UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

Význam lidského faktoru ve zvládání kulturního šoku

Kristina Guznarová

Katedra sociální pedagogiky
Vedoucí práce PhDr. Vladimír Mašát
Studijní program B7508 Sociální práce
Studijní obor Pastorační a sociální práce

Praha 2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Význam lidského faktoru ve zvládání kulturního šoku napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zveřejněna pro účely výzkumu a soukromého studia.

V Praze dne 2. 5. 2014 Kristina Guznarová

Bibliografická citace

Význam lidského faktoru ve zvládání kulturního šoku [rukopis]: bakalářská práce / Kristina Guznarová; vedoucí práce: PhDr. Vladimír Mašat. -- Praha, 2014. -- 80 s.

Anotace

Tato práce pojednává o tom, co je to kulturní šok, jak jej lze překonat a jak ovlivňuje průběh kulturního šoku přítomnost nebo absence lidského faktoru. Práce se v teoretické části zabývá mimo otázku kulturního šoku také otázkami, co je kultura, co prožívá člověk, který se ocitne v nové neznámé kultuře, jaké jsou jeho emoce, jak se cítí.

Dále práce pokračuje otázkami, jak lze člověka prožívajícího kulturní šok psychicky podpořit a pomoci jemu začlenit se do nové společnosti. Zabývá se v této souvislosti jak odborným, tak laickým poradenstvím, zejména vlastnostmi dobrého posluchače.

Praktická část je pojata jako kvalitativní výzkum uskutečněný za pomoci polostandardizovaných otázek. Výzkum tvoří svědectví několika dívek, které kulturním šokem prošly. Formou rozhovoru dotazované popisují své prožívání po příjezdu do České republiky.

Klíčová slova

kultura, kulturní šok, cizinec, naslouchání, podpora

Summary

This thesis deals with culture shock, ways it can be overcome and how its process is affected by presence or absence of human factor. In addition to culture shock, the work is also concerned with questions on what is culture, what is the experience of persons finding themselves in a new unknown culture, what are their emotions, what they feel.

The thesis further discusses ways to aid a person experiencing culture shock and help him/her integrate into the new society. It discusses both professional and lay counselling, especially the qualities of a good listener.

The practical part is conceived as a qualitative research using semistandardized questions. The research consists of witness accounts of several girls that have experienced culture shock. In a dialogue the witnesses describe their experiences shortly after coming to Czech Republic.

Keywords

culture, culture shock, foreigner, listening, support.

Poděkování

Chtěla bych velmi poděkovat svému vedoucímu práce a zároveň konzultantovi PhDr. Vladimíru Mašátovi za jeho vedení, trpělivost a ochotu věnovat mi svůj čas, poznámky a připomínky k mé práci.

Také bych chtěla poděkovat všem respondentkám, které ochotně poskytly své zkušenosti a svědectví pro mou bakalářskou práci.

Neskonale mnoho děkuji lidem, kteří mi byli oporou při psaní této práce, za jejich trpělivost, podporu, čas a cenné rady. Děkuji Sergejovi, Alině a Oleksandře a Lucii. Bez nich by tato práce nebyla úplná.

Obsah

ÚVOD 8
1 TEORETICKÁ ČÁST 10
1.1 KULTURA 10
1.2 MULTIKULTURNÍ SPOLEČNOST 11
1.3 KULTURNÍ ŠOK 14
1.3.1 Fáze kulturního šoku 16
1.3.2 Faktory ovlivňující prožívání kulturního šoku 18
1.3.3 Symptomy kulturního šoku 20
1.4 VÝZNAM LIDSKÉHO FAKTORU V PROŽIVÁNÍ KULTURNÍHO ŠOKU 23
1.4.1 Jak bojovat s kulturním šokem 24
1.4.2 Poradenství a poradenská centra 27
1.4.3 Čas, který můžeme darovat aneb - povídej, naslouchám Ti 31
2 VÝZKUMNÁ ČÁST 41
2.1 CÍL VÝZKUMU 41
2.2 METODIKA 41
2.3 INTERPRETACE VÝZKUMU 44
2.3.1 První okruh otázek 45
2.3.2 Druhý okruh otázek 46
2.3.3 Třetí okruh otázek 49
2.3.4 Čtvrtý okruh otázek 50
2.3.5 Pátý okruh otázek 51
2.4 VÝSLEDKY 53
2.4.1 Jak prožívaly období po příjezdu do České republiky? 54
2.4.2 Jaký vliv mělo to, že jsou cizinky, na sociální vztahy? Jak se cítily? 54
2.4.3 Měly ve svém okolí někoho, kdo byl stejné národnosti jako ony? 55
2.4.4 Kdo nebo co jim pomohlo toto období překonat? 55
2.4.5 Čím a jak je pobyt v České republice ovlivnil? 55
2.5 SHRNUTÍ VÝZKUMU 56
3 ZÁVĚR 58
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 59

ÚVOD

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma „Význam lidského faktoru ve zvládání kulturního šoku“.

Proč právě takovéto téma? Zřejmě proto, že jsem měla možnost poznat, co kulturní šok obnáší. Ať už sama na sobě, či v případě svých blízkých.

Když jsem si vybírala téma mé bakalářské práce, dlouho jsem uvažovala, jaké téma zvolit. Ale uvědomila jsem si, že musím napsat práci o něčem, co týká člověka, v jeho osobní rovině. Psát o něm tak, jak on prožívá určité věci. Poznat, co prožívá, co cítí. Jestli na něm platí obecná pravidla či naopak, jak velkou roli zde hraje lidská jedinečnost a nenahraditelnost. Je člověk jen součástí velkého společenství? Jakou v tom společenství má roli, je nenahraditelný? Obejde se bez něj společnost? Tyto otázky mně zajímaly, chtěla jsem pochopit, jak to je. Jestli dnes v té velké mase lidí, platí ještě úroveň osobního prožívání. Jestli – pokud se člověk octne někde jinde…neztratí se? Příjme ho společnost? Všimne si ho někdo? Nebo zůstane sám. Moc jsem si přála, vzít aktuální sociální problém a uvažovat o něm. Zjistit, jaké jsou příčiny (protože nic nevzniká jen tak, vše má svou příčinu). Co se při něm děje, koho se týká a hlavně, co můžu udělat já? Co můžu udělat já, aby se mně a druhým žilo lépe? Ve společnosti, kde nedochází vždy k porozumění a, kde často mají navrch jen ti, „co v tom umí chodit.“ A co když u všech nejsou tyto možnosti? Co když někdo neví, co dělat? Umíme být ještě člověku člověkem? Téma kulturního šoku je si myslím pro takovéto zamyšlení ideální. Původně jsem neměla v plánu k této práci dělat výzkum, ale pak jsem si uvědomila, že výzkum chci pojmout jako určitá svědectví lidí, kteří zažili kulturní šok. Zažili sami na sobě, co to znamená strach z neznámého, co znamená být sám, nemoct říct si o to, co potřebuji, žel i dnes nemožnost najíst se, pokud mám hlad. Lidé, kteří se setkali s předsudky, lidé, kteří ač se chtěli stát součásti společnosti, nebylo jim to jen tak umožněno. Lidé, kteří se cítili na okraji. Ale také svědectví

lidí, kteří strach překonali a stali se odvážnými. Svědectví lidí, kteří v ztracenosti našli sebe sami. Lidí, kteří pochopili, kdo jsou a co chtěli. Lidi, kteří se dokážou vcítit do druhých, lidí kteří už nejsou tam, kde byli na začátku. Z osobní zkušenosti s těmito lidmi mohu říci, že jsou to lidé – osobnosti, kteří nepřemýšlí povrchně, ale kteří se naučili být otevření pro druhé lidi a nové zkušenosti.

Z tohoto všeho jsem vycházela, když jsem začala psát svou bakalářskou práci. Práci jsem rozvrhnula do dvou částí. Část teoretickou, ve které se pojednává o tom, co je vlastně kultura, co je kulturní šok a jak se projevuje, ale také zde popisuji význam lidského faktoru při setkání se s kulturním šokem. Kapitoly pro vedení rozhovoru, pro naslouchání, pro vlastnosti dobrého posluchače, kapitola objasňující, proč je důležité, aby člověk nezůstal sám. To vše je zahrnuto v druhé podčásti teoretické práce. V druhé části bakalářské práce je zpracována praktická část. Vysvětlení a seznámení se s respondenty, rozhovory s nimi a také samotné výsledky výzkumu.

Mým přáním je, aby tato práce pomohla alespoň na základní úrovni pochopit co člověk, jenž zažívá kulturní šok, cítí a jak vnímá svět okolo. Přála bych si, aby každý, kdo si tuto práci přečte, mohl se zamyslet nad vlastním postojem k lidem, kteří přišli „odjinud." To, co člověku připadá jako samozřejmost, člověku vedle nemusí.

Kéž bychom se více uměli dívat kolem sebe a ne jen očima a ušima, ale opravdu naslouchat. Není to vždy jednoduché, ale vždy to v konečném důsledku přináší obohacení obou stranám. Skrze setkávání se s druhými, učíme se být lidmi.

„Mnoho lidí na světě zoufale touží po kousku chleba; ale mnohem více je těch, kdo zoufale touží po malém kousku lásky."

(Matka Tereza)

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 KULTURA

Slovo kultura v sobě zahrnuje mnoho významů. Proto ji vidíme v takzvaném širším a užším pojetí. Pokud definujeme kulturu v širším pojetí, popisujeme ji jako všechno to, co vytváří lidská civilizace. Tedy: materiální výsledky (obydlí oděvy, průmysl…) a též duchovní výtvory (morálka, zvyky, právo…). Definice kultury v užším pojetí se vztahuje spíše k projevům lidského chování, tedy k projevování chování lidí.[1]

Podle velkého sociologického slovníku je slovo kultura odvozeno od latinského slova „colo“, což se překládá jako vzdělávat, pěstovat, obdělávat a slova „cultura“, což je potom pěstování, vzdělávání.[2]

Kulturu také vnímáme a definujeme jako jev kolektivní, jelikož se děje vždy ve společenství lidí, v nestejném prostředí, kde si tuto kulturu také osvojili. Týká se také „nepsaných pravidel“ každé společnosti. Není tedy vrozená, člověk se ji v průběhu života učí, učí se být její součástí a osvojovat si její „způsoby chování.“ V tomto případě je tedy ovlivněna sociálním prostředím, ne geny.[3] Pokračujeme-li stejným autorem, dospíváme spolu s ním k tomu, že kultura je jakési „mentální programování.“ Podle této definice si každý už v raném dětství osvojí většinu vzorců myšlení, cítění a potenciálu pro jednání. A tyto vzorce myšlení, cítění a chování považuje autor za software mysli, na jejímž základě pak člověk v dané situaci reaguje. Jeho zdroje nacházíme v sociálním prostředí. Tento program pak nazýváme kulturou.[4]

Podle Průchy je osobnost každého člověka, jakožto člena určité sociální skupiny do určité míry ovlivněna kulturou každé této menší sociální skupiny a je proto individuální. Takovéto skupiny jsou například

[1] PRAŮCHA J., Interkulturní psychologie, str. 45.
[2] JANDOUREK, J., Sociologický slovník, str. 547.
[3] HOFSTEDE, Geert a Gert Jan HOFSTEDE. Kultury a organizace: software lidské mysli: spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití, str. 16.
[4] HOFSTEDE, Geert a Gert Jan HOFSTEDE. Kultury a organizace: software lidské mysli: spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití, str. 13.

rodina, vrstevníci či náboženská orientace. Jen národní kultura je vrstva kultury, která je společná pro všechny lidi daného národa. Jestli tedy mluvíme o osvojování si kultury jedincem, hovoříme o osvojování skrze kulturní vzorce.[5]

Kulturní vzorce pak můžeme definovat jako naučená schémata pro jednání ve standardních situacích projevující se v obyčejích, mravech, zákonech. Jsou předávány z generace na generaci. Můžeme také říci, že se jedná o: „systém forem chování charakteristický pro danou společnost, který je obecně přijímán." (PRŮCHA, 2010 str. 47)[6]

Procesu, kdy jedinec získává příslušnost k dané kultuře, říkáme enkulturace. S tím, že po celou dobu působí na člověka celá řada faktorů, které enkulturaci ovlivňují. Patří zde i sociokulturní kontext, který je zastoupen kulturními charakteristikami. Jde tedy o proces osvojování si norem, hodnot, vzorců, chování dané kultury během života člověka.[7]

Když člověk pobývá delší dobu v jiném kulturním prostředí, než na které je zvyklý, mění se jeho chování tak, aby se přizpůsobil novým podmínkám. Tím je ovšem také ovlivněna identita člověka. Jedná se ovšem o změnu dočasnou. Pokud se člověk navrací do „své" kultury, vrací se potom také ke svým vzorcům chování.[8]

1.2 MULTIKULTURNÍ SPOLEČNOST

Dnešní svět, ve kterém žijeme je světem pestrým, propojeným mnohem více než kdykoliv předtím. Ať jsou to média či možnost volného nebo zjednodušeného cestování po světě, dochází k setkávání různých kultur a etnik. Už to nejsou jen krátkodobá setkání, ale dlouhodobé pobývání v nové zemi. To vede ke vzniku mnoha otázek. Jak žít ve společnosti, kde se setkává mnoho různých kultur? A jak se zařadit do nové společnosti, má-li v ní člověk dlouhodobě žít?

---

[5] PRAŮCHA J., Interkulturní psychologie, str. 33.
[6] PRAŮCHA J., Interkulturní psychologie, str. 47.
[7] MORGENSTEROVÁ, M., a ŠULOVÁ. Interkulturní psychologie.
[8] GILLERNOVÁ, I., KEBZA V., a RYMEŠ M., Psychologické aspekty změn v české společnosti: člověk na přelomu tisíciletí, str. 98.

Cestování, studijní pobyty, pracovní příležitosti, volba partnera, to vše dnes vede k zamyšlení o tom, co znamená multikulturní společnost a co obnáší žití v ní. Slovo „multi" tedy neznamená jen velké množství kultur, ale také poukazuje na jejich rozmanitost, pestrost a různorodost. Týká se všech národů a jazyků po celém světě.[9]

Řadíme zde i pojem interkulturní komunikace, která je nástrojem v setkávání se dvou různých kultur. „Jsou to procesy, interakce, sdělování probíhajících v nejrůznějších typech situací, při níž jsou partnery příslušníci jazykově nebo kulturně odlišných etnik, národů, rasových či náboženských společenství. Tato komunikace je ovlivněna specifičnostmi jazyků, kultur, mentalit a hodnotových systému." (PRŮCHA 2010, str. 55)[10] Tato komunikace je velmi nepostradatelná pro dnešní multikulturní svět. Opět se jedná o setkávání se různých kultur a člověk se touto komunikací učí nejen důležité informace o vlastních komunikačních schopnostech, ale také současně poznává a získává informace o různých kulturních prostředích a jejich hodnotách.[11]

Kulturní pluralita uznává existenci a rovnost mezi specifikami různých kultur. Toleruje způsob života jednotlivých kultur, jejich hodnoty a normy.[12] Žít v takového společnosti ovšem sebou pro každého nese snahu o rozvíjení interkulturních kompetencí, jakož jsou empatie, sebereflexe, kulturní citlivost, tolerance k odlišnostem.[13]

Zde bych chtěla krátce zmínit pojem předsudky. Ty jsou součástí snad každé společnosti. Nevyhýbají se žádné kultuře a národu. Jedná se o představy, názory a postoje, které ať jednotlivci či skupiny zaujímají k druhým skupinám. Mají psychologickou podstatu se silným emočním nábojem a přenáší se mezigeneračně. Jen stěží se mění, protože jsou často velmi dobře zakořeněny v dané společnosti. Předsudky a stereotypy

[9] SARTORI G., Pluralismus, multikulturalismus a přistěhovalci: esej o multietnické společnosti, str. 44.
[10] PRŮCHA J., Interkulturní psychologie, str. 55.
[11] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 38.
[12] PRŮCHA J., Interkulturní psychologie, str. 47.
[13] MORGENSTEROVÁ M., a ŠULOVÁ, Interkulturní psychologie, str. 10.

se často vyskytují i na národní úrovni. Například, Češi říkají o Francouzech, že jsou galantní a o Rusech, že jsou srdeční a pohostinní.[14] Problém předsudků a stereotypů je takový, že často obsahují velmi zevšeobecňující hodnocení a jak bylo zmíněno výše, jsou často ve společnosti silně zakořeněny. To znamená přenášení určitých názorů, zkušeností i na ostatní členy daného společenství. V praxi se potom předsudky stávají velmi dobrým předpokladem pro vznik diskriminace určitých skupin.[15]

Člověk, který chce druhému pomoci, obzvláště pokud se jedná o kontakt s cizinci, je zapotřebí, aby se povznesl a naučil nehledět na druhého skrze předsudky. Předsudky, jakožto většinou negativně zabarvené informace, nám brání vidět člověka v jeho jedinečnosti, takovým jakým opravdu je. Také neusnadňují projít počáteční nedůvěru, která je u člověka přirozeně nastavená. Každý kdo takto pomáhá by měl pochopit, že předsudky, jsou jistá forma obrany společnosti před nově příchozími, ale zároveň se v nich skrývá velké nebezpečí nepřijetí, strachu a nespravedlivého hodnocení. Aby mohl člověk přejít přes jakousi pomyslnou hranici předsudků, je potřeba rozvíjet se po odborné stránce, ale hlavně také po stránce osobní. Nakolik bude otevřeným, na kolik chce opravdu druhému naslouchat a pomoci mu. To žádá mnoho upřímnosti, často i kritičnosti vůči sobě samému. Ovšem kdo se tomu naučí, bývá potom sám obohacen o mnoho nového, co přinese kontakt a vztah s člověkem, který nesdílí stejnou kulturu.[16]

K tématu multikulturality patří neodmyslitelně také pojem kulturního šoku. Za předpokladu, že se člověk dostává do konfrontace s novou kulturou výjezdem do nové země, dochází u něj ke kulturnímu šoku, projevujícím se v různé intenzitě a různě dlouhou dobu. Kulturní šok bude podrobně rozepsán v následující kapitole.

---

[14] PRAŮCHA J., Interkulturní psychologie, str. 68.
[15] PRAŮCHA J., Interkulturní psychologie, str. 70.
[16] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 39.

1.3 KULTURNÍ ŠOK

„Můj zážitek je z dob, kdy jsem o kulturním šoku nic nevěděl. Sice jsem o něm z dálky zaslechl, ale zjednodušeně jsem si myslel, že kulturní šok se skládá ze zvyknutí si na chaos, nepořádek a špínu.“[17]

Ať chceme nebo ne, žijeme v době, kdy se velmi často setkáváme ať už z osobní iniciativy či profesní, s lidmi z jiných kultur. Setkávají se tak různě odlišné kultury a s nimi vše to, co sebou daná kultura nese. Ať už to jsou například normy, hodnoty, či postoje. Potom nastává důležitá otázka. Jak se dokáže člověk s takovou to konfrontaci vyrovnat? Jak toto setkání prožívá a jaký je tohoto setkání výsledek?

Definicí kulturního šoku je mnoho a jsou různě pojaty. Obecně můžeme mluvit o stresovém působení jiné kultury, které působí na lidskou psychiku, což více či méně vyvolává psychický otřes, který označujeme jako kulturní šok. Pro tuto práci uvedu několik definic, které jej dobře vystihují. Při pohledu do historie zjistíme, že poprvé tento termín použil, antropolog Cora Du Boise, a to v roce 1951, který vycházel ze své vlastní zkušenosti.[18]Jedna z definic kulturního šoku je:

„Kulturní šok je psychologická dezorientace způsobená špatným porozuměním, nebo úplným neporozuměním vzorcům cizí kultury. Vzniká nedostatkem znalostí, omezenou zkušeností a osobní rigiditou.“ (MORGENSTEROVÁ a ŠULOVÁ 2007 str. 98)[19]

Když se podíváme do Sociologického slovníku, ten popisuje kulturní šok jako otřesení dosavadních kulturních jistot vznikající při bezprostředním kontaktu jedince nebo společenství s cizí kulturou.[20]

Pokud se kulturním šokem zabýváme, můžeme se setkat ještě s jedním pojmem. Akulturační stres – jiný název pro kulturní šok. Je

[17] Hedvábná stezka: Kulturní šok. Hedvábná stezka [online]. [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: http://www.hedvabnastezka.cz/rady/1775-kulturni-sok/
[18] KUTNOHORSKÁ, J., Kulturní šok hledání identity multikulturní péče, str. 93–98 In: Evropská identita v podmínkách evropské integrace.
[19] MORGENSTEROVÁ M., a ŠULOVÁ, Interkulturní psychologie, str. 98.
[20] JANDOUREK J., Sociologický slovník, s. 251.

v něm lépe vyjádřen stres a zátěž, kterou člověk prožívá. Je zde ovšem možnost pozitivního vyrovnání se s touto zátěží. Pojem kulturní šok, jakoby dopředu naznačoval spíše patologii.[21]

Kulturní šok je prožívaný jako strach, který pociťuje člověk, když je vytržen ze svého prostředí, ve kterém žije a které zná. Strach pak vychází z neznalostí nových obyčejů, norem a požadavků společnosti. Jedná se o takové odlišnosti, které je člověk zvykly používat každý den a nyní je tomu jinak. Každá kultura má svoje vlastní pravidla a každý člověk má v sobě uloženy takové způsoby chování, normy, pravidla, to, co je a není správné, přirozené či nepřirozené, že to vnímá jako naprostou přirozenost a ani o nich až tak moc nepřemýšlí. „Nemusí se jednat vždy o hluboká filosofická témata." (SOCIÁLNÍ PRÁCE 2007 str. 38)[22] V praxi se jedná o „obyčejné" podání ruky či pozdrav, projevování emocí atd. Kultura má také své sociální symboly a prostředí a také verbální i neverbální možnosti jak komunikovat, díky kterým můžeme fungovat v běžném životě a i náš duševní život je s nimi spojen. Často si jich ani nevšímáme, protože jsou pro nás tak samozřejmé a přirozené. Ovšem pokud se dostaneme do nového prostředí, nové kultury, všechny tyto naše „jistoty" se dostávají do konfliktu s novým a člověk prožívá silné duševní otřesení. Kulturní šok, kterým si cizinec prochází je způsobený změnou prostředí, které se liší od jeho dosavadní mentální mapy. V ní má člověk své vlastní představy o světě. Tato mapa ovšem funguje v jeho světě, ne v novém prostředí. Když se dostane do prostředí nového, pro něj neznámého, přestává tato mapa fungovat, protože nyní neodpovídá realitě. To potom způsobuje negaci vůči novému, odmítání společnosti a uzavírání se raději do sebe, nebo do komunity těch „svých", pokud je ta možnost.[23]

[21] MORGENSTEROVÁ M., a Šulová. Interkulturní psychologie, str. 88.
[22] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 38.
[23] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 104.

1.3.1 Fáze kulturního šoku

Fáze kulturního šoku rozepsal a rozdělil Kalervo Oberg na čtyři etapy. Roli zde hraje také míra odlišnosti kultur, míra předsudků, možnost dohovořit se cizím jazykem a také samotná osobnost člověka. U někoho se projeví stesk po domově, druhý může naopak pociťovat paniku, až neschopnost cokoli dělat.[24]

Také neplatí to, že mezi podobnými kulturami kulturní člověk kulturní šok neprožije. Míra odlišnosti kultur hraje samozřejmě roli, ale vždy jako fakt. Nyní konkrétní etapy:[25]

1. Počáteční nadšení – z nových zážitků a zkušeností
2. Fáze frustrace a odmítání všeho nového spojeného s novou kulturou
3. Fáze obratu
4. Přizpůsobování se
5. Fáze návratu, zvládnutí, překonání

Fáze nadšení – medové týdny

Dochází k stimulaci pobytem v novém prostředí a chování jedince je nezávislé na etnickém původu a osobnostních charakteristikách. Počáteční reakce jsou euforické.

Pro člověka je vše nové. Vidí vše v „zářivých barvách“, nové, zajímavé, nepoznané. Vnímá jen povrchní znaky kultury, ty které ho uchvacují. Se samotnou kulturou (do hloubky) se nesetkává.

---

[24] Portál: Kulturní šok při studiu v zahraničí. Portál: Kulturní šok při studiu v zahraničí [online]. [cit. 2014-04-12]. Dostupné z: http://www.portal.cz/casopisy/pd/ukazky/kulturni-sok-pri-studiu-v-zahranici-/46397/

[25] Hospodářská a kulturní studia: Jak se nejlépe vyrovnat s kulturním šokem [online]. [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: http://www.hks.re/wiki/jak_se_co_nejlepe_vyrovnat_s_kulturnim_sokem

Fáze frustrace – fáze krize

Realizace života v novém prostředí. Jedinec vnímá negativní projevy nové kultury, má pocit, že situace nezvládne. U jedince se objevují pocity frustrace, úzkosti a hněvu.

Člověk začíná vidět realitu taková jaká je. Začíná se setkávat se skutečnou realitou a reálnými lidmi. Přichází vystřízlivění a člověk je zklamán a frustrován. Ztrácí orientaci, začíná si stěžovat a potom odsuzovat prostředí, ve kterém se nachází. To z toho důvodu, že jeho zvyky jsou jiné, než ty nynější.

Fáze obratu – fáze zotavení

Jedinec hledá přiměřené modely chování v novém prostředí, dochází ke kulturnímu učení a oslabení vazeb k předcházející kultuře.

Člověk prošel oběma stádii nadšení i frustrace. Začíná vidět věc z obou zkušeností. Začíná rozumět a chápat prostředí, ve kterém se pohybuje. Už není vše jen úplně dobré, nebo úplně špatné. Ale naopak, pro věci je vysvětlení.

Fáze přizpůsobení se

Jedinec žije v cizím prostředí pohodlně, adaptoval se. Prostředí už není vnímáno jako negativní, ale jako jiné. Kolem už nejsou jen nepřátelé, ale objevují se i přátelé. Člověk objevuje nové věci, které také už vidí z nové perspektivy. Začíná se rozvíjet, chápat, že jedna věc může být chápána a dělána různě. Začíná se obohacovat a lépe se orientovat. Zkrátka řečeno začíná „více zapadat."

Fáze návratu

Tato fáze může být pro mnoho lidí překvapující. Po návratu domů se cítí „nějak„ nepochopeni. Trvá různě dlouho, než si na své prostředí opět zvyknou. Vše se odvíjí od síly ovlivnění novou kulturou.

Fáze, kterými člověk prochází, mohou trvat různě dlouho a velmi záleží na osobnosti člověka, na jeho schopnosti adaptovat se. To bývá u každého jiné. Vždy záleží na faktorech, které vnik kulturního šoku ovlivňují.

Otázka kulturního šoku, je otázkou osobního růstu, překonávání životních stereotypů. Co je ovšem důležité, jeho překonáním vzniká nový smysluplný a skutečně prožitý obraz života, ve kterém se najde pochopení pro více jak jednu kulturu. Vzniká svět skutečného setkávání se, namísto dosavadní představy „o něčem." Už se nerozlišují my a oni, ale je zde místo pro trpělivost a lásku.[26]

1.3.2 Faktory ovlivňující prožívání kulturního šoku

Na začátek je potřeba říci, že pokud mluvíme o kulturním šoku, nemluvíme o něčem jednorázovém či krátkodobém, jak se může na první pohled jevit ze slova „šok". Tento proces trvá týdny až měsíce. Vždy záleží na tom, na kolik je člověk schopen přijmout změny, které přišly. Toto období rozhodně vyvolává řadu emocí, které jsou spojeny s nestabilitou momentální situace, a proto mohou člověka značně vyvést z míry. Ač mají tyto faktory značně velký vliv na prožití kulturního šoku, přesto kulturní šok může vést k mnoha novým pozitivním změnám, jako je přijetí nových hodnot, způsobů chování, které jsou důležité pro osobní růst a rozvoj osobnosti člověka.

Vědomí společného sdílení kulturních prvků značíme jako kulturní identitu. Každý lidský život se uskutečňuje v interakci s okolím, prostředím, s druhými lidmi. To může být široké užší až úzké. Vztahy v těchto prostředích mohou být v různých obdobích života různě narušovány. Proto cílem sociálně psychologické práce je odstraňování těchto bariér, které různě narušují interakci mezi lidmi.[27]

---

[26] Au-migration.narod.ru: Понятие культурного шока. Au-migration.narod.ru: Понятие культурного шока [online]. [cit. 2014-04-12]. Dostupné z: http://au-migration.narod.ru/Diplom/61.htm

[27] SCHNEIDEROVÁ, A., Základy poradenství: učební text pro distanční studium, str. 42.

Kultura se v určité míře podílí na formování identity jedince. Jedinec si už od narození osvojuje určité vzorce chování, typické ve společnosti, ve které žije. Dítě si toto zpočátku neuvědomuje, až později v mladším školním věku je toho schopno, začíná chápat, že je části určité kultury. Dítě formují ve většině případů nejprve rodiče, protože mu přirozeně předávají svoji kulturní zkušenost a tím podporuji stabilitu kulturního systému. Proto vidíme rodiče jako nositele kulturní identity. V budoucnu může mít toto působení značný vliv, například při vlastním vyrovnávání se s kulturním šokem, protože i toto patří mezi faktory ovlivňující kulturní šok. Proto je dobré, pokud dítě (mladší školní věk) se začíná seznamovat i s věcmi, které se od toho, co on zná, liší.[28]

Nejvýznamnější faktory ovlivňující vznik, délku a intenzitu kulturního šoku:[29]

Organicko-biologické faktory

Zde patří celková fyzická kondice jedince, mimo jiné i speciální zdravotní nebo stravovací potřeby. Ptáme se po schopnosti organismu snášet změny spojené například vyvolané změnou klimatu.

Interpersonální faktory

Velmi důležitá je podpora jedince jemu blízkými lidmi a to jak v jeho původní kultuře, tak i v kultuře nové. Je důležité mít někoho nablízku pro případnou pomoc nebo pouze pro navázání přátelského kontaktu.

Lokalita a trvání pobytu

Tyto faktory, významně ovlivní rozvoj kulturního šoku

[28] GILLERNOVÁ, I., KEBZA V., a RYMEŠ M., Psychologické aspekty změn v české společnosti: člověk na přelomu tisíciletí, str. 97.
[29] Kulturní šok v ošetřovatelství. Olomouc, 2011. Diplomová práce.

Geopolitické faktory

Jedná se o kombinaci politických a geografických faktorů, které jsou často propojeny. Pokud je v zemi politický neklid, může to mít za následek negativní ovlivnění jedince v cizí zemi.

Kulturní odlišnosti

Zde se dostáváme k jednomu nejdůležitějších faktorů. Velikost kulturních rozdílů mezi původní kulturou, kde člověk žil a kulturou novou, ve které žije nyní.

Rozdíly v hodnotách

„Hodnoty jsou obecnější než postoje a týkají se přesvědčení lidí o tom, co je dobré a co je špatné. V antropologii a sociologii byly hodnoty studovány jako jeden z aspektů společnosti či kultury a následně byly hodnoty sdílené danou společností či kulturou použity k jejímu vymezení.“[30]

Znalost jazyka

Patří zde jak verbální tak i neverbální způsob komunikace. Nejdůležitějším nástrojem komunikace je jazyk. Pokud je jazyk hostitelské země nedostatečně zvládnutý přináší to s sebou mnoho těžkostí. V komunikaci se lze setkat s mnoha kulturními odlišnostmi v různých oblastech. Například ve vyjadřování emocí či ve zdvořilostní komunikaci.

1.3.3 Symptomy kulturního šoku

Z psychického hlediska jsou to často právě těžké životní události, konflikty či dlouhodobé problémy, které vedou ke vzniku frustrace až deprese. Mezi ně řadíme i prožití kulturního šoku. Mnoho lidí, kteří si jim prošli, prošli si také obdobím depresivním, které trvalo různě dlou-

[30] Kulturní šok v ošetřovatelství. Olomouc, 2011. Diplomová práce.

ho. V průběhu kulturního šoku se vyskytují v různé míře fyzické i psychické příznaky:[31]

Doktorka Carmen Guanipa vytvořila konkrétní seznam symptomů kulturního šoku:[32]

1. smutek a melancholie,
2. pocity osamělosti a izolace,
3. pocity odlišnosti od ostatních,
4. fyzické obtíže: bolesti hlavy, nevolnost, nechutenství,
5. nespavost, potíže s usínáním nebo naopak nadměrný spánek a únava,
6. změny temperamentu,
7. pocity zranitelnosti a bezmocnosti,
8. deprese,
9. zlost, podrážděnost, rozmrzelost,
10. neochota spolupracovat s jinými lidmi,
11. identifikace s předchozí kulturou a idealizace předchozí kultury a země původu,
12. ztráta identity,
13. snaha intenzivně absorbovat všechno v nové zemi a její kultuře,
14. neschopnost řešit běžné problémy,
15. nedostatek důvěry a odvahy,
16. pocity nepřiměřenosti a nejistoty,
17. rozvoj stereotypů v nové kultuře,
18. touha a stesk po rodině,
19. pocity být ztracen, přehlížen, vykořisťován a zneužíván.

Podobně to vyjádřila i Olga Marlin když napsala: „Depresivní stavy jsou pochopitelné jako reakce na ztráty, které imigranti podstupují, na

[31] SCHNEIDEROVÁ A., Základy poradenství: učební text pro distanční studium, str. 47.
[32] Amigos San Diego State University: Culture shock. Amigos San Diego State University [online]. [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: http://edweb.sdsu.edu/people/cguanipa/cultshok.htm

opuštění blízkých lidí, mateřské kultury a řeči. Ztráta těchto vztahů, osobnostních kořenů, je prožívána jako ztráta části Já a je tudíž nevědomým zdrojem úzkosti, jež může vyústit do deprese nebo paranoidně laděné agrese."[33]

Cítíme z toho, že se jedná o náročné období, doprovázené mnoha emocemi a prožíváním. Každé prožití kulturního šoku je velice individuální a prochází s různou intenzitou. U někoho projde tak, že se mu jen zasteskne po domově, ale u někoho může trvat dlouho a frustrace může být hluboká. V každém případě se jedná o stres. A stres to je: „nespecifická (tj. nastávající po nejrůznějších zátěžích stereotypně) fyziologická reakce organismu na jakýkoliv nárok na organismus kladený"[34] (Stres, frustrace a strach online. [cit. 2014)

Při rozhovoru s člověkem frustrovaným či depresivním vidíme jasnou přítomnost negativních emocí, pocitů, nálad a s nimi mohou ruku v ruce jít i negativní způsoby myšlení. Člověka, který prožívá frustraci, depresi, provází řada nepříjemných pocitů. Jsou to pocity jako opuštěnost, smutek, vyčerpanost, unavenost, neuspokojenost, neštěstí. Cítí se nepochopen druhými. Ovšem i okolí ho pak může vnímat jako lhostejného, netečného, stále si stěžujícího. A tak může docházet k neporozumění z obou stran, což může přivést do ještě větší izolace.[35]

Pokud je člověk při tom ještě mimo své přirozené prostředí a bez sociálních kontaktů může být prožívání o to složitější. Jsou oblasti, ve kterých se emoce a nálady projevují a člověk si jich všímá. [36] Důležité je mít oči vždy otevřené. Člověk nacházející se ve složité situaci je často obklopený negativy – na ty bychom si neměli zvyknout. Naopak, měli

[33] Zahranicnicesi: Psychologie emigrace. Zahranicnicesi: Psychologie emigrace [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: http://www.zahranicnicesi.com/docs/marlinova_psychologie.pdf
[34] Drepova.sweb.cz: Stres, frustrace a strach [online]. [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: http://drepova.sweb.cz/stres.html
[35] KŘIVOHLAVÝ J., Jak zvládat depresi, str. 9.
[36] KŘIVOHLAVÝ J., Jak zvládat depresi, str. 69–71.

bychom se neustále ptát a sledovat, nepropadá-li se člověk ještě hlouběji. Nenechat člověka uzavřít se.

1.4 VÝZNAM LIDSKÉHO FAKTORU V PROŽIVÁNÍ KULTURNÍHO ŠOKU

„Byl jednou jeden mládenec, jenž se chtěl podívat do širého světa. Myslel to vážně. Začal se učit řeč, kterou mluví lidé tam, kam měl namířeno. A jednoho dne tam skutečně byl. Jak poznával tuto zemi? Slyšel, co a jak v ní lidé říkají. Mnoha slovům a větám nerozuměl, avšak tu a tam se mu přece jen podařilo něco rozluštit. Podařilo se mu dokonce pochopit, co mu ten či onen domorodec chtěl říci. Nejen poslouchal a slyšel, ale též se díval. Viděl, budovy, ulice i města. Viděl, jak jsou lidé odění, jak se chovají a jednají. Viděl i jak se chovají k němu a jak s ním jednají. Jak čas míjel, seznámil se s některými domorodci blíže. Najednou nejen něco slyšel a viděl, ale i pochopil, co mu blíže unikalo. Pomalu začal, rozumět, oč jde lidem, s nimiž přichází do užšího styku. Začal vidět, co je „pod povrchem. Chápat, co je smyslem jejich života. Naučil se je mít rád. Zamiloval si je.“[37]

Člověk je tvor sociální, to se dotýká jeho lidství. Lidskou bytostí se stává právě díky vztahům s druhými. Jako součást vztahové sítě jsme lidmi pouze ve vztahu s druhými. Jsou to právě oni, kdo mu podávají zpětnou vazbu, se kterými se realizuje, může hovořit, učit se novému, rozšiřovat svou osobnost, charakter. A jsou to právě lidé okolo, kteří mu pomáhají naplňovat jeho potřeby, pocit bezpečí a jistoty, lásky, přijetí a sounáležitosti, uznání a úcty. V konečném důsledku i díky druhým lidem se může člověk realizovat.

S lidmi se setkáváme již od svého narození. Prostředím, kde se utváří sociální vztahy a kontakty jsou rodina, škola, zaměstnání, zájmové činnosti atd. Člověk, který se ocitl v novém prostředí, které nezná, takový člověk potřebuje mít možnost být s druhými o to víc. Izolace a nemož-

[37] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám ti, str. 29.

nost odkud čerpat, je silně frustrující, proto by mělo být cílem každého člověka, nestavět se lhostejně na potřeby lidí kolem.[38]

Pokud člověk přijíždí do nového-neznámého prostředí a často ještě zatížen jazykovou bariérou, je pro něj o to více důležité, aby se mu dostalo přijetí okolí. V tomto případě to není ovšem vždy jednoduché, jelikož se člověk ocitá v novém a bez blízkých. Ale jeho potřeby zůstávají a s nimi i přirozená touha tyto potřeby uspokojovat. Nedostávají-li se mu takové možnosti, začíná stagnovat a rezignovat.

Úloha každého člověka je pak taková: Pomoct odstranit či maximálně zmírnit problém. V tomto případě projít obdobím kulturního šoku. Být ochotným podat druhému pomocnou ruku. Člověk sám a pomáhaní samotné musí směřovat k adaptaci člověka na nové životní situace. Směřovat tak, aby byl člověk schopen sám za sebe být v nové kultuře.[39]

Na úrovni lidství pak, přijmout ho takovým jakým je, pomoci mu najít další sociální kontakty. Otevřít mu svůj „dům." Nabídnout mu své přátelství, nabídnout mu pomoc.

1.4.1 Jak bojovat s kulturním šokem

Většina lidí, kteří se ocitli v cizí zemi, mají schopnost pozitivně čelit překážkám nového prostředí. Dr. Carmen Guanipa uvádí několik způsobů jak bojovat s kulturním šokem. (Guanipa 2010)[40]

1. Věnovat se tomu, co má člověk rád a je v jeho možnostech.
2. Myslet pozitivně, nezapomínat na to dobré, čeho již člověk dosáhl.
3. Být trpělivým.
4. Být konstruktivním.
5. Nevyhledávat a vyhýbat se nepříznivému prostředí.
6. Nepřeceňovat své síly, postupnými kroky se snažit zapojit.

---

[38] GUANIPA C. Culture Shock [online], [cit. 2010-07-29]. Dostupný na <URL: http://edweb.sdsu.edu/people/cguanipa/cultshok.htm>.
[39] SCHNEIDEROVÁ A., Základy poradenství: učební text pro distanční studium, str. 49.

7. Do každodenního života velmi účinně pomáhá pravidelná forma fyzické aktivity.
8. Možnosti relaxace a meditace.
9. Udržovat kontakt se svojí etnickou skupinou, to Vám dodá pocit sounáležitosti a nebudete se cítit tak osamělí a odcizení.
10. Udržovat a budovat kontakt s novou kulturou, učte se nový jazyk.
11. Zapojit se jako dobrovolník v nějaké společnosti, tím člověk dostává možnost být v centru dění „nového" sociálního dění. Člověk se necítí neužitečným.
12. Učit se chápat a akceptovat novou zemi, ale se zaměřením na svou sílu a svou cestu vpřed.
13. Stanovení jednoduchých cílů.
14. Naučit se žít s věcmi, které nejsou přímo podle jeho představ.
15. Kontaktovat se s organizacemi poskytující služby cizincům.

Pro lidi prožívající kulturní šok je důležité, aby byly uspokojovány jejich potřeby a způsobu jak je naplňovat je mnoho. Potřeby, které tito lidé mají, jsou do značné míry podobné těm, které mají lidé v místní společnosti, až na specifika jakou jsou náboženské a ideologické potřeby, které se mohou lišit s novou kulturou. (Pro praktickou část této práce ovšem tyto potřeby nehrály významnou roli - podobnost kultur).[41]

Jednou z podmínek aby celý proces adaptace, mohl proběhnout žádaně a pozitivně, musí být omezena izolace a otevřen přístup do většinové společnosti.

Další důležitou podmínkou je to, aby člověk mohl zůstat v kontaktu se svou vlastní komunitou, což může mnohdy napomoci snáze projít kulturní šok. Komunita se stává jakýmsi prostředníkem – „Nejsem úplně sám, jsou tu ti, co mi rozumí."[42]

---

[41] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 109.
[42] International organization for migration: Výzkumná zpráva: Integrace cizinců v ČR. International organization for migration: Výzkumná zpráva: Integrace cizinců v ČR.

Proto, aby člověk mohl projít kulturním šokem zdárně, je zapotřebí, navodit takové podmínky, aby docházelo ke zlepšování ve směru:[43]

1. Zdokonalování možnosti člověka.
2. Lepšího využívání možností a schopností člověka.
3. V posunu v jeho chování.
4. V posunu v percepci jeho chování.

Tím se umožňuje člověku překonávat problémy a vzniklé bariéry.

1. Vytvoření objektivnějšího sebe pojetí.
2. Podpora k vytvoření samostatnosti a adekvátnosti rozhodování.
3. Kultivace interpersonálních vztahů.
4. Nápomoc při formulaci osobních plánů.
5. Nápomoc při korekci již existujících problémů.

Pokud se podaří projít danými fázemi kulturního šoku a člověk v sobě opět najde sílu a možnosti jak sebe dále rozvíjet, je zde velká pravděpodobnost zdárně překonat kulturní šok a posunout se tak směrem k rozvíjení své osobnosti dále. Otevřít se novému plně, není vždy jednoduché a ne vždy se to daří hned. Proto bude následovat nyní několik nejdostupnějších forem pomoci, při překonávání kulturního šoku. Totiž tehdy, když se člověk ocitne v nové zemi, kultuře, ve které se ne zcela orientuje.

V následujících kapitolách bych se chtěla zaměřit na dvě formy pomoci, které pomáhají zmírnit a překonat kulturní šok. V praktické části této práce totiž hrály významnou roli. Jedná se o:

1. Poradenské centra a odborné poradenství
2. Člověk jakožto osoba blízká, laické poradenství

[online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné z http://www.iom.cz/files/IntegraceUkrArmVietn_final_PDF1.pdf

[43] SCHNEIDEROVÁ, A., Základy poradenství: učební text pro distanční studium, str. 50.

1.4.2 Poradenství a poradenská centra

Poradenství v nejobecnější definici definujeme jako: „profesionální poskytování odborné rady." (JANDOUREK 2007 str. 802)[44]

Ze sociálního pohledu se jedná o sociální interakci, výměnu informací s relativně stálými rolemi obou zúčastněných stran. (JANDOUREK 2007 str. 802)[45]

Pro tuto práci je příznačná také definice, kdy poradenství vzniklo z praktické potřeby společnosti. A slouží jako metoda a prostředek k zajišťování informační báze pro efektivní rozhodovaní, či forma pomoci ovlivňování názorů i konkrétního jednání jednotlivců či organizací. (JANDOUREK 2007 str. 208)[46]

Jandourek pak vymezuje základní princip, jakožto: „pomoc klientovi při posuzování vlastních možností při jeho rozhodování o řešení problému na základě informací získaných ze služeb poskytovaných či zprostředkovaných poradcem." (JANDOUREK 2007 str. 802)[47]

Laické poradenství, pojem, který nesmí být opomenut. Laickým poradenstvím – tím je označováno takové poradenství, které je uskutečňováno v a skrze přirozené prostředí. V případě cizinců je potřeba, aby si takovéto zázemí čím jak nejdříve vytvořili, ale také aby místní společenství podalo často jako první svou pomocnou ruku a nabídlo pomoc. Laické poradenství má povahu rad a osobních zkušeností nebo zkušenosti převzatých. Úkolem je pomoci projít problémy obvykle blízkých lidí. Mezi jeho jednoznačné výhody patří přirozenost, rychlá a včasná reakce, dosažitelnost – zde opět důraz aby všichni, kdo čtou tuto práci, mysleli a snažili se poskytovat takovéto zázemí, když přijdou do kontaktu s „člověkem odjinud." Výhodou je také snadná a přirozená možnost odfiltrování emocí a „vypovídání se."[48]

---

[44] JANDOUREK J., Sociologický slovník, str. 802.
[45] JANDOUREK J., Sociologický slovník, str. 802.
[46] JANDOUREK J., Sociologický slovník str. 208.
[47] JANDOUREK J., Sociologický slovník, str. 802.
[48] SCHNEIDEROVÁ, A., Základy poradenství: učební text pro distanční studium, str. 22.

Pomoci překonat člověku těžké období je často běh na delší trať, na té trati se však můžeme naučit být více člověkem, naučit se poslouchat a vnímat potřeby druhých lidí. Nebudeme se stavět k potřebám druhých lhostejně. Není potom frází, že se učíme poslouchat nejen ušima, ale také srdcem.

Pro člověka přicházejícího do nového prostředí je velkým pozitivem, dostane-li se mu možnosti využít odborného poradenství. Velmi často nezná systém místní společnosti. Byť by se na to mohl doma připravit, v praxi je to často jiné. Jak bylo zmíněno v předchozích kapitolách, stres, který obklopuje člověka přicházejícího do nového prostředí je značný a dotýká se téměř všech jeho oblastí. Je potřeba zajistit se administrativně. To znamená vyřizování spousty dokumentů a formálních záležitostí. Kontakty s úřady, vyplňování formulářů, to vše se odráží v náporu na člověka a jeho zvládání situace. Pokud v tom není sám a je zde někdo, kdo mu může poradit má mnohem větší šanci tím vším projít.[49]

Náplní poradenského centra je poskytování odborného poradenství a pomoci lidem, kteří se nachází v nepříznivé životní situaci. Jejich problémy jsou takové, že není v jejich silách je překonat. Svou činností má za úkol poradenské centrum posilovat psychickou odolnost a stabilitu klientů, a podporovat je v zapojení se do běžného života s možností zlepšení dosavadních vztahů.[50]

Na tomto místě bych chtěla vyzdvihnout práci poradenských center, které plní při práci s cizinci důležitou roli zprostředkovatele mezi „dvěma světy." Pro přínos této práci jsem vybrala dva poradenská centra, která jak je potom vidět i v rozhovorech, sehrála důležitou roli

[49] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 105.
[50] Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy: Poradenské centrum. Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://www.centrum-poradenstvi.cz/poradna

v pomoci překonání kulturního šoku a zapojení se do nové společnosti.[51]

Práce se musí orientovat vždy nejen na práci s jednotlivcem či mezi jednotlivci, ale mezi celou společností a místní komunitou. To je důležité pro celkové pochopení a vzájemnou spolupráci mezi majoritou a nově příchozími. Musí vést k odstraňování předsudků, které jsou velmi často ve společnosti silně zakořeněny a brání zdárnému přijetí nových kultur. A není to jen posláním sociální práce, ale všech pomáhajících profesí. Pomáhat tvořit takové klima, které bude minimalizovat uplatnění předsudků, diskriminace, nevraživosti a nepřijetí. Cílem je vytvořit takové prostředí, ve kterém bude prostor jednoty v moderní společnosti, ve kterém se budou moci uplatnit všichni napříč kulturami.[52]

Prvním z poradenských center, o kterých se chci zmínit v této souvislosti, je:

Centrum podpory cizinců o. s.[53]

Toto poradenské centrum založilo roku 2008 občanské sdružení Žebřík o. s., které se věnuje práci s cizinci a jejich začleňování do České společnosti. Cílem je podporovat integraci sociálně vyloučených osob do společnosti. Práce poradenského centra CPC je spolupráce s ostatními neziskovými organizacemi státními a samosprávnými organizacemi. Zde probíhá mimo poradenskou činnost, také kurz českého jazyka a jiné programy podporující integraci.

[51] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 105–106.
[52] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 108.
[53] Žebřík křesťanská sociální práce: Centrum podpory cizincům. Žebřík křesťanská sociální práce [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://www.procizince.cz/vice_o_cpc/vice_o_cpc.html

Amiga - Agency for Migration and Adaptation o. s.[54]

Jedná se o nezávislou nekomerční poradenskou činnost, s cílem dát možnost žít: *„Zdravý, harmonický a naplněný život v Česku."* Mezi cíle organizace patří: Umožnění adaptace, rozvití vzájemného sociálního a kulturního poznání multikulturní společnosti. Umožnění utváření porozumění tvůrčího a duchovního rozvíjení napříč různými sociálními a kulturními vrstvami společnosti. Informovanost o organizacích chránících práva cizinců. Pomoc při začleňování se do společností skrze dobrovolnické programy a jiné multikulturní akce. Pomoc při adaptaci do nového prostředí.

Poradenské centrum je jedno z možností, jak se mohou cizinci začít zapojovat do společnosti. Je to jakýsi most, skrze který lze propojit dva světy. Zde se tvoří kontakty mezi cizincem a místní společností, ovšem přesto je zde možnost setkávat se „se svými." Mnoho poradenských center poskytuje i kurzy českého jazyka, což je ideální možnost jak poznat nový jazyk, novou kulturu a při tom všem být mezi lidmi, kteří jsou na tom stejně. Takovéto možnosti jsou velmi účinné a napomáhají rychlé adaptaci.[55]

Poradenská centra mimo jiné organizují i jiné aktivity sloužící k seznamování se s novou společností. Vše se děje na půdě či pod záštitou organizace, která má sloužit cizincům jako „domov" – místo, kde se budou cítit bezpečně a vítání. Mezi takovéto aktivity patří různé sportovní, hudební, divadelní aktivity či různá představení. Význam pořádání kulturních akcí je prostorem pro vzájemné seznamování majoritní společnosti a nově příchozích. V tom všem je potřeba neustále podávat

[54] AMIGA - Agency for Migration and Adaptation AMIGA [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://amiga-migrant.eu/about/

[55] Akademie-avs: Základy multikulturní komunikace. Akademie-avs: Základy multikulturní komunikace [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://www.akademie-avs.cz/underwood/download/files/07_Soukup-Zaklady-interkulturalni-komunikace.pdf

informace o spolužití mezi tamější společnosti a cizinci, abychom viděli přínosy této práce a aby zde neplatil strach z neznámého.[56]

Ovšem mimo různá poradenská centra a poradny, existují i sousedé, noví přátelé, nová rodina, všichni ti, kteří po příjezdu nyní obklopují nově příchozího. Jsou to většinou pro něj lidé noví, které nezná on a oni zase neznají jeho. Nicméně, právě zde se tvoří sociální prostředí, ve kterém se bude člověk nyní pohybovat. Nyní záleží nejen na osobnosti příchozího (to jak se dokáže rychle adaptovat), ale také na otevřenosti a připravenosti okolí přijmout takovéhoto člověka mezi sebe. Zde člověk začíná zaujímat určité role a tvoří vztahy s druhými. Tady je příležitost pro každého člověka. Otevřít své dveře.

Totiž najde-li se v tom novém, neznámém světě někdo, byť jeden člověk, kterému nejste cizí, který se zeptá: „Jak se máš?“, který věnuje část svého času na to, aby poseděl u kávy či čaje, je to v konečném důsledku velmi mnoho.

1.4.3 Čas, který můžeme darovat aneb - povídej, naslouchám Ti

Nikdy nepodceňujte naslouchání. Je to jedna z nejdůležitějších dovedností, kterou se můžete naučit.

(Michael LeBoeuf)

„Švýcarský lékař – internista Dr. Paul Tournier – vyšetřoval ve své ženevské ordinaci stovky pacientů. Věnoval se jim, jak se sluší a patří. Časem si však všiml, že někteří pacienti odcházejí sice s receptem, ale zároveň i s určitým otazníkem ve tváři. Byli vyšetřeni, diagnostikování a přeléčení, avšak něco zůstávalo ve vzduchu. A tak je Dr. Tournier pozval ještě jednou. Tentokrát ne do ordinace, ale domů – do soukromí, ke krbu. Tam bylo více času a jiné prostředí. Tam docházelo k dlouhým rozhovorům. Ukázalo se, že mnohým pacientům se

[56] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 107.

po nich velice ulevilo. Zbavili se těžkostí. Uzdravili se nejen tělesně, nýbrž i duševně.“[57]

„Důvodů, proč přicházíme do styku s druhými lidmi, je mnoho. Setkáváme se s nimi, když je nám veselo i smutno, setkáváme se s nimi v obchodech, na úřadech, formálně i neformálně… Patří sem i setkání, když za námi přijde někdo, kdo si neví s něčím rady. Neví, co má dělat, pro co se rozhodnout, čemu věřit a co ponechat stranou. Často vyhledáváme druhého člověka i proto, že v sobě cítíme napětí, případně chaos, a potřebujeme někoho, s kým bychom si o tom mohli popovídat. Potřebujeme nebýt sami, potřebujeme obyčejné lidské společenství.“[58] (KŘIVOHLAVÝ 2010 str. 10)

Jednou z forem, jak můžeme někomu darovat čas, je skrze rozhovor. „Rozhovor je příležitostí k navázání užších, přátelštějších kontaktů s druhými lidmi.“ (KŘIVOHLAVÝ 2010 str. 12)[59]

„Velký sociologický slovník rozhovor nazývá anglickým slovem interview, což označuje také význam pro schůzku, setkání. Cílem je pak získání informací. Pro tuto práci je důležitá definice slovníku, kdy je rozhovor nástrojem charakteristiky druhé osoby, poznání jejich osobnostních rysů, zkušeností, názorů, zájmů, záměrů atd. Cílem pak není jen získávání informací, ale i ovlivnění nebo usměrnění jednání dané osoby.“ (JANDOUREK 2007 str. 447)[60]

„Rozhovor neboli řeč je „rozhodujícím prostředkem mezilidské komunikace“. (VYMĚTAL 2004 str. 75 [61] V rozhovoru je vždy zapotřebí dát možnost vyjádřit se. Člověk, který přijel ze „svého“ do nového, má v sobě často chaos a potřebuje čas a možnost, aby mohl sdělit své myšlenky. Rozhovor je místo sdělování informací, pocitů, názorů, zážitků. Skrze rozhovor se dostáváme blíže k druhému. Jak jinak zjistíme infor-

[57] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 10.
[58] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 10
[59] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 12.
[60] JANDOUREK, J., Sociologický slovník, str. 447.
[61] VYMĚTAL, J., a kol., Obecná psychoterapie str. 75.

mace, než tak, že se zeptáme. Aby se mohl člověk sdílet, potřebuje komunikovat a na to je zapotřebí vždy minimálně dvou.[62]

Rozhovor ovšem není jen vyměňováním informací. Může se stát něčím mnohem více, jestliže opravdu naslouchám tomu, co nám chce druhý sdělit. Pokud opravdu naslouchám, můžeme zjistit mnoho a tak adekvátně reagovat a vyslyšet jeho potřeby. Když člověku naslouchám, věnujeme mu:[63]

1. Čas
2. Pozornost – když někomu opravdu naslouchám, věnujeme mu pozornost a z toho druhý člověk vycítí, že jako člověk stojí za to, aby ho někdo poslouchal, že ho někdo bere vážně
3. Úctu
4. Přátelství
5. Prostor ve svém myšlení a cítění
6. Důvěru
7. Příležitost něco sdělit.

Pro vytvoření atmosféry porozumění, otevřenosti a přijetí je zapotřebí dvou vlastností.

1. Empatie

je mnohem více než sympatie. Sympatii rozvíjet není obvykle nijak těžké. Ovšem v empatii jde o vědomé naklonění se k druhému, k jeho citovému stavu. „U empatie je však v pozadí vůle, dobrá vůle toho, kdo vstupuje do hry s ochotou druhému citově porozumět.“[64] (KŘIVOHLAVÝ 2010str. 76). Nebo také: „Empatie začíná tam, kde opustíme vlastní myšlenky, city a představy a začneme uvažovat o tom, jak bychom se asi my sami cítili v situaci druhého člověka.“ (JACOBS 2000 str.

[62] PLÁŇAVA, I., Průvodce mezilidskou komunikace str. 20.
[63] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 18.
[64] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 76.

34)[65] Vstoupit do světa prožitků člověka, myslet a cítit tak jak cítí a myslí druhý člověk. Velkou výhodou je, pokud mají obě strany podobné zkušenosti. Empatie je dobrým základem pro budování vztahu důvěry a porozumění.[66]

2. Povzbuzování

Povzbuzování vede k tomu, aby člověk začal přemýšlet o tom, co udělá. Důležité je, aby si uvědomil možnosti, které má. Cílem povzbuzování je motivovat k tomu jít dále, nezůstat na místě, což je pro práci u lidí, kteří prožívají kulturní šok velmi důležité. Je potřeba ukázat na různé alternativy a možnosti řešení situace. Člověk, který projde složitým obdobím a otevře se novému, se rozvíjí. Roste někam výše. Vidí nové cesty a nové možnosti.[67]

Tyto vlastnosti pomáhají posunout se dále v cestě vpřed. Nezůstat ve fázi frustrace, beznaděje a negativismu. Ale jít dál, obohacen o nové poznatky, nové vztahy a novou naději. To je při práci s cizinci nesmírně důležité. Věřit člověku a povzbuzovat jej. Pokud člověku dám celou svou bytostí najevo, že jej chápu, že mu rozumím a povzbudím ho jít dále vpřed, pomůže mu to nahlédnout blíže lepším zítřkům.

Je důležité nedívat se jen očima a naslouchat ušima, ale také srdcem. Takovému to naslouchání je zapotřebí se učit, aby byl člověk schopen opravdu slyšet, co druhý člověk říká. Člověk, který zažil podobnou (těžkou) situaci jako ten druhý, dokáže asi lépe pochopit a vcítit se do jeho situace. Sdílení situace, pokud jsme něco podobného zažili, boural hranice a otvírá porozumění pro obě strany.

Motivovat hovořit o svých emocích má velmi pozitivní přínos. Nejen že lépe pochopíme, jak se cítí druhý člověk, ale díky tomu může člověk ventilovat napětí, to co je uvnitř něj a s čím si neví rady a co ho tíží.

[65] JACOBS, M., Swift to hear: facilitating skills in listening and responding, str. 34.
[66] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 78–79.
[67] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 76.

Celkově pak takový rozhovor vede ke sblížení a větší důvěře mezi lidmi.

Potřeba poradit v osobních věcech, sdílet se o svých pocitech, potřeba znát na svůj problém i názor druhého člověka, to vše může zařídit zase „obyčejný-laický“ rozhovor.[68]

Naslouchání

Nasloucháním se vytváří podmínky pro hlubší rozvinutí rozhovoru a pochopení člověka. Nasloucháním umožňujeme být člověku oporou. Také se projevuje určitá míra ochoty pomoci, nejen poslouchat, ale také s ním hledat cestu.[69]

Když k nám přichází člověk (u lidí přicházejících z jiného prostředí to platí o to více) platí tři pravidla naslouchání.[70]

1. Naslouchání ušima – slyšením
2. Naslouchání očima – viděním
3. Naslouchání srdcem – milováním

Naslouchat slyšením – Žádné slovo, které slyšíme, nemá jen jeden význam. Význam každého slova, které uslyšíme, je jen přibližný. Náš výklad je pak jen domněnkou. Proto je důležité se ptát. Doptávat, abychom informaci dobře porozuměli. U lidí, kteří byli zatíženi ještě bariérou jazykovou, je o to důležitější ptát se. Nejen pro správné pochopení informace ale také pro ujištění druhého člověka, že mu opravdu naslouchám a že to, co nám říká, společnými silami vyjádříme. Je jen dobře, pokud se vytvoří atmosféra přijetí a ochoty překonat i jazykovou bariéru. Odborníci říkají, že základem naší řeči nejsou ani tak slova, jako spíše věty. S tím, že roli hraje celá řada dalších faktoru, jako je hlasitost, rychlost řeči, důraz řeči. Pokud si člověk není jistý jazykem, často

[68] Mujweb: Zásady laického poradenství. Mujweb: Zásady laického poradenství [online]. [cit. 2014-04-16]. Dostupné z: http://mujweb.cz/homeopatie/poradenstvi1.htm
[69] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 23.
[70] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 29.

se v řeči může projevit nesmělost a stydlivost, nebo se člověk cítí na rozpacích a neví tedy, co říci a slova jsou pak velmi pomal a nejistá.[71]

Naslouchat viděním – Ve většině případů máme toho, s kým mluvíme před sebou, a proto ho můžeme i vidět. Velmi důležitou roli zde hraje mimika. Z tváře můžeme velmi dobře vyčíst emocionální stav člověka, to co člověk zrovna prožívá. Můžeme tam vidět štěstí či naopak neštěstí, radost či smutek, klid či neklid, spokojenost, nespokojenost, strach… Z pohledu, očí člověka také zjistíme mnoho. Můžeme vyčíst bolest, nepřítomnost či naopak jeho upřený pohled na nás. Ne nadarmo se říká*:* „že oči jsou okno do duše.“[72]

Prožitek nám proniká až do srdce a tím i hlouběji k jádru věci. Tam se ale dostat není jednoduché. Je to ovšem rozhodující, pokud chceme někomu opravdu naslouchat a následně mu i pomoci. Anne Longová nabádá: „k naslouchání tomu, co je hlubší nežli to, co můžeme vidět a slyšet při rozhovoru“. (Manželství: Naslouchání. Manželství 2014).[73] Nabádá darovat prostor nejen v čase, ale i v srdci. Je potřeba někdy překonat racionální stránku naší osobnosti a ponořit se hlouběji do nitra. Jedná-li se o člověka – cizince, který nezná kulturu tak, jako svou rodnou. Nezná „vhodná vyjadřování se, nezná tak přesně jazyk s jeho možnostmi a vyjádřeními, nemá tak velkou slovní zásobu. Tehdy je velmi důležité věnovat mu pozornost celou svou osobností. Je potřeba vidět: „Na tváři lehký smích, hluboký žal v srdci. (LEOMESKY 2014)“[74]

Naslouchat ušima, očima a srdcem, to jsou naše možnosti, jak naslouchat. Ale co vlastně posloucháme? Naslouchámе tomu:

1. Co si člověk myslí
2. Co člověk cítí

---

[71] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 35
[72] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 37.
[73] Manželství: Naslouchání. Manželství: Naslouchání [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://www.manzelstvi.cz/K-povzbuzeni-a-pouceni/Naslouchani.html
[74] Lupomesky: Máj. Lupomesky: Máj [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://www.lupomesky.cz/maj/

3. Co člověk chce
4. Kdo a kým je

Co si člověk myslí – Cílem každého naslouchajícího je zjistit proč je to, co nám člověk říká, pro něho důležité. Důležité je, ne to, co já chci slyšet, ale co mi ten druhý tím chce říct.

Co člověk cítí – I zde je důležité snažit se porozumět emocím člověka. Patří mezi ně i pláč, který může být různého charakteru. Ovšem i na pláč je zapotřebí reagovat. Člověk ocitající se v nelehké situaci v sobě často hromadí mnoho emocí, mnoho prožívá a potřebuje tyto emoce ventilovat. Proto je pláč jedna z nejčastěji projevovaných emocí v období, kdy se člověku stýská, neví si rady, cítí se opuštěn.[75]

Říká nám, co chce – oč se snaží člověk, když s námi hovoří, co nám chce sdělit. Může se stát, že sám člověk své přání neumí říct, je někde uvnitř něho schované. Pěkný příklad uvádí Zikmund Freud, a to když jeden předsedající zahajoval schůzi a řekl.: „Vítám vás všechny a považuji tím schůzi za ukončenou.“[76] Tady vidíme, že přání jsou schovaná někdy hlouběji, než se zdá. Je proto potřeba opravdu pečlivě naslouchat, abychom je dokázali rozluštit.[77]

Říká nám kým je – rozpoznat při rozhovoru to, s kým opravdu máme tu čest, ne pouze s tím, kým by chtěl být ten druhý, je umění. Tím kdo je, znamená poznat jeho životná hodnoty a postoje.

Na závěr této části bych chtěla citovat větu z jednoho článku pojednávajícím o interkulturní komunikaci. Tato věta pěkně shrnuje to, o co by mělo jít při setkávání se s lidmi z jiné kultury. A pokud jde o setkání bližší, otevřenější a upřímné, bude se to dařit o to víc.

[75] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 56.
[76] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 58.
[77] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 57.

„Společně tvoříme třetí jazyk – takový, kterému rozumíme a který chceme společně používat."[78]

Obecné vlastnosti každého naslouchajícího

Práce a kontakt s lidmi prožívající kulturní šok je oblast, ve které se člověk učí mnoho o svých hranicích a možnostech. Setkávání se různých kultur vyžaduje mnoho trpělivosti a porozumění. Tolerance je pak slovo, bez kterého lze jen těžko pracovat, pokud si mají porozumět dvě jiné kultury. Kolik toho člověk může přijímat, aby ještě zůstal tolerantní, ale zároveň si zachoval svůj postoj? A je jasné, že se jedná mnohdy o toleranci k velmi citlivým tématům. Nakolik dokáže pracovat se svými předsudky, nakolik se dokáže srovnat s jinakostí, jakou roli pro něj hrají obyčeje, zvyky a tradice? Tento proces zjišťovaní vlastních hranic, není vždy jednoduchý, ale je důležitý pro rozvíjení vlastní osobnosti a možnosti pochopit a pomoci druhým lidem.[79]

Než popíši vlastnosti dobrého „posluchače", je zapotřebí obecně ještě říci pár slov o hodnotách, které mohou být v jedné kultuře jiné, než v té, na kterou jsme zvykli my. Návyky a mravní normy jiných kultur, mohou zásadně ovlivňovat pohled na novou kulturu. Dotýká se to potom i prostředí v rodině, kde se při výchově mohou dvě odlišné kultury střetávat. To vše vede k důležité otázce pro každého člověka, který blíže pracuje s migranty. Tou otázkou je: „A co je vlastně moje kultura?" Do jaké míry jsou její normy vhodné pro pokojné soužití mezi lidmi v rámci Evropského humanismu?. Proto je zde tak potřebné etické porozumění a ochota porozumět.[80]

Tak jak je každý člověk jiný, odlišný od toho druhého, tak je tomu i s důvěrou. Někomu důvěřujeme po pěti minutách rozhovoru, a někdy naopak vztah důvěry budujeme dlouho. Vše závisí na lidech, kteří se

[78] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 39.
[79] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 107.
[80] Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci 2/2007 str. 108.

spolu setkávají. Sami se potom divíme, že jsme někomu něco svěřili a vlastně ani nevíme jak.

Zralá osobnost. To je nárok na posluchače. Zralým se člověk stává ve třech oblastech:

1. Emocionální zralost
2. Sociální zralost
3. Morální zralost

Emocionální zralost – na kolik dovede člověk (posluchač) ovládat své emoce, aniž by byl lhostejný či apatický, radostný, ale i adekvátně projevit zármutek či bolest.

Sociální zralost – nakolik se člověk dokáže zařadit do malé i velké skupiny lidí. Dokáže navázat kontakt a spolupracovat s druhými? Dokáže si zachovat svou vlastní individualitu?

Morální zralost – „Morální zralost se projevuje v poměru daného člověka k jeho vlastnímu egoismu a jeho egocentrickým snahám.“[81] Jde tady o vlastní jádro člověka.

1. Ryzost – chovat se „fér“. Jedná se o přístup upřímnosti, opravdového chtění pomoct.
2. Akceptace – přistupuje k člověku bez kladení podmínek. Bere druhého takového jaký je, s jeho možnostmi a názory. Bez předsudků. To je při setkání s lidmi přicházejících z jiné kultury často viditelné. Konkrétně i příchozích rusky mluvících cizinců do České republiky. Je to velké umění, dokázat projít přes tyto předsudky.[82]
3. Porozumění – chovat se s porozuměním, nemanipulovat člověka někam. Při takovém to posluchači se člověk může chovat svo-

[81] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 62.
[82] Media4us: „Cítíš se být Češkou, nebo Ruskou? Jednoznačně Evropankou.“. Media4us: „Cítíš se být Češkou, nebo Ruskou? Jednoznačně Evropankou.“ [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://media4us.cz/cz/clanky/citis-se-byt-ceskou-nebo-ruskou-jednoznacne-evropankou

bodně. Rozumí člověku, druhý cítí harmonii a to i přesto, že nesdílí stejný názor.

Pokud chceme někomu pomoci najít východisko z jeho složité situace je zapotřebí vytvořit takový vztah, jehož součásti budou pod záštitou lásky tyto vlastnosti. [83]

1. Úcta.
2. Opravdovost.
3. Soucítění empatie.
4. Konkrétnost.
5. Vyrovnanost s vlastními problémy.
6. Bezprostřednost.
7. Zralost osobnosti.

Ve vztahu, který je poháněn láskou k člověku, je zapotřebí vždy dvou stran lásky. Těmi jsou laskavost a přísnost. Obě mají ve vztahu své místo a jedna bez druhé se neobjedou. Laskavost je bezpochybně potřebná vlastnost a je nám při laskavých lidech vždycky dobře, ovšem laskavost se neobejde bez upřímnosti a ta si někdy žádá i přísnost. Důslednost, rozhodnost či pevnost jsou doprovodnými vlastnostmi, které mají ve vztahu také své místo. Proto se snažíme dodržovat mezi nimi rovnováhu.[84]

[83] KŘIVOHLAVÝ, J., Povídej – naslouchám, str. 63.
[84] KŘIVOHLAVÝ J., Jak zvládat depresi, str. 32.

2 VÝZKUMNÁ ČÁST

2.1 CÍL VÝZKUMU

Tato práce se zabývá lidmi, kteří se setkali s kulturním šokem a zdárně jej překonali. Z teoretické části víme, že určité období může mít negativní vliv na prožívání člověka, ale vždy může vést k překonání a poznání nového, obohacujícího. Výzkum byl zaměřen na Rusky a ukrajinsky mluvící ženy, dívky, které v České republice žijí už více jak dva roky. Cílem výzkumu bylo tedy zjistit, jak prožívaly ony osobně kulturní šok, jak jej překonali a co si z této zkušenosti odnáší.

Klíčová otázka pro výzkum byla:

„Co pomohlo tázaným projít přes kulturní šok?“

2.2 METODIKA

Pro praktickou část své absolventské práce jsem si zvolila kvalitativní výzkum, který se zaměřuje na vlastní názory dotazovaných na danou problematiku a jejich vnitřní prožívání.

Jako výzkumnou metodu pro práci jsme zvolila polostrukturované rozhovory. Měla jsem předem připravenou osnovu (seznam okruhů otázek), díky nimž jsem mohla všem dotazovaným pokládat stejné otázky. Při samotném rozhovoru jsem se mezi těmito okruhy musela flexibilně pohybovat a jejich pořadí různě měnit, případně doplňovat dalšími otázkami a rozšiřovat tak okruhy. Jako výzkumnou metodu pro práci jsme zvolila polostrukturované rozhovory.

Po skončení rozhovoru jsem ještě vedla krátký formální rozhovor pro podání zpětné reakce účastníka.

Snažila jsem se, aby nedošlo k odklonu od daného tématu. Tento postup mi umožnil provést rozhovory strukturovaněji, což poté ulehčilo jejich srovnávání. Všechny rozhovory jsem zaznamenala na záznamník v počítači a poté přepsala do písemné podoby.

Pro výzkum jsem oslovila dívky, ženy, jež skutečně prožily kulturní šok. Věkové rozpětí dobrovolníků je od 21 do 27 let.

Rozhovory jsem prováděla ve svém volném čase, místo provádění výzkumu jsem určila po domluvě s respondenty. Setkávali jsme se s každým respondentem individuelně v takovém prostředí, které jim bylo příjemné. Jednalo se v dvou případech o byt respondentů a jeden rozhovor byl proveden v kavárně.

Uvědomuji si, že pro zkoumaný vzorek respondentů by mělo být zajištěno standardní prostředí rozhovorů. Rozhodla jsem se, ale i tyto rozhovory použít ve své práci, protože zjištěné výsledky považuji za užitečné. Prostředí si vybíraly samy, v rámci jejich možností a tak, aby to pro ně bylo pohodlné. Pro mě osobně byla tato setkání velkým přínosem, neboť jsem mohla vidět realitu jejich osobního života. Zvolená místa nebyla překážkou pro ovlivnění odpovědí dotazovaných.

Rozhovory byly prováděny v období od 20. 4. do 24. 4. 2014.

Respondenty jsem na počátku rozhovoru seznámila s cílem a důvodem svého výzkumu a zeptala jsem se jich také, zda jim nebude vadit, když získané informace použiji ve své práci. Ujistila jsem je o zachování anonymity. Ani v jednom případě respondentům nevadilo, pokud budou zveřejněna jejich jména. Při rozhovorech poté vládla příjemná atmosféra. Za velkou výhodu považuji i to, že jsem se všemi respondenty znala již předem, neboť jsou to mé blízké známé. Jsem si vědoma toho, že tato skutečnost mohla výrazně ovlivnit. Leč nepovažuji to za negativní ovlivnění, ba naopak.

Respondenty jsem vybírala předem a poprosila jsem je, zdali by byli ochotni mi poskytnout rozhovor k tématu mé bakalářské práce. Rozhovorů mělo být původně pět, ale pro některé důvody, časová náročnost a aktuální situace v Ukrajině, nemohly být uskutečněny. Rozhodla jsem se ponechat tedy tři rozhovory, jelikož se domnívám, že jsou dostatečně hodnotné pro výzkum a slouží jako doplnění a praktické znázornění kulturního šoku.

Základní otázky pro tyto ženy vplývající a související s teoretickou části. Pro lepší orientaci jsem dotazovaným ještě zopakovala fáze kulturního šoku, které jsou následující:

1. fáze - fáze medových týdnů - dochází k stimulaci pobytem v novém prostředí a chování jedince je nezávislé na etnickém původu a osobnostních charakteristikách. Počáteční reakce jsou euforické.

2. fáze - fáze krize - realizace života v novém prostředí. Jedinec vnímá negativní projevy nové kultury, má pocit, že situace nezvládne. U jedince se objevují pocity frustrace, úzkosti a hněvu.

3. fáze - fáze zotavení - jedinec hledá přiměřené modely chování v novém prostředí, dochází ke kulturnímu učení a oslabení vazeb k předcházející kultuře.

4. fáze - fáze přizpůsobení - jedinec žije v cizím prostředí pohodlně, adaptoval se. Pokud se vrátí zpět do své původní kultury, může utrpět opakovaný kulturní šok (re-entry shock).

1. Kolik let jim bylo v době, kdy prožívali kulturní šok?
2. Jaké bylo tehdy jejich dosažené vzdělání?
3. S jakými očekáváními přijeli do České republiky?
4. Popis doby, když přijeli.
5. Jak se vypořádávali s jazykovou barierou?
6. Jak se vypořádávali s rozdíly?
7. Jak vnímali majoritní společnost?
8. Byly naplňovány jejich biologické, sociální a psychologické potřeby?
9. Co nebo kdo jim byl největší oporou při překonávání tohoto období?
10. Jak je pobyt v České republice ovlivnil?
11. Co se změnilo za dobu, co jsou v České republice?

2.3 INTERPRETACE VÝZKUMU

Výzkumný soubor se skládat ze tří žen. Studentka z Kazachstánu, Ukrajiny - v České republice studují a jedné mladé ženy, která zde přijela pracovat z Ukrajiny a potom se zde vdala a založila rodinu. Všichni jsou zde již více jak tři roky.

Podmínkou při výběru tázaných pro rozhovor byl zdárně překonaný kulturní šok.

Účastníci byli vybírání všichni záměrně rusky mluvící, pro zúžení různorodosti a hlavně pro podobnost kultur, ze kterých přišli.

Všechny tázané jsem osobně znám, proto vím, že rozhovory byly otevřené a upřímné. Rozhovor byl veden tak, aby byla zviditelněná vlastní zkušenost s prožitím kulturního šoku a objasněním, konkrétní pomoci.

Všichni respondenti byli ochotni poskytnout rozhovor a souhlasili s jeho použitím pro účely bakalářské práce.

Podotázky v rámci rozhovoru již nebyly striktně dodržovány. Snažila jsem se jimi flexibilně reagovat na právě podávané informace. Dávala jsem prostor pro to, aby se tázající mohl vyjadřovat i v časovém rozmezí tak jak je potřebuje. Délka rozhovorů se pohybovala okolo třiceti minut.

Každá tázaná byla předem informována o anonymitě, možnosti kdykoli od rozhovoru odstoupit či neodpovědět na kladenou otázku.

Tabulka č. 1: Stručná charakteristika respondentů

Jméno	Věk	Vzdělání	Délka pobytu v ČR	Rodinný stav
Alla	21	Střední s maturitou (gymnázium) – nyní student Fakulta human.studií UK	4 roky	Svobodná

Julja	21	Střední s maturitou (gymnázium) – nyní student ETF	3 roky	Svobodná
Olja	27	Vyšší odborné vzdělání – nyní částečný pracovní úvazek	7 let	Vdaná

Analytické (dílčí) okruhy:

1. Jak prožívaly období po příjezdu do České republiky?
2. Jaký vliv mělo to, že jsou cizinky na jejich sociální vztahy a jak se cítily?
3. Měli ve svém okolí někoho, kdo byl stejné národnosti jako oni?
4. Kdo nebo co jim pomohlo toto období překonat?
5. Čím a jak je pobyt v České republice ovlivnil?

2.3.1 První okruh otázek

Zde jsem se zabývala otázkami: Jak prožívaly respondentky období po příjezdu do České republiky. To znamená, jestli přijely samotné, nebo jich přijelo víc? Jaké emoce byly s příjezdem spojeny? Jak se cítily? Jak vnímaly situaci bezprostředně po příjezdu? U Julii a Ally byla doplňující otázka, zdali zde přijely studovat dobrovolně. A kolik let jim bylo, když tady přiletěly.

Alla

Alla přiletěla, když ji bylo 18 let a přiletěla studovat. Vnímala příjezd jako frustrující. Uvedla, že sice do České republiky přiletěla s očekáváními, ale hned v zápětí pochopila, že to není to, co si představovala. Alla přiletěla do České republiky s více studenty rusky mluvící, ale je zpočátku nevnímala, jako blízké přátele. Alla se chtěla osamostatnit a bydlet tady. Chtěla žít zvlášť od rodičů a stát se dospělou. Také zde byl vliv rodičů, kteří si přáli, aby Alla pokračovala ve studiu. Alla zvažovala mezi dvěma možnostmi, Rusko, Česko, ale nakonec si vybra-

la ČR. Co se týče pocitů a emocí, cítila se Alla sama, bez přátel a podpory, což bylo těžké. Bylo pro ni všechno cizí, cítila samotu. Vždycky od malička byla zvyklá být aktivní, něco organizovat, ale tady nemohla. Zpočátku, bezprostředně po příjezdu také nemohla moc jíst a spát, to se ovšem potom upravilo.

Julja

Julja taktéž přijela do České republiky s očekáváními ve svých 18 letech studovat, avšak tady ji brzy nadšení přešlo. Uvědomila si, že to je pro ni cizí a nelíbí se ji tady. Přiletěla sama. Původně se tady těšila, protože jela do nové kultury, cizí země. Rozhodnutí tady přijet bylo dobrovolné, až na menší tlak politické situace. Zpočátku byla nadšená z nového prostředí a Prahy. Ctila stesk po rodičích, přátelích a frustraci. Měla pocit, že je to vše cizí. Na vše byla sama, neměla ani agenturu, která by jí pomohla s dokumenty. Pocity byly zmatené, nevěděla, co má dělat, jak se přizpůsobit, strach, jestli se to změní a přejde to. Cítila samotu, opuštěnost a stesk po rodině. Uvědomila si, že ji chybí její přátelé, že tady ji moc lidé nerozumí.

Olja

Olja přiletěla do České republiky s očekáváními ve svých 19 letech pracovat. Toto nadšení si chvíli udržela, záhy však také zjistila, že to není to, co si představovala. Přiletěla s kamarádkami, rusky, ukrajinsky mluvícími. V Česku čekala, že se setká s novými věcmi, zážitky, s novou zemí – zvědavost. První silné emoce byl nadšení, radost z nového prostředí, vše je zajímavé a potom přišel obrat, kdy si uvědomila, že se jí tady nelíbí. Chování lidí, fungování.

2.3.2 Druhý okruh otázek

Zde patřil okruh zaměření na zjištění toho: Jaký vliv mělo to, že je cizinka na její sociální vztahy a jak se v důsledku toho cítila? Patřily zde i podotázky jako: Jak se vypořádávali s rozdíly? Jak vnímali majoritní společnost? A jestli byly naplňovány jejich biologické, sociální a psy-

chologické potřeby? Doplňující otázkou byly také nejviditelnější rozdíly, které zaznamenaly.

Alla

Alla se chtěla (tak jak ostatní studenti) zapojit do společnosti mezi Čechy. Rozdíly zpočátku tak silně nevnímala, ale když poznala lépe Českou společnost, začala je pociťovat. Ale jak říká ona sama, nebyly pro ni zas tak velké, zásadní. Alla nevnímala velký kulturní rozdíl, jen ji dělalo problém „veřejné smrkání" na ulici, ve společnosti. Jelikož u nich se to nepovažuje za vhodné a slušné. Alla vypíchla svou snahu začlenit se do společnosti, i když někdy vnímala, že (pro Ruské kořeny) ji lidé, nechtějí rozumět, ale takových případů, jak tvrdí, nebylo mnoho. Snažila se na to nebrat zřetel. Říká, že se také ovšem setkala s pomocí a ochotou z české strany. Další „pro ni problémový" rozdíl viděla v tom, že podle ní, rusky mluvící se mohou zdát na první pohled uzavření, ovšem po bližším seznámení jsou velmi přátelští. Tady to Alla ale nevnímala, ba naopak. Zpočátku se všichni usmívali, ale blíž člověka k sobě nepustili. Tento rozdíl si uvědomila v průběhu prvního roku. Co se vztahu týče, Alle dostačovala „základní" úroveň komunikace se známými. Měla sice hodně známých, ale ne opravdové přátelé. To se změnilo až druhý rok, kdy potkala svoji nejlepší kamarádku Češku. U otázky naplňování potřeb biologických bylo vše pořádku, zajištěna byla dostatečně a v obchodě si vždycky poradila tak, aby to co potřebuje, si koupila. Mezi sociální a psychologické nedostatky uvádí zpočátku právě nedostatek přátel. Sice chodila na společenské akce (káva, večírky), ale necítila blízkost, naopak cítila samou. Mezi studenty blízkost nenašla. Také cítila rozpaky v tom, že věděla, že domů se stejně nevrátí a tady doma také není.

Julja

Julja se s rozdíly z počátku moc nesetkala. Jediní Češi, které znala, byli profesoři. Zpočátku se musela vypořádat s multikulturními rozdíly

v různorodé skupině, různě mluvících studentů (Brazílie, Čína…). Úmyslně se snažila plně ponořit do České kultury, aby do ní pronikla. Při činnostech jako jít do obchodu měla strach, protože neovládala jazyk a že se tedy nedomluví. Čechy vnímala jako lidi nevstřícné, nemající rádi Rusy. Hodně vnímala stres. Později se přestěhovala na Českou kolej, kde byla v kontaktu a bydlela na pokoji taktéž s Češkou, ta ji občas i pomáhala. Českou společností byla zpočátku nadšená, protože si neuvědomovala rozdíly. Frustrovalo ji, že nemůže být jako Češi. Potom si uvědomila, že nikdy nebude stejná. Začala chápat Českou uzavřenost. Zpočátku si myslela, že chyba je na její straně, ale potom pochopila, že se jedná spíše o českou vlastnost. Přiznává, že tato uzavřenost ji ovlivnila. Julja dostala i do takové situace, kdy nebyly uspokojovány její základní biologické potřeby, jako například možnost najíst se – z finančních důvodů. Cítila, že to ji blokuje jít dál a uspokojovat i jiné psychologické a sociální potřeby. Julja vnímala jako problém také to, že se nemohla spřátelit s Čechy. Zpočátku neměla žádné přátele. Chtěla se přátelit s Čechy, ale zároveň jí chyběli její přátelé z Ukrajiny. A hlavně ji přišlo, že Češi nejsou moc vstřícní z důvodů, že nemají rádi Rusy.

Olja

Olja se po prvním odjezdu domů s českou kulturou nesrovnala. Období tady vnímala jako období, které musí přečkat. Měla pocit, že nikdo o ní nemá zájem. Že se nikdo o její problémy nezajímá a že je to všem jedno. Ohledně biologických potřeb se cítila zajištěná, nepociťovala nedostatky. Z psychologických a sociálních potřeb cítila mezeru v naplňování a rozvíjení sebe sama, protože tady se jí nedostalo takové možnosti. Silně ji frustroval pocit samoty, to, že se o ní nikdo nezajímá. *„že chodí všude spoustu lidí, ale jdeš venku, ale nikoho nepozdravíš, protože nikoho neznáš a nikdo o tebe nemá zájem*“.

2.3.3 Třetí okruh otázek

V tomto okruhu bylo cílem zjistit, jestli měli dotazovaní ve svém okolí někoho, kdo byl stejné národnosti jako oni? A pokud ano, jakou míru podpory to pro ně představovalo. Mimo jiné zde i patřila otázka, jak se vypořádali s jazykovou bariérou? Jestli se s Češtinou setkali už dříve?

Alla

Alli určitě pomohla rusky mluvící komunita. S češtinou se nesetkala dříve, o to více se ji snažila naučit. Říká, že po třech měsících ji už celkem dobře zvládala, a hlavně neměla strach používat ji. Pokud si nevěděla rady, snažila se popsat, co chce, nebo používala „češtino-ruštinu". Také ji pomohlo dobrovolnictví skrze Amigu, kde dostala možnost mluvit česky v české společnosti, čímž se v ní mohla trénovat. Po příjezdu měla možnost být mezi rusky mluvícími studenty (Rusko, Ukrajina, Kazachstán). Později, Allu jazyková bariera blokovala v práci, kdy byla zvyklá něco psát, organizovat a nemohla pro ještě ne tak dobrou českou gramatiku. Možnosti být mezi rusky mluvícími si velmi cenila a cení.

Julja

Julja se na příjezd připravovala už na Ukrajině. Měla učebnici Češtiny a snažila se naučit alespoň základy. Také sledovala seriál v Českém jazyce, aby se v ní zdokonalila. Vyhýbala se rusky mluvícím, aby zapadla do českého prostředí a nebyla tak ovlivňována. Po příjezdu zde hned nastoupila na univerzitu a začala se učit Česky intenzivně. Uvědomuje si fakt, že jí chyběli přesto všechno i „její" přátelé z Ukrajiny. Myslí si, že by to bylo lepší, kdyby měla „tu svoji kulturu", ale podle ní, to nepomáhá k tomu, aby se člověk zařadil do nové kultury.

Olja

Olja sice měla učebnici českého jazyka, ale říká, že zpočátku jazyk vůbec nezvládla. Odjela s tím, že ho neumí. Blokovalo ji to, že se nemů-

že domluvit, že chce, ale nejde to. Přínos rozhodně viděla ve „své“ komunitě rusky mluvících, kde cítila oporu a říká, že bez nich by to zvládala ještě hůř.

2.3.4 Čtvrtý okruh otázek

Čtvrtým okruhem jsem se snažila zjistit velmi důležité pro tuto práci informace o tom, kdo nebo co jim pomohlo toto období překonat? Kdo jim byl oporou? O jaké době se to zlepšilo?

Alla

Alla zmínila svou nejlepší kamarádku, která jí byla oporou a přítelem. Dále to byla organizace Amiga, která jí byla jakýmsi mostem mezi českou společností a jí. Byla to možnost zapojovat se do různých aktivit. Také možnost stát se nemocničním dobrovolníkem na dětském oddělení v nemocnici, možnost začít používat češtinu. Také to byla univerzita, kde se pohybovala a poznala „známé.“ Potom si našla dobré tři rusky mluvící kamarádky. Velkou oporou ji byla také Vera T., která jak říká Alla ji byla druhou mámou. Zprvu přes odborné poradenství organizace Amiga a posléze skrze poskytování rad, podpory a otevřenosti i na osobní úrovni mimo Amigu. Říká, že spolu mají takový pěkný vztah. Říká, že do společnosti se zařadila postupně, právě skrze rusky mluvící společnost, která ji byla oporou a postupně ji pomáhala včleňovat se. Velkou motivaci pro Allu bylo to, že se chtěla dostat na Univerzitu i z toho důvodu, že to bylo přání rodičů.

Julja

Jednou z věcí, které Julji pomohlo, bylo to, že se přestěhovala na českou kolej, kde už necítila tak velkou depresi, jak předtím, protože mohla být uvnitř dané kultury. Také ji pomohl přítel, se kterým se seznámila (rusky mluvící), a ten jelikož měl stejné problémy, lépe ji rozuměl a podporoval ji. O svých pocitech a emocích mohla mluvit právě s ním. Pomohli ji ještě dva kluci z Panamy a Moskvy, kteří tady v Česku byli už delší dobu a proto znali lépe českou kulturu a znali pohled ne čes-

kou kulturu z perspektivy cizince. Mohli ji vysvětlit, proč jsou věci tak a ne jinak. Také jí otevřeli oči na věci, kterých si dříve nevšímala. Taky pomohl fakt, když začala studovat na univerzitě, že si našla rusky mluvící přátele, kteří ji rozuměli.

Olja

Olja vnímala jako pomoc to, že byla v kontaktu se svou rodinou, alespoň skrze telefon a dopisy. Také ji pomohli lidé z církve, kdy vnímala z jejich strany otevřenost a přijetí. Cenila si toho, že ji berou takovou, jaká je a je jedno, odkud přijela. Velkou oporou byli i kamarádky, které s ní přijely do České republiky.

Když se potom do České republiky vrátila, byl to i její manžel Jaroslav, který ji pomohl pochopit českou mentalitu a kulturu, kterého se mohla ptát na to, čemu nerozuměla. Bylo to také Centrum podpory cizinců, které organizovalo kurzy českého jazyka a jiné aktivity. To se stalo pro Olju místem setkávání se s českou kulturou a zároveň svou. Mimo jiné i díky odbornému poradenství se mohla lépe zorientovat ve společnosti.

2.3.5 Pátý okruh otázek

Pátý, poslední okruh otázek se zaměřuje na to, čím a jak pobyt v České republice ovlivnil dotazované? Jak je pobyt v České republice ovlivnil? Co se změnilo za dobu, co jsou v České republice? Za jak dlouho se jim podařilo projít kulturním šokem? Co si z toho odnáší?

Alla

Alla po této zkušenosti říká, že se naučila být samostatná, že teď ví, kdyby teď někde jela, že to zvládne. Sama se tady zapojila do práce s migranty. Kulturní šok u ní trval asi půl roku. Potom si tady zvykla natolik, že už se tady necítí cizí. Konstatuje ale, že když se vrací domů do Kazachstánu a pak zase zpět, musí si asi pět dnů zase zvykat. Ona o sobě říká, že se změnila hned několikrát. Tady si začala více věřit a

hlavně pochopila, kdo je. Jelikož je z multikulturní rodiny (Ruska, Kazaška, Tatarka). Říká, že teď komunikuje s českou společností méně, více se pohybuje mezi rusky mluvícími, ani neví, proč se tak stalo. Ale není to proto, že by se jí vyhýbala. I přesto má známé a kamarády Čechy, také pracovala v české organizaci. Pochopila, že ji to „táhne" do Ruska, i když tady žije teď a je tady spokojená.

Julja

Julja říká, že se cítí více samostatná, odvážná a nebojí se nových zkušeností. Naučila se více tolerovat druhé lidi. Doma takové možnosti neměla. Teprve tady poznala, že každý člověk je jiný. Teď se cítí dobře, vnímá, že se hodně adaptovala. Už necítí frustraci z nové kultury. Na závěr říká, že ač je každá kultura jiná, tak nějaké společné základy jsou. Tehdy dostala opravdu mnoho možností být sama se sebou. Kulturní šok celkově překonala asi po roce.

Olja

Pro Olju to byl první příjezd do České republiky velká škola života. Pochopila, že když je člověk mezi svýma, nepotřebuje se odpoutávat, či vnímat více sama sebe i jinak než jen součást rodiny. Uvědomila si v České republice, že ať chce nebo ne, tak je tady teď sama a musí se o sebe postarat. Ví, že se může stát cokoli a nikdo zrovna třeba nebude na blízku. Uvědomuje si, že když přijela do České republiky tak ji bylo 19 let – byla tedy ještě mladá. Říká, že kdyby ji bylo tak o 10 let více, myslí si, že by to bylo trochu jiné, ale šok to byl pro ni velký a mnoho se toho naučila, například kdo to jsou přátele a koho za přítele považovat. Jak se celkově zorientovat v životě v tom, co chce ona sama.

U Olji se tedy první návštěva České republiky po osmi měsících stala nepříjemnou zkušeností s českou kulturou. Ovšem právě ta společnost, kde ji přijali – církev, umožnila, aby se seznámila se svým nynějším mužem a opět se do České republiky vrátila a kulturní šok překonala.

Jako postřeh pro sebe osobně vnímá Olja začlenění se do kultury to, že ví, o čem lidé přemýšlejí. Uvádí to na jednoduchém příkladu, kdy u nich v Ukrajině před Novým rokem všichni něco dělají, kupují specifické věci atd. A ona ví, proč to tak dělají. Dokáže si představit na co asi člověk myslí, když jde s taškou domů. Co v ní asi nese, to si všechno umí představit. V nové kultuře to ale nejde. A to potom působí zmatenost a nepochopení, odcizenost. I typické zvyky a tradice mají své počátky a specifika, člověk pokud je odjinud tak to nezná jednoduše řečeno.

Také říká, že ať už jede člověk do nové země z jakéhokoliv důvodu, a pokud se chce opravdu zapojit do kultury a poznat ji, tak to jde. Člověk nesmí lpět na starých věcech, vztazích. Pokud se ale smíří se situací jak je a příjme ji, může to vše překonat. Jestli se začne zajímat o věci okolo, o pochopení filosofie dané kultury, tak to překonat lze.

2.4 VÝSLEDKY

Jsem si vědoma skutečnosti, že všechny respondenty znám a oni znají mě. Tento fakt mohl ovlivnit průběh i výsledky výzkumu, neboť se při setkání s respondenty prolínaly dva kontexty našeho setkání. Moje osoba v pozici výzkumníka a zároveň mě respondenti vnímali jako, známou jim osobu.

Oslovila jsem pět respondentů, z nichž tři se mohli zúčastnit předmětného výzkumu.

Realizovaným výzkumem jsem se snažila najít odpovědi na tyto otázky:

1. Jak prožívaly období po příjezdu do České republiky?
2. Jaký vliv mělo to, že jsou cizinky na jejich sociální vztahy a jak se cítily?
3. Měli ve svém okolí někoho, kdo byl stejné národnosti jako oni?
4. Kdo nebo co ti pomohl toto období překonat?
5. Čím a jak tě pobyt v České republice ovlivnil?

2.4.1 Jak prožívaly období po příjezdu do České republiky?

Všechny tři respondentky přijely do České republiky s očekáváními. Dvě přijely studovat, jedna za prací. Přijely dobrovolně ve věku do 20 let. Čekaly něco nového, nové zážitky, těšily se na novou zemi a osamostatnění se. Ani jedna z respondentek v České republice dříve nebyla. Alla a Olja přijely ve skupině, Julja přijela sama. Všechny respondentky dříve či později začaly pociťovat kulturní šok a to tak, že cítily samotu, nedostatek kontaktů a přátel, odcizenost. Všem třem připadala kultura neznámá a cizí. U Julji a Alii byly snahy hned zpočátku do české kultury zapadnout. To se ovšem hned nedařilo. Prožívaly to jako frustraci a negativní období. U období fáze nadšení bylo velmi krátké, spíše formou pozitivního očekávání.

2.4.2 Jaký vliv mělo to, že jsou cizinky, na sociální vztahy? Jak se cítily?

Všechny tři respondentky zpočátku rozdíly nepociťovaly, protože se ještě neseznámily s českou kulturou. Olja a Julja pociťovaly stesk po domově. U všech respondentek došlo později k zjištění, že jejich kultura je jiná a že zde se cítí nepřijaté. Těžko se jim zařazovalo do společnosti. Česká společnost jim přišla jako uzavřená. Co se týče uspokojování potřeb, u všech byly po určitou dobu potřeby nenaplňovány, což vyvolávalo nekomfortní pocity. Ať už realita nedostatku peněz, či možnosti realizace sebe sama. Alla si uvědomila a pochopila, že Češi jsou otevření jen zpočátku, ale hlouběji se spřátelit s nimi je těžké. Julja to pochopila, když žila na koleji s Češkou, kdy si zpočátku myslela, že je problém v ní, ale pak pochopila rozdílnost kultury. Olja pochopila, že se jí nelíbí české způsoby. Alla a Julja prožívaly také negativní zkušenost pro svůj původ, kdy si je lidé spojovali s SSSR. Buď je přehlíželi, nebo na ně hleděli skrze předsudky.

2.4.3 Měly ve svém okolí někoho, kdo byl stejné národnosti jako ony?

Pro respondentky bylo důležité udržovat kontakt s rusky mluvícími. I přesto, že se snažily zapojit do české společnosti maximálně (Julja), tak v konečném důsledku by tuto možnost uvítaly. Pro Allu byla komunita rusky mluvících potom mostem k české společnosti. V konečném důsledku vždy byly s ní v kontaktu. Žádná z respondentek po příjezdu do České republiky česky neuměla. Jen Julja se připravovala v podobě učení se základních frází. Z odpovědi na otázku, jestli pociťovaly barieru v jazyce, plyne, že ano, že tento faktor může ovlivnit a ovlivnil jejich prožívání negativním způsobem. Ať už strachem (Julja) či nemožností realizovat se (Alla, Olja). Pro Allu a Olju bylo těžké překonat období bez přátel, pro Julju částečně také.

2.4.4 Kdo nebo co jim pomohlo toto období překonat?

Zde měli na všechny tří respondentky velký vliv lidé – lidský faktor. Ať už přátelé, přítel, v případě Ally „druhá máma“, nebo společenství (církev). V případě Olji a Ally také poradenské centrum. U Ally a Julji působila pozitivně i univerzita a kolej kde se dostaly do styku s Čechy a českou společností. V případě Julji to byla Češka spolubydlící, skrze kterou se mohla cítit mezi Čechy. Všechny respondentky potřebovaly přátele a přijetí. Někoho, kdo je pochopí a to v různé formě.

U Ally to potom byla skrze Amigu dobrovolnická služba v nemocnici na dětském oddělení, kde mohla začít používat češtinu a seznamovat se s českou společností. U Olji potom církev, kde se mohla začlenit a najít si budoucího partnera. V případě Julji to byla česká kolej a přátelé, jež ji „zasvětili“ do české kultury.

2.4.5 Čím a jak je pobyt v České republice ovlivnil?

Všechny tři respondentky se osamostatnily. Vnímaly to jako zkušenost, ze které se něco nového naučily. Všechny kulturní šokem prošly a zdárně jej překonaly. Každá po různě dlouhé době, každá po svém. Všechny respondentky si našly v české společnosti své místo, kde se cítí

dobře a adaptované. Jsou obohacené o nové zkušenosti. Už se nebojí. V případě Ally a Olji došlo i k utvrzení kdo vlastně jsou z hlediska vlastní identity. Julja se zase naučila respektovat druhé lidi, což dříve neuměla, nebo bylo pro ni složité pochopit. Rozhodně je to posunulo pozitivním směrem vpřed.

2.5 SHRNUTÍ VÝZKUMU

Z výzkumu vyplývá, že kulturní šok je významný faktor, se kterým je nutné a vhodné pracovat v rámci sociální práce s cizinci. Je velice individuální, trvá různě dlouho, je ovlivněn mnoha různými faktory a každý člověk jej zvládá po svém. V každém vyvolává jiné pocity, ale přesto můžeme vidět takové hlavní emoce jako strach, odcizení, frustrace, které se vyskytují u všech.

Prožívání kulturního šoku je také různé a každý jej pociťuje v jiné oblasti. Například stesk po rodině, nebo nedostatek přátel či nemožnost zapojit se do společnosti. Tyto skutečnosti pak vyvolávají negativní emoce a člověk se cítí nepohodlně. Obecně s výzkumu vyplynulo, že Česká společnost byla respondentkami vnímána jako uzavřená s pozůstatky negativních vzpomínek na SSSR. (Alla, Julja). V otázce naplňování základních potřeb lze vidět, že ani dnes není samozřejmostí, že člověk má možnost naplnit je všechny. Z výzkumu vyplynulo, že nemožnost naplňovat tyto potřeby člověka frustruje a ten pak stagnuje. Vidíme zde však i snahu o zapojení se do české společnosti, o aktivitu respondentek.

Další oblastí, která vyplynula z výzkumu je důležitost původní „své“ kultury, kdy ve všech případech sehrála svou roli, jakožto prostředí, kde se člověk může utéct a cítit se přijat.

Význam lidského faktoru je ve výsledcích výzkumu nepřehlédnutelný. U všech respondentek bylo naléhavé, aby byl kolem nich někdo, kdo bude s nimi. Přítel, společnost, která přijímá nově příchozí. Pokud taková možnost není, člověk strádá. Potřeba bezpečí, kontaktů, přijetí, pochopení je i zde nenahraditelná, jak z výzkumu vyplynulo. Hrají zde

svou roli i neziskové organizace, jakožto most mezi majoritou a minoritou.

Respondentky nakonec kulturní šok překonaly a posunuly se v osobním růstu směrem dopředu. Výsledkem je samostatnost, nebojácnost, odvaha, nalezení identity. Každá si uvědomila rozdíly ve své vlastní kultuře a kultuře nové a z toho pochopily po své osobní stránce nové věci.

Po shrnutí výzkumu se mi tedy potvrzuje hypotéza, kdy je důležitost lidského faktoru ve zvládání kulturního šoku významná a může pomoci člověku projít tímto obdobím. Napomáhá k adaptaci. Také důležitost naplňování základních potřeb člověka hraje velkou roli ve zvládání kulturního šoku. V neposlední řadě mají velký význam i neziskové organizace a aktivity jimi pořádané. Vzhledem k velikosti vzorku je ale nutné uvést, že získané poznatky nelze zevšeobecňovat.

3 ZÁVĚR

V celé bakalářské práci jsem chtěla popsat situaci člověka prožívajícího kulturní šok. Jaké emoci prožívá, jak prožívá celý proces. Jaké možnosti pomoci mu může nabídnout majoritní společnost a jak vše překonat. V jednotlivých kapitolách teoretické části jsem se snažila popsat kulturní šok, jeho fáze a popis těchto fázi. Také popsat, co člověk prožívá a co potřebuje. V druhé podčásti teoretické části je taktéž popsáno, co může člověku pomoci. Je zde popsán rozhovor, význam naslouchání, také význam poradenských center a poradenství jako takového. V neposlední řadě i kapitola zaměřená na vlastnosti každého naslouchajícího člověka.

Výzkumná část práce byla provedena za pomoci kvalitativních metod výzkumu, které se snaží popsat zkušeností v souvislosti s danou zkušeností. Pomáhají porozumět tomu, co je podstatou zkoumaných jevů.

Jako výzkumnou metodu jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, který mi umožnil osobní kontakt s respondenty, volnost při kladení otázek, ale zároveň i možnost držet se při rozhovoru předem připravených tematických okruhů.

Cílem mé práce bylo zjistit, jak lidé prožívají kulturní šok a jakou roli při jeho zvládání hraje lidský faktor. Také jsem chtěla zjistit, co prožívá člověk, který prochází kulturním šokem, a co mu pomáhá překonat ho. Z praktické části jsem zjistila, že to, co se píše v části teoretické je pravda a že každý člověk prožívá kulturní šok svým způsobem, různě dlouho, za existence různých faktorů a že překonat jej, každému pomáhá lidská přítomnost a otevřenost. Praktická část s teoretickou se tedy vzájemně podepírá.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. Česká republika. Zákon o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. In: Předpis č. 326/1999 Sb.
2. Česká republika. Zákon O sociálních službách. In: 108/2006 Sb.
3. Česká republika. Zákon o státním občanství České republiky a o změně některých zákonů (zákon o státním občanství České republiky). In: 186/2013 Sb.
4. DRAPELA, Victor J. Přehled teorií osobnosti. 6. vyd. Překlad Karel Balcar. Praha: Portál, 2011, 175 s. ISBN 978-802-6200-406.
5. FRANKL, Viktor Emil. A přesto říci životu ano: psycholog prožívá koncentrační tábor. 3. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2006, 175 s. ISBN 978-80-7192-866-9.
6. FRANKL, Viktor Emil. Psychoterapie pro laiky. Překlad Vladimír Smékal. Cesta, 1998, 158 s. ISBN 80-853-1980-2.
7. GILLERNOVÁ, Ilona, Vladimír KEBZA a Milan RYMEŠ. Psychologické aspekty změn v české společnosti: člověk na přelomu tisíciletí. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 256 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4727-981.
8. HOFSTEDE, Geert a Gert Jan HOFSTEDE. Kultury a organizace: software lidské mysli: spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití. Praha: Linde, 2007, 335 s. ISBN 978-80-86131-70-2.
9. JACOBS, Michael. Swift to hear: facilitating skills in listening and responding. 2nd ed. London: SPCK, 2000. ISBN 978-028-1052-608.
10. JANDOUREK, Jan. Sociologický slovník. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 285 s. ISBN 978-80-7367-269-0.
11. KOLEKTIV, Jan Vymětal a. Obecná psychoterapie. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 978-802-4707-235.
12. KŘIVOHLAVÝ, J.. Jak zvládat depresi. 1. vyd. Praha: Grada, 1997. ISBN 80-716-9349-9.

13. KŘIVOHLAVÝ, J.. Povídej - naslouchám. 2. přeprac. vyd., v KNA 1. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2010, 135 s. Malý duchovní život, sv. 113. ISBN 978-807-1954-057.
14. Kulturní šok v ošetřovatelství. Olomouc, 2011. Diplomová práce. UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH VĚD Ustav ošetřovatelství.
15. MEARNS, Dave a Brian THORNE. Terapie zaměřená na člověka: pro využití v praxi. Vyd. 1. Překlad Daniela Šiffelová. Praha: Grada, 2013, 184 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4738-819.
16. MORGENSTEROVÁ, Monika a ŠULOVÁ. Interkulturní psychologie. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 972-80-246-1361-1.
17. NOVÁK, Tomáš a Hana DRINOCKÁ. Partnerské a rodinné poradenství: práce s klienty. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 198 s. ISBN 80-247-1526-0.
18. PLAŇAVA, Ivo. Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 146 s. ISBN 80-247-0858-2.
19. PRŮCHA, Jan. Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]. 1. vyd. Praha: Portál, 2004, 199 s. Psychologie (Portál). ISBN 80-717-8885-6.
20. ŘÍČAN, Pavel. Psychologie osobnosti: obor v pohybu. 6., rev. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2010, 208 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4731-339.
21. SARTORI, Giovanni. Pluralismus, multikulturalismus a přistěhovalci: esej o multietnické společnosti. 1. vyd. v čes. jaz. Překlad Karolina Křížová. Praha: Dokořán, 2005, 134 s. Bod (Dokořán). ISBN 80-736-3022-2.
22. SCHNEIDEROVÁ, Anna. Základy poradenství: učební text pro distanční studium. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2008, 81 s. ISBN 978-807-3685-232.

23. Schopnost adaptace českých studentů na odlišnou kulturu při dlouhodobém pobytu v zahraničí. Zlín, 2012. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati, Fakulta humanitních studií.
24. Sociální práce, Časopis pro teorii, praxi a vzdělávaní v sociální práci, 2/2007, České Budějovice, ISSN 1213-6204.

Internetové zdroje

1. Akademie-avs: Základy multikulturní komunikace. Akademie-avs: Základy multikulturní komunikace [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://www.akademie-avs.cz/underwood/download/files/07_Soukup-Zaklady-interkulturalni-komunikace.pdf
2. AMIGA - Agency for Migration and Adaptation AMIGA [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://amiga-migrant.eu/about/
3. Amigos San Diego State University: Culture shock. Amigos San Diego State University [online]. [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: http://edweb.sdsu.edu/people/cguanipa/cultshok.htm
4. Au-migration.narod.ru: Понятие культурного шока. Au-migration.narod.ru: Понятие культурного шока [online]. [cit. 2014-04-12]. Dostupné z: http://au-migration.narod.ru/Diplom/61.htm
5. Benepal: Psychologie národnostních menšin. Benepal [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné z: http://www.benepal.cz/files/project_2_file/NARODNOSTNI-MENSINY.PDF
6. Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy: Poradenské centrum. Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://www.centrum-poradenstvi.cz/poradna
7. Drepova.sweb.cz: Stres,frustrace a strach [online]. [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: http://drepova.sweb.cz/stres.html

8. Geography: Menšiny v pojmech. Geography [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné z: http://geography.cz/geograficke-rozhledy/wp-content/uploads/2008/04/17-181.pdf
9. Hedvábná stezka: Kulturní šok. Hedvábná stezka [online]. [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: http://www.hedvabnastezka.cz/rady/1775-kulturni-sok/
10. Hospodářská a kulturní studia: Jak se nejlépe vyrovnat s kulturním šokem [online]. [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: http://www.hks.re/wiki/jak_se_co_nejlepe_vyrovnat_s_kulturnim_sokem
11. Inkluzivni skola: Pocity migranta. Inkluzivni skola: Pocity migranta [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: http://www.inkluzivniskola.cz/kdo-odkud-prichazi-do-cr/migrace-mimo-svou-materskou-zemi
12. Kalimera: Kulturní šok. Kalimera: Kulturní šok [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: http://www.kalimera.cz/kulturni_sok.html
13. Lupomesky: Máj. Lupomesky: Máj [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://www.lupomesky.cz/maj/
14. ПСИХОЛОГИЯ PSYCHOLOGIES: Свой среди чужих: как адаптироваться в другой стране. ПСИХОЛОГИЯ PSYCHOLOGIES: Свой среди чужих: как адаптироваться в другой стране [online]. [cit. 2014-04-12]. Dostupné z: http://www.psychologies.ru/self-knowledge/behavior/_article/svoj-sredi-chuzhix-kak-adaptirovatsya-vdrugoj-str/¨
15. Manželství: Naslouchání. Manželství: Naslouchání [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://www.manzelstvi.cz/K-povzbuzeni-a-pouceni/Naslouchani.html
16. Masarykova univerzita v Brně Filozofická fakulta Ústav české: Jak jsem prožila kulturní šok [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: http://www.phil.muni.cz/~lcerna/seminarky/cerna/kulturni_sok.html

17. Media4us: „Cítíš se být Češkou, nebo Ruskou? Jednoznačně Evropankou.“. Media4us: „Cítíš se být Češkou, nebo Ruskou? Jednoznačně Evropankou.“ [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://media4us.cz/cz/clanky/citis-se-byt-ceskou-nebo-ruskou-jednoznacne-evropankou
18. Mujweb: Zásady laického poradenství. Mujweb: Zásady laického poradenství [online]. [cit. 2014-04-16]. Dostupné z: http://mujweb.cz/homeopatie/poradenstvi1.htm
19. Mvcr: Terminologický slovník. Mvcr: Terminologický slovník [online]. [cit. 2014-04-12]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/terminologicky-slovnik.aspx
20. Portál: Kulturní šok při studiu v zahraničí. Portál: Kulturní šok při studiu v zahraničí [online]. [cit. 2014-04-12]. Dostupné z: http://www.portal.cz/casopisy/pd/ukazky/kulturni-sok-pri-studiu-v-zahranici-/46397/
21. International organization for migration: Výzkumná zpráva: Integrace cizinců v ČR. International organization for migration: Výzkumná zpráva: Integrace cizinců v ČR [online]. [cit. 2014-04-20]. Dostupné z: http://www.iom.cz/files/IntegraceUkrArmVietn_final_PDF1.pdf
22. StudyGlobal: Užitečné informace o cestování - Kulturní šok. StudyGlobal [online]. [cit. 2014-04-22]. Dostupné z: http://www.studyglobal.cz/informace/informace-o-cestovani.htm
23. Wikipedia: Poradestvví. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2014-04-12]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Poradenstv%C3%AD
24. Zahranicnicesi: Psychologie emigrace. Zahranicnicesi: Psychologie emigrace [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: http://www.zahranicnicesi.com/docs/marlinova_psychologie.pdf

25. Žebřík křesťanská sociální práce: Centrum podpory cizincům. Žebřík křesťanská sociální práce [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: http://www.procizince.cz/vice_o_cpc/vice_o_cpc.html