

Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií



# **Percepce sebepoznání při sociální práci s žadateli o udělení mezinárodní ochrany**

Magisterská diplomová práce

**Bc. Jana Třetinová, DiS.**

Vedoucí práce: prof. PhDr. Libor Musil, CSc.

Konzultant: Mgr. Jiří Vander, DiS.

Brno 2013

Prohlašuji, že jsem svou magisterskou diplomovou práci vypracovala samostatně pouze za pomoci zdrojů uvedených v seznamu použité literatury.

V Brně dne 1.12.2013

Jana Třetinová

Poděkování:

Ráda bych na tomto místě poděkovala Mgr. Jiřímu Vanderovi, DiS. za jeho vstřícný přístup, za jeho cenné rady a připomínky. Velké poděkování patří mému životnímu partnerovi, který mi poskytl prostor pro psaní diplomové práce, a také mým dětem. Děkuji všem respondentům, kteří mi ochotně poskytli rozhovory.

## Obsah

Úvod	7
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b>	<b>10</b>
1 Sebepoznání.....	10
1.1 Pojem sebepoznání .....	10
1.2 Sebesystém .....	11
1.2.1 Sebediskrepanční teorie.....	12
1.3 Směry sociální práce a jejich metody vedoucí k sebepoznání.....	13
1.3.1 Interkulturní psychologie.....	13
1.3.2 Psychodynamické směry .....	14
1.3.3 Kognitivně – behaviorální směr .....	17
1.3.4 Humanistické směry .....	17
1.3.5 Satiterapie .....	19
2 Sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany	21
2.1 Migrace.....	21
2.2 Žadatel o udělení mezinárodní ochrany.....	22
2.2.1 Organizace poskytující pomoc žadatelům o udělení mezinárodní ochrany ..	23
2.3 Sociální práce s žadateli o udělení mezinárodní ochrany.....	24
2.3.1 Sociální práce jako profese a její cíle .....	24
2.3.2 Sociální pracovník .....	25
2.3.3 Pracovníci v přímé péči se žadateli o mezinárodní ochrany .....	27
3 Sebepoznání pracovníků pracujících se žadateli o mezinárodní ochranu	29
3.1 Pojem sebepoznání a pracovníci pracující se žadateli o udělení mezinárodní ochrany .....	29
3.2 Sebesystém pracovníků pracujících s žadateli o mezinárodní ochranu.....	31
3.2.1 Sebediskrepanční teorie.....	33
3.2 Aplikace směrů sociální práce a jejich metod vedoucích k sebepoznání v rámci sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany.....	34
3.2.1 Psychodynamický směr a sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany .....	34
3.2.2 Kognitivně-behaviorální teorie při sociální práci se žadateli o mezinárodní ochranu .....	37
3.2.3 Humanistické směry a sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany .....	38
3.2.4 Satiterapie a sociální práce se žadateli o mezinárodní ochranu.....	39
4 Percepce	41
4.1 Percepce a sebepercepce.....	41
4.1.1 Mezi osobní percepce .....	42
4.1.2 Atribuční procesy .....	44
<b>II Metodologická část</b>	<b>46</b>
5 Výzkumná strategie .....	46
5.1 Cíl výzkumu a operacionalizace výzkumných dat .....	48

5.2	Jednotka zkoumání dat, jednotka zjišťování dat .....	51
5.3	Metody sběru dat .....	52
5.4	Realizace a postup sběru dat, interpretace .....	52
5.5	Etický kontext výzkumu .....	54
III Empirická část .....		56
6	Percepce sebe samého ve vztahu k sebepoznání .....	56
6.1	Kategorie: Percepce sebepoznání jako známé skutečnosti .....	58
6.1.1	Představy o sebepoznání .....	58
6.1.2	Praktikování sebepoznávacího procesu .....	62
6.2	Kategorie: Percepce vztahu k sebepoznání .....	64
6.2.2	Subkategorie: Sebeoznání jako spouštěč emocí .....	65
6.3	Kategorie: percepce vztahu k sobě samému .....	67
6.3.1	Subkategorie: percepce reálného já .....	67
6.4	Dílčí závěr .....	68
7	Vnímání sebe samého ve vztahu ke své profesi .....	72
7.1	Kategorie: Percepce interakce sebepoznání a vlastní profese .....	74
7.1.1	Subkategorie: Percepce účelnosti sebepoznávacího profesu ve vlastní profesi .....	74
7.1.2	Subkategorie: Praktikování procesu sebepoznání ve vlastní profesi .....	75
7.1.3	Subkategorie: Profese jako spouštěč poznávání vlastních emocí .....	76
7.2	Kategorie: Percepce sebe samého jako pomáhajícího pracovníka .....	79
7.2.1	Subkategorie: Jaký(á) bych měl(a) být .....	79
7.2.2	Subkategorie: Jaký(á) jsem .....	81
7.2.3	Subkategorie: Jaký(á) bych chtěl(a) být .....	82
7.3	Dílčí závěr .....	83
8	Percepce sebe samého ve vztahu ke klientům .....	86
8.1	Kategorie: Percepce interakce sebepoznání a vztahu k žadatelům o mezinárodní ochranu .....	88
8.1.2	Subkategorie: Žadatelé o udělení mezinárodní ochrany jako spouštěč sebepoznávacího procesu .....	88
8.1.3	Subkategorie: Žadatelé o mezinárodní ochranu - spouštěč poznávání vlastních emocí .....	89
8.2	Kategorie: Percepce sebe samého ve vztahu k žadatelům o mezinárodní ochranu .....	92
8.2.1	Subkategorie: Očekávané já ve vztahu ke klientům .....	92
8.2.2	Subkategorie: Skutečné já ve vztahu ke klientům .....	94
8.2.3	Subkategorie: Jaký bych chtěl(a) být ve vztahu ke klientům .....	96
8.3	Kategorie: Percepce žadatelů o udělení mezinárodní ochrany .....	96
8.3.1	Subkategorie: Percepce žadatelů o udělení mezinárodní ochrany z hlediska jejich kultury, národnosti a náboženské příslušnosti .....	97
8.4	Dílčí závěr .....	99
Závěr .....		102
9	Odpověď na HVO .....	102
10	Intervenční proměnné .....	105
11	Doporučení pro praxi .....	106
12	Návrhy na další výzkumy .....	108

Seznam použité literatury	109
Anotace	113
Annotation	114
Rejstřík jmenný	115
Rejstřík věcný	116
Přílohy	118
Příloha č. 1: Vztah mezi pomáhajícím a klientem podle psychoanalýzy	119
Příloha č. 2: C.G. Jung a jeho přínos v otázce sebepoznání	120
Příloha č. 3: Aplikace stínu v rámci sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany	121
Příloha č. 4: Tabulka Operacionalizace	122
Příloha č. 5: Scénář rozhovoru se sociálním pracovníkem	125
Příloha č. 6: Scénář rozhovoru s pracovníkem příjmu	127
Příloha č. 7: Scénář rozhovoru s vedoucím	129
Stat'	131

# Úvod

Téma diplomové práce Percepce sebepoznání při sociální práci se žadateli o udělení mezinárodní ochrany jsem si zvolila z několika důvodů. Sama pracuji jako sociální pracovnice se žadateli o udělení mezinárodní ochrany ve státní organizaci, kde je apelováno na jasně dané postupy a profesionalita se očekává tzv. automaticky. Abych se mohla profesionálně chovat nejen navenek, aby bylo moje chování v souladu s mým prožíváním, musela jsem se začít sebepoznávat. V tomto směru však nevnímám podporu ze strany organizace. V pomáhající profesi je důležitým pracovním nástrojem osobnost pomáhajícího pracovníka a aby tento nástroj mohl pracovník efektivně užívat, měl by jej dostatečně znát a nadále poznávat. Při sociální práci se žadateli o mezinárodní ochranu je nezbytné, aby pracovník znal svoje limity, svůj postoj vůči odlišnostem, míru své tolerance. Nejen to, ale i další aspekty jeho osobnosti se odráží ve vztahu ke klientům. Proto shledávám téma sebepoznání jako téma v sociální práci aktuální.

Touto prací bych ráda upozornila na problém percepce sebepoznání v kontextu přímé práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Z důvodu nedostatečného sebepoznání sociální pracovník nezná svoje silné a slabé stránky, což se odráží ve vztahu ke klientovi. Není poté schopen efektivně komunikovat s klienty, vzniká mezi nimi bariéra, kdy klient může soc. pracovníka vnímat jen jako reprezentanta státu. Sociální pracovník by přitom měl nejen hájit zájmy klienta, ale také být v roli prostředníka mezi klientem a majoritní společností. Nedostatečné sebepoznání může mít negativní dopad na samotné pracovníky, kdy se na jedné straně mohou dostat do postavení tzv. rutinéra - práce ho nebude naplňovat - nebo na druhé straně může stát nekriticky na straně klientů a být ohrožen syndromem vyhoření. Ráda bych touto prací upozornila samotné pracovníky na důležitost zabývání se sebepoznáním, aby se zaměřili do hloubky na to, jak jejich osobnost ovlivňuje vztah ke klientům. Jelikož vnímám, že pro organizaci není prioritou vztah mezi klientem a pracovníky, ráda bych upozornila i vedení organizace, která je odpovědná za výběr supervizora a profesní vzdělávání a v tomto směru by se mohla více zaměřit právě na oblast sebepoznání.

Prostřednictvím poznatků diplomové práce bych chtěla dosáhnout toho, aby sebepoznávací proces se stal součástí každodenní praxe těch, kteří pracují s žadateli o

udělení mezinárodní ochrany. To, že by se pracovníci stali reflexivními, by mělo pozitivní dopad pro klienty, ale i pro ně samotné. Mohli by lépe zpracovávat negativní emoce. Sebepoznáním by mohl být nastartován první krok ke změně, v případě zjištění negativ, které ovlivňují vztah ke klientům. Chtěla bych, aby se i organizace poskytující služby žadatelům o mezinárodní ochranu více zaměřila na vzdělávání pracovníků v této oblasti. I když to považuji za troufalé, ráda bych, aby v budoucnu každý pracovník pracující v přímé péči o žadatele o udělení mezinárodní ochrany prošel alespoň krátkodobým sebezkušenostním výcvikem zaměřeným na interkulturní psychologii.

Poznávacím cílem diplomové práce je odpovědět na otázku: „*Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebepoznání v kontextu přímé práce s žadateli o mezinárodní ochranu?*“

Diplomovou práci člením na tři části. První část teoretická obsahuje čtyři kapitoly. První kapitola se věnuje sebepoznání obecně, tento pojem považuji vzhledem k tématu práce za klíčový. V rámci této kapitoly vymezuji pojem sebepoznání, dále sebesystém, metody sebepoznání vycházející ze sociálních popř. psychoterapeutických směrů. Druhá kapitola popisuje sociální práci se žadateli o mezinárodní ochranu. Objasňuji pojmy jako žadatel o udělení mezinárodní ochrany, poskytovatel služeb pro žadatele o mezinárodní ochranu, pracovník v přímé péči o žadatele. V další kapitole se snažím o propojení poznatků z první a druhé kapitoly, snažím se aplikovat poznatky interkulturní psychologie a sebepoznání. Poslední kapitolu teoretické části věnuji percepci, která se k diplomové práci vztahuje nejen z důvodu vymezení hlavní výzkumné otázky, ale zároveň se jedná o důležitou metodu sebepoznání.

Druhou část diplomové práce věnuji metodologii, v této práci aplikuji kvalitativní metodologii. Nástrojem pro sběr dat jsem zvolila polostandardizovaný rozhovor. V rámci operacionalizace vymezuji hlavní výzkumnou otázku, na jejímž základě vyvozují tři dílčí výzkumné otázky. Zajímá mě sebepercepce pracovníků ve vztahu ke třem oblastem, a to k sebepoznání obecně, následně ke své profesi, poté k žadatelům mezinárodní ochrany. Vycházím tak z konceptualizace teoretické části. K výběru vzorku jsem využila záměrného kriteriálního výběru za pomoci metody sněhové koule. Jednotku zkoumání tvoří sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí. Ti byli kontaktováni ve dvou střediscích poskytujících pobytové služby žadatelům o udělení mezinárodní ochrany. Jednotkou zjišťování jsou čtyři sociální



pracovnice, čtyři vedoucí a čtyři pracovníci příjmu, celkem tedy dvanáct respondentů.

V interpretační části shrnuji výsledky výzkumu, který vychází ze zakotvené teorie opírající se o otevřené a axiální kódování. Na základě analýzy rozhovorů jsem vymezila kategorie, subkategorie a dimenze, které následně interpretuji a odpovídám na dílčí výzkumné otázky. Na závěr zodpovídám hlavní výzkumnou otázku a navrhuji doporučení pro praxi včetně možnosti dalších výzkumů.

# I TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Sebepoznání

V této kapitole se budu zabývat sebepoznáním v širším kontextu. Vzhledem k tématu celé diplomové práce považuji tento pojem za nejdůležitější. Hlavní výzkumná otázka zní: „*Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebepoznání v kontextu přímé práce s žadateli o mezinárodní ochranu?*“ V této kapitole nejdříve definuji sebepoznání v obecnější rovině, dále sebesystém a poté se budu věnovat hlavním pilířům sociální práce a jejich postupům vedoucím k sebepoznání.

### 1.1 Pojem sebepoznání

V rámci definování pojmu sebepoznání se budu opírat o tři autory: Libora Míčka, Davida Kuneše a Vladimíra Smékala. Ti definovali sebepoznání, snažili se také nalézt potíže, které proces sebepoznání doprovází, a zabývali se metodami sebepoznání.

Míček (1976) sebepoznání označil za jeden ze základních kroků k psychickému zdraví. Sebepoznání vnímá jako začátek vlastní sebevýchovy jedince, činí jej otevřenějším vůči vlastním zkušenostem. Sebevýchovu definuje jako uvědomělé zdokonalování, rozvíjení, redukci a minimalizaci jednotlivých složek osobnosti (Míček, 1988).

Vědomí jedince se prostřednictvím sebepoznání stává složitějším, bohatším a objektivnějším (Míček, 1988).

Podle Kuneše (2009) sebepoznání znamená nacházet informace o sobě samém a o jevech, které s námi souvisí. Každý jedinec se v průběhu života mění, proto nelze dospět k úplnému sebepoznání. Jedná se o celoživotní proces. Prostřednictvím poznávání sebe samého můžeme dospět k jasnějšímu sebeobrazu v určitém okamžiku. Kuneš upozornil na to, že je důležité zabývat se svou osobností komplexně. Pokud se totiž jedinec zaměří na jednu nově uvědomovanou vlastnost, může dojít k tzv. nálepkování, vznikne nová nálepka v rámci stereotypního vnímání sebe samého. Primárním cílem sebepoznání není změna, avšak v této situaci může být odrazovým

můstkem k tomu, aby jedinec mohl nově uvědomovanou vlastnost ovlivnit.

Smékal (2009) definoval sebepoznání jako pravidelné sledování vlastního jednání, zkoumání motivů jednání, podmínek, jeho průběhu i výsledků. Dodává, že je obtížné poznat sám sebe, jelikož se člověk snaží na sebe dívat tzv. lepšíma očima. Málokdo snese negativní informace o sobě samém.

Všichni tři autoři se shodují na skutečnosti, že sebepoznání sehrává důležitou funkci v poznávání druhých osob. Kuneš (2009) dodává, že pokud prozkoumá jedinec svůj vnitřní svět, spatřuje více svoji jedinečnost a tím je schopen lépe vnímat jedinečnost i u druhých.

Jak jedinec sebepoznání uskutečňuje? Kuneš (2009) označil dvě základní metody sebepoznání, a to pozorování a vnímání. Vnímání je schopnost jedince zachytit a zpracovat vjemy z vnějšího a vnitřního světa a pozornost jedinci umožňuje tyto vjemy selektovat a zaměřit určitým směrem. Pozornost může být bezděčná a záměrná. Záměrná pozornost je ovlivněna vůlí, bezděčná nikoliv.

I Míček (1976) označil jako základní metodu pozorování vlastního chování a emocí, tedy introspekci. Introspekce se dle Macka (in Výrost, Slaměník, 2008) zaměřuje na analýzu vlastního prožívání. Jedinci se často domnívají, že cestou introspekce dochází k poznání tzv. pravého já. K obtížím dochází v případě, že je jedinec příliš ovládán emocemi. Tím ztrácí nadhled.

Pohled na sebe samého ovlivňuje sebesystém, který Macek definuje jako souhrn všech aspektů vnímání a přijímání sebe samého (in Výrost, Slaměník, 2008).

## **1.2 Sebesystém**

V této podkapitole definuji pojem sebesystém. Tento termín vychází ze sociální psychologie. K nezáměrnému utváření sebesystému přispívá srovnávání jedince s ostatními, s jeho minulým já a ideálním já (viz kap. 1.2.1). Jedinec se také může identifikovat s pozitivními vzory, přebírat jejich chování (Kuneš, 2009).

Vztah k sobě samému má rozměr vlastní minulosti, přítomnosti i budoucnosti. Vztahuje se k tomu, co jedinec chce, může, co se domnívá, že se od něj očekává, kým by nikdy nechtěl být.

Sebesystém je podle Macka (in Výrost, Slaměník, 2008) tvořen třemi složkami:

složkou kognitivní, afektivní a konativní. Kognitivní složka zahrnuje představy o charakteristikách a o podstatě vlastní osobnosti. Tuto složku tvoří sebepojetí, tedy především poznatky o sobě samém. V rámci sebepojetí jedinec vytváří sebeschématata či schémata já, tzv. filtry, které selektují informace, které jsou relevantní vlastního já. Některé informace jsou relevantní více lidem, některé jsou velmi individuální. Prostřednictvím sebeschémat jedinci nečiní problémy zrekonstruovat určité události z minulosti.

Afektivní aspekt se skládá ze sebehodnocení, kam spadá sebeocení, sebedůvěra a sebeúcta. Sebehodnocení je představa sama sebe z hlediska vlastní kompetence (Blatný, Plháková, 2003). Dle Smékala (2009) se sebehodnocení projevuje spokojeností či naopak nespokojeností se sebou samým. Macek (in Výrost, Slaměnik, 2008) dodává, že vlastní sebehodnocení je závislé na hodnocení ze strany sociálního okolí, jedinec se konfrontuje s nějakými standardy, často se svým ideálním já. Sebehodnocení také souvisí s morálními hodnotami jedince, normami a celkovou životní spokojeností.

Třetí složkou sebesystému je složka konativní, do které spadá seberegulace. Macek (in Výrost, Slaměnik, 2008) uvádí, že tato behaviorální složka souvisí se sebepojetím a sebehodnocením. Je důležité si uvědomovat, že chování je ovlivněno i jinými aspekty. Dle Blatného (2003) konativní složka vyjadřuje skutečnost, že jedinec reguluje svoje chování, a to v závislosti na sebepojetí – skutečného já a možných já (např. ideálního já). V souvislosti s touto složkou píše Macek (in Výrost, Slaměnik, 2008) o sebe prezentaci. Sebe prezentaci označuje Smékal (2009) jako způsob chování, který směřuje k vytvoření určitého dojmu o sobě samém. V případě, že jedinec má obavy z toho, zda působí důstojně na ostatní, vytváří si sebe prezentaci strategie, které se mohou častým opakováním vstěpit jako osobnostní dispozice.

Dle Snydera (in Smékal, 2009) se seberegulace chování odvíjí od toho, co si jedinec myslí, že od něj očekává okolí. Jedná se o kognitivní kontrolu vlastního sociálního chování tak, aby vyjadřovala prezentaci v očích druhých.

### **1.2.1 Sebediskrepanční teorie**

Higgins (in Výrost, Slaměnik, 2008) v souvislosti se sebehodnocením mluví o sebediskrepanční teorii. Jedná se o rozdíly mezi vnímáním skutečného já, ideálního já a požadovaného já. Skutečné já představuje to, jak se jedinec aktuálně vidí. Ideální já

vyjadřuje představy, naděje, přání, jakým by jedinec chtěl být. Požadované já zahrnuje charakteristiky, o kterých se jedinec domnívá, že by je měl mít. Důležitou roli sehrává také skutečnost, jak vnímá jedinec požadavky ohledně své osobnosti ze strany druhých. V případě velkých rozdílů mezi skutečným já a ideálním já může nastat u jedince pocit frustrace, zklamání a nenaplnění, smutku. Pokud jsou velké rozpory mezi skutečným já a požadovaným já, jedinec může zažívat pocity studu a viny. V případě, že nenaplnuje jedinec přání druhých, zažívá depresivní stavy, obává se, že ztratí náklonnost druhých.

V následující podkapitole se zabývám směry sociální práce, které se zabývají sebepoznáním, a tím, které postupy a metody k sebepoznání tyto směry volí.

### **1.3 Směry sociální práce a jejich metody vedoucí k sebepoznání**

Směry sociální práce se opírají o psychoterapeutická paradigmatata. Tyto směry do praxe pomáhajících pracovníků, včetně sociální pracovníků, zavedly různé metody a postupy vedoucí k sebepoznání. Mezi hlavní z nich patří směry psychodynamické, humanistické a kognitivně-behaviorální (Kuneš, 2009).

Jelikož se zabývám sebepoznáním pracovníků pracujících se žadateli o udělení mezinárodní ochrany, tedy s lidmi přicházejícími z odlišného sociokulturního prostředí, shledávám za důležité vymezit základní pojmy opírající se o interkulturní psychologii. Jelikož považuji za velmi podstatné zabývat se v rámci sebepoznání svými emocemi, zařadila jsem do této podkapitoly také satiterapii, u které stojí v popředí zájmu právě poznávání vlastních emocí a jejich zpracování.

#### **1.3.1 Interkulturní psychologie**

Interkulturní psychologie popisuje a srovnává vlastnosti a procesy lidské psychiky v závislosti na kulturních faktorech vycházejících z odlišností mezi etniky, národy, rasovými, náboženskými a jazykovými skupinami. Variabilita vyskytující se mezi těmito skupinami se manifestuje odlišnostmi v kognitivních procesech, v interpersonálním chování a komunikaci lidí, v hodnotových orientacích, v postojích a předsudcích, ve výchově rodin a škol aj. (Průcha, 2007).

Psychology zajímá, jaký dopad má multikulturní ráz na jedince a jeho vnitřní svět.

V rámci sociální práce se můžeme zabývat otázkou, jaký dopad má multikulturní ráz na společnost (Morgensternová, Šulová, et al., 2007).

Dle Morgensternové a Šulové (2007) by měl člověk disponovat interkulturními kompetencemi. Tam patří nejen souhrn znalostí, dovedností a schopností, ale také prohloubení určitých osobnostních rysů, jako jsou empatie, sebereflexe, kulturní citlivost, zvědavost, tolerance odlišnosti, sebedůvěra a snížená míra úzkostlivosti. Je důležité, aby jedinec poznával sám sebe. Mezi interkulturní kompetence Morgensternová (2007) řadí kognitivní kompetence, afektivní kompetence a behaviorální kompetence.

Do kognitivních kompetencí patří schopnost mít reálný pohled na sebe samého a uvědomění si tzv. kulturního já. Tzv. kulturní já představuje přebírání hodnot, norem, tradic kultury, ve které jedinec vyrůstá. Dále do této skupiny kompetencí spadá schopnost uvědomění si vlastních předsudků a stereotypů a schopnost získávat a zpracovávat poznatky o cizí kultuře (Morgensternová, Šulová, et al., 2007).

Mezi afektivní kompetence, souvisejícími s naším prožíváním dané situace, patří kulturní senzitivita a empatie, adaptace na nové prostředí (Morgensternová, Šulová, et al., 2007).

Behaviorální kompetence jsou nejlépe ovlivnitelné. Zahrnují např. umění interkulturní komunikace, schopnost kooperace v týmu či řešení konfliktů (Morgensternová, Šulová, et al., 2007).

### **1.3.2 Psychodynamické směry**

Psychodynamické směry do oblasti pomáhajících profesí zavedly důležité pojmy čerpající z díla Sigmunda Freuda (Navrátil, 2001).

Freud zavedl pojmy id, ego a superego v rámci strukturálního modelu osobnosti. Id představuje oblast základních instinktů a pudů, je iracionální a nevědomé. Ego se řídí principem reality, je tedy racionální složkou psychiky. A superego je morální systém. Mezi těmito složkami by měla být harmonie, která je předpokladem zdravého psychického vývoje (Navrátil, 2001).

Míček (1988) označil za významnou techniku vedoucí k sebepoznání - techniku volných asociací. Tato technika vychází právě z psychodynamického směru.

Ta se zaměřuje na to, že jedinec říká vše, co ho napadá, nechá volně plynout

myšlenky a sděluje je nahlas. V rámci této metody analytik poznává pacientova nevědomá přání a tajemství, přičemž lze analyzovat obranné mechanismy (Black, Mitchell, 1999).

Pomocí volných asociací lze porozumět vlastním emočním problémům. Pšaná forma asociací plní abreaktivní úlohu. Míček zdůrazňuje, že psychoanalýzu nelze doporučovat jako základnu objektivního sebepoznání při sebevýchově (Míček, 1988).

Psychoanalytik Wilfred Bino zavedl pojem kontejnování (containing). Primárně bylo užito v souvislosti ve vztahu matky s dítětem, kdy tento pojem představuje schopnost matky přijmout, absorbovat, zpracovat. Rozpozná potřeby dítěte, které přijme a poté podle nich jedná. Tento pojem byl následně aplikován do terapie, která spočívala v exhumaci špatných objektů v psychice a následně jejich odstranění (Plháková, 1998).

Casement (1999) tento termín definoval jako snahu zvládnout obtížných pocitů jiné osoby, neobsažených pocitů. Tyto osoby potřebují pomoc, často odborníka, při vyrovnání se s emocemi.

Pomáhající by se měl také zabývat otázkou skrytých neuvědomovaných motivací k výkonu své profese. Této otázce se v rámci sebepoznání věnovali němečtí psychoanalytici Wolfgang Schmidbauer a Adolf Craig-Guggenbühl, ale také čeští odborníci, konkrétně Karel Kopřiva a Pavel Říčan. Pavel Říčan (2012) upozornil na několik nevědomých motivů, které mohou figurovat u pomáhajících pracovníků. Mezi tyto motivy řadí např. soucit, zvědavost, povinnost, pocit vlastní důležitosti, nebo skutkářství. V případě, že pomáhajícího motivuje skutkářství, očekává, že za své skutky něco získá.

Kopřiva (2000) definoval tři paradoxy profesionálního pomáhání, upozornil na vedlejší motivy k výkonu pomáhající profese. První paradox poukazuje na to, že pomáhající pracovník nejraději pomáhají těm, kteří to nejméně potřebují. To vypovídá o tom, že pomáhající motivuje podobnost s klienty, kdy je tzv. jednodušší pomoci. Tím pomáhající spatřuje svoje viditelné úspěchy. Kopřiva upozorňuje na to, že je mnohdy obtížné pracovat s klienty, kteří vyvolávají u pomáhajícího morální pobouření či se dotýkají individuálního citlivého místa. V rámci druhého paradoxu Kopřiva (2000) upozorňuje na potřebu pomáhajícího být lidem prospěšný a percepce ocenění ze strany klientů jako důkazu profesionální kompetence.

Schmidbauer definoval v souvislosti neuvědomovaných motivů syndrom

pomocníka. Craig-Guggenbühl se zabýval otázkou moci jako jednoho z neuvědomovaných motivů k výkonu profese pomáhajícího. Těmto dvěma koncepcím se budu stručně věnovat v následujících dvou podkapitol.

### **1.3.2.1 Moc v pomáhající profesi**

Pozice pomáhajícího, tedy i sociálního pracovníka, je do jisté míry ovlivněna mocenskou pozicí. Tím, že klient přichází pro pomoc za sociálním pracovníkem, je do jisté míry bezmocný. Pracovníkovi je dána mocenská pozice ze strany zákona, je institucionálně přidělená, může vycházet i ze vztahu pomáhání. Záleží na tom, jak pomáhající s mocí zachází, zda je klientovi ku prospěchu nebo nikoliv (Kopřiva, 2000).

Adolf Craig-Guggenbühl uznává, že mocenské problémy doprovázejí pomáhající profese. Součástí sociální práce je kontrola nad klienty, kdy sociální pracovník jedná proti vůli klienta, protože to považuje za správné. To je ovšem problematické. Při analytické práci se sociálními pracovníky se často objevovaly kromě jiných i mocenské motivy k výkonu praxe (Guggenbühl, 2007). I Říčan (2012) upozorňuje na panovačnost, touhu po moci, jako motivu k pomáhající profesi.

Lidé pracující v sociálních profesích by měli vzít v potaz neuvědomované motivy k výkonu svého povolání a to, že motiv ochoty pomáhat není jediný. Guggenbühl (2007) dodává, že i když jednání sociálního pracovníka nemusí být vedeno jen čistými motivy, může to být ve prospěch klienta.

### **1.3.2.2 Syndrom pomocníka**

Jak jsem výše uvedla, syndrom pomocníka definoval německý psychoanalytik Wolfgang Schmidbauer. Dle něj se syndrom pomocníka manifestuje jako neschopnost jedince projevit vlastní emoce a potřeby (Schmidbauer, 2008).

Podle Schmidbauera (2000) je volba pomáhající profese často důsledkem touhy po uznání, porozumění a vzájemnosti. Tento motiv je zapříčiněn traumatem z dětství, kdy nebyly saturovány emocionální potřeby dítěte ze strany rodičů.

Pomáhající má nutkavou potřebu pomáhat, což je nevědomá obrana kompenzující právě neschopnost manifestace potřeb a emocí. Pomáhající pracovník dává svému okolí najevo, že vše zvládá s nadhledem, avšak jeho potřeby nejsou saturovány. Domnívá se, že se tímto způsobem snaží získat uznání ze strany sociálního



okolí (Schmidbauer, 2008).

Nyní se odkloním od nevědomých procesů a budu se věnovat pozorovatelnému chování a také myšlení.

### **1.3.3 Kognitivně – behaviorální směr**

Tyto dva směry, které se posléze propojily v jeden velký celek, se zaměřovaly na práci s chováním (behaviorální směr) a myšlením (kognitivní směr). Behaviorální směr se opírá o teorii učení, konkrétně klasické podmiňování, operantní učení (Kratochvíl, 2006).

Co přinesly oblast sebepoznání? Behavioristé ji obohatili zejména tím, že ohniskem zájmu psychoterapeutů se stalo pozorovatelné chování, které je více měřitelné, uchopitelné. J.Wolpe, hlavní představitel behaviorální psychoterapie, upozornil také na skutečnost, že je důležité v pacientovi vyvolat určité emoce, které by měly projít bližším prozkoumáním a následně porozumění. Navíc zdůraznil vliv vnějšího prostředí na jedince, na jeho chování a prožívání (Kuneš, 2009).

Představitelé kognitivní psychoterapie v rámci sebepoznání upozornili na to, že je důležité zabývat se vlastním myšlením, uvažováním a rozhodováním (Kuneš, 2009).

Dnešní kognitivně behaviorální psychoterapeuti se v rámci léčby duševních poruch zabývají čtyřmi oblastmi: kognitivní procesy, emocionálními reakcemi, tělesnými reakcemi a chováním. Je apelováno na to, aby i v rámci sebepoznání člověk věnoval těmto oblastem pozornost, sledoval je (Praško, 2007).

Dalším pilířem sociální práce jsou humanistické směry, které se prioritně zabývaly otázkou důležitosti vztahu mezi pomáhajícím a klientem. Dále poukazují na jedinečnost osobnosti klienta ze strany pomáhajícího (Kratochvíl, 2006).

### **1.3.4 Humanistické směry**

Hlavním představitel humanistických směrů je Carl Rogers a jeho na člověka zaměřený přístup. Nejdůležitější pro terapii je skutečnost, aby pomáhající důvěřoval klientovi, který sám nejlépe ví, které problémy jsou nejdůležitější, co má být otevřeno, čemu se věnovat. Zdůrazňoval individualitu, jedinečnost člověka (Rogers, 1996).

Vymětal a Rezková (in Kuneš, 2009) uvádí, že pro sebepoznání byly Rogersovy poznatky zásadní. Podle něj je v terapii nejdůležitější, aby se jedinec zabýval právě sám sebou, sebepoznával se, našel pozitivní stránky sebe samého, které by mu

mohly pomoci. Terapeut klienta na jeho cestě doprovází, aniž by významně zasahoval do klientových interpretací. Využívá tak techniku zrcadlení, kdy terapeut parafrázuje klientovo sdělení.

Rogers (1996) označuje za základ opravdovosti skutečnost, že jedinec ví, co prožívá, naslouchá sám sobě. Sebepoznávání je celoživotní úkol, nikdo není své osobní zkušenosti dostatečně blízko.

Pokud je jedinec při terapii akceptován a oceňován, zajímá se více o své já. Pokud je mu navíc empaticky nasloucháno, může lépe naslouchat vnitřním prožitkům. Je důležité, aby terapeut svému klientovi naslouchal; naslouchání je jeden ze základních aspektů komunikace obecně. Naslouchání by mělo být aktivní, správné, nehodnotící a empatické (Rogers, 1996).

#### **1.3.4.1 Empatie, akceptace a kongruence**

Tyto tři pojmy (uvedené jako název této podkapitoly) jsou základem komunikace obecně, tvoří bázi tzv. rogersovské psychoterapie a sociální práce. Podle Rogerse (1996) je důležité, aby pomáhající vstoupil do vztahu s klientem opravdově, aby jednal s klientem upřímně. Čím více je vůči klientovi opravdovější, čím více se odklání od profesionálních masek a rolí, tím více je opravdovější sám klient a efektivněji pracuje na osobnostních změnách.

Kongruenci neboli opravdovost označuje Rogers (1996) skutečnost, že prožívání jedince je v souladu s obsahem vědomí a to je poté obsahem komunikace jedince. Pokud jsou tyto tři úrovně v souladu, pak je jedinec kongruentní. Dle něj je kongruence pro skutečnou komunikaci to nejdůležitější. V případě, že chování a prožívání jedince je v souladu, je kongruentní, v opačném případě hovoří Rogers o inkongruenci.

Druhým důležitým aspektem je akceptace, zájem nebo důvěra. Rogers (1996) mluví o bezpodmínečném pozitivním přijetí. Terapeut klienta nehodnotí, přijímá jeho emoce, i ty negativní (odpor, smutek, strach, zlost). Pokud terapeut prožívá pozitivní přijímající postoj, je pravděpodobnějším terapeutickým posun, změna.

Třetím aspektem ovlivňujícím zásadně vztah terapeuta a klienta je empatické porozumění. Terapeut si uvědomuje pocity a osobní významy klienta a toto uvědomění klientovi sděluje. Pokud je terapeut ponořen do vnitřního světa toho druhého natolik, že dokáže objasnit významy klientem uvědomované, i ukryté pod úrovní vědomí, je to nejlepší způsob k osobnostní změně. Citlivé a aktivní naslouchání je velmi vzácné.

Často se jedinec domnívá, že druhému naslouchá, není to však s opravdovým porozuměním a empatií (Rogers, 1996).

Směr, který se zabývá smyslem života, je existenciální analýza a logoterapie. Podle hlavního představitele Viktora Frankla je v životě jedince nejdůležitější hledání smyslu života. Sociální pracovník by měl pomoci klientovi při nalézání, akceptování a naplnění vlastního smyslu (Navrátil, 2001). Frankl (2006) říká, že smysl života nemůže být dán, ale musí být nalezen. Bohužel k otázce sebepoznání nepřidává konkrétní postupy k nalezení smyslu života (Kuneš, 2009). Frankl (2006) kritizuje však psychodynamický směr a jeho potřebu hledat vše nevědomé. V této souvislosti definuje pojem hyperreflexi, kdy jedinec má silnou potřebu sebepozorování.

Nyní bych se věnovala satiterapii, která upozorňuje na důležitost prožívání člověka.

### **1.3.5 Satiterapie**

Satiterapie je integrativní psychoterapeutický směr, který se zabývá otázkou sebepoznání, a to prostřednictvím uvědomělého prožívání. Toto uvědomělé prožívání je ukotveno v tělesné skutečnosti. Satiterapie pracuje s emocionálním prožíváním, prožitkově podloženým věděním, s volným rozhodováním a cílevědomým jednáním (Němcová, 1995).

V rámci terapie by měl i terapeut vnímat svoje emoce a svoje prožitky reflektovat. K tomu by měl využívat supervize (Němcová, 1995).

Mezi prostředky satiterapie patří nácvik všímavosti, která je definována jako uvědomělé všímání si svého postupu a zpětného kontrolování postupu v nějaké činnosti, které vede k dosažení cíle, aniž by byly prožívány negativní emoce. Zpětné kontrolování je reflektování. I v satiterapii má své místo empatie, kdy se terapeut vciťuje do situace klienta (Němcová, 1995).

Stejně jako psychodynamický směr se satiterapie zajímá o minulost klienta, hlavně o jeho prožitky zažívané v dětství.

Důležitou metodou satiterapie je focusing, tělesné prožívání, kterou se zabýval Eugen T. Gendlin. Tato metoda vede k uvědomělému vnímání vlastního těla a svého prožívání a jedinec ji může používat sám, bez přítomnosti terapeuta (Gendlin, 2003).

Prostřednictvím záměrné pozornosti na určitý druh tělesného uvědomění probíhá

tělesné pociťování určitého problému nebo situace. K tomu se váže velké množství emocí, a to jak z minulosti, tak z přítomnosti. Gendlin (2003) toto tělesné pociťování nazývá pociťovaným smyslem.

Metoda focusingu probíhá v šesti krocích, jejichž cílem je změna, která nastává právě pojmenováním tělesného uvědomění (Gendlin, 2003).

Otázkou sebepoznání se zabývalo více směrů ovlivňujících pomáhající profese, pro potřeby diplomové práce shledávám jejich výčet dostačující. Následující kapitulu budu věnovat otázce sociální práce, zejména sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany.

## 2 Sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany

V této kapitole se snažím vymezit základní pojmy týkající se sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Hlavní výzkumná otázka zní: „*Jak vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebezpoznání v kontextu přímé práce s žadateli o mezinárodní ochranu?*“ Nejdříve stručně vymezím pojem migrace, následně definuji pojem žadatele o udělení mezinárodní ochrany, klienta středisek Správy uprchlických zařízení. Posléze stručně popíšu organizace, v rámci kterých je poskytována sociální práce, a další služby žadatelům o udělení mezinárodní ochrany. Dále se budu věnovat pracovníkům, kteří pracují v přímé péči s klienty, tedy sociálnímu pracovníkovi a pracovníkovi příjmu.

### 2.1 Migrace

Otázkou migrace se zabývají téměř všechny země, obzvláště ty vyspělé. Do jednotlivých zemí přichází kulturně odlišní imigranti, při jejich včleňování do hostitelské země dochází k mnoha psychologickým problémům, a to na dvou stranách: na straně imigrantů, ale i na straně domácího obyvatelstva (Průcha, 2007).

Migrace může být dělena na migraci dobrovolnou, kterou spíše představuje přestěhování, a nucenou, která bývá označována jako uprchlictví. Uprchlictví je zakomponováno do mezinárodního práva. Už v roce 1951 byla OSN přijata Ženevská konvence, v rámci které je definována úmluva o právním postavení uprchlíků. Ta ukládá povinnost těm státům, kteří přijmou Ženevskou konvenci, přijmout ve své zemi uprchlíka se zaručením dodržování lidských práv, aniž by uprchlík byl vyhoštěn do země původu (Janků, 2006).

Nucená migrace bývá zapříčiněna chudobou, enviromentálními příčinami, porušováním lidských práv, pronásledováním, rasovou a národnostní příslušností, příslušností k politické či sociální skupině a náboženským vyznáním. Migrující ze svých domovů utíkají také z důvodu válečných konfliktů (Janků, 2006).

Česká republika v souvislosti uprchlíka zavádí v právním kontextu pojem žadatele o udělení mezinárodní ochrany.

## 2.2 Žadatel o udělení mezinárodní ochrany

Žadatel o udělení mezinárodní ochrany je definován v zákoně o azylu, kde je uvedeno, že se jedná o cizince, který Českou republiku požádal o mezinárodní ochranu, dle zákona z důvodu pronásledování či vážné újmy. Žadatelé musí dle Castlese a Davidsona (2000) prokázat, že byli pronásledováni. To musí dokazovat, což je dlouhodobým právním procesem. Mezinárodní ochranou se rozumí azyl nebo doplňková ochrana. Za pronásledování zákon o azylu považuje „*závažné porušení lidských práv, jakož i opatření působící psychický nátlak nebo jiná obdobná jednání, pokud jsou prováděna, podporována nebo trpěna původci pronásledování*“. (§ 2 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů)

Demuth (2000) v souvislosti s emigranty hovoří o čtyřech fázích migrace, kdy všechny fáze mohou být stresující. Patří mezi ně odchod, cesta, příchod a pobyt.

Diamant (1995) uvádí, že emigrace je velmi stresová situace, která přináší dlouhodobou zátěž jedinci, který je spojen s procesem adaptace. Dále uvádí, že opuštění vlasti znamená přerušování dosavadního způsobu života, zničení sítě sociálních vztahů a změnu životního prostředí. Cesta do neznáma je doprovázena nejistotou, obavami a strachem z budoucnosti. Adaptace jedince je ovlivněna mnoha aspekty. Přizpůsobivost jedince může být ovlivněna jeho věkem, osobní historií, citovými vazbami na minulost, citovými vazbami na prožitky a osoby, které zanechal v zemi původu. Martin (in Diamant, 1995) uvádí, že jedinec si musí vytvořit v hostitelské zemi nové vztahy, osvojit si cizí jazyk, jiný způsob myšlení a hodnocení, odlišnou kulturu, tradici a zvyklosti. Adaptace je složitý, dlouhotrvající proces vyžadující značné úsilí a hodně energie. Pro žadatele o mezinárodní ochranu je důležité disponovat interkulturními kompetencemi (Morgensternová, Šulová, et al., 2007).

Brnula (2008) v této souvislosti uvádí, že jedinec přichází o své přirozené prostředí, kde se bez potíží orientoval. Jedinec jako by přestával být členem společnosti jako doposud. Přišel o svoje postavení, ale také privilegia, které se k tomuto statusu vázaly. Naproti tomu se stal člověkem v postavení uprchlíka. Posledním aspektem je ztráta životního stylu, život jedince se významně mění.

Žadatel o udělení mezinárodní ochrany po podání žádosti o mezinárodní ochranu prochází azylovou procedúrou. Dle § 27 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů, by řízení o mezinárodní ochraně mělo trvat 90 dnů od podání

žádosti, ve skutečnosti tomu tak je málokdy. Po celou dobu azylové procedury žijí žadatelé v nejistotě.

Azylová procedura je řízena Ministerstvem vnitra České republiky, konkrétně odborem azylové a migrační politiky (§ 8 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů). Ten je kompetentní k vydání rozhodnutí o azylu či doplňkové ochraně.

### **2.2.1 Organizace poskytující pomoc žadatelům o udělení mezinárodní ochrany**

Žadatelům o udělení mezinárodní ochrany poskytují různé služby dva typy organizací. Ze zákona o azylu vyplývá, že stát musí zajistit plnění práv žadatelům o mezinárodní ochranu. Poskytovatelem služeb je Správa uprchlických zařízení, která zřizuje azylové zařízení. Azylová zařízení zajišťují služby žadatelům dle zákona o azylu (Správa, 2012).

Mezi tyto služby dle § 42 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů patří ubytování, strava, základní hygienické potřeby, kapesné. Žadatelé mohou být zajištěny „*psychologické, zdravotní, sociální a jiné nezbytné služby a věci s ohledem na individuální potřeby žadatele o udělení mezinárodní ochrany a podporu bezkonfliktního soužití v azylových zařízeních*“.

Mezi azylová zařízení patří přijímací střediska, pobytová střediska, integrační azylová střediska (Střediska, 2012). Jelikož integrační azylové středisko poskytuje služby těm, kteří již získali azyl nebo doplňkovou ochranu, nebudou se mu nadále věnovat.

V přijímacím středisku cizinec nejdříve podá žádost o mezinárodní ochranu, v tomto zařízení se k němu vztahují povinnosti, které musí žadatel o mezinárodní ochranu strpět. Dle § 46 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů mezi tyto povinnosti patří provedení identifikačních úkonů a provedení lékařského vyšetření, zda žadatel o mezinárodní ochranu nemá onemocnění ohrožující jeho život či veřejné zdraví, a to do doby vydání průkazu žadatele o udělení mezinárodní ochrany.

Průměrná doba pobytu v tomto typu zařízení se pohybuje okolo jednoho měsíce, jedná se o karanténní zařízení, kdy jedinec nesmí středisko opustit.

Tato skutečnost je většinou lidem přicházejícím do České republiky za účelem mezinárodní ochrany neznámá. Někteří žadatelé o mezinárodní ochranu se během pobytu v přijímacím středisku adaptují bez potíží, někteří pobyt zvládají hůř. Mají psychické potíže, v ojedinělých případech dochází až k suicidálnímu jednání. V těchto

případech je důležité intervence sociálního pracovníka a psychologická péče.

Po absolvování všech důležitých formalit je žadatel o mezinárodní ochranu přemístěn do pobytového střediska. Tento typ azylového zařízení se od přijímacího liší hlavně tím, že žadatel může toto zařízení opouštět, a to dle pravidel stanovených zákonem. V pobytovém středisku může jedinec žít po dobu azylové procedury. Žadatelé mohou středisko opouštět i na jeden měsíc, a to na základě písemného oznámení odboru azylové a migrační politiky (§82 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů).

Mezi další organizace poskytující služby žadatelům o udělení mezinárodní ochrany jsou neziskové, nevládní organizace. Ty poskytují převážně právní poradenství, vzdělávací aktivity, vedoucí k odstranění jazykové bariéry, sociální poradenství či psychologickou péči. Mnohdy se angažují také ve změně legislativního rámce uprchlictví v České republice. (Organizace, Právní, 2012)

Günterová (in Matoušek, 2005) uvádí, že v rámci pomoci žadatelům o mezinárodní ochranu spolupracují sociální pracovníci přijímacích, pobytových středisek a nevládních organizací.

## **2.3 Sociální práce s žadateli o udělení mezinárodní ochrany**

V rámci této podkapitoly nejdříve definuji obecněji pojem sociální práce, následně vymezím cíle sociální práce a vztáhnou je k sociální práci se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Pro práci je důležité vymezit osobnost sociálního pracovníka obecně a sociálního pracovníka pracujícího ve středisku, které poskytuje služby žadatelům o udělení mezinárodní ochrany.

### **2.3.1 Sociální práce jako profese a její cíle**

Definice sociální práce je velké množství, dosud není ustálená všeobecně platná definice sociální práce. Dle Mezinárodní federace sociálních pracovníků „*sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha.*“ Sociální práce se zabývá vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Zaměřuje se na zvládání obtíží a dosažení změny. Sociální pracovníci tak plní roli agenta změny ve společnosti, v životě osob, rodin a společenství. (Definition, 2012)



Hořejší, Sheafor či Navrátil (in Navrátil, 2001) se ve vymezení cílů sociální práce opírají o koncept „sociálního fungování“. Bartlettová (in Navrátil, 2001) tento pojem vymezila jako interakci mezi požadavky prostředí a lidmi. Na člověka jsou kladeny určité požadavky, na něž musí reagovat. Mezi těmito požadavky a člověkem musí existovat určitá rovnováha. Pokud je tato rovnováha narušena, měl by intervenovat sociální pracovník.

### **2.3.1.1 Cíle sociální práce s žadateli o udělení mezinárodní ochrany zařízení poskytující pobytové služby**

Mezi hlavní cíle sociální práce v zařízeních, kde pobývají žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, patří adaptace klienta na nároky a podmínky situace a prostředí, zprostředkování zdrojů a služeb a efektivní a humánní způsob podpory klienta. V rámci těchto cílů jsou definovány dílčí cíle, mezi které jsou řazeny např.: podpora bezpečí klienta, poskytnutí emocionální podpory, usnadnění komunikace, podpora klienta v respektování zákonů a ostatních právních norem, které se na něj vztahují, podpora klienta v jeho samostatnosti a odpovědnosti, schopnosti řešit problém a další (Metodika sociální práce s klienty SUZ).

### **2.3.2 Sociální pracovník**

Sociální práci můžeme řadit mezi pomáhající profese, jelikož hlavní náplní sociálního pracovníka je obecně pomáhat lidem. Kompetence a náplň práce sociálního pracovníka řeší zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, který říká, že sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu, řeší sociálně-právní problémy, tudíž poskytuje sociálně právní poradenství. Dle zákona sociální pracovník také vykonává analytickou, koncepční a metodickou činnost v sociální sféře. Kromě toho také poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci, vykonává depistážní činnost. V rámci poskytování služeb sociální prevence plní různé odborné činnosti. Sociální pracovník zjišťuje potřeby obyvatel obcí a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb (§109 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů).

Sociální pracovník v rámci své profese musí splňovat požadavky, které jsou stanoveny výše uvedených zákonem (§110 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů).

V pomáhajících profesích hraje prioritní roli vztah mezi pomáhajícím a klientem. Proto je osobnost pomáhajícího velmi důležitým pracovním nástrojem (Kopřiva, 2000).

### **2.3.2.1 Osobnost, dovednosti, schopnosti sociálního pracovníka**

Dovednostmi a schopnostmi sociálních pracovníků se zabývá více autorů. Dle Matouška (2003) by měl být sociální pracovník profesionálem schopným reflexe. Navrátil (2001) uvádí, že sociální pracovník by měl mít schopnost porozumět potřebám druhých a apeluje na schopnost pomáhat lidem tak, aby neztratili svoji autonomii. Zdůrazňuje osobní předpoklady sociálního pracovníka, talent, kreativitu, ale také potřebné vzdělání. Sociální pracovník by měl být schopen pracovat s informacemi a tvořivě uplatňovat osvojené dovednosti.

Kopřiva (2000) dodává, že je důležité, aby sociální pracovník uměl klienta přijmout, byl spoluúčasten při jeho potížích, měl velkou dávku porozumění a zároveň klienta neodsuzoval. V souvislosti s osobností sociálního pracovníka definuje neangažovaného a angažovaného sociálního pracovníka. Neangažovaný pracovník vykonává své povolání bez osobního zájmu jen na základě svěřených pravomocí, angažovaný jedná naopak. U angažovaného sociálního pracovníka může docházet ke dvěma úskalím. Může mít tendenci přebírat nadbytečnou kontrolu nad klienty, nebo se pro klienty příliš obětuje. V obou případech pomáhající popírá autonomii klienta, což v důsledku ubližuje jak klientovi, tak i samotnému pracovníkovi.

Dle Matouška (2003) mezi nezbytné dovednosti sociálního pracovníka patří komunikační dovednosti, které tvoří základnu pro navázání vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Komunikační dovednosti, konkrétně rozvoj účinné komunikace, Havrdová (2003) zařazuje mezi praktické kompetence sociálního pracovníka. Kompetence je definována jako „*funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.*“ (Havrdová, 2003, s. 42)

Havrdová (2003) mezi další kompetence řadí schopnost orientovat se v potřebách a možnostech klienta, pracovník by měl umět vymezit oblast a plán spolupráce s klientem a jeho okolím. Dále by měl disponovat schopností rozpoznat silné a slabé stránky klienta a jeho okolí a zároveň je podporovat v soběstačnosti a sebeúctě.

Sociální pracovník by měl mít znalosti metod a systému služeb, adekvátně služby klientovi poskytovat. Sociální pracovník by měl také odborně růst a měl by přispívat k práci organizace.

### **2.3.3 Pracovníci v přímé péči se žadateli o mezinárodní ochrany**

Jak jsem výše uvedla, se žadateli o udělení mezinárodní ochrany pracují sociální pracovníci příjímacích, pobytových středisek a neziskových organizací. V příjímacích střediscích a pobytových střediscích s klienty pracují dále pracovníci příjmu, vedoucí příjmu a ubytovací služby, vedoucí oddělení péče o klienty. Vedoucí příjmu a ubytovací služby a vedoucí oddělení péče o klienty jsou profesí sociálními pracovníky. Pracovníci příjmu jsou administrativní pracovníci, kteří zpravidla zajišťují prvotní kontakt po příchodu klienta do střediska, předávají mu důležité informace o chodu střediska. V mimopracovní době a v noci zastupují ostatní pracovníky v přímé péči, tudíž i sociálního pracovníka, kdy poskytují okamžitou sociální pomoc. Proto je důležité, aby disponovali stejnými kompetencemi, dovednostmi a vlastnostmi jako sociální pracovníci (Pracovní náplně, 2012).

Günterová (in Matoušek, 2005) uvádí, že sociální pracovník může být často jediným kontaktem žadatele o mezinárodní ochranu s novým prostředím.

Sociální pracovník v příjímacím a pobytovém středisku vykonává celou řadu pracovních rolí. Samozřejmě plní roli poradce, protože pomáhá klientům v jejich orientaci v daném sociálním prostředí. Touto cestou klienta vede k poznání a fungování v daném prostředí. Sociální pracovník dále plní funkci diagnostika - provádí s klienty vstupní a následně aktivní depistáž za účelem zjištění anamnézy klienta. Anamnéza klienta je důležitá k zajištění případně následné péče o klienta. Sociální pracovník zprostředkovává zdroje a služby, tedy plní roli zprostředkovatele. Předává klientovi kontakty na pomáhající organizace, zprostředkovává kontakt s nimi. V případě, že klienti mají v důsledku somatického, psychického nebo sociálního handicapu sníženou úroveň sociálního fungování, sociální pracovník zprostředkovává nebo přímo poskytuje odpovídající pomoc. Ta směřuje k odstranění handicapu, popř. v co největší míře kompenzuje handicap. Dále sociální pracovník plní roli akulturačního poradce, kdy se snaží o minimalizaci kolizí mezi důsledky jednání klienta a sociálním prostředím. Tyto kolize mohou být důsledkem rozdílu mezi kulturou sdílenou klientem, ve které probíhala jeho dosavadní enkulturace (proces zvnitřnění daných hodnot, zaujímání

jednotlivých postojů, způsoby jednání), a kulturou střediska, která je ovlivněna kulturou majority. Součástí práce sociálního pracovníka je také administrativní práce (Metodika sociální práce s klienty SUZ).

Pracovník v přímé péči se žadateli o mezinárodní ochranu by měl mít dobré povědomí o legislativním rámci azylového systému, měl by mít výborné znalosti zákona o azylu, navíc by měl být schopen tyto informace předat žadateli o udělení mezinárodní ochrany.

Je důležité, aby uměl komunikovat s cizinci, měl by mít základy interkulturní komunikace. Z tohoto důvodu by měl mít povědomí o různých kulturách, zvycích, náboženství. Základním principem efektivní komunikace s příslušníky jiných kultur je dle Skalkové otevřenost a nepředpojatost. Je důležité dívat se na člověka jako na jednotlivce v určité konkrétní situaci. Sociální pracovník by měl akceptovat fakt odlišnosti (Trousil in Sociální práce, 2/2007). Interkulturním kompetencím se věnuje více Morgensternová, jak jsem uvedla v kapitole 1.3.1.

Je důležité také co nejvíce eliminovat jazykovou bariéru a pokud to není možné, alespoň minimalizovat důsledky jazykové bariéry.

V rámci sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany se pracuje nejen s jednotlivci, ale i se skupinou a často rodinou.

## 3 Sebepoznání pracovníků pracujících se žadateli o mezinárodní ochranu

Aby sociální pracovník, pracovník příjmu a vedoucí pracující s žadateli o mezinárodní ochranu mohli využívat svého pracovního nástroje, v tomto případě svojí osobnosti, co nejefektivněji, je nezbytné, aby znali sami sebe. Tedy, aby se každý pracovník zabýval otázkou sebepoznání. U pracovníka pracujícího se žadateli o udělení mezinárodní ochrany je otázka sebepoznání prioritní, protože pracuje s cizinci, přicházejícími z různého sociokulturního prostředí, často s odlišnými návyky, zvyky, žijícími odlišným způsobem života.

V této kapitole se budu snažit propojit pojmy definované v kapitole 1 v kontextu sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Otázky týkající se sebepoznání budu aplikovat na pracovníky v přímé péči se žadateli o udělení mezinárodní ochrany, jelikož hlavní výzkumná otázka zní: *„Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebepoznání v kontextu přímé práce se žadateli o mezinárodní ochranu?“*

### 3.1 Pojem sebepoznání a pracovníci pracující se žadateli o udělení mezinárodní ochrany

V podkapitole zabývající se pojmem sebepoznání (kap. 1.1) jsem vycházela z definic sebepoznání tří autorů. Míček (1976) sebepoznání označil za jeden ze základních kroků k psychickému zdraví. Tím, že se pracovník poznává, získává důležité informace o sobě samém. A to nejen v osobním životě - potřebné informace o sobě samém čerpá také z pracovního prostředí, tedy i ze spolupráce s klientem, v tomto případě žadatelem o udělení mezinárodní ochrany. Tím, že se sociální pracovník sebepoznává, zjišťuje důležité informace o současném stavu týkajícím se psychického zdraví. Křivohlavý (2001) v souvislosti s psychickým zdravím mluví o strategii zvládnutí stresu. Každý jedinec má jiné způsoby zvládnutí stresu. Pomáhající pracovník by měl umět zvládat stres efektivně, efektivita je dána účinností zvládacích postupů. V případě zjištění, že pomáhající pracovník stres nezvládá efektivně, může být sebepoznání začátkem sebevýchovy.

Aby se cítil pracovník psychicky zdrav, měl by mít ujasněné, do jaké míry jeho pracovní život ovlivňuje jeho osobní život, zda má dané hranice v rámci svého povolání.

Sebepoznání jako jeden ze základních kroků k psychickému zdraví vnímám také v souvislosti se syndromem vyhoření, popř. uvědoměním si přítomnosti syndromu vyhoření u vlastní osoby. Je dle Penesové a Aronsona definován jako stav psychického, fyzického a emocionálního vyčerpání. Je způsobeno dlouhodobým pobytem v situacích, které jsou emocionálně náročné. Postihuje lidi, kteří do zaměstnání nastupují s velkou dávkou nadšení, jsou vysoce motivováni (in Křivohlavý, 2001). Nadšení a vysoká míra motivace je častá právě u pomáhajících profesí, tedy i sociálních pracovníků, u těch, kteří pracují se žadateli o mezinárodní ochranu nevyjímaje.

Kuneš (2009) označil sebepoznání jako proces, který je celoživotní. Sociální pracovník pracující se žadateli o mezinárodní ochranu se prostřednictvím klientů sebepoznává. Prostřednictvím klientů může poznávat svůj sebesystém, nahlížet na svoji kulturu, kulturní podněty, ve kterých byl sociální pracovník vychováván, může si uvědomit také svůj etnocentrismus (Plamínek, 2008). Etnocentrismus Průcha (2007) definoval jako tendenci poznávat, hodnotit a interpretovat svět z pohledu vlastní kultury. S etnocentrismem jsem se setkala osobně. Zpočátku mé práce se žadateli o mezinárodní ochranu jsem měla tendenci hodnotit negativně postavení ženy v rámci islámu. Jako emancipovaná žena jsem dlouho nemohla přijmout submisivní vystupování žen, patriarchální způsob fungování rodiny a prezentaci mužů pocházejících z muslimských rodin. Abych svůj postoj mohla změnit, musela jsem jej nejdříve poznat. Žadatelé o mezinárodní ochranu mi tímto zprostředkovali možnost poznat sebe samu v této oblasti.

Sheafor, Hořejší a Hořejší (2000) upozorňují na to, že sociální pracovník by se měl naučit vnímat svoje předsudky a v této oblasti se sebepoznávat (in Musil, Navrátil, 2000)

Smékal (2009) upozornil na skutečnost, že jedinec v rámci sebepoznání nemusí být objektivní, často sebe samého shledává tzv. lepším. Domnívám se, že k tomuto dochází často v rámci pomáhajících profesí. Zpočátku praxe v pomáhající sféře se mnoho lidí hodnotí lépe, než je tomu ve skutečnosti. Až přímým kontaktem s klientem, a praxí v pomáhající profesi poznává pomáhající pracovník své hranice, limity,

stereotypy, předsudky aj.

To může být vztaženo k profesi pomáhajícího, vztah ke klientům může být významným determinantem k tomu, jaký jedinec chce být. I samotní klienti mohou být důležitou zpětnou vazbou pro sociálního pracovníka. Např.: klient může od sociálního pracovníka něco očekávat, ale pracovník to splnit nemůže. Nebo se sociální pracovník může domnívat, že klient něco očekává, aniž by tomu tak bylo. Vše může být kulturně podmíněno.

### **3.2. Sebesystém pracovníků pracujících s žadateli o mezinárodní ochranu**

Jak jsem uvedla v podkapitole 1.2, Macek (in Výrost, Slaměník, 2008) rozlišuje v rámci sebesystému tři složky, kognitivní, afektivní a konativní. Všechny tyto tři složky mohou být vztaženy k profesi sociálního pracovníka. Kontakt s klientem může sehrávat důležitou roli v rámci poskytnutí zpětné vazby při sebepoznání všech tří složek. Představy a charakteristiky vlastní osobnosti, spadající do kognitivní složky, mohou být kontaktem se žadatelem o mezinárodní ochranu nejen ovlivněny, ale také následně pozměňovány. Sociální pracovník se může zabývat otázkou, jak jej klienti hodnotí a vnímají. Ale nejen oni, může pro něj být také důležité, jak jej vnímají a hodnotí kolegové, nadřízení.

Sebepojetí je významně ovlivněno kulturními vlivy. V rámci národnosti jsou v lidech pěstovány určité vlastnosti: např. hrdost, tolerance, průbojnost. Sebepojetí je ovlivněno také tím, zda je kultura individualistická nebo kolektivistická (Morgensternová, Šulová, et al., 2007).

I Hayesová (2007) ve své publikaci upozornila na chápání sebepojetí v souvislosti s individualitou, jak ji vnímá angloamerická kultura. Identita mnoha kulturních společenství (Asie, Afriky) je chápána v souvislosti s rodinou, komunitou, členstvím ve skupině. Jedinec je součástí společenství.

Je důležité, aby sociální pracovník uměl tyto poznatky aplikovat v rámci poznávání druhých osob, tedy žadatelů o mezinárodní ochranu, ale také se v této souvislosti zabýval sám sebou. To, jak to má nastavené on, pokud inklinuje k individualismu, může ovlivnit jeho profesi a vztah ke klientům, kteří otázku

individuality vnímají odlišně.

Proto, aby byl člověk ochoten tolerovat a přijímat jedince z odlišných kultur, musí mít vytvořenou vlastní zdravou identitu (Morgensternová, Šulová, et al., 2007). V souvislosti s identitou se také mluví o etnické identitě nebo kulturní identitě. Kulturní identitu definovala Morgensternová a Šulová (2007) jako vědomí příslušnosti k určité kultuře a přijímání očekávání, které má jedincovo okolí. Pojmem etnické identity, který je někdy užíván jako synonymum pojmu etnického vědomí, se zabýval Průcha (2007). Etnická identita zahrnuje souhrn znalostí a názorů jednotlivců na původ, odlišnost a jiné atributy týkající se vlastního etnika. Dále tam patří subjektivní stavy prožívání, cítění vůči vlastní etnické identitě.

Pracovník pracující s emigranty, tedy i žadateli o mezinárodní ochranu, by si měl uvědomovat vlastní kulturní identitu i vlastní etnické vědomí a to, jakou roli u něj hraje náboženství, jazyk, normy a pravidla dané kulturní podmíněností. I pro poznání klientů je důležité se otázkou kulturní identity a etnického vědomí zabývat. Obzvláště pokud je to u klientů odlišné než u sociálních pracovníků, může to při spolupráci a komunikaci vyústit ke komplikacím a nedorozuměním, pokud sociální pracovník nebude dostatečně tolerantní vůči odlišnostem.

Sebesystém je dle Macka (in Výrost, Slaměník) determinován v rámci ontogenetického vývoje, který je ovlivněn právě kulturním prostředím, ale také je ovlivněn historickou podmíněností.

Macek dále uvádí, že reprezentace sebesystému se vztahuje k různým rolím, které v životě jedinec plní. Váže se tedy také k roli pomáhajícího pracovníka, sociálního pracovníka pracujícího se žadateli o mezinárodní ochranu (in Výrost, Slaměník, 2008).

Macek uvádí, že vztah k sobě samému má rozměr vlastní minulosti, přítomnosti i budoucnosti. Vztahuje se k tomu, co jedinec chce, může, co se domnívá, že se od něj očekává, kým by nikdy nechtěl být (in Výrost, Slaměník, 2008).

Druhou složkou sebesystému je dle Macka (in Výrost, Slaměník, 2008) složka afektivní. Ta se skládá ze sebehodnocení, které zahrnuje sebeocnění, sebedůvěru a sebeúctu. Sebehodnocení je významně determinováno v rámci ontogenetického vývoje. Coopersmith (in Hayesová, 2007) dává do souvislosti sebeúctu a duševní zdraví. Pěstování sebeúcty je součástí vedení dětí k duševnímu zdraví. Dítě je ovlivněno stylem



výchovy a osobními cíli jako zdroji pozitivního sebehodnocení. V rámci vztahu sociálního pracovníka a klienta se budu otázkou sebehodnocení zabývat v další podkapitole, věnující se sebediskrepanční teorii.

Třetí, behaviorální složka je Mackem (in Výrost, Slaměník, 2008) dávána do souvislosti se sebe prezentací. Např. strategická sebe prezentace může být spjata s pomáhající profesí a skrytými motivy k výkonu sociální práce, kdy je cílem posílit vlastní sebejistotu a pocit vlastní hodnoty. Macek (in Výrost, Slaměník, 2008) sem řadí např. strategie zavděčení, kdy jedinec chce, aby jej ostatní měli rádi. Dále sem může patřit strategie příkladnosti - sociální pracovník se může cítit být vzorem chování pro druhé, z důvodu prezentace morálních předností jako čestnost, spravedlivost, zodpovědnost.

Cílem těchto strategií je sebepotvrzení vlastního sebehodnocení, jedinec chce dát najevo, že se zná nejlépe. Je možné, že pokud sociální pracovník tyto strategie užívá, mohou být důvodem toho, že se cítí být odborníkem, profesionálem, osobou na svém místě.

Nyní bych se vrátila k sebediskrepanční teorii, v souvislosti se sociální prací se žadateli o udělení mezinárodní ochrany se budu opírat o Carla Rogerse, který upozornil na několik aspektů týkajících se vztahu mezi pomáhajícím a klientem.

### **3.1.1 Sebediskrepanční teorie**

Rogers sděluje, že pokud jsou reálné já a ideální já takřka totožné, má jedinec přiměřeně vysokou sebeúctu. Pokud je tomu naopak, má klient nízkou sebeúctu. V tom případě by mu mělo být poskytnuto ze strany pomáhajícího pracovníka bezpodmínečné pozitivní přijetí, kdy mu pomáhající nebude naznačovat, jak se má chovat. Osoba s nízkou sebeúctou obvykle hledá souhlas ostatních, potvrzení. Důležité je to, aby se klient těmito pocity zabýval a odhalil nízkou sebeúctu; korelací mezi ideálním a skutečným sebepojetím významně vzrůstá sebeúcta (in Hayesová, 2007).

Sebediskrepanční teorie by se mohla aplikovat nejen na klienty, ale i na samotné sociální pracovníky - zda jejich skutečné já koresponduje s ideálním já, jaký je vztah mezi skutečným já a očekávaným já, zda má sociální pracovník přiměřeně vysokou sebeúctu nebo má nízkou sebeúctu a prostřednictvím klientů si může řešit své osobní potíže, může mít např. potřebu se zavděčovat, může nadměrně plnit požadavky

klientů. Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem může být poté nevyvážený, sociální pracovník může být příliš angažovaný, přebírat zodpovědnost za klienta.

### **3.2 Aplikace směrů sociální práce a jejich metod vedoucích k sebezpoznání v rámci sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany**

V této podkapitole se budu zabývat směry, které jsem popsala v rámci první kapitoly, tyto směry se budu snažit vztáhnout k sociální práci se žadateli o udělení mezinárodní ochrany a také k otázce sebezpoznání sociálních pracovníků. V rámci první kapitoly (kap. 1.3.1.) jsem představila interkulturní psychologii, které nebudu nyní věnovat samotnou podkapitolu, jelikož její poznatky budu aplikovat v rámci dalších přístupů sociální práce, opírající se o psychoterapeutické paradigmaty, tedy směr psychodynamický, kognitivně-behaviorální a humanistický. Navíc zde uvádím satiterapii, integrativní přístup, který se zabývá sebezpoznáním emocí.

#### **3.2.1 Psychodynamický směr a sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany**

Jak jsem uvedla v kap. 1.3.2, psychodynamický směr vychází z díla Sigmunda Freuda. Sigmund Freud definoval strukturální model osobnosti, v rámci kterého se osobnost skládá z id, ego, superego (Navrátil, 2001). V souvislosti se žadateli o udělení mezinárodní ochrany je důležité se zajímat o superego, které představuje morální složku osobnosti. Morální složka osobnosti je determinována kulturou, ve které jedinec vyrůstal. Morální zázemí klientů, kteří přišli z jiného sociokulturního zázemí, se může v této oblasti významně lišit. Může se také opírat o náboženství. Sociální pracovník by se měl zajímat o morální hodnoty klientů, ale měl by mít informace o tom, jaké morální hodnoty má on sám: jaký vztah má k náboženství, k odlišné víře, k pravidlům, které klient z důvodu vyznání respektuje. Výrazná odlišnost, nevědomost těchto aspektů může sehrávat negativní roli při komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem. Tyto skutečnosti by měly být mezi ním a klientem vyjasněny. Klient by měl také být seznámen s tím, co je v hostitelské zemi považováno za normu v této oblasti.

Psychodynamický směr v rámci vztahu mezi pomáhajícím a klientem upozorňuje

na otázku přenosu a protipřenosu. I v rámci vztahu mezi sociálním pracovníkem a žadatelem o udělení mezinárodní ochrany dochází jak přenosu, tak i protipřenosu. Tyto skutečnosti jsou hůř rozpoznatelné a rozkódovatelné. Jelikož sociální pracovník jedná často s osobou, která přišla z odlišného kulturního prostředí, navíc mnohdy s jazykovou bariérou, s odlišným způsobem komunikace, jak verbálním projevem, tak neverbálním, je komunikace a navázání vztahu složitější. O to víc by sociální pracovník měl tyto otázky řešit v rámci supervize.

V tomto směru může využívat techniku volných asociací, kterou i Míček (1976) označil za metodu sebepoznání, i když ji kritizuje proto, že nemusí být objektivní. Tato metoda může sociálnímu pracovníkovi pomoci k abreakci, popř. k odhalování emočních potíží.

Sociální pracovník pracující se žadateli o mezinárodní ochranu často využívá ve své práci kontejnování. Je důležité, aby poznal potřeby klienta, které přijme a poté podle nich jedná. Někdy je to komplikované právě z důvodu obtíží při komunikaci s žadatelem. Často se stává, že sociální pracovník potřeby klienta dekoduje odlišně než jaké klient má.

Otázkám neuvědomovaných motivací k výkonu profese pomáhajícího pracovníka se věnuje více odborníků, v této kapitole se budu věnovat moci a syndromu pomocníka. Obecně i ve vztahu k žadatelům o udělení mezinárodní ochrany by se pomáhající pracovníci otázkou neuvědomovaných motivů měli zabývat.

### **3.2.1.1 Moc při poskytování pomoci žadatelům o udělení mezinárodní ochrany**

Sociální pracovník pracující se žadateli o mezinárodní ochranu má silnou mocenskou pozici. Jak uvádí Günterová (in Matoušek, 2005), sociální pracovník může být často jediným kontaktem žadatele o mezinárodní ochranu s novým prostředím. Je tedy důležitým reprezentantem České republiky a prioritní roli hrají informace, které klientům podává. Klient je na sociálního pracovníka odkázán i z důvodu jazykové bariéry. Sociální pracovník často sehrává roli prostředníka v komunikaci i s ostatními institucemi, zajišťuje asistenci klientovi. Na rozdíl od klienta se v českém prostředí orientuje, což může být pro klienta silně stigmatizující a stresující. I jazykový deficit může představovat pro žadatele o mezinárodní ochranu stres.

Navíc klient je v některých typech zařízeních pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany plně odkázán na pracovníky, a to při zajištění uspokojení základních životních potřeb. Klienta to staví do bezmocné situace.

Sociální pracovník by se měl zabývat tím, jak se cítí při represivních opatřeních vůči klientům, jak jim vyhovuje kontrola klienta. Dle Craiga - Guggenbühla (2007) by se měl zabývat otázkou neuvědomovaných motivů k výkonu pomáhající profese, zda moc nad klienty nemůže být mezi nimi. Craig - Guggenbühl (2007) pomáhající uklidňuje, že i když je moc jako jeden z motivů k výkonu profese, i tak může být klientovi poskytnuta kvalitní pomoc.

### **3.2.1.2 Syndrom pomocníka u sociálních pracovníků se žadateli o mezinárodní ochrany**

Schmidbauer (2000) jako motiv pro volbu pomáhající profese označil touhu po uznání, porozumění a vzájemnosti. Tato touha je zapříčiněna traumatem z dětství sociálního pracovníka, kdy nebyly saturovány jeho emocionální potřeby ze strany rodičů. Pomáhající má nutkavou potřebu pomáhat, což je nevědomá obrana kompenzující právě neschopnost manifestace potřeb a emocí. Pomáhající pracovník dává svému okolí najevo, že vše zvládá s nadhledem, avšak jeho potřeby nejsou saturovány. Domnívá se, že tímto způsobem získá uznání ze strany sociálního okolí.

Tato potřeba může mít negativní důsledky pro klienty, a to včetně žadatelů o udělení mezinárodní ochrany. Klient se takto může stát závislý na službách, které jsou mu poskytovány, i na sociálním pracovníkovi. Není podporována jeho vlastní odpovědnost, samostatnost. Právní postavení žadatele o udělení mezinárodní ochrany není věčné, jednoho dne končí. Poté může mít klient velké potíže v novém postavení. Pokud je ze strany sociálního pracovníka příliš chráněn, není pak připraven na život v české společnosti, není kompetentní vyřídit si důležité záležitosti týkající se jeho osoby atd..

I proto by se měl sociální pracovník zabývat neuvědomovanými motivy k výkonu profese sociální práce, které mohou mít negativní důsledky pro něj samotného, např. v podobě syndromu vyhoření, ale i pro klienta.

### **3.2.2 Kognitivně-behaviorální teorie při sociální práci se žadateli o mezinárodní ochranu**

Behaviorismus se zaměřil na pozorovatelné chování. Dále zdůraznil vliv vnějšího prostředí na jedince. Kognitivní teorie upozornila na to, aby se jedinec zabýval vlastním myšlením, uvažováním a rozhodováním (Kuneš, 2009).

Řada mechanismů chování jedince je ovlivněno kulturou, ve které jedinec vyrůstá. V souvislosti s behaviorismem Morgensternová, Šulová (2007) hovoří o behaviorálních kompetencích, kam řadí umění interkulturní komunikace, percepce a komunikaci v interkulturním konfliktu, schopnost kooperace v rámci interkulturního týmu. V této podkapitole se budu věnovat interkulturní komunikaci, ale také poznatkům o cizích kulturách.

V sociální práci se žadateli o udělení mezinárodní ochrany sehrává chování ke klientovi prioritní roli. Je důležité získat o klientovi co nejvíce informací a znát, odkud přichází. Je podstatné mít znalosti o jeho původu, o náboženství, které vyznává. Pokud má sociální pracovník povědomí o způsobech chování v zemi původu klienta, může se vyvarovat nevhodného chování vůči němu např. v oblasti náboženských zvyků nebo se vyhnout direktivnímu chování sociální pracovnice-ženy vůči klientovi-muži. Také je důležité zjistit odlišnosti v neverbálních projevech klientů.

Neverbální signály a jejich správná interpretace spadá právě do schopnosti interkulturní komunikace (Morgensternová, Šulová, et al., 2007). Interkulturní komunikace je definována jako komunikace mezi příslušníky odlišných kultur. Účastníci komunikace narážejí na rozdíly v komunikačních stylech, na rozdíly ve vnímání a chování. V interkulturní situaci jsou hůř odkódovatelné jak neverbální projevy, tak i verbální sdělení. Dochází tak k nepřesnostem, proto je doporučováno využití tlumočnicků. V rámci interkulturní komunikace je důležité, aby sociální pracovník vnímal, reflektoval a analyzoval svoje vlastní neverbální i verbální komunikační vzorce. Poté může přistoupit ke studiu kulturních aspektů neverbální komunikace u jiných kultur (Morgensternová, Šulová, et al., 2007).

V rámci kognitivní teorie může být v souvislosti se sociální prací se žadateli o mezinárodní ochrany využito také poznatků z interkulturní psychologie. Sociální pracovník se zabývá sebepojetím a sebesystémem, které úzce souvisí s myšlením. Získává poznatky o cizích kulturách, uvědomuje si také vazbu ke svému domovu. V této

souvislosti Morgensternová, Šulová (2007) otevírá otázku kognitivních map domova. Tyto mentální reprezentace mají více dimenzí, vjemovou a prožitkovou.

Pracovník v přímé péči se žadateli o mezinárodní ochranu se může v rámci sebezpoznávání zabývat otázkou, co pro něj znamená domov, jak by vnímal jeho ztrátu, jak má silnou vazbu ke svému prostředí, jaká by byla jeho adaptace na nové prostředí. Tyto otázky může vztáhnout také ke klientům a tak lépe poznat, jak může být obtížné domov opustit nebo naopak.

### **3.2.3 Humanistické směry a sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany**

Rogers (1996) zdůrazňoval individualitu, jedinečnost člověka. Toto by mělo být aplikováno v rámci sociální práce, sociální práce se žadateli o mezinárodní ochranu nevyjímaje.

V souvislosti s emocemi v rámci interkulturní psychologie je důležité vymezit pojem kulturní senzitivity, jelikož by sociální pracovník měl mít určitou míru kulturní senzitivity. Ale nejen on, i pro žadatele o mezinárodní ochranu a obecně emigranty je na místě mít větší míru této vnímavosti a adaptability vůči cizí kultuře.

Morgensternová, Šulová (2007) definovala kulturní senzitivitu právě jako míru adaptability a vnímavosti vůči cizí kultuře, opírá se o osobnostní vybavení jedince. Např. pokud je jedinec osobnostně rigidní, má velký problém při zvládnání cizího prostředí. Interkulturní senzitivita může mít několik stupňů. Benett (in Morgensternová, Šulová, et al., 2007) definoval vývojový model této schopnosti adaptability. V případě, že jedinec považuje za jedinou správnou kulturu tu svoji, jedná se o etnocentrismus. V tom případě jedinec drží fyzický i psychický odstup až tak, že nedochází k uvědomění si kulturních rozdílů. Ty jedinec popírá. V dalším etnocentrickém stupni jedinec cizí kulturu odmítá, má tendenci ke stereotypizování a diskriminačnímu chování vůči odlišnostem. Stereotypům se budu podrobněji věnovat v rámci kapitoly 4. Dalším entocentrickým stupněm je důraz na vlastní kulturu a vyhnutí se kulturním rozdílům. Poté následují etnorelativní stupně kulturní senzitivity. Cizí kultura může být přijímána, i když postoj vůči ní může být spíše negativní až neutrální. Dalším stupněm je adaptace, kdy jedinec je ochoten jednat mimo rámec našeho kulturního kontextu. Poslední fází etnorelativismu je multikulturní stupeň, kdy je jedinec schopen přijmout identitu cizí

kultury.

V rámci sebepoznání by se sociální pracovník měl zabývat tím, jak to má sám nastavené, kde se pohybuje na škále mezi etnocentrismem a etnorelativitou.

### **3.2.3.1 Empatie, akceptace a kongruence a sociální práce se žadateli o mezinárodní ochranu**

Je jasné, že pojmy z názvu této podkapitoly by měly být součástí praxe nejen v psychoterapii, ale i ostatních pomáhajících profesích, a to nejen tzv. na papíře, ale hlavně by měly být aplikovány.

I interkulturní psychologie se těmito pojmy zabývá. Nutnost akceptace klienta, pocházejícího z cizího kulturního prostředí, je dána částečně právě kulturní senzitivitou, které jsem se věnovala v předchozí podkapitole.

Pokud je sociální pracovník kongruentní, je pro klienta čitelnější. Pokud je sociální pracovník otevřený a upřímný, ale nebude cítit, co je v dané kultuře přípustné, může dojít k nedorozumění v rámci komunikace, vztah mezi pracovníkem a klientem může být narušen (Morgesternová, Šulová, et al., 2007).

Empatie tedy hraje nezbytnou roli pro navázání vztahu mezi pomáhajícím a klientem, v tomto případě žadatelem o udělení mezinárodní ochrany. Aby byl sociální pracovník přijat klienty z jiného kulturního prostředí, musí být vůči nim empatický. Benett (in Morgensternová, Šulová, et al., 2007) v této souvislosti mluví o kulturní empatii, což je schopnost uspořádat zkušenost pomocí konstruktů, které jsou typické pro odlišnou kulturu než pro tu, ve které jedinec žije. Je tedy důležité cítit, jaké chování je vhodné, ne jen mít informační základnu o tom, co je správně nebo naopak.

Empatie sociálnímu pracovníkovi pomáhá lépe pochopit cizí mentalitu, její specifika, vcítit se do ní a lépe interpretovat cizí vzorce chování (Morgensternová, Šulová, et al., 2007).

### **3.2.4 Satiterapie a sociální práce se žadateli o mezinárodní ochranu**

Jak jsem uvedla v 1. kapitole, i satiterapie klade důraz na sebepoznání, a to nejen klienta, ale i samotného terapeuta, tedy pomáhajícího pracovníka, sociálního pracovníka se žadateli o mezinárodní ochranu. Němcová (1995) uvádí, že terapeut by měl vnímat svoje emoce, svoje prožitky reflektovat. K tomu by měl využívat supervize (Němcová,

1995).

Hájek (2006) dodává, že důvodem sledování vlastního prožívání je přímá souvislost s následným jednáním. Podle Hájka (2006) sebepoznání pro pracovníky v pomáhajících profesích, tedy i pro pomáhající pracovníky pracujícími se žadateli o mezinárodní ochranu, je nezbytné, jinak hrozí riziko syndromu vyhoření nebo např. deprese. Hájek sdílí stejný názor jako Rogers, že když porozumí pracovník svým emocím, svému prožívání, je otevřena cesta k porozumění prožívání u druhých osob. Tím, že pomáhající pracovník porozumí svému tělesně zakotvenému prožívání, chrání sám sebe, aby nepřekračoval svoje osobní možnosti (Hájek, 2006).

Satiterapie v rámci vztahu mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem souhlasí s humanistickým směrem a apeluje na využití třech základních principů, a to akceptace, kongruence a empatie (viz kap. 3.2.3.1).



## 4 Percepce

V této kapitole se budu zabývat otázkou percepce. Hlavní výzkumná otázka zní: „*Jak vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebepoznání v kontextu přímé práce s žadateli o mezinárodní ochranu?*“

Tématem percepce je důležité se zabývat nejen z důvodu vydefinované hlavní výzkumné otázky, ale některé pojmy jsou podstatné také v rámci interkulturní psychologie, tedy se dotýkají žadatelů o udělení mezinárodní ochrany a pracovníků s touto cílovou skupinou pracujících.

### 4.1 Percepce a sebepercepce

Informace o sobě samém získává jedinec pozorováním svého chování a reakcí na různé věci. Dá se říci, že percepce sebe samého je založena na podobných principech jako percepce druhých osob (Hayesová, 2007). To potvrzují Fiske a Taylor (in Nakonečný, 2009), kteří označují sociální percepcí vytváření dojmů o druhých lidech a o sobě samých.

Baumgartner (in Výrost, Slaměnik, 2008) uvádí, že percepce druhých osob je ovlivněna kromě jiného také emocemi, motivací, hodnotami, normami, přesvědčeními a jinými psychickými jevy jedince. Osobnost jedince determinuje poznávání druhých osob, proto je důležité zabývat se sebepoznáním. Stroebe a Hewstone (2006) dodávají, že výsledky kognitivních procesů determinuje také sociální prostředí, ve kterém jedinec vyrůstá. Je tedy jasné, že kulturní prostředí má na poznávání druhých nemalý vliv.

Kuneš (2009) označuje vnímání jako základní nástroj sebepoznání, jako schopnost zachytit a zpracovat základní vjemy z vnějšího i vnitřního světa. V otázce sebepoznání sehrává významnou roli, jak sociální pracovník utváří dojmy o klientovi, jak poznává druhé lidi, ale také to, jak poznává sám sebe, které determinanty sebepercepce utvářejí.

Ve své práci se budu opírat o Baumgartnerovo (in Výrost, Slaměnik, 2008) rozdělení tří klíčových témat týkajících se sociálního poznávání. Patří mezi ně mezosobní percepce, atribuční procesy a sociální schémata. Tyto tři determinanty postupně vydefinuji. Následně upozorním na důležité pojmy vztahující se k poznávání druhých, které se týkají žadatelů o udělení mezinárodní ochrany, tedy interkulturní psychologie.

#### 4.1.1 Mezosobní percepce

Baumgartner vysvětluje, že mezosobní percepce odpovídá na otázky, jak jedinec poznává lidi kolem sebe, jaké si o nich vytváří dojmy, o jejich rysech a charakteristikách, jakým způsobem vnímá jejich emoce a jak interpretuje jejich chování. Tím, že si jedinec utvoří dojem o druhé osobě, determinuje jeho interakci s ním a ovlivní vztah k této osobě. Proces utváření dojmu se odvíjí od informací, které jsou o druhé osobě získány, dále od charakteristik poznávajícího a situačního kontextu, v němž setkání těchto osob proběhlo ( in Výrost, Slaměník, 2008).

Vnímání a posuzování druhých osob může vycházet dle Muellera a Thomase ( in Nakonečný, 2009) z určitých charakteristik. Mezi ně patří skutečnost, že jedinec si vytváří dojem dle vnějšího zjevu a povrchových charakteristik, dále může tzv. určit centrální vlastnost a může bezprostřední implikace považovat za dané. Jedinec při utváření dojmů může osobu zobrazit jako vzorec k sobě se hodících vlastností nebo jako komplexní osobnost, která má i vlastnosti protikladné.

V této souvislosti jsou definovány tzv. implicitní teorie, kam spadají laické chyby při sociální percepci. Některé znaky druhé osoby jsou označeny za významnější než jiné. Tak je určitý znak rozvíjen do dalších charakteristik (Nakonečný, 2009).

Jedinec může mít při vytvoření prvního dojmu o osobě sklon např. k efektu primárnosti, kdy první zaznamenané rysy mají větší vliv na formování dojmu než další zaznamenané (Nakonečný, 2009).

Při vytváření dojmů o druhé osobě je také důležitá kategorizace, která je pro vnímání charakteristická. Dle Hayesové (2007) druhé řadíme do sociálních skupin a sociálních kategorií. Podle toho, do které kategorie je osoba zařazena, je i jedincem hodnocena. Může to vést k silné zaujatosti ve prospěch skupiny, do které jedinec zařazuje sám sebe.

V rámci sociální práce s žadateli o mezinárodní ochranu a sebepoznání sociálních pracovníků je podstatné, jestli se sociální pracovník zabývá tím, jak si utváří dojmy o druhých osobách.

S tendencí seskupovat věci a lidi do kategorií souvisí dle Tajfela také pojem sociální identifikace. Jedinec se identifikuje se sociálními skupinami, ke kterým patří, a to podmiňuje přístup v interakci s ostatními lidmi. Identifikace se sociální skupinou ovlivňuje formování společenských norem, existenci stereotypů a předsudků (in

Hayesová, 2007).

I Baumgartner (in Výrost, Slaměnik, 2008) mezi determinanty ve vytváření dojmů řadí stereotypy. Tento pojem je pro interkulturní psychologii velmi ožehavé téma, proto mu budu věnovat následující podkapitulu.

Nakonec bych ráda upozornila na skutečnost, že nejen sociální pracovník si vytváří dojmy o druhých osobách, se kterými spolupracuje, ale on sám je objektem dojmu klienta. Jsou ve vzájemné interakci. V případě žadatelů o udělení mezinárodní ochrany mohou mít kulturní rozdíly vliv na výsledný dojem, a to oboustranně.

#### **4.1.1.1 Stereotypizace a předsudky**

Stereotypizaci lze rozumět dle Hayesové (2007) jako klasifikaci lidí podle předem daných kritérií na základě povrchních znaků, jako je např. barva pleti nebo sexuální orientace. Při stereotypizaci nebere jedinec vůbec v potaz, jaký druhý opravdu je. V současnosti je v povědomí veřejnosti běžné, že stereotypizace je sociálně nežádoucí, proto může být hůře odhalitelná. Nejběžnější je stereotypizace dle etnické příslušnosti a pohlaví. Vybíral (2005) označuje stereotypizaci jako výsledek zobecnění, zjednodušení a třídění okolního světa.

Sociální pracovníci obecně, tedy i ti, co pracují se žadateli o mezinárodní ochranu, mohou stereotypy přebírat, ale i sami mohou být stereotypizovanými produkty. Při setkávání s imigranty často sociální pracovník jedná s jedincem, který má odlišný hodnotový systém, což může být komplikací při komunikaci a spolupráci. Šišková (2001) upozorňuje, že se od minorit očekává přizpůsobení se většinové společnosti. Někteří odborníci neshledávají rozdíly mezi stereotypy a předsudky.

Předsudky jsou dle Průchy (2007) názory a postoje, které vyjadřují negativní vztah vůči jiným skupinám. Pro interkulturní psychologii jsou považovány předsudky a stereotypy za jeden z nejzávažnějších problémů.

Dle Hayesové (2007) mohou být předsudky jak pozitivní, tak negativní. Vybíral (2005) rozlišuje heterostereotypy, které jsou zaměřeny na členy jiné skupiny, a autostereotypy vyznačující se zaměřením na vlastní skupinu.

Předsudky mají tři komponenty, a to kognitivní, který představují právě stereotypy, tedy sdílené názory o charakteristikách skupiny, afektivní komponent, kam patří postoj, v němž se odráží hodnocení skupin, a behaviorální komponent představující diskriminaci v jednání se skupinami (Průcha, 2007).

Podle Middletona je důležitým faktorem ve vývoji předsudků právě kultura (in Hayesová, 2007). Sheafor, Hořejší a Hořejší uvádí, že kulturní odlišnosti se týkají mnohých zvyklostí každodenního života, včetně gestikulace během komunikace nebo projevování emocí (in Musil, Navrátil, 2000).

Sheafor, Hořejší a Hořejší se dále shodují na tom, že v případě předsudečného myšlení u sociálních pracovníků vůči menšinám jsou pozorovatelné určité charakteristiky. Takový sociální pracovník stereotypně vysvětluje chování menšiny, se všemi klienty patřícími do jedné etnické minority pracuje stejně využívá stejné pracovní strategie, odmítá význam kultury a národnostní příslušnosti nebo naopak jím vysvětluje veškeré chování klientů, o kultuře a rase vůbec nediskutuje nebo tak naopak činí pořád (in Musil, Navrátil, 2000).

#### **4.1.1.2 Idealizace**

Mezi stereotypy je řazena také idealizace sebe samého, vytváření dojmu o sobě samém odpovídající hraní rolí, které jedinec v životě plní (Goffman, 1999). Ta vychází z již zmíněného sebesystému, konkrétně z konativní složky, kam spadá seberegulace chování. Jedinec směřuje k vytvoření dojmu o sobě samém tím, že reguluje svoje chování dle toho, jak jej podle něj vnímají ostatní. Tak si vytváří sebezprezentační strategie. Tím, že je bude jedinec opakovat, mohou se následně stát osobnostní dispozicí (Smékal, 2009).

Idealizace sebe samého se může týkat pomáhajících pracovníků obecně, tudíž i pracovníků pracujících se žadateli o udělení mezinárodní ochrany.

#### **4.1.2 Atribuční procesy**

Dle Baumgartnera se atribuční procesy týkají otázek, jak lidé v rámci každodenního života připisují příčinnost svému chování, chování druhých nebo nepersonálním jevům ve svém sociálním prostředí. Týká se vnímání kauzality a důsledků tohoto vnímání. Při přisuzování odpovědnosti vychází jedinec buď se situační atribuce, kdy příčina je shledávána v prostředí, nebo atribuce personální, příčinou je v tomto případě jedinec (in Výrost, Slaměník, 2008).

Heider (in Nakonečný, 2009) se zabývá otázkou laické psychologie v otázce atribuce. U cizích osob přisuzuje jedinec nevhodné způsoby chování jejich vlastnostem osobnosti, tedy vnitřním příčinám. Vlastní nevhodné chování objasňuje jedinec vnějšími

okolnostmi.

Cílem atribuce je snaha porozumět chování druhých, aby nebylo pro jedince nesrozumitelné (Nakonečný, 2009).

## II Metodologická část

V této kapitole se budu zabývat otázkou metodologie, kterou jsem zvolila pro diplomovou práci. Nejdříve definuji výzkumné strategii, které jsem zvolila, dále uvedu zvolený nástroj sběru dat. Další podkapitolu budu věnovat operacionalizaci dat.

### 5 Výzkumná strategie

Na úvod této kapitoly bych stručně objasnila, čím se metodologie zabývá. Hendl (s. 34, 2005) uvádí, že „*metodologie se zabývá systematizací, posuzováním a navrhováním strategií a metod výzkumu.*“

Výzkumná strategie je dle Hendla (2005) obecný metodologický přístup, který volíme pro řešení výzkumné otázky. Mezi hlavní výzkumné strategie patří kvantitativní a kvalitativní přístup. V současnosti se využívá mnohdy v rámci jednoho výzkumu obou těchto metodologických strategií v různé kombinaci. Žižlavský (2009) dodává, že volba určité výzkumné strategie může znamenat volbu určitých metod a technik výběru výzkumných jednotek, zjišťování dat a analýzy dat.

Kvantitativní výzkumná strategie využívá náhodný výběr jednotek zkoumání, experimenty a silně strukturovaný sběr dat prostřednictvím dotazníků, pozorování nebo testů. V analýze je využíváno statistických metod (Hendl, 2005). Žižlavský (2009) uvádí, že musí být zvolen velký počet jednotek zkoumání, aby sociální jevy mohly být měřitelné.

Oproti tomu kvalitativní výzkumné strategie volí nízký počet jednotek zkoumání, zato větší počet zkoumaných vlastností a jevů (Žižlavský, 2009). Tím je získán hloubkový popis zkoumaného sociálního jevu (Hendl, 2005). I Corbinová a Strauss (1999) uvádí, že se kvalitativní výzkum zaměřuje na získání detailních informací o daném jevu, snaží se odhalit podstatu něčích zkušeností se zkoumaným jevem. Dále upozorňují na skutečnost, že tato strategie nevyužívá kvantifikaci a statistické procedury.

Všechny tyto rozdíly zároveň popisují důvody volby kvalitativní výzkumné strategie pro tuto diplomovou práci. Zaměřuji se na odhalování podstaty něčích zkušeností s určitým sociálním jevem, což by bylo prostřednictvím kvantitativní

strategie obtížné (Corbinová, Strauss, 1999).

Miovský (2006) se v rámci kvalitativní metodologie věnuje postoji výzkumníka a vztahu k účastníkům výzkumu. Dle něj neexistuje nezávislý výzkumník, každý je součástí sociálních, psychologických, finančních a jiných vazeb. Každý výzkumník přímo či nepřímo ovlivňuje proces výzkumu. Navíc žádný výzkumník není bez předsudků a nezatížený svými zkušenostmi a s tímto faktem je třeba ve výzkumu počítat. Tuto skutečnost si plně uvědomuji, jelikož jsem pracovala se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. I to je důvodem pro volbu kvalitativní strategie této práce.

Odborníci upozorňují na problém validity a reliability. Dle Švaříčka a Šed'ové (2007) se jedná o základní kritéria kvality sociovědeckého výzkumu. Validita je dle Silvermana (2005) jiný výraz pro pravdivost, tedy aby to, co bylo zjištěno, bylo pravdivé. Další kritérium – reliability - znamená spolehlivost, tedy že při opakované aplikaci dodá shodné výsledky (Disman, 2002). Tyto dvě podmínky jsou součástí kvantitativní i kvalitativní metodologie řešeny. V rámci kvantitativní výzkumné strategie je obtížné zajistit validitu získaných dat, a to z důvodu vysoké míry standardizace, což vede k redukci získaných informací. Na druhé straně to zajišťuje vysokou míru reliability (Disman, 2002).

U kvalitativní výzkumné strategie Silverman (2005) upozorňuje na problém validity v souvislosti role výzkumníka - aby výzkumník nedošel v interpretaci k zaujatým závěrům.

Jinak obecně může mít kvalitativní výzkum vysokou validitu. U kvalitativní metodologie je větší problém shledáván u kritéria reliability (Disman, 2002). Dle Miovského (2006) opakování mnohých výzkumů je nemožné, jsou jedinečné, záleží na mnoha faktorech, včetně toho, kdo výzkum provádí.

Hendl (2005) dodává, že nejčastěji výzkum probíhá v přirozeném prostředí, plán výzkumu má pružný charakter.

Mezi základní přístupy kvalitativní metodologie zařazuje Hendl (2005) případovou studii, etnografický přístup, fenomenologický výzkum, zkoumání dokumentů a přístup zakotvené teorie. Pro přístup zakotvené teorie je typické, že výzkumník získává data prostřednictvím různých metod. V diplomové práci využívám některých prvků zakotvené teorie, a to otevřené a axiální kódování (Strauss, Corbinová, 1999).

## 5.1 Cíl výzkumu a operacionalizace výzkumných dat

Cílem tohoto výzkumu je zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci, pracovníci příjmu a manažeři vnímají sebepoznání v kontextu práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Hlavní výzkumnou otázkou jsem formulovala následovně: „*Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebepoznání v kontextu přímé práce s žadateli o mezinárodní ochranu?*“

Výzkumnou otázku jsem vyvodila ze zvoleného tématu, tedy role sebepoznání při sociální práci se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Žadatelé o mezinárodní ochranu jsou velmi specifická cílová skupina, se kterou sociální pracovníci pracují. Tato cílová skupina je specifická právě tím, že klade velké nároky na sebepoznání. Sebeoznání a sebereflexe může odhalit možné stereotypy a předsudky u pracovníků, pracujících s cizinci, tedy i se žadateli o mezinárodní ochranu. Žadatelé o mezinárodní ochranu pocházejí z různých zemí, z různých etnických skupin. Jsou ovlivňováni různým náboženstvím, různým životním stylem, různým etnicko-kulturním zázemím.

Domnívám se tedy, že i to má vliv na osobnosti pracovníků, kteří pracují v přímé péči o žadatele. Jedná se o vzájemnou interakci, která se dotýká interkulturní psychologie i sociální práce. Zaměřila jsem se na pracovníky, kteří pracují se žadateli v přímé péči, ve střediscích, kde žadatelé o mezinárodní ochranu pobývají. Zde dochází k velmi úzkému kontaktu mezi pracovníky a klienty.

V rámci teoretické části jsem vymezila důležité pojmy vztahující se právě k hlavní výzkumné otázce a to sebepoznání, vnímání, sociální pracovník, sociální práce s klienty. Klienty jsou myšleni žadatelé o udělení mezinárodní ochrany. Mezi indikátory zařazuji sebesystém, vztah k sebepoznání, vnímání, profesi sociálního pracovníka, stereotypy a předsudky.

Jako nejdůležitější pojem považuji pojem **sebeoznání**, proces, kdy jedinec nachází informace o sobě samém, sebepojetí, které se odráží v další složce sebesystému v sebehodnocení a podle kterého jedinec reguluje svoje jednání. Pokud se sebeoznání vztáhne k pojmu **vnímání**, jedná se o sebepercepci. Jedinec vytváří dojem o sobě samém, když sleduje vlastní jednání. Percepce je považována za jednu ze základních metod sebepoznání. Když jedinec sleduje vlastní jednání, může stereotypně vnímat sám sebe, tedy vytvářet tzv. nálepky, nebude se vnímat komplexně. To může ovlivnit i vytváření dojmu o druhých, v případě vztáhnutí pojmu sebepoznání k **sociálním**



**pracovníkům, pracovníkům příjmu a vedoucím** a jejich vztahu ke klientům. Pomáhající pracovník si vytváří dojem o žadatelích o mezinárodní ochranu, ale i o sobě samém jako o pomáhajícím pracovníkovi. Sebepoznání významně ovlivňuje vytváření dojmu o druhých. Pokud pomáhající pracovník pracující se žadateli o mezinárodní ochranu vnímá svoji jedinečnost, pomáhá mu to vnímat jedinečnost druhých, tedy i **žadatelů o mezinárodní ochranu**. Při vytváření dojmu o žadatelích o mezinárodní ochranu může pracovník jednat stereotypně, předsudečně. To může být ovlivněno nejen jeho osobností, ale i významnými kulturními rozdíly mezi ním a klienty. Vztáhneme-li toto k pojmu sebepoznání, je nutné položit si otázku, zda si pomáhající pracovník uvědomuje svoje předsudky a stereotypy vůči klientům, zda si uvědomuje svoji kulturní identitu a kulturní odlišnosti mezi ním a klienty. Sebepoznání může nastartovat sebereflexi a následně změnu postoje.

Sociální pracovníky a pracovníky příjmu jsem vybrala z důvodu, že jsou v přímé péči o žadatele o udělení mezinárodní ochrany, jsou často prvními, kdo s žadatelem jedná v nové zemi. Střední management, tedy vedoucí, jsem zvolila z důvodu, že ti vedou své podřízené, a to metodicky, také jejich vztah ke klientům může ovlivňovat přímou práci s klienty. Někteří vedoucí často zastupují přímé podřízené, tudíž i oni sami pracují v přímé péči s klienty.

U sociálních pracovníků a pracovníků příjmu se zaměřuji prioritně na ně samotné, na jejich vztah k sebepoznání obecně, na sebepoznání, které je jim poskytováno právě prostřednictvím žadatelů o udělení mezinárodní ochrany. Na druhou stranu je důležité zjistit, jak sebepoznání sociálních pracovníků a pracovníků příjmu ovlivňuje vztah ke klientům, zda se v jejich chování objevují předsudky, jestli je pracovníci v přímé péči o klienty vnímají, znají.

U vedoucích se budu zabývat vztahem jich samých k otázce sebepoznání, ale ráda bych také zjistila, jaký důraz dávají sebepoznání sociálních pracovníků, zda jej nějakým způsobem podporují, jestli vnímají souvislost mezi sebepoznáním a vztahem sociálních pracovníků ke klientům, jaký důraz k tomuto přikládají.

V rámci vydefinování dílčích výzkumných otázek jsem postupovala následovně. Všechny tři dílčí výzkumné otázky jsou vztažené k hlavní výzkumné otázce tím, že mě zajímá sebepercepce pracovníků ve vztahu ke třem oblastem, a to k sebepoznání obecně, následně ke své profesi, poté k žadatelům mezinárodní ochrany. Sebepercepce

je obsahem zájmu sebepoznání. Částečně jsem vycházela také ze strukturace teoretické části práce, kde jsem nejdříve definovala pojem sebepoznání, tudíž jsem první dílčí výzkumnou otázku (dále jen DVO1) vztáhla obecně k pojmu sebepoznání s cílem zjistit, jaký vztah mají pracovníci k sebepoznání obecně. Poté se věnuji profesi sociálního pracovníka, pracovníka příjmu a vedoucí. Druhou dílčí výzkumnou otázku (DVO2) jsem tedy vztáhla k profesi, tedy k profesi sociálního pracovníka, pracovníka příjmu a vedoucí, pracující se žadateli o mezinárodní ochranu. Třetí dílčí výzkumnou otázku (dále jen DVO3) vztahuji ke klientům.

### **DVO1**

*„Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sami sebe ve vztahu k sebepoznání?“*

Touto výzkumnou otázkou chci zjistit, jak vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a manažeři pojem sebepoznání, jaký vztah mají k sebepoznání a sami k sobě. Vnímají sebepoznání negativně nebo pozitivně? U manažerů navíc chci zjistit, zda vnímají otázku sebepoznání jako důležitou u sociálních pracovníků a pracovníků příjmu, zda k tomu přihlíží např. při hledání vhodných školení.

(Indikátory: pojem sebepoznání, vztah k sebepoznání, sebediskrepanční teorie, akceptace, kongruence, vztah k samému)

### **DVO 2**

*„Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebe sami a sebepoznání ve vztahu ke své profesi?“*

V rámci druhé výzkumné otázky bych ráda zjistila, jaké představy má sociální pracovník, pracovník příjmu a vedoucí o sobě samém vzhledem ke své profesi. Jak vnímá sám sebe z hlediska kompetentnosti; jedná se o otázku sebehodnocení. Je důležité také zjistit, jak se pracovníci sebezprezentují. Dále bych chtěla zjistit, co motivuje pracovníky k jejich profesi a jaký mají ke své profesi vztah. Vzhledem k sebepoznání je důležité zjistit, zda sebepoznání je součástí jejich praxe.

(Indikátory: pojem sebepoznání, vztah k sebepoznání, sebediskrepanční teorie, akceptace, kongruence, vztah k profesi)

### DVO 3

*„Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sami sebe a sebezpoznání ve vztahu k žadatelům o udělení mezinárodní ochrany?“*

Touto výzkumnou otázkou bych chtěla zjistit, jaký vztah mají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí k žadatelům o udělení mezinárodní ochrany. Jako důležitější však spatřuji to, jak sami sebe vnímají v této otázce, zda se sociální pracovníci, pracovníci příjmu a manažeři zabývají otázkou, jestli mají nějaké předsudky vůči klientům, vůči jiným etnikům, zda naopak ne. Uvědomují nějaké stereotypy, které v rámci své profese používají? Zajímá mě, co pracovníkům žadatelé o udělení mezinárodní ochrany v rámci sebezpoznání přinesli, zda je tato cílová skupina obohatila. (Indikátory: pojem sebezpoznání, vztah k sebezpoznání, sebediskrepanční teorie, akceptace, kongruence, vztah ke klientům)

Poté, co jsem se zabývala otázkou dálejších výzkumných otázek a indikátorů, jsem stanovila témata k rozhovoru. Ty jsou vydefinované v rámci přílohy – tabulka operacionalizace.

### **5.2 Jednotka zkoumání dat, jednotka zjišťování dat**

Z výše uvedené operacionalizace vyplývají jednotky zkoumání dat a jednotky zjišťování dat. Jelikož se opírám o kvalitativní metodologii, volím záměrný výběr datových jednotek (Žižlavský, 2009). Volím tedy takové datové jednotky, které vybírám podle určitých vlastností (Miovský, 2009).

Jednotkami zkoumání jsou pracovníci příjmu, sociální pracovníci a vedoucí. Všichni účastníci výzkumu pracují ve dvou zařízeních, kde jsou ubytováni žadatelé o mezinárodní ochranu. V rámci zachování anonymity účastníků výzkumu nebudou střediska více specifikována, jelikož taková střediska se v České republice nachází 4 a účastníci výzkumu by mohli být identifikováni. Z důvodu zachování anonymity respondentů jsem se rozhodla uvést jen pohlaví jednotek zjišťování.

Jednotkami zkoumání jsou sociální pracovníci v počtu čtyř jednotek zjišťování, z nichž všichni jsou ženského pohlaví. V interpretační části budou označováni S1, S2, S3, S4. Pracovníci příjmu jsou celkem čtyři respondenti, a to dva muži a dvě ženy. V interpretační části budou označováni jako P1, P2, P3, P4. Poslední jednotkou

zkoumání jsou vedoucí, v počtu čtyř jednotek zjišťování. Všichni vedoucí jsou ženy. Ty budou označovány jako V1, V2, V3, V4.

Jednotkou zjišťování dat jsou konkrétní pracovníci, účastníci výzkumu, které jsem kontaktovala a následně s nimi byl proveden rozhovor. Respondenti byli vybráni dle záměrného kriteriálního výběru za pomoci metody sněhové koule. Kritériem výběru zde byla skutečnost, že respondent pracuje s žadatelem o udělení mezinárodní ochrany na pracovní pozici sociální pracovník, pracovník příjmu nebo vedoucí. Metoda sněhové koule znamená skutečnost, že účastník výzkumu mi doporučil další možné respondenty (Hendl, 2005).

### **5.3 Metody sběru dat**

Metody sběru dat jsou zaměřeny na objevování a popsání jevu ( Švaříček, Šed'ová, 2007). Výběr metody záleží na tom, jaká data chceme získat, a také na tom, kdo je jednotkou zkoumání a za jakých okolností se to bude dít (Hendl, 2005). V rámci kvalitativního výzkumu je využíváných více metod sběru dat, a to (dle více odborníků) pozorování, interview a analýza dokumentů (Hendl, 2005, Disman, 2006, Miovský, 2006).

Jako metodu sběru dat jsem pro tento výzkum zvolila polostrukturovaný rozhovor. Předem je vytvořeno schéma skládající se z okruhů otázek, během rozhovoru je možné zaměňovat pořadí. Také je možné doptávat se respondenta, jak danou věc myslí. Můžeme klást doplňující dotazy (Miovský, 2006).

Polostrukturovaným rozhovorem může tazatel získat mnoho dat do hloubky, na druhé straně se vyvarováva tomu, aby byly opuštěny důležitá témata vztahující se k výzkumu. Udržuje zaměření rozhovoru (Hendl, 2005).

### **5.4 Realizace a postup sběru dat, interpretace**

Z důvodu poskytnutí rozhovoru jsem oslovila dvě střediska, kde žijí žadatelé o mezinárodní ochranu. Protože sama pracuji jako sociální pracovníce v zařízení, kde pobývají žadatelé o mezinárodní ochranu, rozhovory neprobíhaly ve středisku, kde pracuji.

Po souhlasu vedoucích středisek jsem telefonicky kontaktovala možné

respondenty. Respondenty jsem stručně informovala o účelu své diplomové práce, o etických aspektech výzkumu, zeptala jsem se jich na možnost účasti v rozhovoru. Většina z kontaktovaných souhlasila s nahráním rozhovoru ihned, některé z dotazovaných jsem kontaktovala opakovaně z důvodu rozmýšlení se o účasti ve výzkumu nebo nepřítomnosti na pracovišti. Nakonec jsem si vyřídila povolení ke vstupu do středisek, které je nutné. Někteří respondenti mi doporučili další možné účastníky výzkumu, zde byla použita metoda sněhové koule. Dva z možných respondentů účast ve výzkumu odmítli, následně byli kontaktováni další možní účastníci, kteří s poskytnutím rozhovoru souhlasili. Využila jsem také metodu záměrného výběru přes instituce, základním souborem výzkumu je kritérium, že pro určitý typ instituce pracují (Miovský, 2009).

Rozhovory proběhly v termínu od 23. 6. do 7. 7. 2013, většinou na pracovišti účastníků výzkumu, dva rozhovory proběhly v restauračním zařízení. V restauračním zařízení rozhovory proběhly z rozhodnutí respondentek, nebylo to vnímáno jako rušivý element. Šest rozhovorů proběhlo ve večerních hodinách, kdy čtyři respondenti byli v pracovním procesu. Některé rozhovory byly přerušovány z důvodu plnění pracovních povinností, a to ze strany klientů nebo z důvodu telefonického hovoru. Jeden rozhovor proběhl v hektické atmosféře, z důvodu plnění pracovních povinností, proto i doba trvání rozhovoru byla kratší než u ostatních. Doba trvání rozhovorů byla od 19 minut do 52 minut. Průměrná doba trvání rozhovoru byla cca 34 minut.

Rozhovory proběhly v otevřené atmosféře, respondenti byli informováni o tom, že v případě, že se budou u některých otázek cítit nepříjemně, nemusí odpovídat. Většina této možnosti nevyužila, ale na některé otázky bylo odpovídáno nepřímou, nebo vyhýbavě. Toto přisuzuji skutečnosti, že sama pracuji v zařízení, kde klientelu tvoří žadatelé o mezinárodní ochranu. Je možné, že se respondenti necítili bezpečně, i když jsem je ubezpečila o anonymitě a bezpečnosti sdělení. Možnosti neodpovídat využili spíše vedoucí než sociální pracovnice a pracovníci příjmu. Skutečnosti, že pracuji v zařízení pro žadatele o mezinárodní ochranu se budu věnovat v podkapitole 5.5 Etický kontext výzkumu.

Mimo rozhovor mi často respondenti sdělili, že otázky pro ně byly složité a bylo by lepší o nich dopředu více popřemýšlet. O některých otázkách dle jejich sdělení doposud nepřemýšleli. Jedna respondentka mi sdělila, že se cítila nepříjemně, otázky

byly dle jejího sdělení tzv. moc na tělo.

Po provedení rozhovorů s respondenty jsem audiozáznamy převedla do písemné podoby. Následně jsem využila některých prvků zakotvené teorie dle Corbinové a Strausse (1999).

Nyní stručně definuji pojmy otevřené kódování, axiální kódování a teoretickou citlivost. Otevřené kódování je analýza, v níž dochází k označování a kategorizaci pojmů pomocí pečlivého studia získaných údajů. Prostřednictvím prostudování získaných dat jsou zjištěny podobnosti a rozdíly, následně jsou využity techniky porovnávání a kladení otázek. Poté jsou vytvořeny kategorie, což jsou seskupení pojmů vztahujících se k určitému jevu, které mají abstraktnější pojmenování než samotné pojmy (Corbinová, Strauss, 1999).

Po označení kategorií dochází k novému uspořádání, spojení mezi kategoriemi, jejich vlastnostmi a dimenzemi. Vlastnostmi jsou označovány znaky určité kategorie a „*dimenze reprezentují umístění vlastnosti na nějaké škále*“. (Corbinová, Strauss, s. 49, 1999) K tomuto dochází v rámci postupů axiálního kódování (Corbinová, Strauss, 1999).

Ke kódování je zapotřebí určité míry teoretické citlivosti. To je schopnost výzkumníka rozeznat, co je důležitého v údajích, a následně tomu dát smysl. Má dva důležité zdroje, a to obeznámení s odbornou literaturou a zkušenosti, ať už osobní, nebo profesní (Corbinová, Strauss, 1999).

## **5.5 Etický kontext výzkumu**

Podle Hendla (2005) je zapotřebí nejdříve získat informovaný souhlas od účastníka výzkumu. V této práci jsem zvolila pouze pasivní souhlas, a to tak, že na začátku nahrávání každého rozhovoru na diktafon jsem se dotyčného zeptala, zda souhlasí s nahráním rozhovoru pro účely této diplomové práce. S účastníky výzkumu byla dále řešena otázka anonymity, svoboda odmítnutí. Respondentům bylo sděleno, jak bude zajištěna anonymita. Bylo jim sděleno, že v diplomové práci budou označeni pouze písmeny, že nebude uvedeno, z jakého střediska byly rozhovory poskytnuty. Dále jim bylo sděleno, aby odpovídali tak, aby se cítili bezpečně, jelikož si uvědomují svoji pozici, která je zčásti kolegiální.

Miovský (2009) uvádí, že důležitým etickým tématem je střet zájmu. Jak už

jsem výše uvedla, sama pracuji v zařízení pro žadatele pro udělení mezinárodní ochrany, proto jsem tomuto tématu věnovala větší pozornost. V rámci rozhovoru jsem se snažila řídit etickým pravidlem tzv. empatické neutrality. Tento pojem vyjadřuje to, že výzkumník manifestuje vůči účastníkům výzkumu zájem, účast a porozumění. Při získávání dat by měl být velmi opatrný v hodnocení sdělení účastníků.

# III Empirická část

## 6 Percepce sebe samého ve vztahu k sebepoznání

Cílem této kapitoly je zodpovědět otázku: „*Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sami sebe ve vztahu k sebepoznání?*“

V rámci odpovědi na tuto otázku jsem vymezila následující kategorie, subkategorie a dimenze:

### 6.1. Kategorie: Percepce sebepoznání jako známé skutečnosti

6.1.1. Subkategorie: Představy o sebepoznání – dimenze: A) Sebeoznání jako poznávání sebe samotné(ho), A1) sebepoznání jako proces poznávání svých vlastností a schopností, A2) sebepoznání jako poznání vlastních silných a slabých stránek, A3) poznávání vlastních emocí, B) sebepoznání jako proces vedoucí k uvědomění si svého jednání v neobvyklých situacích, C) sebepoznání jako sebereflexe.

6.1.2. Subkategorie: Praktikování sebepoznávacího procesu – dimenze: A) praktikování v pomáhající profesi, B) praxe v soukromém životě, C) každodenní aktivita, D) využití techniky sebereflexe, E) využití zpětné vazby od okolí, F) sebepoznání pomocí intuice.

### 6.2. Kategorie: Percepce vztahu k sebepoznání

6.2.1. Subkategorie: Percepce důležitosti sebepoznávacího procesu – dimenze: A) cesta ke zhodnocení svého jednání, B) cesta ke správnému rozhodnutí, C) uvědomění si vlastních charakteristik osobnosti, D) pochopení svých reakcí, E) pochopení vlastních emocí, F) kdybych se neznal(a), nemohl(a) bych vykonávat tuto profesi, G) pokud nerozumím sobě, nerozumím ostatním.



- 6.2.2. Subkategorie: Sebepoznání jako spouštěč emocí – dimenze: A) pozitivní emoce, B) negativní emoce motivující změnu chování, C) obtížnost pojmenování emocí.

### 6.3. Kategorie: Percepce vztahu k sobě samému

- 6.3.1. Subkategorie: Percepce reálného já – dimenze: A) pojmenování pozitivních vlastností - A1) otevřenost, A2) empatie, A3) tolerantnost, A4) vstřícnost, A5) komunikativní, A6) samostatná, A7) dobrosrdečná, A8) spolehlivost, A9) pracovitost, B) pojmenování negativních vlastností - B1) netrpělivost, B2) upřímnost za každou cenu, B3) nedůslednost, B4) vznětlivá, B5) pedantské sklony, B6) neučenílivý, C) charakteristika na základě typologií osobnosti - C1) introvert, C2) extrovert, C3)melancholik, C4)flegmatik, C5) choleric, D) reálné já vztažené k pomáhající profesi.
- 6.3.2. Subkategorie: Percepce ideálního já – dimenze: A) spokojenost sám se sebou, B) změna intenzity vlastností, C) změna fyzického vzhledu, D) potřeba více znalostí – cizích jazyků.
- 6.3.3. Subkategorie: Percepce akceptace – dimenze: A) uvědomění si akceptace, B) neznalost akceptace, C) беру se taková, jaká jsem, D) interakce sebepoznání a akceptace – D1) pokud se nesebepoznám, nemohu se přijmout, D2) při poznání negativa, potřeba pracovat na sobě až poté znovupřijetí, D3)přijetí na základě mylných zjištění ze sebepoznání.
- 6.3.4. Subkategorie: Percepce kongruence – dimenze: A) situace, kdy chování vycházející z dostupných informací je oproštěno od bočních úmyslů, B) situace, kdy prožívání je v souladu s chováním, C) nemohu se chovat přirozeně, D) být otevřený znamená být asertivní, E) upřímnost, F) upřímné sdělení bez ubližování druhému.

## 6.1 Kategorie: Percepce sebepoznání jako známé skutečnosti

V rámci této kategorie popisují, co si respondenti představují pod pojmem sebepoznání, snažím se tento pojem dát do souvislosti se sebesystémem. Dále se věnuji využití sebepoznávacího procesu v profesním a soukromém životě.

### 6.1.1 Představy o sebepoznání

Téměř všichni respondenti uvedli, co si představují pod pojmem sebepoznání.

#### A) sebepoznání jako poznávání sebe samotného(ho)

Respondenti (P1, V1, V2, V3, V4, S1, S2, S3, S4) uvedli, že sebepoznání je poznávání sebe samotného. Někteří respondenti tuto definici více rozvedli. V4 a S1 sdělili, že se jedná o proces poznávání svých vlastností a schopností. S2 uvedla, že sebepoznání je poznávání vlastních silných a slabých stránek. S1 a V1 uvedli, že v rámci sebepoznání poznávají svoje emoce.

Respondenti tak poukázali na skutečnost, že sebepoznáním získávají informace týkající se vlastního sebesystému, tedy ohledně vztahu k sobě samému. V4, S1, S2 sebepoznáním získávají informace o sobě samém, tedy prostřednictvím sebepoznání si uvědomují kognitivní složku sebesystému, kam dle Macka patří sebepojetí, charakteristika sebe samého (in Výrost, Slaměnik, 2008).

Jen respondenti P2 a P3 se nepokusili pojem sebepoznání vymezit. Respondent P3 o sebepoznání mluvil podrobně, bylo patrné, že si uvědomuje, co pojem znamená. Respondent P2 se pojem sebepoznání nesnažil definovat, sebepoznání popsal jako obavu, co se ještě najde. Z dalších odpovědí na položené otázky bylo ověřitelné, že sebepoznání je součástí profesního života. Na otázku „*V jakých situacích přemýšlíte o roli ve své profesi?*“ odpověděl P2 následovně:

*„...Třeba mě mrzí, že mu nerozumím, že třeba když sem přijedou nějací noví klienti, třeba já nevím, z Kuby. Ta španělština...i jazyk, vůbec ne, to nás moc neučili. To se nám moc nechtělo se přiznám, pak časem se učit. Takže přemýšlím o sobě, že ..že vlastně už na začátku on něco chce a už já nejsem s ním schopn navázat kontakt. Takže už přemýšlím, že už asi bych se měl trochu na to zaměřit, ale nechce se mi.“ (P2)*

Respondent si prostřednictvím sebepoznání uvědomuje svůj deficit v oblasti svých znalostí, omezující navázání kontaktu s klientem. Sebepoznání zde může být spouštěčem chování, ale také motivací k jeho změně. Sebepoznání v tomto případě nemotivuje respondenta natolik, aby své znalosti rozšířil, ale pravděpodobně by ho muselo motivovat více proměnných.

Sebepoznání bez potíží definují dotazovaní sociální pracovníci a vedoucí pracovníci, u pracovníků příjmu bylo znatelné, že s pojmem neumí dostatečně operacionalizovat. To však neznamená, že by se otázkou sebepoznání nezabývali, což dokazují svými výpověďmi v rozhovoru. Proces sebepoznání je běžnou součástí jejich profesního i soukromého života.

Skutečnost, že pracovníci příjmu nedokázali pojem sebepoznání definovat, by mohla souviset se zaměřením dosaženého vzdělání, kdy tři ze čtyř pracovníků příjmu mají středoškolské vzdělání v jiném oboru než pomáhající profese, ve dvou případech technického směru, v jednom případě všeobecného směru (vzdělání respondentů je v práci záměrně anonymizováno). Jen respondentka P1 definovala pojem sebepoznání, má absolvovanou vysokou školu sociálního zaměření.

Kuneš (2009) uvádí, že sebepoznání je proces, nikoliv stav. To potvrzují ve svých výpovědích přímo pracovníci příjmu (konkrétně P2, P3, P4). Na otázku „*Co vás jako první napadne, když se řekne sebepoznání?*“ odpověděl P2 následovně:

*„...Sebepoznání?.. spíš je to taková obava, no, co ještě...co ještě tam bude.“ (P2)*

P4 odpověděla na otázku „*Co jste si o sobě v poslední době uvědomila?*“:

*„Uvědomila jsem si, že asi tím, jak člověk, jak stárnu, tak právě nad sebou víc přemýšlím, nad tím svým jednáním, nad tím, co dělám a jak to dělám.“ (P4)*

I S1 si je vědoma, že se obraz sebe samé mění a vyvíjí. Což dokazuje např. odpovědí na otázku, co si o sobě v poslední době uvědomila:

*„Negativního, že když jsem pracovala předtím než jsem šla na mateřskou, tak jsem byla*

*k těm lidem možná, k těm rodinám taková, taková možná míň emotivní, že třeba v dnešní době, tím, že člověk sám má člověk to dítě a ví, co to dá, jak to dá zabrat a co to je mít vlastně dítě, tak si myslím, že mě to posunulo zas úplně nějak jinam ještě.“*

S1 několikrát uvádí, že se zná. Kuneš (2009) upozorňuje na to, že nelze nikdy dospět k úplnému obrazu sebe samého. V případě S1 může být tvrzení zapříčiněno tím, že si uvědomuje důležitost sebepoznání pro profesi sociální pracovnice, ale také stereotypním vnímáním sebe samé. Může se příliš idealizovat v roli sociálního pracovníka, odborníka na poznávání nejen druhých osob, ale i sebe samé.

## **B) Sebepoznání jako proces vedoucí k uvědomění si svého jednání v neobvyklých situacích**

Respondenti (P1, P2, P3, P4, S1, S2, S3, S4) uvedli, že sebepoznávací proces vede k uvědomění si svého jednání v neobvyklých situacích, a to ihned po začátku rozhovoru, kdy byly kladeny otázky obecnější povahy. Mezi neobvyklé situace zařadili situace, kdy řeší konflikt s klientem, mezi klienty, situaci, kdy si nejsou jisti svým postupem řešení konfliktu. Je zřetelné, že všichni pracovníci příjmu a sociální pracovníci vnímají úzkou vazbu mezi sebepoznáním a náplní své práce, kam spadá právě řešení konfliktů. Řešení konfliktů může být vnímáno jako stresující situace, tudíž by pomáhající pracovník měl tyto situace zvládat efektivně.

Pro skupinu dotazovaných vedoucích sebepoznání není v souvislosti s neobvyklými situacemi tak akutní téma. To může být způsobeno tím, že sami nejsou v přímé péči s klienty tak často a s podřízenými neřeší tolik konfliktních situací jako pracovníci příjmu a sociální pracovníci. Na druhou stranu, když byly dotazovány na důležitost sebepoznání pro ně samotné, V1, V2, V3 uvedly, že sebepoznání je důležité v tom, aby mohly své chování zhodnotit. Často hovoří o tom, že sebepoznání je důležité k tomu, aby si ověřily správnost svého chování, správný postup v různých situacích. Je patrné, že respondenti dojem o sobě samém vytvářejí na základě sebereflexe, na základě zhodnocení svého chování v různých situacích a podle toho sami sebe interpretují.

Ověření si správnosti svého chování souvisí s vlastním sebehodnocením, kdy se dle Macka (in Výrost, Slaměník, 2008) jedinec konfrontuje s nějakými standardy. Sebehodnocení celkově souvisí s morálními hodnotami, normami a se životní

spokojeností.

Na otázku „*V jakých situacích o sobě přemýšlíte?*“ odpovídá S2 následovně:

*„...a taky samozřejmě v práci, protože pracujeme s lidmi z různých zemí a z různých kultur, který mají odlišné náboženství, odlišné zvyky, tak asi při své práci hodně. Protože tady je hodně konfliktních situací, které právě vznikají z rozdílnosti, z té odlišnosti.“*

Morgensternová a Šulová (2007) uvádí, že umění řešit konflikty patří mezi interkulturní behaviorální kompetence. Pracovník by se měl zajisté sebezpoznavat (Morgensternová, Šulová, et al., 2007). Při řešení konfliktů sehrává důležitou roli pracovní nástroj osobnost, obzvlášť odolnost vůči stresu. Proto by pracovník měl procházet procesem sebezpoznání a sebereflexe. Křivohlavý (2001) uvádí, že sociální pracovník by měl zvládat stres efektivně a pokud tomu tak není, sebezpoznání může pomoci k sebevýchově. Pracovníci příjmu (P2, P3) k tomu dodávají, že pokud by se neznali, nemohli by tuto profesi vykonávat. Musí vědět, jak budou ve vyhrocených situacích s klienty reagovat, aby mohli situaci efektivně zvládat.

Respondenti tím, že si uvědomují prostřednictvím procesu sebezpoznání své chování při řešení konfliktů, dávají najevo, že nemusí být kolize způsobená ze strany klienta, ale v rámci vzájemné interakce mezi pracovníkem a klientem, popř. když se jedná o konflikt mezi klienty, tak i pracovník při řešení může svým chováním způsobit další nedorozumění, popř. špatně situaci vyhodnotit a nevhodně vyřešit. Respondenti si uvědomují, že pracují s cizinci, u kterých je častá jazyková bariéra, kulturní odlišnosti odrážející se i v chování klientů. Skutečností, že se sebezpoznáním zabývají, např. sebereflexí nebo využívají zpětnou vazbu od kolegů, mohou rozkódovat svoje chování, které může způsobit nějakou kolizi.

Navíc tím poukazují na atribuční procesy vyhodnocení příčin, kdy připouští, že i oni sami, jejich dispozice, mohou být příčinou konfliktu, nesnaží se tím objasňovat kolize jen na základě situačního kontextu.

### **C) Sebezpoznání jako sebereflexe**

Respondentka P4 si pod pojmem sebezpoznání představuje sebereflexi, tedy jak přemýšlí

nad tím, co o sobě zjistila. Sebereflexi jako součást sebepoznání si představovali i ostatní respondenti (P1, P3, P4, S1, S3, S4, V1, V2, V3, V4) a mnohokrát ji označili jako techniku, kterou volí při sebepoznání.

Při jednání s klienty pocházejícími z různých zemí, z odlišného sociokulturního prostředí, je užitečné využívat sebereflexi jako techniku sebepoznání. Jak už jsem zmínila v předchozí dimenzi B, pracovník tak může rozkódovat např. svoje nevhodné chování nebo chování, které je v naší kultuře běžné, avšak pro osoby z jiného sociokulturního prostředí by mohlo být považováno za nepřijatelné. A tak proces sebepoznání může prostřednictvím sebereflexe vést k uvědomění si svého chování a poté nastartovat jeho změnu.

### **6.1.2 Praktikování sebepoznávacího procesu**

Všichni respondenti se věnují sebepoznání jak v soukromém, tak i profesním životě, považují jej tedy za součást života. V této subkategorii bych ráda dále rozvedla dimenzi A a B.

#### **A) praktikování v pomáhající profesi**

Tuto dimenzi jsem zvolila jako první, jelikož u všech respondentů vyplynulo v rámci rozhovoru, že sebepoznání je součástí jejich profesního života. O sebepoznání v souvislosti se svou profesí se mnohem více rozpovídali, jejich výpovědi byly plné zkušeností. Většina respondentů (P1, P2, P3, P4, S1, S2, S3, S4, V1, V2, V4) uvedla, že sebepoznáním si ověřují správnost svého jednání, ověřují si správné postupy při řešení různých situací v práci (např. neobvyklé situace viz podkap 6.1.1.), sebepoznání je důležité jako motivace k volbě pomáhající profese. Někteří respondenti hovoří o tom, že sebepoznání hraje důležitou roli při budování vztahu s klienty (S1, S2, S4, P1, P3, P4, V4). a to z důvodu určení svých hranic při práci s klienty (P3), dále z hlediska přístupu ke klientům (P1), při jednání s klienty v obtížných situacích (P1, P2, P3, P4, S1, S2, S3, S4), když se klient chová nepředvídatelně (P4) nebo nespolupracuje (V4, S4). V1 uvádí, že sebepoznání ovlivňuje to, jak pracovník vnímá klienty. S tím souhlasí i respondentka P1, která uvedla vlastní stereotypní vnímání některých klientů (viz. kap. 8.1.2)

Skutečnost, že sebepoznávací proces respondenti využívají v profesním životě,

potvrzuje i to, že na obecnou otázku, co si o sobě v poslední době uvědomili, respondenti (V1, V2, V4, S2, S3) vztahovali svoji odpověď k profesi, k práci. Respondenti (V3, S1, S4, P1, P2, P4) odpověděli obecně, jejich odpověď se dá vztahovat jak k profesnímu, tak soukromému životu. Jen respondent P3 odpověděl:

*„...že jsem netušil, že dokážu se starat o svěřený zvíře. To je asi to, co si tak vybavuju, že většinou, většinou to bylo povrchný, ale přímá, přímá starost, přímá starost, a takový, takovej nějaký pečovatelskej pud. To bude tak asi z poslední doby jediný.“*

Přesto, že se jedná o zkušenost z respondentova soukromého života, objevení pečovatelského pudu může souviset s pomáhající profesí.

Vedoucí (V1, V2, V3, V4) v souvislosti s profesí uvedly, že se sebezpoznávají při jednání se svými podřízenými. Jen V4 o sebezpoznání mluvila ve vztahu ke klientům. To může být způsobeno tím, že pro vedoucí je akutnější se sebou zabývat při práci s podřízenými, vyplývá to tedy z rozdílnosti náplně práce.

I odborníci mluví o tom, že pro pomáhající profesie je důležité zabývat se sebezpoznáním. Kuneš (2009) uvádí, že pokud se jedinec zabývá sám sebou, může pak lépe vnímat jedinečnost druhých osob. Pomáhající pracovník pracuje s lidmi, základem je tedy percepce jedinečnosti druhých osob. Navíc jeho osobnost je důležitým pracovním nástrojem (Kopřiva, 2000). Polovina respondentů (S1, S2, S3, P2, P3, P4) toto potvrzuje, někteří (S4, P1, V2, V3) se shodují na tom, že by se jím měli zabývat všichni bez ohledu na profesi. Poukazují tedy na skutečnost, že sebezpoznání má svoje místo i v mimopracovním životě. Sebezpoznáním ve vztahu k profesi dotazovaných se budu podrobně zabývat v rámci kapitoly 7.

Jelikož se otázkou sebezpoznání a profesí sociálního pracovníka, pracovníka příjmu a vedoucího a souvislosti sebezpoznání a vztahu ke klientům budu zabývat v rámci 7. a 8. kapitoly, budu se dále věnovat praxi sebezpznávacího procesu v soukromém životě respondentů.

## **B) sebezpznávací proces v soukromém životě**

Zkušenosti respondentů o sebezpoznání v rámci soukromého života byly

stručnější. Pokud byli dotazováni na otázky obecnější povahy, většinou odpovědi vztahovali k profesi a ke klientům. To však nemusí znamenat to, že by se sebezpoznáním v rámci soukromého života zabývali méně. Jelikož jsem respondenty kontaktovala v jejich roli pracovníků a od počátku věděli o tématu mé diplomové práce, mohli se domnívat, že mě především zajímá jejich vztah k sebezpoznání v souvislosti s jejich profesí a vztahu ke klientům a podřízeným. Navíc téměř všechny rozhovory proběhly na pracovištích, což může také ovlivnit směr přemýšlení směrem k profesi. Přesto se všichni respondenti alespoň některou obecnější otázku vztahovali k mimopracovnímu životu, někteří (P2, S2, S4, V1, V2) svoje zkušenosti se sebezpoznáním v soukromém životě rozvedli.

S2, V1 uvedly, že se sebezpoznávají často ve vztahu k rodině, obzvláště seberefektují vztah k dětem a jejich výchovu, zabývají se svým pocitem nejistoty při výchově dětí, popř. jestli zvládají dobře svoji roli matky. V1 se sebezpoznávala při úmrtí blízké osoby, což respondentce zvedlo sebevědomí, protože zvládla tuto náročnou situaci. P2 sdílel své zkušenosti o sebezpoznání při zvládání závislosti. Respondentka S4 na otázku „*V jakých situacích o sobě přemýšlíte?*“ odpověděla následovně:

*„Tak hlavně je to asi když řeším nějaké situace, ve kterých si nevím rady, tak hodně přemýšlím a taky potom, když se snažím zreflektovat vždycky ten den, co sem prožila.“*

Tím respondentka potvrdila, že sebezpoznávací proces je nedílnou součástí jejího každodenního života.

## **6.2 Kategorie: Percepce vztahu k sebezpoznání**

V první kategorii jsem si ověřila, že sebezpoznání je součástí pracovního i mimopracovního života respondentů. Je pravděpodobné, že v profesním životě na sebezpoznání kladou velký důraz, což dokazují svými mnohými zkušenostmi. Dále jsem zjistila, že využívají v rámci sebezpoznání techniku sebereflexe a také zpětná vazba od jejich sociálního okolí je jim v procesu sebezpoznání velkým přínosem. V této kategorii popisují to, jaký vztah mají respondenti k sebezpoznání. Jelikož důležitost sebezpoznání je zřejmé z vymezení dimenzí, ráda bych se věnovala blíže subkategorii 6.2.2.



### 6.2.2. Subkategorie: Sebepoznání jako spouštěč emocí

V rámci této subkategorie popíšu dimenzi A a B. Jako součást těchto dimenzí jsou uvedeny možné příčiny obtížností pojmenování emocí.

#### A) Pozitivní emoce

Respondenti V1, V3, V4, S1, P1, P3, P4 uvedli, že pokud si o sobě uvědomí něco pozitivního, zažívají pozitivní emoce. Bohužel se mi nepovedlo to, aby respondenti blíže specifikovali pozitivní emoce, které zažívají. I když jsem se doptávala, aby emoce blíže popsali, většinou mluvili jen obecně. Majoritně o pozitivních emocích v souvislosti se sebepoznáním mluvili jako o příjemných zážitcích (V3), o kladných pocitech (P1), spokojenosti (P4) a báječném pocitu (V1). Blíže emoce specifikovala vedoucí V4, která odpověděla na otázku „*Jaké emoce u vás vyvolává poznávání sebe samé?*“ následovně:

*„Někdy údiv (smích), někdy zklámaní, že třeba si uvědomím svoje chyby a někdy třeba zase radost, když, když se mi něco povede a jsou vidět vlastně výsledky. To člověku přináší jako radost.“*

Obzvláště skupina sociálních pracovníků o svých pocitech mluvila velmi stručně. Při otázkách týkajících se emocí uhýbaly od tématu. Mohlo to být zapříčiněno více skutečnostmi. I když pozitivní emoce zažívají, z nějakého důvodu se jim o tématu nechtělo mluvit. Mohla jsem mít špatně formulovanou otázku, mohlo to být způsobeno i mou osobou v roli výzkumníka nebo tazatele, a to z etického hlediska výzkumu. Protože sama pracuji jako sociální pracovníce, nechtěly přede mnou téma pocitů otevírat. Může se jednat o téma pro respondenty příliš osobní.

Další příčinou může být skutečnost, že se respondenti zabývají více chováním než emocemi. Sociální pracovníce S3 však několikrát v rámci rozhovoru uvádí, že sebepoznání je důležité, aby mohla pochopit svoje emoce. Jako techniku sebepoznání uvedla, že přemýšlí o důvodech, které v ní vyvolávají určité emoce. Když byla dotazována na emoce, které u sebepoznání zažívá, odpověděla, že spíše negativní, protože se nerada sebou zabývá. Více toto téma nerozvedla.

## **B) Negativní emoce motivující změnu chování**

Respondenti (V1, V3, V4, P2, P3, P4, S3) sdělili, že při poznávání sebe samé(ho) zažívají negativní emoce. V1 uvádí, že pokud někomu chce pomoci a nelze to, zažívá bezmoc. Říká, že v případě uvědomění si svých chyb tak cítí zklamání. Respondent P2 při sebepoznání zažívá strach, a to z informací, které o sobě ještě zjistí. P3 sděluje, že zažívá hněv, a to v souvislosti se spoluprací s klienty. Říká, že sám sebe nedokáže pozitivně překvapit a hněvá se na sebe, že se někdy ke klientům chová neprofesionálně. Hněv zažívá i respondentka P4, a to v situacích, kdy se hodnotí. Respondentka při sebepoznávání zažívá nelibé pocity, protože je jí nepříjemné se sebou zabývat.

V3 říká, že pokud si o sobě uvědomí něco negativního a zažívá u toho negativní pocity, je to důvod snažit se na některých věcech pracovat. S tím souhlasí respondent P3, který dodává, že při negativním pocitu ze sebe samého při jednání s klienty se snaží z toho ponaučit a svoje jednání neopakovat.

Stejně jako v předchozí dimenzi jen jedna sociální pracovnice sdělila negativní emoce, které zažívá při sebepoznání. Příčinami jsem se zabývala v předchozí dimenzi - pokud by tedy příčina byla v tom, že se jedná o příliš osobní téma, které respondenti nechtěli otevřít.

I odborníci se shodují na tom, že je důležité se svými emocemi zabývat. Rogers (1996) upozorňuje na skutečnost, že jedinec se má zabývat tím, co prožívá, a sám sobě naslouchat. Pokud to tak činí terapeut nebo pomáhající pracovník, může tak lépe naslouchat svým klientům, je navíc opravdovějším. Čím víc je kongruentnější, tím víc je opravdovější i klient a efektivněji pracuje na změnách osobnosti. I Němcová (1995) říká, že terapeut, tedy i pomáhající pracovník by se měl zabývat svými emocemi a reflektovat je.

Proto se domnívám, že i sami pomáhající pracovníci by měli umět otevírat téma emocí, měli by se jím aktivně zabývat. Pokud tento odstup byl způsoben mou osobou jako tazatelem, doufám, že respondenti o tématu popřemýšleli, třeba pomocí sebereflexe. Možná by bylo přínosné zjistit důvody, proč je pro respondenty obtížné mluvit o svých emocích v souvislosti se sebepoznáním.

## 6.3 Kategorie: percepce vztahu k sobě samému

### 6.3.1 Subkategorie: percepce reálného já

V rámci této kategorie a subkategorie bych se ráda věnovala dimenzi D, na jejímž základě se pokusím objasnit vzájemnou interakci mezi sebepoznáním a pomáhající profesí.

#### D) Reálné já vztahované k pomáhající profesi

Při obecné otázce, jak by sami sebe respondenti charakterizovali, většinou charakteristiku své osobnosti vztahovali ke své profesi. Respondenti (P1, P2, P4, V1, V2, V3, V4, S1, S2, S3) sami sebe charakterizovali na základě vlastností. Mezi tyto vlastnosti patří nejčastěji empatie (V2, V3, V4, S2), dále tolerantnost (P2, S2), otevřenost (S2), vstřícnost (P2, V4), komunikativnost (S2), samostatnost (V3), dobrosrdečnost (V4), spolehlivost (P1), pracovitost (P2). Některé z těchto vlastností (vstřícnost, empatie) jsou prezentovány jako důležité předpoklady pro navázání vztahu mezi klientem a pracovníkem (Kopřiva, 2000). Být komunikativní patří mezi kompetence sociálního pracovníka (Havrdová, 2003, Matoušek, 2003). Být tolerantní je základ pro kulturní senzitivitu, tedy vnímavosti vůči cizí kultuře (Šulová, Morgensternová, et al., 2007).

P4 sama sebe charakterizuje jako introverta, který raději naslouchá ostatním. Zde je také patrná souvislost s výkonem její profese, kdy naslouchání klientům je jeden ze základních předpokladů této práce. V1 se charakterizovala jako příliš mírná v chování, a to jak vůči klientům, tak i podřízeným. S1 na otázku *„Jak byste charakterizovala vaši osobnost?“* odpověděla následovně:

*„Tak já bych se charakterizovala jako asi jako introvert, ale s tím, že mám vytyčené, mám vytyčené hranice vůči těm klientům. Že se snažím mít ty hranice, protože, když člověk začínal, tak coby moje osobnost jsem byla velice otevřená, jo, velice, až třeba nadstandardně pomáhající, a v dnešní době už vlastně mám ty hranice posunutý někde jinde, snažím se je dodržet vůči těm klientům.“ (S1)*

Na základě sebereflexe vytvářejí respondenti dojem o sobě samém. Je zde patrné, že respondenti poznatky o sobě samém selektují, vytváří sebeschémat, které

jsou dle Macka relevantní vlastnímu já (in Výrost, Slaměnik, 2008). Svoji pozornost zaměřují právě na charakteristiky, které má mít pomáhající pracovník.

Pokud vezmu v potaz, že respondenti nevztahovali svoje odpovědi jen k tématu profese z důvodu toho, že znali téma této diplomové práce, kontaktovala jsem je na základě jejich profese a rozhovory proběhly většinou na pracovišti, viz výše (subkategorie 6.1.2, dimenze B), musím se zamyslet nad příčinami a důsledky pro výkon pomáhající profese.

Respondenti roli pomáhajícího pracovníka vnímají jako nesmírně důležitou, když jejich profese ovlivňuje i jejich charakteristiku osobnosti. Na druhou stranu mohou právě tyto vlastnosti vypovídat o tom, že respondenti mají osobnostní předpoklady k tomu, aby vykonávali pomáhající profesi. Domnívám se však, že to souvisí se sebezprezentací, kdy se respondenti idealizují.

Charakterizování vlastností může souviset se sebezprezentací, kdy se respondenti na roli pomáhajícího pracovníka upínají, protože jim přináší určité, pro ně důležité benefity. I Macek (in Výrost, Slaměnik, 2008) uvádí, že sebezprezentace může být spjata s pomáhající profesí a skrytými motivy k výkonu pomáhající profese, kdy je cílem zvyšovat vlastní sebejistotu a pocit vlastní hodnoty. Může sem třeba patřit strategie příkladnosti, v níž se pomáhající pracovník shledává jako vzor chování pro ostatní. Cílem těchto strategií je sebestvrzení vlastního sebehodnocení, kdy jedinec dává najevo, že se zná nejlépe. Kuneš (2009) dodává, že jedinec se může vnímat stereotypně, podle selektovaných informací o sobě samém. Je důležité, aby respondenti neměli představu o sobě samých jen jako o pomáhajících pracovnících, což vy vypovídalo o přítomnosti syndromu pomocníka. Syndrom pomocníka definoval Schmidbauer (2008) u jedince, který má nutkavou potřebu pomáhat, čímž jedinec kompenzuje svoje neschopnosti saturace svých potřeb a emocí. Pomáhajícím může také hrozit riziko syndromu vyhoření.

## **6.4 Dílčí závěr**

Dle popsaných kategorií, subkategorií a dimenzí lze odpovědět na DVO1 následovně:

*Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí parcipují sebezpoznání jako poznávání sebe samé(ho), věnují se mu jak v pracovním, tak i soukromém životě. Získávají tím*

*informace o sebesystému, vztahu k sobě samému. Sebepoznání vede ke zhodnocení jednání pracovníků, uvědomění si svého chování v neobvyklých situacích, ke správnému rozhodnutí. Prostřednictvím sebepoznání si uvědomují svoji osobnost, svoji charakteristiku. Sebepoznání vyvolává u sociálních pracovníků, pracovníků příjmu a vedoucích středisek pozitivní i negativní emoce, které je pro ně obtížné pojmenovat. Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí sami sebe percipují především jako pomáhající pracovníky, svoji osobnostní charakteristiku dávají do přímé souvislosti s výkonem pomáhající profese, sdělují, že se akceptují, většinou jsou spokojeni sami se sebou.*

Pracovníci se shodli na tom, že sebepoznávací proces je nedílnou součástí profesního života pomáhajícího pracovníka, a to hned z několika důvodů. Prostřednictvím něj se jedinec může rozhodnout pro profesi pomáhajícího pracovníka, tedy může jej motivovat k volbě této profese. Sebepoznání pracovníkům pomáhá budovat vztah ke klientům, ale také, v případě vedoucích, vůči podřízeným. To koresponduje s názory odborníků. Kuneš (2009) uvádí, že tím, že se jedinec zabývá sebepoznáním, je schopen lépe parcipovat jedinečnost u druhých. Vnímat druhé jako jedinečné osobnosti je jeden ze základních principů pro kvalitní výkon pomáhající profese.

Rozdíly v této oblasti jsem shledala u vedoucích, kteří sebepoznání nesměřují tolik ke svému jednání v neobvyklých situacích. Skupina sociálních pracovníků a pracovníků příjmu uvedla, že sami sebe poznávají při řešení konfliktů s klientem, konfliktů mezi klienty a v situaci, kdy si nejsou jisti svým postupem řešení konfliktů. Rozdíl spatřuji v tom, že sociální pracovníci a pracovníci příjmu jsou ti, kdo s klienty kolize řeší, zatímco vedoucí mají jinou náplň práce. Přesto se domnívám, že pro vedoucí by to mohlo být toto zjištění motivující k tomu, aby se řešením kolizí a obtížných situací klientů a pracovníků zabývali, protože do jejich náplně práce patří metodické vedení svých podřízených. Reflexe svého chování vede k vytvoření dojmu o sobě samém.

Pro profesi přímých pracovníků je velmi přínosné se svých chováním v těchto vypjatých situacích zabývat, jelikož i sami pracovníci svým chováním mohou způsobit nedorozumění, obzvláště z toho důvodu, že se jedná o cizince často s jazykovou bariérou

a z odlišného sociokulturního prostředí.

Vedoucí, pracovníci příjmu i sociální pracovníci se shodují na tom, že sebezpoznáním si uvědomují své chování a sebezpoznání je cesta ke zhodnocení tohoto chování a cesta ke správnému rozhodnutí. Toto zjištění koresponduje s kognitivně-behaviorálním směrem, dle kterého sebezpoznávací proces má být směřován k pozorovatelnému chování, kognitivním procesům (Praško, 2007).

Praško (2007) ale dále uvádí, že by se jedinec měl také zajímat o své emocionální a tělesné reakce. Jen jedna sociální pracovnice a jedna vedoucí uvedly, že je důležité se zabývat sama sebou v oblasti emocí, pochopit svoje emoce. I dle Rogerse (1996) je významné zabývat se vlastním prožíváním. Skutečnost, že u pracovníků absentuje sebezpoznání v oblasti emocí, koresponduje také se zjištěním vztahu mezi sebezpoznáním a emocemi, kdy se pracovníci shodují na tom, že sebezpoznání u nich vyvolává pozitivní a negativní emoce, ale většinou emoce nedokáží konkretizovat a popsat. To může být zapříčiněno tím, že se pro respondenty jedná o osobní téma, které z nějakého důvodu nechtěli přede mnou otevírat, nebo tím, že sebezpoznání více směřují na oblast svého chování. V tomto zjištění spatřuji možné negativní důsledky pro pracovníky, obzvláště pro sociální pracovníky, pro které je budování vztahu s klientem základem. Pokud si pracovníci své emoce nebudou uvědomovat, nebudou tak svoje emoce zpracovávat. Hájek (2006) uvádí, že pokud se bude pomáhající pracovník aktivně zabývat svými emocemi, může tak lépe rozpoznávat emoce klientů. Tak bude efektivněji pomáhat a sám sebe nebude emočně vyčerpávat. Rogers (1996) dodává, že pokud se pracovník zabývá svým prožíváním, je opravdovější. Kongruence je jeden ze základních principů důvěrného vztahu mezi klientem a pracovníkem. Pokud pomáhající pracovník nepozoruje svoje emoce, nemusí rozpoznat znaky přítomnosti syndromu vyhoření.

Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí středisek se shodně parcipují především jako pomáhající pracovníky. Při obecné charakteristice osobnosti volili pracovníci takové vlastnosti, které jsou často spojovány s výkonem pomáhající profese. To může znamenat, že mají osobnostní předpoklady k profesi pomáhajícího, nebo to může poukazovat na stereotypní vnímání sebe samého, kdy se pracovníci idealizují a podle toho sebezprezentují svoji osobnost. Zaměřují pozornost na vlastnosti, které by měli podle sebe samých jako pomáhající pracovníci mít. Domnívám se, že i dle tohoto znaku hodnotí sebe samé jako pomáhající pracovníky dle vlastní kompetentnosti. Tím si

mohou zvyšovat sebedůvěru a sebehodnocení. Na druhou stranu to může naznačovat přítomnost syndromu pomocníka. Pracovníci také mohou být ohroženi syndromem vyhoření. Těmto aspektům se budu věnovat podrobněji v rámci 7. a 8. kapitoly, ty jsou vztaženy právě k profesi pomáhajícího a ke klientům.

# 7 Vnímání sebe samého ve vztahu ke své profesi

Cílem této kapitoly je zodpovědět na otázku: „*Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sami sebe a sebepoznání ve vztahu ke své profesi?*“

V důvodu fundované odpovědi na tuto otázku jsem z poskytnutých rozhovoru vymezila následující kategorie, subkategorie a dimenze:

## 7.1. **Kategorie: Percepce interakce sebepoznání a vlastní profese**

### 7.1.1. Subkategorie: Percepce účelnosti sebepoznávacího profesu ve vlastní profesi

– dimenze: A) ověření si vlastní profesionality, B) pochopení vlastního chování, C) pochopení a zvládnutí vlastních emocí při výkonu profese, D) důležitost sebepoznání bez vazby na pomáhající profesi, E) pomoc při volbě a výkonu profese pomáhajícího.

### 7.1.2. Subkategorie: Praktikování procesu sebepoznání ve vlastní profesi –

dimenze: A) technika sebereflexe, B) využití intervize v sebepoznávacím procesu, C) využití supervize v sebepoznávacím procesu, C1) supervize mi v sebepoznání pomáhá minimálně, C2) supervize mi v sebepoznání nepomáhá, C3) supervize mi v sebepoznání pomáhá, D) prospěšnost sebezkušenostních výcviků, D1) je dobré je absolvovat, pokud je vede profesionál, D2) účelnost sebezkušenostních výcviků je přeceňována, D3) každý pomáhající pracovník by je měl absolvovat.

### 7.1.3. Subkategorie: Profese jako spouštěč poznávání vlastních emocí - dimenze:

A) pozitivní emoce jako motivace k výkonu pomáhající profese, B) negativní emoce.

## 7.2. **Kategorie: Percepce sebe samého jako pomáhajícího pracovníka**

### 7.2.1. Subkategorie: Jaký(á) bych měl(a) být – dimenze: A) jaký(á) bych měl(a) být

vůči klientům, A1) empatie, A2) asertivita, A3) umět naslouchat, A4) další -



nesoudit, mít hranice, otevřenost, komunikativnost, B) jaký bych měla být vůči podřízeným, B1) empatie, B2) spravedlivost, C) percepce očekávání organizace od pracovníků, C1) profesionalita, C1) samostatnost, C2) individuální přístup ke klientům, C4) aktivní naslouchání klientům.

7.2.2. Subkategorie: Jaký(á) jsem - dimenze: A) percepce sebe samé(ho) vůči klientům, A1) empatie, A2) otevřenost, A3) komunikační dovednosti, A4) znám svoje hranice, A5) asertivita, B) percepce sebe samého vůči podřízeným, B1) odborné znalosti, B2) spravedlivost.

7.2.3. Subkategorie: Jaký(á) bych chtěl(a) být- dimenze: A) v přístupu vůči klientům, A1) intenzita vlastnosti, A2) individuální přístup ke všem, A3) větší množství znalostí – znalost cizích jazyků, A4) víc komunikačních dovedností, B) jsem spokojen(a) tak, jak jsem, C) v přístupu vůči podřízeným víc direktivnější.

7.2.4. Subkategorie: Percepce motivace k pomáhající profesi s žadateli o mezinárodní ochranu – dimenze: A) být užitečný a smysluplnost pomáhající profese, B) různorodost práce s žadateli o mezinárodní ochranu, C) od dětství chci dělat pomáhající profesi, C1) sociální citění, C2) zkušenosti s rodinou, C3) výchova, D) potěšení z toho, že mohu někomu pomoci, E) konat dobro.

7.2.5. Subkategorie: percepce uvědomění účelnosti motivace k pomáhající profesi- dimenze: A) aby člověk pod nálepkou pomáhání neubližoval B) uvědomění si hranic pomáhání C) výkonem pomáhající profese duši nevyлéčí D) nadměrná angažovanost, která shazuje kolegy

7.2.6. Subkategorie: Percepce kongruence ve vztahu k vlastní profesi – dimenze: A) upřímnost, B) nezbytnost k vytvoření kvalitního, důvěrného vztahu mezi klientem a pracovníkem, C) opravdovost jen jedna, D) nesoudit a být empatický, E) realita v prostředí žadatelů o mezinárodní ochranu.

### **7.3. Kategorie: Ideální představa o ostatních pracovnících**

7.3.1. Subkategorie: Percepce ideálního pracovníka příjmu – dimenze: A) ve vztahu ke klientům, A1) otevřený, A2) vstřícný, A3) umí naslouchat, A4) klient na prvním místě, B) dobrá spolupráce s ostatními pomáhajícími

pracovníky, C) jazyková vybavenost, D) umět zvládat náročné situace, D1) odolnost vůči stresu, D2) rozhodnost.

7.3.2. Subkategorie: Percepce ideálního sociálního pracovníka – dimenze: A) ve vztahu ke klientům, A1) empatický, A2) otevřený, A3) asertivní, A4) znát hranice, A5) přijetí klientů bez předsudků, A6) individuální přístup, A7) pravdomluvný, B) dobré komunikační a organizační schopnosti, B1) umět naslouchat, B2) schopnost navázat kontakt, C) jazyková vybavenost, D) umět řešit konflikty, D1) umět rozhodnout, E) spolupráce s ostatními pracovníky.

7.3.3. Subkategorie: Percepce ideálního vedoucího – dimenze: A) hájit zájmy klientů a brát v potaz podněty ze strany podřízených, B) vlastnosti sociálního pracovníka ve spojitosti s manažerskými schopnostmi, C) člověk bez předsudků, který umí řešit situaci ze své pozice, D) být oporou svým podřízeným, E) být spravedlivý.

## **7.1 Kategorie: Percepce interakce sebepoznání a vlastní profese**

### **7.1.1 Subkategorie: Percepce účelnosti sebepoznávacího profesu ve vlastní profesi**

V této subkategorii bych ráda popsala dimenzi A, jelikož u ní spatřuji návaznost na předchozí kapitolu.

#### **A) Ověření vlastní profesionality**

Respondenti (V1, V3, V4, P1, P3, P4, S1, S2, S3) uvedli, že prostřednictvím sebepoznání si ověřují vlastní profesionalitu, svoje profesionální chování.

Vedoucí využívají sebepoznávacího procesu k tomu, aby se rozhodovali pro správně řešení (V3, V4), sebepoznáním si ověřují, jestli svoji roli zvládají dobře (V1, V4), a toto vztahují ke svým podřízeným.

Pracovníci příjmu a sociální pracovníci uvedli, že sebepoznání jim pomáhá k ověření si správného jednání v kolizních situacích, kdy řeší konflikt s klientem, mezi klienty, situaci, kdy si nejsou jisti svým postupem řešení konfliktu. Je zřetelné, že všichni pracovníci příjmu a sociální pracovníci vnímají úzkou vazbu mezi sebepoznáním a náplní své práce, kam spadá právě řešení konfliktů.

S2 uvádí, že poznáváním sama sebe si ujasňuje, že dokáže správně řešit

konflikty. I P3 a P4 uvádí, že si sebezpoznáním ověřují postup, jak řešili neobvyklou situaci. P4 dodává, že tak zjišťuje, zda nějak nepochybila. Sebereflexí, což je nejčastější užívaná metoda k sebezpoznání v profesi respondentů, dospívají k uvědomění svého chování v neobvyklých situacích (viz kapitola 6.1.1, dimenze B) a vede k vytvoření dojmu o sobě samém. Pozornost zaměřují respondenti na své chování.

### **7.1.2 Subkategorie: Praktikování procesu sebezpoznání ve vlastní profesi**

V rámci této subkategorie popíšu dimenzi C, v sebezpoznávacím procesu v profesi respondentů je nápomocná zpětná vazba kolegů, kterou jsem nazvala intervizi. Z výzkumu bylo zjištěno, že supervize respondentům při sebezpoznání pomáhá jen v minimálně. Jen jeden pracovník příjmu a dvě vedoucí uvedli, že jim je supervize v otázce sebezpoznáním prospěšná, ostatní uvedli opak.

#### **C) Využití intervize v sebezpoznávacím procesu**

Na úvod bych ráda upozornila na skutečnost, že respondenti byli dotazováni na techniky a metody, které v rámci sebezpoznávání užívají. Jedinou technikou byla sebereflexe, intervize dle mého názoru není technika sebezpoznání, ale zpětná vazba od okolí může nastartovat sebezpoznávací proces. Navíc dle Macka (in Výrost, Slaměník, 2008) se jedinec v rámci sebezpoznání srovnává s ostatními, může přebírat chování pozitivních vzorů. Tak dochází k nezáměrnému vytváření sebesystému.

Intervize, zpětná vazba od svých kolegů, je tedy často velkou pomocí vedoucí k sebezpoznávacím procesu v praxi pomáhajícího pracovníka se žadateli o mezinárodní ochranu. To vyplývá z rozhovorů s respondenty, v nichž V4, P1, P2, S1, S2, S3 sdělili, že zpětná vazba kolegů přispívá k jejich sebezpoznání. Na otázku, jaké způsoby sebezpoznání ve své profesi znáte, V4 odpověděla následovně:

*„.....A třeba i tak jak se bavíme s kolegama, nebo s těma podřízenýma, jak nevím o situacích, u cigára, tak to probíráme a bavíme se o tom, jak postupovali oni, co bych udělala já. Je to teda bohužel s odstupem, protože ty lidi jednájí teď a tady, v tu minutu, kterou vlastně mají nastolenou, ale já už se na to dívám s odstupem času, ale si o tom třeba povídáme, a uvědomíme si některý věci jako společně. Nebo i já si uvědomím, jak*

*bych třeba postupovala já, jo, že bych třeba postupovala úplně jinak, tak je to takový, že se poznáváme jakoby, jakoby kolektivně jakoby sami sebe, jo, no.*“ (V4)

Zatímco pro S1, S2, S3 je pro sebepoznání v profesní rovině důležitá zpětná vazba od okolí, V4 je jedinou vedoucí, která intervizi uvedla jako techniku vedoucí k sebepoznání. Sama uvádí, že s kolegy a podřízenými má velmi kladný vztah postavený na základě vzájemné komunikace, ostatní vedoucí se ke vztahu k podřízeným buď nevyjadřují, vnímají jej jako každodenní proces (V3), nebo se vnímají jako příliš benevolentní (V1). V2 sděluje, že pro ni ve vztahu k podřízeným sebepoznání hraje roli v tom, že pokud nebude dostatečně sebevědomá, nemůže předávat podřízeným žádná pozitiva. Možná, že kdyby se vedoucí sebepoznávaly více prostřednictvím zpětné vazby od svých podřízeným, mohly by např. více vnímat důležitost sebepoznání podřízených v rámci řešení kolizí s klienty (viz kap. 6.1.1, dimenze B).

Sociální pracovnice vnímají zpětnou vazbu kolegů jako potřebu vedoucí k sebepoznání. V tom shledávám přínos pro praxi sociální pracovnice. Tím si sociální pracovnice předávají zkušenosti, mohou si lépe uvědomit skutečnosti o sobě samé, o svém sebepojetí. Také zpětná vazba od kolegů může ovlivňovat druhou složku sebesystému, tedy sebehodnocení, kde zajisté hraje roli právě srovnávání se ostatními, tedy i se svými kolegy. Třetí složka sebesystému souvisí se sebezprezentací, tedy i prezentací sebe jako pomáhajícího pracovníka. Touto otázkou jsem se již zabývala v rámci kap. 6.3, dimenze D.

Na druhou stranu tento postup může skrývat možná negativa. Ty spatřuji např. v tom, že tímto postupem zároveň sdílejí informace o klientech, které mohou být následně stereotypně vnímány všemi pracovníky v kolektivu, na základě zkušenosti jedné sociální pracovnice.

Závěrem bych chtěla dodat, že všichni respondenti, kteří uvedli jako techniku sebepoznání intervizi, zároveň sdělili, že se do práce těší na své kolegy. Z toho vyplývá, že se svými kolegy mají dobré vztahy - i to může být důvodem uvedení zpětné vazby od svých kolegů jako techniky vedoucí k sebepoznání.

### **7.1.3 Subkategorie: Profese jako spouštěč poznávání vlastních emocí**

Protože se konkrétním pozitivním a negativním emocím vůči klientům budu zabývat

v rámci 8.kapitoly, v této subkategorii popíšu ostatní dimenze a vlastnosti dimenzí.

### **A) Pozitivní emoce jako motivace k výkonu pomáhající profese**

Všichni respondenti se shodli na tom, že v rámci své profese zažívají pozitivní emoce, konkrétně radost. Radost většinou parcipují jako těšení se na něco, těšení se z něčeho. Pracovníci sdělují, že zažívaná radost z práce je motivuje k tomu, aby tuto profesi vykonávali dál. Nejvíce respondentů (S1, S2, S3, S4, P1, P2, P4, V1, V3, V4) uvedlo, že v práci zažívají radost při práci s klienty, a to z více důvodů. Je to např. radost z pozitivní zpětné vazby od klienta, když má klient pozitivní přístup ke své životní situaci. Pracovníky těší sdílet spokojenost klientů, když se jim něco podaří. Zároveň jsou tyto zkušenosti velkým stimulem k dalšímu výkonu pomáhající profese respondentů.

Radost zažívají respondenti (S1, S2, S3, P1, P2, V1, V4) často vůči pracovnímu kolektivu, na který se do zaměstnání těší. To souvisí s předchozí subkategorii a popsanou dimenzí C. V případě, že by respondenti nezažívali při spolupráci s kolegy radost, věřím, že i zpětná vazba od kolegů by nesehrávala tak významnou roli v sebepoznávacím procesu. Tomuto tvrzení nasvědčuje i fakt, že totožně to vnímají stejní respondenti. Příjemný kolektiv jistě přispívá k pozitivní atmosféře v zaměstnání, kolegové mohou respondentům být oporou tím, že společně sdílí zkušenosti.

Radost ze smysluplnosti profese zažívají V2 a V3. Do práce se těší na to, že budou užitečné, těší se na jinakost klientů, což je také motivuje k výkonu jejich profese.

Skutečnost, že respondenti zažívají ve své profesi radost, pozitivní emoce, může mít preventivní charakter proti syndromu vyhoření. Uvědomění si pozitivních emocí a jejich zažívání způsobuje, že se pracovníci těší do zaměstnání, což se může odrážet i na pozitivním přístupu ke klientům.

### **B) Negativní emoce**

Téměř všichni respondenti (S1, S2, S3, S4, P1, P2, P3, P4, V1, V2, V4) uvedli, že ve své profesi zažívají negativní emoce. Negativní emoce respondenti (P1, P4, S1, S2, V1, V2, V4) vztahovali nejčastěji ke klientům. Hněv směřuje i k jiným oblastem při výkonu profese. Většina respondentů (S2, S3, S4, P3, P4, V1, V2, V4) se hněvá,

protože myslí na prospěch klientů, popřípadě podřízených, ale nemohou v jejich prospěch nic podniknout.

*Vůči svým kolegům* zažívají hněv respondenti S1, P1, P2. P1 a P2 pociťují hněv z důvodu chování kolegů směřovaného k pracovním povinnostem. S1 cítí hněv v případě, když kolegové mají odlišně nastavené hranice vůči klientům. S1 na otázku „*Co vás v práci štve?*“ odpověděla následovně:

*„...když si vytyčíme právě ty meze a třeba jeden sociální pracovník by je měl hodně široký a druhý by je měl nastavený zas jinak, chce, abysme byly dohodnutý a všechny ty meze byly stejny. Protože to pak ztěžuje opravdu tu práci.“ (S1)*

Respondentka upozorňuje na důležitost nastavení hranic ve vztahu ke klientům, zároveň otevírá téma důležitosti spolupráce mezi kolegy. To může mít negativní důsledky pro klienta. Klient se může cítit dezorientován, pokud jedna sociální pracovnice je více angažovaná než druhá.

V tomto případě je důležité na pracovišti určit základní pravidla jednání s klienty, co je možné, co už nikoliv, a dodržovat je, a to např. s pomocí výše popsané intervize popř. i supervize.

*Hněv vůči vedení a organizaci* popsali respondenti P3, P4, V1, V4. P3 a P4 uvedli, že je rozčilují nadřízení, a to z toho důvodu, že se nadřízení nedokážou vžít do jejich práce a hlavně práce s klientem. P3 rozčiluje na vedení to, že nedokáže zajistit lepší podmínky pro klienty. V4 cítí hněv vůči vedení ze stejného důvodu. V1 pociťuje hněv z důvodu nezájmu vedení o své podřízené.

*Hněv vůči systému* je další vnímanou emocí ze strany respondentů (S2, V2, V4). Systémem chápou systém azylové politiky, který vnímají jako zneužitelný a navíc produkující potíže a konflikty.

Sociální pracovnice S3 a S4 zažívají *hněv vůči svým omezeným kompetencím*, které vyplývají z toho, že pracují ve státní organizaci. Z důvodu toho vnímají svou pomoc klientům jen v základu saturování jejich potřeb.

Závěrem bych chtěla napsat, že respondenti se otázkou emocí v rámci své profese zabývají. V tom spatřuji pozitiva. I když pociťují hněv vůči různým skutečnostem ve

své profesi, základem je, že si to uvědomují. I když respondenti vnímají to, že v tomto směru negativní emoce motivuje respondenta k určitému chování, které není vyslyšeno, mohou pracovat jen s emocí, např. v rámci supervize či intervize.

## **7.2 Kategorie: Percepce sebe samého jako pomáhajícího pracovníka**

V rámci této kategorie popisují, jak pracovníci sami sebe vnímají jako pomáhající pracovníky se žadateli o mezinárodní ochranu. V první subkategorii se věnují tomu, co si pracovníci představují, že od nich očekává vedení organizace. Také se věnují jejich percepci ideálního pracovníka, tedy tomu, které vlastnosti by měl mít pracovník v rámci jejich profese. Druhá subkategorie se zabývá otázkou reálného já, tedy vlastnostmi, které respondenti jako pomáhající pracovníci mají. Třetí subkategorie se zabývá tím, jací by pracovníci chtěli být, které vlastnosti by chtěli mít ve vztahu ke své profesi.

### **7.2.1 Subkategorie: Jaký(á) bych měl(a) být**

Jak už jsem výše uvedla, tato subkategorie se zabývá percepcí vlastní profese respondentů, a to z pohledu požadovaného já. Požadované já dle Higginse zahrnuje charakteristiky osobnosti, o kterých se jedinec domnívá, že by je měl mít (in Výrost, Slaměník, 2008).

V rámci této subkategorie popíšu dimenzi A a C.

#### **A) Jaký(á) bych měl(a) být vůči klientům**

Téměř všichni respondenti otázku, jak si představují ideálního pracovníka v jejich profesi, vztahovali ke vztahu ke klientům a k přístupu ke klientům. Jen vedoucí (V3) sdílela svoji představu, jak vnímá ideálního vedoucího, velmi obecně.

Nejvíce respondentů (S1, S2, S3, P2, P3, V1, V2), se shodlo na tom, že by měli být empatictí vůči klientům. Být empatický, empatické porozumění Rogers (1996) popisuje jako jeden ze základních principů k navázání vztahu s klientem. Obzvláště skupina sociálních pracovníků upozorňovala na to, že empatii vnímá na prvním místě v popisu, jaký by měl být sociální pracovník. S2 dává empatii do souvislosti s kongruencí sociální pracovníce, kdy říká, že sociální pracovník se stává opravdovým právě tím, že je empatický a klienty nesoudí. I P2 vztahuje empatii k opravdovosti, empatii vnímá jako

předpoklad k tomu, aby pracovník příjmu mohl být opravdový.

Morgensternová a Šulová (2007) dávají do souvislosti kongruenci a empatii. Upozorňují, že tím, že je jedinec opravdový, je pro druhého čitelnější, ale také by měl být citlivý vůči kulturním odlišnostem. Při práci s cizinci, včetně žadatelů o mezinárodní ochranu je nezbytné cítit, které chování je v určité kultuře nevhodné. Empatie je předpoklad pro pochopení cizí mentality a odlišného chování.

Pracovníci příjmu (P2, P3) vnímají empatii jako vstřícnost a ochotu vůči klientům, vcítění se do druhého. P3 vnímá empatii jako jeden z komponentů v rámci profese pracovníka příjmu ve vztahu ke klientům, ale dodává, že pro něj samotného je prioritou být asertivní. Asertivita pracovníku příjmu pomáhá určit hranici, do jaké míry se pro klienta angažovat, do jaké míry jej chápat.

*„Musí umět se vcítit, ale musí taky umět taky říct dost a ne.“ (P3)*

Asertivita je další častou jmenovanou vlastností, kterou by respondenti (S1, S2, S3, S4, P1, P2, P3) dle vlastní percepce měli mít. Schopnost být asertivní vnímají pracovníci příjmu jako umět se ovládat a zachovat klid při jednání např. s agresivním klientem. Potřeba být asertivním je vnímána v souvislosti s řešením kolizí mezi klienty, řešením konfliktních situací. S2 vnímá asertivitu jako předpoklad tomu, aby jedinec mohl efektivně řešit konfliktní situace.

S4 asertivitou označuje komunikační vlastnosti, kdy netlačí klienta někam, kam ten klient nechce. Tedy asertivně se chová ten pracovník, který nejedná s klienty manipulativně.

Dále se respondenti (V1, S1, P1, P4) shodli na dovednosti umět naslouchat.

*„...ochota k naslouchání, to je asi naslouchat pozorně, poslouchat, to co ten klient opravdu potřebuje....(S1)*

Umění naslouchat patří mezi základní kompetence při vedení rozhovoru. Naslouchat dle Kopřivy (2000) znamená pozorně sledovat, co druhá osoba říká, aniž by jedinec do sdělení vkládal vlastní názory, rady apod. Při práci s žadateli o mezinárodní ochranu je aktivní naslouchání obtížné z důvodu jazykové bariéry či odlišného způsobu chování.



Pracovníci vyjmenovali ještě další vlastnosti a dovednosti, které by měli mít jako sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí ve vztahu ke klientům, a to nesoudit (S2), mít stanovené hranice (P3) a komunikativnost (S1, S4). Také by měli být otevření (S1, S3).

### **C) Percepce očekávání organizace od pracovníků**

Všichni respondenti se shodují na tom, že organizace a vedení organizace od nich očekává profesionalitu, profesionální přístup ke své profesi. Pod pojmem profesionalita si respondenti představují plnění pracovních povinností v souladu s pokyny organizace (S3, P1, V3, V4, P3), že budou dělat dobrou a zodpovědně odvedenou práci (S2, S4, P4), a fungováním střediska tak, jak má (P2, P3).

Jen respondenti S1, P1 a P3 specifikují očekávání ze strany organizace a vedení směrem ke klientům. P1 vnímá, že organizace od ní očekává, že se ke klientům bude chovat vhodně a slušně, že klientům bude aktivně naslouchat. P3 si představuje, že organizace a vedení od něj jako pracovníka příjmu očekává, aby se klienti cítili dobře.

#### **7.2.2 Subkategorie: Jaký(á) jsem**

Tato subkategorie popisuje, jací sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí sami sebe vnímají. Respondenti (S1, S2, S3, V1, P2) kladou důraz na svoji empatii a sociální pracovnice (S1, S2, S3) vnímají svoji otevřenost vůči klientům. Pracovníci příjmu (P1, P4) a sociální pracovnice (S1, S4) vnímají především svoje komunikační dovednosti a P3 se vnímá jako asertivní. Uvádí, že asertivitu vnímá jako podstatnou ve vztahu ke klientům, jelikož často musí u klientů řešit požívání alkoholu, kdy musí nastavovat jasné hranice. Asertivita mu v tomto pomáhá. Důraz na hranice kladou také sociální pracovnice (S1, S2, S3).

Vedoucí vztahovali sebe samé ve své profesi vůči svým podřízeným. Uvedli, že u sebe vnímají dostatek odborných znalostí (V1, V3, V4), dvě vedoucí (V2, V4) se snaží být spravedlivé vůči podřízeným, a to v rámci rozdělení pracovních povinností podřízeným.

Dle sebediskrepanční teorie by neměly být velké rozpory mezi skutečným já a požadovaným já. Pokud tak tomu je, může jedinec zažívat pocity studu a viny. Pokud by tato situace nastala u sociálních pracovníků, pracovníků příjmu či vedoucích, mohlo by to významně ovlivnit jejich sebesystém, obzvláště sebehodnocení. Pokud se

pracovník bude podhodnocovat, může si při interakci s klientem toto kompenzovat. Např. může se příliš angažovat, klienta nepovede k samostatnosti, může nad ním přebírat kontrolu. Nepřiměřené přebírání kontroly souvisí s mocenskou pozicí pracovníka, kdy je pracovník motivován k pomáhání právě udělenou mocí. Pracovník se domnívá, že jedná správně ve prospěch klienta, ale klient to vnímá odlišně. Pomáhající tak může jednat ve prospěch klienta, ale i v jeho neprospěch. Pomáhající pracovník by se měl mocí, popř. mocí jako neuvědomovaným motivem k výkonu své profese zabývat, v tomto ohledu využít právě proces sebepoznání, poznání svého sebesystému. Další neuvědomované motivy řeší Macek (in Výrost, Slaměnik, 2008). Tomuto tématu jsem se již věnovala v rámci kap. 6.3, dimenze D.

### **7.2.3 Subkategorie: Jaký(á) bych chtěl(a) být**

Respondenti (S1, S2, V1, V3) si uvědomují skutečnost, že ideální pracovník neexistuje, přesto by chtěli něco na sobě změnit. S4 uvádí, že je vždy co zlepšovat a zdokonalovat. V1 si uvědomuje, že nikdo není stoprocentní. Dotazování otázky týkající se ideálního pracovníka a které vlastnosti by chtěli mít ve své profesi, vztahovali ke klientům (S1, S3, S4, P1, P2, V4), vedoucí pracovníci (V1, V4) také k přístupu k podřízeným. S1 by ráda byla ke klientům více trpělivá, S3 by chtěla být více asertivní. P1 uvádí, že by potřebovala být ve svém přístupu ke klientům více direktivní. S3, V4 a P2 se shodují na tom, že by potřebovali více znalostí, konkrétně rozšířit znalosti cizích jazyků. S3 a S4 uvádí, že by chtěli zlepšit svoje komunikační dovednosti. Respondentka S3 vztahovala otázky v jednom bodě k očekávání organizace. Je zřejmé, že vztah ke klientům a podřízeným v případě vedoucích vnímají respondenti jako důležitý.

Jen respondentka S3 vnímá, že by na sobě měla pracovat ve více oblastech. Pokud by pracovníci lpěla na tom, jaká by měla být podle svého ideálního já, mohla by dle Rogerse zažívat pocity frustrace a nenaplnění. V případě, že by pracovníci shledávala, že nenaplnuje očekávání vedení a organizace, může zažívat pocity studu a viny. To může mít vliv na vztah ke klientům, na její přístup ke klientům (in Hayesová, 2007).

Téměř polovina respondentů (S2, P3, V1, V2, V3) uvedla, že by na sobě nic neměnila, že je spokojena tak, jak je. Spokojenost se sebou samým v rámci své profese vnímají vedoucí (V1, V2, V3). To může vypovídat o tom, že mají přiměřeně vysokou sebeúctu, což se může pozitivně odrážet v přístupu jak k podřízeným, tak ke klientům.

Na druhou stranu to může vypovídat o tom, že se pracovníci vnímají stereotypně, konkrétně se idealizují.

### 7.3 Dílčí závěr

Dle stanovených kategorií, subkategorií a dimenzí odpověď na DVO2 lze shrnout následovně:

*„Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních percipují svoji profesi jako velmi důležitou ve svém životě. Prostřednictvím sebepoznávání si pracovníci ve své profesi ověřují svoji profesionalitu, dále jim pomáhá k pochopení vlastního chování v práci, pomohla jim při volbě pomáhající profese. V práci využívají techniku sebereflexe, pracovníci se sebepoznávají mnohdy prostřednictvím zpětné vazby od kolegů, z čehož vyplývá, že se sebepoznávají v rámci srovnávání s ostatními. Ve své profesi sebepoznávají svoje emoce. Vnímaná radost, kterou zažívají vůči klientům a kolegům, je motivuje k dalšímu výkonu v pomáhající profesi. Zatímco vůči klientům zažívají nejen hněv, ale i smutek a pocit bezmoci, vůči kolegům, vedení a organizaci a také systému azylové politiky zažívají jen hněv. Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí vnímají u sebe samých více vlastností, dovedností, znalostí, který by měli mít, než které mají. Téměř polovina respondentů uvedla, že je v rámci své profese se sebou spokojena, což může být ukazatel toho, že mají přiměřeně vysoké sebehodnocení.“*

Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí se shodli na tom, že si prostřednictvím sebepoznávacího procesu ověřují svoji profesionalitu. Svoji profesionalitou vnímají svoje chování. Zatímco vedoucí si ověřují svoje profesionální chování vůči podřízeným, sociální pracovníci a pracovníci příjmu sebepoznání směřují ke vztahu ke klientům. Vedoucí si sebepoznáním ověřují, zda svoji roli zvládají dobře, zda správně rozhodli, zda zvolili správný postup při řešení různých situací. Sociální pracovníci a pracovníci příjmu si ověřují svoje jednání při řešení konfliktních situací s klienty. Domnívám se, že společným ukazatelem je to, že se všechny skupiny sebepoznávají tehdy, když si nejsou sami sebou jisti, když zažívají pocit nejistoty v interakci sebe samého a svojí profese.

Právě k tomu, aby si ověřili svoji profesionální chování, jim může pomoci sdílení zkušeností s ostatními pracovníky. Zpětnou vazbu od kolegů vnímají pracovníci

příjmu a sociální pracovníci jako pomoc při sebepoznání v rámci své profese. Jen jedna vedoucí v sebepoznávacím procesu intervize s kolegy, či podřízenými využívá. V tom spatřuji určitá negativa. Možná, že kdyby se vedoucí sebepoznávali více prostřednictvím zpětné vazby od svých podřízeným, mohli by např. více vnímat důležitost sebepoznání podřízených v rámci řešení kolizí s klienty, že si nejsou jisti svým postupem, že si často ověřují svoji profesionalitu. Příčinu toho, že v sebepoznávacím procesu sociální pracovníci a pracovníci více využívají zpětnou vazbu kolegů, shledávám ve vzájemných vztazích. Všichni, kteří uvedli, že intervize je součástí jejich sebepoznávání v profesi, zažívají radost se shledání se svými kolegy, navíc vedoucí je v jiné pozici.

Zpětná vazba od kolegů vypovídá také o tom, že se pracovníci sebepoznávají také tím, že se srovnávají mezi sebou, čímž získávají informace o svém sebesystému. Sebeoznání v rámci zpětné vazby může mít pro pracovníky abreaktivní účinek, jelikož společně sdílí svoje profesní zkušenosti. Využitím intervize v rámci sebepoznání spatřuji určité negativa a to v tom, že jsou často takto sdíleny informace o klientech, kdy se pracovníci mohou uchýlit ke stereotypnímu vnímání klientů na základě negativních zkušeností jednoho pracovníka. To se pak může odrazit v přístupu ke klientovi. Tomuto by se dalo předejít, kdyby svoji roli splňovala supervize, což respondenti popírají. Jen pro tři pracovníky, z toho dvě vedoucí, je supervize vnímána jako pomoc při sebepoznání.

Při výkonu své profese si sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí prostřednictvím sebepoznání uvědomují své emoce. Zažívání pozitivních emocí je navíc motivuje k výkonu své profese. Nejčastější pozitivní emocí je radost a nejvíc pracovníků zažívá také hněv. Prožívání pozitivních emocí je směřováno vůči lidem, negativní emoce jsou často zažívány vůči systému azylové politiky, vůči organizaci, z důvodu omezených kompetencí.

Mnoho odborníků se shoduje na tom, že poznávání svých emocí je pro pomáhajícího pracovníka nesmírně důležité. Rogers (1996) uvádí, že tím, že se jedinec zabývá vlastním prožíváním, uvědomuje si jedinečnost druhého. To koresponduje s názory Hájka (2006), který upozorňuje, že by pomáhající pracovník emoce neměl potlačovat - to by se mohlo odrážet na práci s klienty. Potlačování emocí by také mohlo mít negativní důsledky na psychiku pomáhajícího, které mohou být příčinou syndromu

vyhoření či jiných psychických potíží.

Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí mají jasnou představu o tom, jaké vlastnosti, dovednosti a znalosti by měli jako pomáhající pracovníci mít. Skupina vedoucích svoji představu požadovaného pracovníka směřuje spíš ke svým podřízeným než ke klientům, což je způsobeno jejich náplní práce. Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí si uvědomují, které vlastnosti, dovednosti a znalosti mají a které by ještě chtěli mít. Problém může nastat, pokud jsou velké rozpory mezi tím, jací by dle sebe měli být, a tím, jací ve skutečnosti jsou. Mohou pak zažívat pocity studu a viny, které se mohou promítnout v jejich afektivní složce sebesystému, v jejich sebehodnocení. Nízké sebehodnocení pomáhajícího může negativně ovlivnit vztah ke klientovi, kdy se pracovník může klientovi zavděčovat, nebo naopak za klienta přebírat nepřiměřenou kontrolu - tím klient není veden k samostatnosti a odpovědnosti za sebe samého.

# 8 Percepce sebe samého ve vztahu ke klientům

Cílem této kapitoly je odpovědět na DVO 3:

*„Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sami sebe a sebezpoznaní ve vztahu k žadatelům o mezinárodní ochranu?“*

V rámci hledání odpovědi jsem vymezila následující kategorie, subkategorie a dimenze.

## **8.1. Kategorie: Percepce interakce sebezpoznaní a vztahu k žadatelům o mezinárodní ochranu**

- 8.1.1. Subkategorie: Percepce účelnosti sebezpoznavacího profesu ve vztahu ke klientům – dimenze: A) využití svých pozitivních vlastností ve prospěch klienta, B) ověření si vlastního profesionálního chování ke klientům, C) kdybych se neznal(a), nemohl(a) bych pracovat s cizinci, D) uvědomění si vlastních předsudků.
- 8.1.2. Subkategorie: Žadatelé o udělení mezinárodní ochrany jako spouštěč sebezpoznavacího procesu – dimenze: A) uvědomění si dimenze odlišných starostí a problémů, B) uvědomění si svých vlastností a schopností, které mohou být nápomocné ve vztahu ke klientům, C) uvědomění si vlastní užitečnosti.
- 8.1.3. Subkategorie: Žadatelé o mezinárodní ochranu spouštěč poznávání vlastních emocí - dimenze: A) pozitivní emoce jako motivace k dalšímu výkonu pomáhající profese, A1) radost z pozitivní zpětné vazby klienta, A2) radost ze sdílení spokojenosti klienta, A3) radost z přístupu klienta k jeho životní situaci, A4) radost z různorodosti klientů, B) negativní emoce, B1) zlost, B2) smutek, lítost, B3) obava, B4) zklamání, B5) bezmoc, B6) frustrace, C) Vypořádání se s negativními emocemi, C1) sebezpoznaní svých emocí, C2) využití intervize, C3) nepoddávat se negativním pocitům, D) obtížnost pojmenování negativních emocí vůči klientům.

**8.2. Kategorie: Percepce sebe samého ve vztahu k žadatelům o mezinárodní ochranu**

- 8.2.1. Subkategorie: Očekávané já ve vztahu ke klientům - dimenze: A) víc než jsme jim schopni poskytnout, A1) znalosti všeho, A2) to, k čemu nejsme kompetentní, B) co jsme jim schopni poskytnout, B1) vyslechnout, B2) poradit, B3) pomoc, B4) materiální pomoc, B5) pochopení bez předsudků.
- 8.2.2. Subkategorie: Skutečné já ve vztahu ke klientům – dimenze A) hranice, B) opravdovost, C) profesionalita, D) chovám se k nim slušně a volím pozitivní přístup, E) přijetí.
- 8.2.3. Subkategorie: Jaký bych chtěl(a) být ve vztahu ke klientům – dimenze A) znalosti, B) jsem spokojena s tím, jaké mám vztahy s klienty, C) přistupovat bez předsudků, D) direktivnější.

**8.3. Kategorie: Percepce žadatelů o udělení mezinárodní ochrany**

- 8.3.1. Subkategorie: Percepce žadatelů o udělení mezinárodní ochrany z hlediska jejich kultury, národnosti a náboženské příslušnosti - dimenze: A) percepce kulturní odlišnosti při spolupráci s žadatelem o udělení mezinárodní ochrany, B) percepce odlišného náboženství, C) percepce odlišné národnostní příslušnosti.
- 8.3.2. Subkategorie: Percepce akceptace žadatelů o udělení mezinárodní ochrany - dimenze: A) je obtížné akceptovat to, co mi ztěžuje plnění mých pracovních povinností, A1) nespolupracující klient, A2) nátlakový klient, A3) klient, který o pomoc žádá, ale nepřijímá ji, A5) klient, který nedodržuje pravidla - zneužívání alkoholu a drog, A5) lhaní klientů, A6) nepřiměřené nároky a požadavky, A6) zneužívání azylového systému, B) to, co nemohu akceptovat obecně, B1) agresivní chování vůči dětem, B2) zanedbávání dítěte, B3) rasistické postoje, B4) trestná činnost, C) mohu akceptovat každého klienta.

## **8.1 Kategorie: Percepce interakce sebezpoznání a vztahu k žadatelům o mezinárodní ochranu**

Tato kategorie se zabývá vztahem sebezpoznání, žadatelů o udělení mezinárodní ochrany a samotnými respondenty. Na jedné straně sebezpoznání ovlivňuje budování vztahu ke klientům, na straně druhé i žadatelé o udělení mezinárodní ochrany sebezpoznání respondentů obohacují, a to nejen ve vztahu ke své profesi, ale i ve vztahu k mimopracovnímu životu. Často respondenti vnímají důležitost svého domova, svého zázemí, ale také odlišnost problémů, které řeší oni v různých rolích, oproti tomu, jaké tíží klienty. Protože jsem limitována rozsahem práce, budu se v této kategorii věnovat subkategorii 8.1.2, konkrétně dimenzi D vztahující se k uvědomění vlastních předsudků vůči klientům, a 8.1.3, která je vztažena k emocím, které respondenti vnímají ve vztahu s žadatelů o mezinárodní ochranu.

### **8.1.2. Subkategorie: Žadatelé o udělení mezinárodní ochrany jako spouštěč sebezpoznávacího procesu**

V této subkategorii se budu věnovat dimenzi D. Respondentka S4 uvedla, že přínos sebezpoznání při práci s klienty je ten, že si uvědomuje svoje předsudky.

#### **D) uvědomění si vlastních předsudků**

*„...člověk se může snažit sebevíc, ale né vždy prostě ke klientům zaujímá stejné ne vždy prostě všechny klienty staví na roveň a hrozně mě to štve ve chvílích, kdy třeba k nám nějakého klienta přemístí a prostě už s ním jde nějaká pověst a né vždy se prostě od toho dokážu úplně oprostit a dívat se na toho klienta tak, jako bych o něm nikdy nic špatného neslyšela a už jakoby se nesnažím tolik na něm najít ty pozitivní věci a to s čím by se dalo pracovat, to mě asi štve nejvíc.“ (S4)*

Respondentka zde uvedla, že si uvědomuje svoje stereotypní vnímání těch klientů, o kterých se dozví negativní informace. Což velmi oceňuji, jelikož je obtížné nedívat se na sebe tzv. lepšíma očima, což je v rámci sebezpoznání časté (Smékal, 2009).

Respondentka tak vnímá tyto klienty podle určité informace, kdy určitý znak druhé osoby je vnímám jako důležitější než další znaky a je rozvíjen do dalších



charakteristik (Nakonečný, 2009).

Sebepoznávací proces tak může respondentce pomoci v tom, že svoji pozornost více zaměří na tento předsudek a následně s ním bude pracovat. Sama uvádí, že sebepoznání je důležité, protože se může potom snažit něco změnit. Kuneš (2009) však upozornil na to, že primárním cílem sebepoznání není změna, ale může pomoci k uvědomění si nové skutečnosti.

Předsudečné vnímání klientů si uvědomuje i respondentka P1, která uvádí:

*„...když nějaké charakteristiky mi vadí na lidech z mého okolí, a tak mi pak mohou vadit i u klientů a ovlivnit, ovlivnit tím vlastně ten můj postoj, nebo odměřenost k nim, například nadměrné užívání alkoholu u klientů může pak ovlivnit ten můj přístup k nim, to jednání bude odměřenější a direktivnější, tak asi tak.“*

Zde respondentka popisuje své stereotypní vnímání klientů, kteří požívají ve větším množství alkohol. Poukazuje na individuální citlivé místo dle Kopřivy (2000), který sehrává roli při vytváření dojmu na klienty. Požívání alkoholu je zde znakem, na který respondentka zaměřuje pozornost. Ke klientům, kteří požívají ve větším množství alkohol se chová odlišně, jak uvádí, odměřeněji a direktivněji.

Jedná se o vnímání druhých osob na základě určitých charakteristik, kdy požívání alkoholu je respondentkou určeno jako centrální znak, na základě něhož je vytvářena komplexní osobnost (Nakonečný, 2009)

Tím, že se respondentka sebepoznává, vytváření dojmů ke klientům na základě sebereflexe si uvědomuje stereotypní chování, což může být začátek změny chování k těmto klientům, své chování může více sebemonitorovat nebo svůj postoj změnit.

U ostatních respondentů absentuje tato dimenze, což poukazuje na to, že se dostatečně nezabývají sebepoznáním vlastních předsudků a stereotypního vnímání klientů. V subkategorii 8.3.1. dimenzi B a C bylo zjištěno, že respondenti stereotypně vnímají klienty s odlišnou vírou a kulturou.

### **8.1.3. Žadatelé o mezinárodní ochranu - spouštěč poznávání vlastních emocí**

V rámci interakce s žadateli o udělení mezinárodní ochrany sociální pracovníci,

pracovníci příjmu a vedoucí prožívají různé emoce, které si prostřednictvím sebezpoznání uvědomují.

#### **A) Pozitivní emoce jako motivace k dalšímu výkonu pomáhající profese**

Respondenti ( S1, S2, S3, S4, P1, P2, P4, V1, V2, V3, V4) při spolupráci s klienty zažívají pocit radosti. Radost zažívají při práci s klienty z více důvodů.

Nejčastěji respondenti (S2, S3, P1, P2, P4, V4) vnímají radost z pozitivní zpětné vazby klienta. Sociální pracovnice popisují, že jim udělá radost, když jim klient přijde poděkovat. S2 dodává, že ji moc potěší, když jí klient řekne, že je hodná. S3 uvádí, že ji potěšilo, když dostala od dětí klientů namalované srdíčko s textem, že ji mají rády. Zároveň uvádí, že ji k další práci motivuje právě takový zážitek. I pracovníci příjmu prožívají radost, když jim klient přijde poděkovat, pochválit je, a to nejen slovně, ale třeba tím, že klient donese pracovníkovi kytičku, namaluje obrázek, něco dobrého upeče.

Pro pracovníky je příjemné dostávat pozitivní zpětnou vazbu od klientů, tuto zpětnou vazbu si uvědomují, uvědomují si i radost, kterou prostřednictvím toho zažívají. Věřím, že je to i motivující k další práci v pomáhající profesi. Riziko však může být v tom, pokud tato pozitivní zpětná vazba bude skrytým motivem k výkonu této profese. V tom případě by pracovník tuto zpětnou vazbu očekával. V tomto směru Říčan (2012) popisuje skrytý motiv k výkonu pomáhající profese, tzv. skutkaře, kdy pomáhající něco za své dobré skutky očekává.

Dále respondenti (S1, S4, P2, V1) vnímají radost z toho, že sdílejí spokojenost s klientem. Respondenti prožívají radost, když je klient v něčem úspěšný, např. vystudoval školu, získá azyl, když se dítě naučí jezdit na kole. Dále zažívají radost např. při narození dítěte či těhotenství klientky. Tím pracovník klienta doprovází na jeho cestě (Rogers, 1996). Domnívám se, že sdílení spokojenosti s klientem je prospěšné jak pro klienta, tak i pro pracovníka, pro jejich vzájemný vztah. Klient v tom může shledávat to, že pracovník se neorientuje jen na potíže klienta, když sdílí jeho spokojenost. Může tak vnímat zájem ze strany pracovníka. I pro pomáhajícího přináší sdílení spokojenosti pozitivita – pocit spokojenosti, učení se doprovázení klienta.

Radost z vlastní užitečnosti zažívá sociální pracovnice, pracovník příjmu a vedoucí. Respondenti (S2, P2, V4) uvádí, že vnímají radost, když klientovi s něčím pomohou,

když se na ně s důvěrou obrátí. I tady jsou možná rizika pro vztah pomáhajícího a klienta. Pokud pracovník nebude vnímat, že je pro klienta užitečný, že mu pomohl, může o klienta projevovat méně zájmu než o klienta, kterému už pomohl. V této souvislosti hovoří Kopřiva (2000) o paradoxech profesionálního pomáhání. Pracovník možná potřebuje vnímat viditelné úspěchy svého pomáhání.

Vedoucí V1 a V2 zažívají *radost z přístupu klienta k jeho životní situaci*. Tím vnímají to, že se klient snaží učit česky, je aktivní, snaží se integrovat. Pokud je klient motivovaný, je s ním zajisté lepší spolupráce a tím se může pracovník cítit užitečný a úspěšný ve svých intervencích (Kopřiva, 2000).

Respondenti zažívají radost při spolupráci s klienty z výše uvedených důvodů. Tím vnímají respondenti smysluplnost své práce, což je hlavním motivem k tomu, aby se nadále věnovali své profesi.

*„...dodávají mi energii, jsem z toho nabitá, hýřím dobrou náladou.“ (S3)*

## **B) Negativní emoce**

V této dimenzi popíšu vnímání emoce *hněv* respondentů (P1, P4, V1, V2), která je v interakci s klienty nejčastěji reflektovanou emocí. *Hněv* ke klientům pociťují z více důvodů. Pracovníci příjmu (P1, P4) a vedoucí V1 se shodují na tom, že *hněv* zažívají z důvodu porušování pravidel klienty, obzvláště v případě užívání alkoholu. V2 navíc sděluje:

*„...A někdy je to taková ta zlost, protože jsou zvyklí přijít, nastavit ruku a dostat a když nedostanou, tak kopou kolem sebe.“*

V2 zde popisuje svoje stereotypní vnímání klientů. Z dalších odpovědí vyplynulo, že o klientech hovoří jako „oni“ a o ostatních „my“. Navíc vnímá klienty tak, že jsou nějakým způsobem zvýhodněni oproti ostatním, že jsou pozitivně diskriminováni. Zde jsou patrné heterostereotypy.

U skupiny sociálních pracovníků (S1, S2, S3, S4) absentuje prožívání pocitu *hněvu* vůči klientům. Příčin absence může být více. Může to být tím, že opravdu vůči klientům *hněv* necítí nebo *hněv* zažívají, ale neuvědomují si jej. Další příčinou může být

skutečnost, že nechtějí prezentovat tuto negativní vlastnost ve vztahu ke klientům, neboť se domnívají, že by zlost vůči klientům prožívat neměli. To by mohlo být způsobeno stereotypním vnímáním jen pozitivní role sociální pracovnice. Jednalo by se o autostereotypy (Vybíral, 2005) opírající se o sebe prezentaci v rámci konativní složky sebesystému (Výrost, Slaměník, 2008). V rámci percepce by se jednalo o idealizaci sebe samých. Možná však svůj hněv vůči klientům nechtěli prezentovat přede mnou. Největší riziko pro pracovníky i klienty spatřuji v tom, pokud hněv sociální pracovnice vůči klientům zažívají, ale neuvědomují si jej. To by mohlo znamenat, že by se prožívaný hněv pracovníků mohl odrážet ve vztahu ke klientům. Pracovník by tak nemohl být opravdový, to, co by prožíval, by nebylo v souladu s chováním. Tak by byl pracovník inkongruentní důsledkem, při čemž by i klient nebyl opravdový a tím hůř by pracoval na změnách své osobnosti (Rogers, 1996).

## **8.2 Kategorie: Percepce sebe samého ve vztahu k žadatelům o mezinárodní ochranu**

V této kategorii se věnuji tomu, jak se pracovníci vnímají ve vztahu ke klientům. První subkategorie se týká očekávaného já, tedy toho, jací by dle sebe samého měli pracovníci ve vztahu ke klientům být. V rámci rozhovoru bylo také zjišťováno, co dle pracovníků od nich očekávají klienti. V druhé subkategorii popisují, jak vnímají pracovníci svůj vztah ke klientům a třetí subkategorie se zabývá tím, jací by pracovníci chtěli být.

### **8.2.1 Subkategorie: Očekávané já ve vztahu ke klientům**

#### **A) Víc než jsme jim schopni poskytnout**

Většina respondentů (S1, S2, S3, P1, P3, V1, V2, V3, V4) se shodla na tom, že klienti od nich očekávají víc, než jsou jim schopni poskytnout. P3 vnímá ze strany klientů to, že od něj chtějí, aby byl v práci dvacet čtyři hodin denně. S2 sděluje, že vnímá ze strany klientů, že by chtěli snést modré z nebe. V4 a V2 vnímají, že klienti chtějí, aby jim splnily všechna přání, ale to není možné. S1 specifikuje v jaké oblasti chtějí klienti víc, než jsou jim pracovníci schopni poskytnout, a to v oblasti *znalosti všeho*. Dodává, že na jakoukoliv otázku chtějí odpověď hned, někdy má pocit, že

sociální pracovníce jsou informační kancelář. Příčinu shledává v tom, že klienti nemají vymezeny pravomoce sociálních pracovníků. S3 a P1 s příčinou souhlasí, jelikož sdělují, že klienti očekávají to, co není v jejich kompetencích, ale v kompetencích jiných pracovišť ve středisku. Ve vnímání klientů jako těch, kteří chtějí víc, než jsou jim respondenti schopni poskytnout, se objevují stereotypy. Někteří respondenti (S2, S3, P3, V2, V3, V4) dodávají, že je to individuální, že někteří klienti očekávají víc a někteří klienti mají přiměřené požadavky.

Negativním důsledkem by mohlo být, pokud by pracovníci přikládali velkou váhu tomu, co dle nich očekávají klienti a oni to nejsou schopni poskytnout. To by pak mohli dle Higginse zažívat pocit frustrace a obávat se, že ztratí náklonnost klientů (in Výrost, Slaměník, 2008).

### **B) Co jsme jim schopni poskytnout**

Respondenti (S2, S3, S4, P2, P3, P4, V2, V3) tedy vnímají, že klienti od nich očekávají to, co jsou jim schopni poskytnout, to, co je v jejich kompetencích.

Dle respondentů (S2, S3, P2, P3) klienti očekávají, že je pracovník *vyslechne*. Aby pracovník klienta vyslechl, je zapotřebí, aby disponoval určitými dovednostmi. Zajisté jsou to komunikační dovednosti, což dle Matouška (2003) je základ pro navázání vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. I Havrdová (2003) komunikační dovednosti řadí mezi kompetence sociálního pracovníka. Navíc je nezbytné, aby pracovník měl základy interkulturní komunikace, uměl komunikovat s cizinci, bral v potaz specifika situace klienta, kulturní odlišnosti (Morgensternová, Šulová, et al., 2007). Nezbytnou dovedností, kterou vnímají respondenti k tomu, aby mohli klienta vyslechnout, je aktivní naslouchání, také by měli být ke klientům dostatečně empatictí. Dle Rogerse (1996) by naslouchání mělo být empatické. To souhlasí se subkategorií 7.2.1, kde respondenti uvádí, jací by měli být ve své profesi; empatie i aktivní naslouchání vnímají jako základ, kterým by měli disponovat ve vztahu ke klientům.

Dále respondenti (S3, S4, P2, P3, P4, V2) vnímají, že klienti od nich chtějí *poradit, pomoc a materiální pomoc*.

V3 uvádí, že klienti očekávají *pochopení bez předsudků*. Skalková, Šulová, Morgensternová se shodují na tom, že při práci s cizinci je předpojatost velkým problémem (Trousil in Sociální práce, 2007, Šulová, Morgensternová, et al., 2007). Aby

pracovník vůči žadatelům o udělení mezinárodní ochrany byl nepředpojatý, měl by se aktivně zabývat sebepoznáním v rámci své kulturní identity, jakým způsobem prožívá svoje náboženství, kulturní normy. Měl by zjišťovat, do jaké míry je schopen tolerovat kulturní odlišnosti, do jaké míry je etnocentrický či naopak etnorelativistický.

Respondenti tak mohou stereotypně rozlišovat klienty na ty, kteří chtějí víc, než jsou jim schopni poskytnout, a na ty s reálnými požadavky. To může souviset s utvářením dojmu na klienty, při němž může docházet k distorzi výsledného dojmu o klientovi, kdy přiměřené nebo nepřiměřené požadavky mohou být označeny za centrální znak (Výrost, Slaměník, 2008).

### **8.2.2 Subkategorie: Skutečné já ve vztahu ke klientům**

V subkategorii popisují to, jak se vnímají pracovníci ve vztahu ke klientům.

V rámci této subkategorie jsem zaznamenala nejvíce odlišností, respondenti byli ve svých odpovědích struční. Domnívám se, že to bylo způsobeno tím, že své skutečné já vztahovali ke vztahu ke klientům již v rámci své profese. Věnují se dimenzím A, B, C, D a F.

#### **A) Individuální přístup ke klientům**

Respondenti (S1, S4, V3, V4) uvádí, že ke klientům volí individuální přístup. Dále sdělují, že je nezbytné, aby jednali ve prospěch klienta dle jeho potřeb. S1 uvádí, že proto je důležité klientovi aktivně naslouchat, aby zjistil, co klient opravdu potřebuje. S4 dodává, že se snaží klienty vést k samostatnosti, aby oni nacházeli řešení své situace. V3 sděluje, že zpočátku jí individuální přístup podle potřeb klientů dělal potíže, ale úspěšně se jej naučila. Respondentky tak uvádí, že využívají ve vztahu ke klientům kontejnování, kdy přijmou potřeby klientů a následně podle nich jednají (Plháková, 1998).

#### **B) Hranice**

Sociální pracovníce (S1, S2, S3), pracovník příjmu P3 a vedoucí V4 ve vztahu ke klientům zdůrazňují důležitost nastavení *hranic*. S1 vnímá hranice jako jasně dané mantinely, kam až ve vzájemné interakci s klientem může zajít. Proto je vůči klientům asertivní. Kopřiva (2000) vysvětluje, že hranice chrání pracovníka, aby pracovník

nevnímal záležitosti klienta jako svoje vlastní, což by mohlo vést k brzkému syndromu vyhoření. Respondenti spatřují důležitost nastavení hranic pomoci z různých důvodů. P3 vnímá, že hranice jsou důležité k tomu, aby klient pracovníka nezneužíval. S1 sděluje, že prostřednictvím jasně nastavených hranic se chová ke všem klientům stejně. S1 dále uvádí, že je dobré si v rámci kolektivu vyjasnit, kde kdo má jaké hranice pomoci a domluvit se na tom. S tím souhlasí i V4.

V této souvislosti S2 vnímá hranice odlišně. Sděluje, že si drží odstup a rozlišuje, koho si pustí k tělu a koho ne. Uvádí, že má s klienty někdy i přátelské vztahy. Hranice sociální pracovníce S3 vnímá také nejednotvárně. Uvádí, že nemá problém s některými klienty navázat přátelský vztah, když skončí jejich vztah pracovník – klient. V tom spatřuji jisté heterostereotypy. Sociální pracovníce S2 a S3 se chovají odlišně ke klientům, které si pustí blíž k tělu nebo se kterými by mohli navázat přátelský vztah po odchodu ze střediska, což by mohlo mít za důsledek absenci neutrálního přístupu ke klientům. Při utváření dojmu o klientech tak nechávají působit sympatie a antipatie. Zde se mohou respondentky uchýlovat k distorzi výsledného dojmu o klientovi.

Na rozdíl od sociálních pracovníc P4 uvádí, že přistupuje ke všem klientům stejně, bez ohledu na sympatie, antipatie či odlišného chování vůči ní. Což souvisí zajisté právě s nastavením hranic.

### **C) Opravdovost**

Sociální pracovníce S1, S2 sdělují, že vnímají, že se ke klientům chovají *opravdově*. S1 opravdovost vůči klientům popisuje jako upřímnost. S2 vnímá pod opravdovostí tendenci nesoudit klienty. Tím, že klienty nesoudí, vnímá, že jí klienti věří a obrací se na ni, jsou vůči ní také opravdoví. Tím souhlasí s Rogersem (1996), který dodává, že tím, že je klient opravdový, má otevřenou cestu k tomu, aby efektivně pracoval na osobnostních změnách.

### **D) Profesionalita**

P3, V1 a V2 svůj vztah ke klientům vnímají jako *profesionální*. Více rozvedl svoje vnímání profesionálního přístupu P3, u něhož spatřuji autostereotypní vnímání. Pod profesionálním vztahem ke klientům P3 vnímá, že dokáže akceptovat kohokoliv. Tím dle Rogerse (1996) dává najevo, že klienta nehodnotí a přijímá jej s jeho pozitivy i

negativy. P3 však vnímá, že k některým klientům má negativní postoj, ale komunikuje s nimi stejně jako s těmi, ke kterým negativní postoj nezaujímá. P3 je v tomto ohledu inkongruentní (Rogers, 1996). P3 pod profesionálním chováním tedy vnímá spíš svoji profesionální masku, plní dle sebe svoji roli pracovníka příjmu.

## F) Přijetí

V3 vnímá svůj vztah ke klientům tak, že klienty *přijímá*. Bohužel svoji percepci nijak nerozvíjí. Rogers (1996) uvádí, že tím u klienta přijímá jeho emoce, klienta nehodnotí. Dochází pak k tomu, že klient lépe dokáže pracovat na změně své osobnosti.

### 8.2.3 Subkategorie: Jaký bych chtěl(a) být ve vztahu ke klientům

V této subkategorii se zabývám tím, jací by pracovníci chtěli být ve vztahu ke klientům.

Respondenti (S2, S3, P4, V1, V2) se shodli na tom, že jsou *spokojeni s tím, jaké vztahy mají s klienty*. To se může pozitivně odrážet v sebesystému respondentů, mohou mít přiměřeně vysoké sebehodnocení.

Respondenti (S1, P2, P3, V4) se shodují na tom, že by potřebovali více *znalostí*. Jelikož si uvědomují, že pracují s cizinci, rádi by zlepšili svoje jazykové kompetence.

S4 si uvědomuje svoje *předsudky* vůči klientům, o kterých je informována předem. Ráda by svůj přístup k těmto klientům změnila. To vnímám jako velké pozitivum. Sebepoznání ji pomohlo k tomu, aby si svoje předsudky uvědomila, nyní může svůj přístup měnit. Může ji v tom pomoci např. supervize.

P1 by ráda byla ve svém přístupu ke klientům *direktivnější*. To souhlasí s tím, jaká by chtěla být v rámci své profese.

### 8.3 Kategorie: Percepce žadatelů o udělení mezinárodní ochrany

V této kategorii se zabývám tím, jak vnímají respondenti žadatele o udělení mezinárodní ochrany jako své klienty, ale taky jak vnímají žadatele z pohledu jejich kulturní, národnostní, náboženské příslušnosti. Zda ve vztahu ke klientům přikládají těmto aspektům důležitost, zda se v jejich vnímání žadatelů o udělení mezinárodní ochrany neobjevují stereotypy, popř. předsudky.



### **8.3.1 Subkategorie: Percepce žadatelů o udělení mezinárodní ochrany z hlediska jejich kultury, národnosti a náboženské příslušnosti**

#### **A) Percepce kulturní odlišnosti při spolupráci s žadatelem o udělení mezinárodní ochrany**

Respondenti (S1, S2, S4, P1, P2, P3, P4, V3, V4) vnímají vliv kulturní odlišnosti žadatelů o udělení mezinárodní ochrany při vzájemné spolupráci. Někteří respondenti (S1, S4, P3, P4, V4) uvádí, že přirozenější je pro ně spolupráce s klienty, kteří pochází z postsovětských zemí, a to z několika důvodů. Většinou uvádí sdílení obdobných morálních norem, hodnot, jazyková bariéra je mnohem menší než u jiných klientů. Obzvláště možnost dorozumět se vnímají jako velké pozitivum při jednání s klienty z postsovětských zemí. Dodávají však, že to neznamená, že by se jim s klienty z odlišného kulturního zázemí pracovalo hůř. V4 uvádí, že komunikace s lidmi z postsovětských států není tak náročná jako s těmi, které tíží jazyková bariéra. Zároveň však sděluje, že pro komunikaci s lidmi, kteří mají větší jazykovou bariéru, si vyhradí více času a věnuje se jim natolik, aby veškerému sdělení rozuměli. To považují za velké pozitivum, jedná s klienty podle jejich potřeb v rámci vzájemné komunikace.

S1, S2, S4, V2, V3 uvádí, že je důležité vnímat kulturní odlišnosti klientů, přistupovat k nim individuálně podle jejich potřeb. Kulturní odlišnost dle respondentů (S1, S2, S3, S4, V2, V3) však nemá vliv na kvalitu spolupráce mezi pracovníkem a klientem.

Na druhou stranu S2 vnímá svoje obavy z multikulturní společnosti, z důvodu toho, že jsou etnika, které se neintegrují do majoritní společnosti. Šišková (2001) právě upozorňuje, že je často očekáváno od minorit přizpůsobení se většinové společnosti.

V3 vnímá u sebe samé, že jí baví objevovat rozdíly v kulturách klientů a vlastní kultuře. Dává tím najevo, že se zabývá nejen kulturou klientů, ale i tou svojí. Uvědomuje si svoji kulturní identitu a jelikož jí těší objevovat rozdíly v kulturách u klientů, ke klientům zaujímá etnorelativní postoj. To může být přínosné pro ni samotnou, může tak objevovat nové a nové skutečnosti, a to jak v rámci sebepoznání své kulturní identity, tak i v rámci poznávání druhých odlišných kulturních identit. Ke klientům se nebude chovat etnocentricky, nebude klienty stereotypně vnímat popř. je diskriminovat. Tento postoj je důležitý i pro to, že je ve funkci vedoucí, kdy metodicky vede své podřízené. V případě, že se někdo bude ke klientům chovat stereotypně, může

ho na to zpětnou vazbou upozornit. Také se může zaměřit na vzdělávání podřízených.

### **B) Percepce odlišného náboženství u žadatelů**

Respondenti (S1, S2, S4, P2, P3, P4, V2, V3, V4) vnímají intenzivně odlišné náboženství u žadatelů o udělení mezinárodní ochrany, a to islám a s ním spojené zvyky, patriarchální uspořádání rodiny (S1, S2, S4, P3, P4, V2, V4), ale také postavení ženy. Negativně ho vnímají S2, P4, V4 (ženy), které upozorňují na to, že v islámu je odlišně vnímána žena. Bylo by jim nepříjemné, pokud by je klient neakceptoval jako pracovníka. P3 vnímá, že u klientů vyznávajících islám má odměřený přístup, jelikož má odlišné názory než tito klienti.

Domnívám se, že pracovníci vnímají klienty vyznávající islám dle Benneta etnocentricky, svoji kulturu považují za správnou (in Morgensternová, Šulová, et al., 2007). To může vést ke vzniku heterostereotypům, kdy všichni klienti vyznávající islám budou vnímáni stejně negativně, což se může odrazit v přístupu pracovníků ke klientům. Může to vést až k diskriminačnímu jednání vůči klientům (Morgensternová, Šulová, et al., 2007).

P2 naopak vnímá u klientů vyznávající islám odlišnosti pozitivně. Uvědomuje si, že musí respektovat pravidla, která mají nastavená, např. že nebude kontaktovat ženu. Cení si však toho, že je např. pozván do pokoje klientů a může sdílet s klienty jejich kulturu. To může poukazovat na etnorelativní stupeň kulturní senzitivity. Tím, že projevuje zájem o kulturní identitu klientů, může k němu klient mít větší důvěru, víc se mu otevřít.

### **C) Percepce odlišné národnostní příslušnosti u žadatelů o udělení mezinárodní ochrany**

P3 a V1 vnímají odlišnou národnostní příslušnost u klientů. V1 běžně o klientech hovoří jako o Mongolcovi, černochovi, což vnímám u odborníků jako nevhodné. Navíc to může být predispozice ke stereotypnímu a předsudečnému vnímání klientů.

P3 přiřazuje vlastnosti klientům podle jejich národnosti, na základě vlastní zkušenosti s jednotlivci národnostní příslušnosti.

*„...Není problém, co se týká klientů, klientů z Vietnamu. A jinak. Jako ty africký národy,*

*tak je to, je to, asi, jsou jako klidnější, klidnější povahy, nejsou to žádný nervózní lidi, agresivní až, já nevím.“ (P3)*

V tomto sdělení spatřuji pozitivní předsudek pracovníka (Hayesová, 2007).

P3 má také negativní předsudky, uvádí, že nejvíc potíží má s klienty z Afghánistánu, Pákistánu. Opět tyto klienty paušalizuje, vnímá jejich povahu, která má za důsledek to, jak jednají manipulativně. U pracovníka shledávám stereotypní vnímání klientů dle jejich národnostní příslušnosti, které vyústilo v předsudky. Dle Shaefora, Hořejší a Horejší je předsudečné vnímání právě charakteristické, pracovník chování určité minority vysvětluje stereotypně. U P3 jsem navíc zjistila, že využívá u této minority stejné pracovní strategie, přesněji, že u něj absentuje určitý přístup. P3 sděluje, že u těchto klientů se nedá používat upřímné jednání. Očekává od těchto klientů, že jej budou chtít využít ( in Musil, Navrátil, 2000). Dle Průchy (2007) se jedná také o předsudky, objevují se všechny tři komponenty předsudku. Pracovník vnímá skupinu klientů dle jejich národnostní příslušnosti, navíc k nim má negativní postoj a v jednání s nimi nemůže být upřímný, čímž klienty diskriminuje oproti ostatním klientům, ke kterým upřímné jednání může aplikovat.

Toto stereotypní a předsudečné vnímání klientů z důvodu národnostní příslušnosti může mít negativní dopad na klienty v přístupu pracovníka, který by mohl vyústit až v diskriminační jednání vůči nim. Předpokládám, že ke klientům z afrických zemí se pracovník bude chovat odlišně než ke klientům z Afghánistánu. Problém shledávám v tom, že pracovník si svoje stereotypní vnímání klientů neuvědomuje. I pracovníkovi toto stereotypní vnímání klientů bude ztěžovat práci. Při setkání s klienty pocházejících z těchto zemí může zažívat negativní emoce, i když se klienti budou chovat odlišně, než pracovník očekává. Takové chování si nebude moci vysvětlit, pokud se nezačne v této oblasti sebepoznávat.

## **8.4 Dílčí závěr**

Cílem této kapitoly bylo zodpovědět otázku:

*„Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sami sebe a sebepoznání ve vztahu k žadatelům o mezinárodní ochranu?“*

*Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí vnímají vzájemnou interakci mezi sebezpoznáním a žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Sebezpoznávací proces vnímají jako důležitý ve vztahu ke klientům, aby si mohli ověřit svoje profesionální chování ke klientům. Navíc žadatelé o udělení mezinárodní ochrany obohacují sebezpoznání tím, že si pracovníci uvědomují dimenzi jiných starostí. Prostřednictvím interakce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí poznávají vlastní emoce, ve kterých se mohou objevovat skryté motivy k pomáhání. Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí vnímají ve vztahu ke klientům svoje hranice, které mají nastavené odlišně, a svoji profesionalitu. Klienti dle nich očekávají mnohdy víc, než jsou jim pracovníci schopni poskytnout. U svých klientů vnímají jejich kulturní odlišnost, obzvláště při preferenci odlišné víry, kde převládá u pracovníků etnocentrický postoj kulturní senzitivity. Pro pracovníky je obtížné akceptovat na klientech to, co jim ztěžuje a komplikuje práci.*

Asi největší rozdíly mezi skupinami respondentů jsem spatřovala ve vnímání poznávání emocí. Většina sociálních pracovníků a pracovníků příjmu zažívá radost při dostávání zpětné vazby od klientů, z toho, že sdílejí spokojenost s klientem a z pocitu vlastní užitečnosti. Vůči těmto aspektům zažívá radost jen jeden vedoucí. Vedoucí oproti tomu zažívají radost z přístupu klienta k řešení jeho situace a z různorodosti klientů. Pracovníci v přímé péči tedy zažívají radost hlavně tehdy, když nějakým způsobem intervenují v situaci klienta, nebo něco s klientem sdílí. Radost je motivuje k další práci. Problém může nastat tehdy, když budou pracovníci zpětnou vazbu vyžadovat. Kdyby si tento motiv neuvědomovali, mohlo by dojít k tomu, že budou nějakým způsobem upřednostňovat ty klienty, od nichž se mu pozitivní zpětné vazby dostávat bude.

Také zažívání radosti z vlastní užitečnosti skrývá určitá úskalí pro vzájemný vztah. Pokud pracovník nebude vnímat, že je pro klienta užitečný, že mu pomohl, může o klienta projevovat méně zájmu než o klienta, kterému pomohl, nebo u klienta, u kterého předpokládá, že je snadnější mu pomoci. S čímž souvisí radost z přístupu klienta k jeho životní situaci, kterou prožívají vedoucí. Motivace klienta tak může motivovat pracovníka. V této souvislosti hovoří Kopřiva (2000) o paradoxech profesionálního pomáhání. Pracovník možná potřebuje vnímat viditelné úspěchy svého pomáhání. Toto

očekávání potvrzuje také zjištění, že pro sociální pracovníky, pracovníky příjmu i některé vedoucí je obtížné u klientů akceptovat, když jim ztěžují práci. Dle Kopřivy (2000) by uvědomění si motivu mohlo stačit k tomu, aby tento motiv ztratil na intenzitě.

V rámci sebepercepce vztahu ke klientům, očekávaného já ve vztahu ke klientům a ideálního vztahu ke klientům jsem nezpozorovala větší rozdíly mezi skupinami. Jelikož pracovníci vnímají, že klienti očekávají mnohem víc, než jsou jim schopni poskytnout, je důležité, aby měli jasno ve svém vztahu ke klientům, v případě kladení důrazu na očekávání klientů, které nejsou schopni naplnit, by mohlo vést dle Higgense k pocitu frustrace a k obavám, že ztratí náklonnost klientů (in Výrost, Slaměník, 2008). Tento pocit by mohl pracovník kompenzovat ve vztahu ke klientům tím, že by se jim mohl zavděčovat, čímž by klienty nevedl k soběstačnosti.

Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí shodně vnímají kulturní odlišnost žadatelů o udělení mezinárodní ochrany. Nejvíc entocentricky vnímají vyznávání islámu, kdy negativní postoj zaujímají k postavení ženy v takové společnosti a patriarchální uspořádání rodiny. Jak označuje Bennet, svoje kulturní zvyky v této oblasti vnímají správně (in Morgensternová, Šulová, et al., 2007). Jen u jedné vedoucí a jednoho pracovníka příjmu jsem vyhodnotila jejich postoj dle Benneta jako etnorelativní. Nejen, že respektují pravidla, které mají v dané kultuře nastavené, ale baví je objevovat rozdíly mezi kulturními identitami (in Morgensternová, Šulová, et al., 2007). Pracovník příjmu předsudečně vnímá klienty dle národnostní příslušnosti, kdy jim na základě zkušenosti s jedinci přisuzuje charakteristické vlastnosti osobnosti. Tuto skutečnost u sebe nevnímá.

# Závěr

V závěru této práce nejdříve odpovídám na hlavní výzkumnou otázku, následně se zabývám otázkou silných a slabých stránek výzkumu, tedy intervenční proměnné, a poté předkládám doporučení pro praxi a návrhy na další výzkumy.

## 9 Odpověď na HVO

Cílem práce bylo odpovědět na otázku: „*Jak vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebepoznání v kontextu přímé práce s žadateli o mezinárodní ochranu?*“

*Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v kontextu přímé práce se žadateli o mezinárodní ochranu percipují sebepoznání jako uvědomování a poznávání svého chování, a to především prostřednictvím sebereflexe s využitím intervize. Sebepoznání sociálních pracovníků, pracovníků příjmu a vedoucích mnohdy zůstává na úrovni sebestvrzení své role pomáhajícího pracovníka. Sami sebe idealizují jako pomáhající pracovníky, percipují svoje přiměřené vysoké sebehodnocení. Ve vztahu k sebepoznání, ke své profesi a ke klientům percipují svoje emoce. Percipovaná radost z interakce s klienty a kolegy motivuje pracovníky k dalšímu výkonu v pomáhající profesi. Reflexe percepce negativních emocí je pro pracovníky mnohdy obtížná, u sociálních pracovníků absentuje pocit hněvu vůči klientům, což může odrážet idealizaci role sociálního pracovníka.*

*V percepci sebepoznání sebesystému sociálních pracovníků, pracovníků příjmu a vedoucích spatřuji hlavně dvě úskalí. Jedním z nich je potřeba percepce viditelných úspěchů v interakci s klienty, která je v rozporu právě s prezentovaným přiměřeným vysokým sebehodnocením a poukazuje na skryté motivy k pomáhání sociálních pracovníků, pracovníků příjmu a vedoucích, které zůstávají neuvědomované. Druhé úskalí spatřuji v častém neuvědomovaném etnocentrickém postoji vůči preferenci odlišného náboženství a s tím vazaného odlišného životního stylu klientů.*

Jelikož byl výzkum proveden v azylových zařízeních poskytujících stejné služby dle zákona o azylu č. 325/1999 Sb. s podobnou jednotkou zjišťování (vedoucí, pracovníci

příjmu a sociální pracovníci) a stejnými případně velmi podobnými otázkami, výsledky výzkumu ukázaly velmi podobné skutečnosti, rozpory mezi skupinami vycházely převážně z odlišné náplně práce skupin jednotek zjišťování. Zatímco vedoucí směřovali svoje odpovědi ke vztahu ke svým podřízeným, skupina sociálních pracovníků a pracovníků příjmu vztahovali otázky ke vztahu ke klientům. Sociální pracovníci a pracovníci příjmu v rámci sebepoznání využívají mnohem častěji intervizi než vedoucí pracovníci.

Všechny skupiny respondentů se shodli na tom, že obecně, ve své profesi i ve vztahu ke klientům reflektují svoje chování. Příčinu zaměřenosti sebepoznání respondentů na chování, na vnější projevy v profesi a ve vztahu ke klientům spatřují v tom, že respondenti uvádí, že organizace od nich očekává profesionální chování, tady ve percepce vnímání požadavků organizace. Je velmi přínosné pro praxi, že si respondenti uvědomují a poznávají svoje chování vůči klientům. Respondenti si uvědomují, že jejich klienti pochází z odlišného sociokulturního prostředí, k čemuž se váže i to, že řada mechanismů chování jedince je ovlivněno kulturou, ve které jedinec vyrůstá (Morgensternová, Šulová, et al., 2007). Proto je velmi důležité se zabývat chováním a interakcí vzájemného chování mezi pracovníkem a klientem. Vedoucí, pracovníci příjmu i sociální pracovníci se shodují na tom, že sebepoznání vede ke zhodnocení chování a také ke správnému rozhodnutí. I Praško (2007) uvádí, že sebepoznání má směřovat k pozorovatelnému chování a kognitivním procesům. Navíc ale dodává, že předmětem sebepoznání by mělo být emoční prožívání. S tím souhlasí i Rogers (1996), který dodává, že chování by mělo být v souladu s prožíváním, aby byl pracovník kongruentní, což má pozitivní dopad na budování vztahu mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem. I Hájek (2006) upozorňuje na důležitost kongruence. V případě, že je pracovník inkongruentní, nesoulad se projevuje v neverbálních signálech, které vysílá vůči klientovi, na což může být klient citlivý. To může mít negativní důsledek ve vztahu mezi klientem a pracovníkem, kdy vnímaná inkongruence může způsobit nedůvěru klienta v pracovníka. Bez důvěry nelze navázat kvalitní vztah mezi klientem a pracovníkem.

Právě v reflexi prožívání respondentů spatřují jisté potíže. Obecně k otázce sebepoznání respondenti mají potíže reflektovat negativní emoce. Ve vztahu k profesi si negativní emoce dokáží uvědomit, ale ve vztahu ke klientům absentuje ze strany

sociálních pracovníc emoce hněvu. Příčinu potíží v reflexi emocí spatřuji v zaměřenosti na vhodné chování ze strany organizace, v supervizi, která dle respondentů neplní svůj účel, a v sebe prezentaci respondentů jako pomáhajících pracovníků, jejich sebeidealizaci. Z výzkumu vyplývá, že v rámci charakterizování sebe samých, svého reálného já, v rámci sebediskrepanční teorie Higginse (in Výrost, Slaměnik, 2008) označili respondenti ty vlastnosti, které vnímají jako důležité pro profesi pomáhajícího pracovníka. Prezentovaná empatie, otevřenost, vstřícnost, tolerantnost je v rozporu se zjištěným etnocentrickým postojem ke klientům.

Hájek i Rogers se shodují na důležitosti poznávání svých emocí pro pomáhajícího. Rogers (1996) uvádí, že tím, že se jedinec zabývá vlastním prožíváním, uvědomuje si jedinečnost druhého. Z výzkumu vyplývá, že ke klientům, kteří preferují odlišné náboženství zaujímají respondenti spíše etnocentrický postoj. Svoji kulturu dle Benneta tak považují za správnou (in Morgensternová, Šulová, et al., 2007). To se může odrážet v prožívání respondentů a i v jejich chování ke klientům. I když se snaží ke klientům chovat profesionálně, může docházet k inkongruenci dle Rogerse (1996). To koresponduje s názory Hájka (2006), který upozorňuje, že by pomáhající pracovník emoce neměl potlačovat, jejich potlačování by mohlo mít negativní důsledky na psychiku pomáhajícího, které mohou vyústit až v syndrom vyhoření či jiných psychických potíží. Dalším negativum spatřuji pro vztah mezi pracovníkem a klientem, kdy pracovník nevěnuje dostatek pozornosti prožívání klienta nebo jej reflektuje, ale dělá ukvapené závěry, popř. je zaslepen vlastními interpretacemi jednání a prožívání klienta (Hájek, 2006). Pracovník poté jedná podle role pomáhajícího, podle svých ideálních představ o své profesi (Hájek, 2006).

Nyní bych se ráda věnovala dvěma zjištěným úskalím sebepoznání respondentů. Prvním z nich je potřeba percepce viditelných úspěchů, která se opírá o paradoxy profesionálního pomáhání, které definoval Kopřiva (2000). Tuto potřebu jsem vyvodila z několika zjištění výzkumu. Respondenti zažívají radost ze spolupráce s klienty v případě pozitivní zpětné vazby klienta, z aktivního přístupu klienta k řešení jeho situace, z vlastní užitečnosti a se sdílení spokojenosti klienta. Prožívaná radost motivuje pracovníky k další práci. Rizikem může být skutečnost, pokud budou pracovníci pozitivní vazbu vyžadovat, bude se jednat o skrytý motiv k pomáhající profesi. Mohlo by pak dojít k preferenci těch klientů, u kterých by byla větší šance dostat pozitivní



zpětnou vazbu nebo těch, u kterých by byla větší šance na úspěšnou intervenci. Dalším zjištěním výzkumu potvrzující toto očekávání, že pro sociální pracovníky, pracovníky příjmu i některé vedoucí je obtížné u klientů akceptovat, když jim ztěžují práci. Dle Kopřivy (2000) by uvědomění si motivu mohlo stačit k tomu, aby tento motiv ztratil na intenzitě.

Příčinu spatřuji v tom, že pracovníkům prožívají v zaměstnání radost jen z kontaktu s klienty a kolegy, zato vůči organizaci, systému zažívají hodně hněvu. Aby mohli v této profesi, která je mnohdy psychicky náročná, je důležité, aby pracovníky něco motivovalo a to je právě radost z výše uvedených skutečností.

Druhé úskalí spatřuji v neuvědomovaném etnocentrickém postoji vůči těm klientům, kteří preferují odlišné náboženství. Nejvíce etnocentricky vnímají vyznávání islámu, kdy negativní postoj zaujímají k postavení ženy ve společnosti a patriarchální uspořádání rodiny. Jak označuje Bennet, svoje kulturní zvyky v této oblasti vnímají správně (in Morgensternová, Šulová, et al., 2007). Tento postoj může být důsledkem nedostatečné zdravé identity pracovníků (Morgensternová, Šulová, et al., 2007). Riziko spatřuji především v tom, že si tento etnocentrický postoj pracovníci neuvědomují, což se odráží v prožívání, a i když se chovají profesionálně, nejsou kongruentní. To může být způsobeno tím, že sebepoznání respondentů k profesi a ve vztahu ke klientům zůstává jen ve fázi sebepotvrzování role pomáhajícího.

Důležité shledávám se zamyslet nad tím, do jaké míry by se měl pracovník sebepoznáním zabývat. Přílišný zájem o sebepoznání může vést k sebestřednosti a odpoutávání pozornosti od klientů. Frankl (2006) upozorňuje na hyperreflexi, kdy jedinec má nutkavou potřebu sebepozorování.

Na závěr bych uvedla, že je potřebné zabývat se sebepoznáním i v oblasti svých předsudků, svými skrytými motivy k pomáhání. Každý jedinec ve své psychice má tzv. stíny, kterou nejsou obsahem vlastního vědomí. Těmi by se měl aktivně zabývat a objevovat je tím, že bude poznávat svoje emoce. Jedinec by se měl smířit se svými negativními vlastnostmi, se svými stíny, aby se mohl vnímat komplexně. Tím bude vnímat celistvě i ostatní (Fordová, 2000).

## **10 Intervenční proměnné**

V této kapitole bych se ráda zamyslela na silnými a slabými stránkami realizovaného

výzkumu.

Důležitou intervenční proměnnou sledávám svoji osobu jako výzkumníka a také tazatele. Sama pracuji jako sociální pracovnice se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Tato skutečnost se může odrážet na více fázích výzkumu. Může se ukazovat ve fázi sběru dat, kdy respondenti o této skutečnosti věděli, tudíž jejich výpovědi mohly být ovlivněny touto informací. Tomuto etickému aspektu střetu zájmu jsem se původně chtěla vyhnout tím, že se zaměřím na organizace neziskové. Z důvodu klesajícího počtu žadatelů o udělení mezinárodní ochrany jako klientů neziskových organizací se mi nepodařilo získat dostatečný počet respondentů pro výzkum, proto jsem tento výzkum provedla v organizaci státní. Navíc jsem výzkum neprovedla ve středisku, kde pracuji. Ve fázi interpretace mohou být data ovlivněny mými zkušenostmi. I když jsem se snažila být co nejvíce objektivní, v kvalitativním výzkumu není objektivita nikdy zaručena, vždy je ovlivněna subjektivitou výzkumníka. Tomuto jsem se snažila zabránit tím, že jsem do interpretace nevkládala svoje zkušenosti a snažila se vycházet pouze z výpovědí respondentů.

Na druhou stranu moje zkušenosti mohou být považovány i za silnou stránku výzkumu, jelikož mám znalosti z problematiky azylového systému. Tímto výzkumem jsem získala nové vědomosti týkající se sebepoznání a interkulturní psychologie, což mě velmi obohatilo.

Proměnná, kterou jsem nemohla ovlivnit, je malá heterogenita výzkumného vzorku poskytujícího stejné služby, mezi respondenty jsou zastoupeni jen dva muži. V těchto zařízeních pracuje více žen.

Další proměnné sledávám v realizaci sběru dat, kdy některé rozhovory proběhly v časovém presu, byly rušeny z důvodu plnění pracovních povinností respondentů. To se odrazilo i na tom, že jsem se nedoptávala respondentů, aby více objasnili svoje odpovědi.

## **11 Doporučení pro praxi**

Doporučení pro praxi opírající se o výsledky výzkumu budou směřována ke dvěma skupinám, ale také k organizaci.

První cílovou skupinou jsou pracovníci v přímé péči o žadatele o udělení mezinárodní

ochrany, tedy sociální pracovníci a pracovníci příjmu. Bylo by dobré, kdyby pracovníci sebezpoznávali více své emoce, zabývali se sebezpoznáním v oblasti kulturní senzitivity a neuvědomovaných motivů k pomáhání. Bylo by dobré, kdyby si pracovníci v přímé péči o žadatele o udělení mezinárodní ochrany osvojili techniky sebezpoznávání.

Jelikož v rámci výzkumu bylo zjištěno, že supervize v tomto směru neplní svůj účel, bylo by vhodné, aby tomu tak bylo (viz 7.1.2. Subkategorie: Praktikování procesu sebezpoznání ve vlastní profesi, kdy jen tři respondenti uvedli, že jim supervize při sebezpoznání pomáhá) S tím souvisí doporučení pro vedoucí a také organizaci. Organizace je odpovědná za realizaci supervize, výběr vhodného supervizora. Navíc supervize je v současnosti praktikována jen skupinová. Bylo by vhodné, aby byla zařazena i individuální supervize, kde by se pracovníci mohli více otevřít. Mohla by probíhat jedenkrát měsíčně, dle potřeby pracovníků. Většinou nejsou potřeby ze strany řadových zaměstnanců vůči organizaci vyslyšeny. V tom by mohli sehrát úlohu vedoucí, kteří by v tomto směru mohli být prostředníky mezi pracovníky v přímé péči s žadatelem a organizací.

V případě otázky kulturní senzitivity respondentů by bylo vhodné zaměřit se na vzdělávání. Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci zaujímají spíše etnocentrický postoj ke kultuře klientů (viz 8.3.1 Subkategorie: Percepce žadatelů u udělení mezinárodní ochrany z hlediska jejich kultury, národnosti a náboženské příslušnosti). V současnosti probíhají kurzy zaměřené na země původu klientů, které jsou orientovány na informace o kulturních odlišnostech v dané zemi. To, že informace pracovníci v přímé péči o žadatele o udělení mezinárodní ochrany příjmu, neznamená, že budou více etnorelativní. Podporuje to jen uvědomění si kulturní odlišnosti. V tomto směru by byly vhodnější sebezkušenostní kurzy zaměřené na interkulturní psychologii. Toto doporučení se týká všech, organizace by mohla sebezkušenostní kurzy zajistit, vedoucí by nejen absolvovali tyto sebezkušenostní kurzy, ale mohli by také sehrávat úlohu prostředníků mezi řadovými pracovníky a organizací, tedy zprostředkovávat své zkušenosti pracovníkům v přímé péči o žadatele. Od pracovníků by se v tomto směru očekávala otevřenost vůči těmto výcvikům. Tyto výcviky nejsou zatím praktikovány, musely by být tzv. ušity na míru.

Dále by byly prospěšné kurzy zaměřené na spolupráci s klienty zaměřené na koncept resilience a posilování optimismu, tedy na povzbuzování pozitivního potenciálu

klientů, a to pro skupinu sociálních pracovníků, kteří navazují s klienty nejužší vztah.

## **12 Návrhy na další výzkumy**

V průběhu psaní diplomové práce jsem si uvědomila, že některé skutečnosti by si zasloužily výzkum. Mezi ty bych zařadila:

*A) Výzkum zaměřený na to, jaké interkulturní kompetence mají pracovníci pracující se žadateli o udělení mezinárodní ochrany a jaké interkulturní kompetence mají žadatelé o udělení mezinárodní ochrany*

Mít interkulturní kompetence pro pracovníky i po žadatele o udělení mezinárodní ochrany ovlivňuje vzájemný vztah mezi nimi. Pro žadatele o mezinárodní ochranu interkulturní senzitivita znamená, do jaké míry se dokážou adaptovat v novém prostředí.

*B) Výzkum zaměřený na sebepoznání pracovníků neziskových organizací v kontextu přímé péče o cizince*

I mým původním záměrem bylo zabývat se percepcí sebepoznání ze strany pracovníků neziskových organizací při práci se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Jelikož bylo obtížné zajistit potřebný výzkumný vzorek, bylo by dobré zaměřit se na sebepoznání pracovníků neziskových organizací, kteří pracují s cizinci.

# Seznam použité literatury

BLATNÝ, M., PLHÁKOVÁ, A. 2003. *Temperament, inteligence, sebepojetí*. Brno: Sdružení SCAN.

BRNULA, P. 2008. *Sociální práce so žadateli o azyl a azylantmi*. Prešov: Pavol Šidelský.

CASTLES, D., DAVIDSON, A. 2000. *Citizenship and Migration. Globalization and the Politics of Belonging*. London: Macmillan press LTD.

CASEMENT, P. 1999. *Hledání a objevování*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny.

*Definition of Social work* [online] . 2013 International Federation of Social Workers [cit.28.10.2012]. Dostupné na World Wide Web: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>

DEMUTH, A. 2000. *Some Conceptual Thoughts on Migration Research*. In B. Agozino (ed.) *Theoretical and Methodological Issues in Migration Research*. Aldershot: Ashgate.

DIAMANT, J. 1995. *Psychologické problémy emigrace*. Olomouc: Matice cyrilometodějská, s.r.o.

DISMAN, M. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.

FORDOVÁ, D. 2002. *Temná stránka hledačů světla*. Knižní klub.

FRANKL, V. 2006. *Vůle ke smyslu*. Praha: Cesta.

GENDLIN, E. T. 2003. *Focusing*. Praha: Portál.

GOFFMAN, E. 1999. *Všichni hrajeme divadlo: sebe prezentace v každodenním životě*. Praha: Nakladatelství Studia Ypsilon.

GUGGENBÜHL – CRAIG, A. 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.

HÁJEK, K. 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál.

HAVRDOVÁ, Z. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.

HAYESOVÁ, N. 2007. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál.

HENDL, J. 2005. *Kvalitativní metodologie: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

HEWSTONE, M., STROEBE, W. 2006. *Sociální psychologie*. Praha: Portál.

JANKŮ, K. [online]. Moderní migrace. Stěhování se zvláštním významem. *Sociální studia*, 1/2006 [cit.10.9.2012]. Dostupné na World Wide Web:

<[http://is.jabok.cz/el/JA10/zima2009/S5151/um/KJanku\\_Modernimigracestehovanisezvlastnimvyznamem.pdf](http://is.jabok.cz/el/JA10/zima2009/S5151/um/KJanku_Modernimigracestehovanisezvlastnimvyznamem.pdf)>.

KASTOVÁ, V. 2000. *Dynamika symbolů: základy jungovské psychoterapie*. Praha: Portál.

KOPŘIVA, K. 2000. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

KRATOCHVÍL, S. 2006. *Základy psychoterapie*. Praha: Portál.

KŘIVOHLAVÝ, J. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing.

KŘIVOHLAVÝ, J. 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.

KUNEŠ, D. 2009. *Sebezpoznání*. Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.

*Metodika sociální práce s klienty SUZ*. Interní dokument. Praha : Správa uprchlických zařízení.

MÍČEK, L.1976. *Sebevýchova a duševní zdraví*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.

MÍČEK, L. 1988. *Duševní hygiena*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.

MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.

MITCHELL, S., BLACKOVÁ, M. 1999. *Freud a po Freudovi*. Praha: Triton.

MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. et al. 2007. *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha: Karolinum.

MUSIL, L.; NAVRÁTIL, P. 2000. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*, 5. str. 127-148.

NAKONEČNÝ, M. 2009. *Sociální psychologie*. Praha: Academia.

NAVRÁTIL P. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.

NĚMCOVÁ, M. 1995. *Úvod do satiterapie*. Velká Bíteš: Atelier satiterapie.

ŘÍČAN, P. [online]. *Kdo chce pomáhat druhým, měl by rozumět sám sobě* [cit.10.9.2012]. Dostupné na World Wide Web: <<http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=429%20Page>>

SCHMIDBAUER, W. 2000. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál.

SCHMIDBAUER, W. 2008. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál.

SILVERMAN, D. 2005. *Ako robiť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Ikar.

SMÉKAL, V. 2009. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister & Principal.

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno, Boskovice: Sdružení Podané Ruce a nakladatelství Albert.

ŠVAŘÍČEK R., ŠEĐOVÁ K. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

Organizace pro pomoc uprchlíkům [online]. [cit. 27.10.2012 ] Dostupné na World Wide Web: <<http://www.opu.cz/cz/o-nas/>>

PLAMÍNEK, J. 2008. *Sebezpoznání, sebeřízení a stres. Praktický atlas sebezvládnání*. Praha : Grada Publishing.

PLHÁKOVÁ, A. 1998 [online]. *Pojem objekt v psychoanalýze*. Olomouc: Psychologica [cit.28.10.2012]. Dostupné na World Wide Web: <[http://is.muni.cz/www/344438/7159323/Plhakova\\_Pojem\\_objekt\\_v Psychoanalize.pdf](http://is.muni.cz/www/344438/7159323/Plhakova_Pojem_objekt_v Psychoanalize.pdf)>.

PRAŠKO, J. et al. 2007. *Kognitivně behaviorální terapie psychických poruch*. Praha/Kroměříž: Triton.

PRŮCHA, J. 2007. *Interkulturní psychologie*. Praha: Portál.

ROGERS, C. R. 1996. *Způsob bytí*. Praha: Portál.

Realizované projekty[online]. *Právní a sociální poradenství v azylových zařízeních a ZZC na území Moravy a Slezska* [cit.27.10.2012]. Dostupné na World Wide Web: [http://www.soze.cz/?page\\_id=218](http://www.soze.cz/?page_id=218)

ŠIŠKOVÁ, T. 2001. *Menšiny a migranti v České republice:my a oni v multikulturní společnosti 21.století*. Praha: Portál.

TROUSIL, M. 2007. Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Sociální práce/Sociálna práca* 2/2007. str. 103 – 114.

VYBÍRAL, Z. 2005. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. 2008. *Sociální psychologie*. Praha: Grada Publishing.

ZÁKON č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů.

ZÁKON č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

ŽIŽLAVSKÝ, M. 2003. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.



# Anotace

**Název práce:** Percepce sebepoznání při sociální práci se žadateli o udělení mezinárodní ochrany

**Autor:** Bc. Jana Třetinová, DiS.

**Vedoucí práce:** Prof. PhDr. Libor Musil, CSc.

**Konzultant:** Mgr. Jiří Vander, DiS.

**Instituce:** Masarykova univerzita Brno, Fakulta sociálních studií

Počet slov: 30153

Práce se zabývá vnímáním sebepoznání zaměstnanců azylových zařízení v kontextu práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. V teoretické části práce jsou představeny pojmy sebepoznání, sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany, sebepoznání pracovníků pracujících se žadateli o udělení mezinárodní ochrany a percepce. Výzkum, založený na kvalitativní strategii, byl realizován formou polostrukturovaných rozhovorů se zaměstnanci a vedoucími ve dvou azylových zařízeních. Po provedení analýzy rozhovorů byly výsledky výzkumu interpretovány pomocí zakotvené teorie. Výsledkem práce je zjištění, že sebepoznání sociálních pracovníků, pracovníků příjmu a vedoucích mnohdy zůstává na úrovni sebepotvrzení role pomáhajícího pracovníka, sebepoznání pracovníkům pomáhá k uvědomění si svého chování vůči klientům. V závěru práce autorka odpovídá na hlavní výzkumnou otázku a následně uvádí doporučení pro další výzkum a praxi.

Klíčová slova:

Sebepoznání, percepce, sociální práce, žadatel o udělení mezinárodní ochrany,

# Annotation

***Thesis title:* Perception of self-knowledge in social work with applicants for international protection**

***Author:*** Bc. Jana Třetinová, DiS.

***Academic supervisor:*** Prof. PhDr. Libor Musil, CSc.

***Consultant:*** Mgr. Jiří Vander, DiS.

***Institution:*** Masaryk University in Brno, Faculty of Social studies

Basic words count: 30153

The paper deals with perception of the self-knowledge of asylum institutions employees in the context of work with applicants for international protection. The theoretical parts of the paper present the terms of self-knowledge, social work with applicants for international protection, self-knowledge of workers working with applicants for international protection and perception. The research which was based on a qualitative strategy was implemented through semi-structured interviews with employees and managers in two asylum institutions. After analyzing the interviews the results of the research were interpreted using grounded theory. The outcome of the paper is the discovery that self-knowledge of social workers, reception workers and leaders often remains at the level of self-confirmation of the role of a helping worker, self-knowledge helps the workers to realize their behavior towards clients. At the end of the paper, the author answers the main research question and subsequently mentions recommendations for further research and practice.

**Keywords:** self-knowledge, perception, social work, applicants for international protection

# Rejstřík jmenný

- Aronson, 30  
Bartlettová, 25  
Baumgartner, 41, 42, 43, 44  
Benett 39, 98, 101, 105  
Bino, 15  
Black, 15  
Blatný, 12  
Brmula, 22  
Casement, 15  
Castles, 22  
Coopersmith, 32  
Corbinová, 46, 47, 54,  
Davidson, 22  
Demuth, 22  
Diamant, 22  
Disman, 47, 52,  
Fiske, 41  
Fordová, 105  
Frankl, 19, 105  
Freud, 14, 34,  
Gendlin, 19, 20  
Goffman, 44  
Guggenbühl - Craig, 15, 16, 36  
Günterová, 24, 27, 35  
Hájek, 40, 70, 103, 104  
Havrdová, 26, 67, 93  
Hayesová, 31, 32, 33, 41, 42, 43, 44, 45, 82, 99  
Heider, 44  
Hendl, 46, 47, 52, 54,  
Hewstone, 41  
Higgins, 12, 79, 93, 104  
Hořejší, 26, 31, 45, 99  
Janků, 21  
Kopřiva, 15, 16, 26, 63, 67, 91, 94, 100, 101,  
104  
Kratochvíl, 17,  
Křivohlavý, 29, 30, 61  
Kuneš, 10, 11, 13, 17, 19, 30, 37, 41, 59, 60, 63,  
68, 69, 89  
Macek, 11, 12, 31, 32, 33, 58, 68, 75, 82  
Martin, 22  
Miček, 10, 11, 14, 15, 29, 35  
Middleton, 44  
Miovský, 47, 51, 52, 53, 54  
Mitchell, 15  
Morgensternová, 14, 22, 28, 31, 32, 37, 38, 39,  
61, 67, 80, 93, 98, 101, 103, 104, 105  
Mueller, 42  
Nakonečný, 41, 42, 44, 45, 89  
Navrátil, 14, 19, 25, 26, 30, 34, 44, 99  
Němcová, 19, 39, 66  
Penesová, 30  
Plamínek, 30  
Plháková, 12, 15, 94  
Praško, 17, 70, 103  
Průcha, 13, 21, 30, 32, 43, 99  
Rezková, 17  
Rogers, 17, 18, 19, 33, 38, 40, 66, 70, 79, 82,  
84, 90, 92, 93, 95, 96, 103, 104  
Říčan, 15, 16, 90  
Sheafor, 25, 30, 44  
Schmidbauer, 15, 16, 17, 36, 68  
Silverman, 47  
Skalková, 28, 93  
Slaměník, 11, 12, 31, 32, 33, 41, 42, 43, 44, 58,  
60, 68, 75, 79, 82, 92, 93, 94, 101, 104  
Smékal, 10, 11, 12, 30, 44, 88  
Snyder, 12  
Strauss, 46, 47, 54  
Stroebe, 41  
Šed'ová, 47, 52  
Šišková, 43, 97  
Šulová, 14, 22, 28, 31, 32, 37, 38, 39, 61, 67,  
80, 93, 98, 101, 103, 104, 105  
Švaříček, 47, 52  
Tajfel, 42  
Taylor, 41  
Thomas, 42  
Trousil, 28, 93  
Vybíral, 43, 44, 92  
Vymětal, 17  
Výrost, 11, 12, 31, 32, 33, 41, 42, 43, 44, 58,  
60, 68, 75, 79, 82, 92, 93, 94, 101, 104  
Wolpe, 17  
Žižlavský, 41, 51

# Rejstřík věcný

- adaptace, 14, 22, 25, 38  
afektivní, 12, 14, 31, 32, 43, 85  
akceptace, 18, 39, 40, 50, 51, 57, 87  
asertivita, 72, 73  
asertivní, 57, 74, 80, 81, 82, 94  
atribuce, 44, 45  
atribuční, 41, 44, 61  
autostereotypy, 43, 92  
axiální kódování, 9, 47, 54  
azyl, 22, 23, 90, 109  
behaviorální, 12, 13, 14, 17, 33, 34, 37, 43, 61, 112  
dimenze, 9, 54, 56, 57, 68, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 82, 86, 87, 89  
dojem, 42, 43, 48, 60, 67  
doplňková ochrana, 22  
emoce, 8, 16, 17, 19, 39, 42, 57, 58, 65, 66, 69, 70, 72, 77, 79, 83, 84, 86, 90, 91, 96, 99, 100, 102, 103, 104, 105, 107  
emocionální, 17, 25, 36, 70  
empatický, 39  
empatie, 14, 20, 40, 57, 67, 72, 73, 93, 104  
etnocentrický, 94, 100, 104, 105, 107  
etnocentrismus, 30, 38  
etnorelativní, 38, 97, 98, 101, 107  
existenciální analýza, 19  
handicap, 27  
hranice, 30, 67, 73, 74, 78, 81, 87, 94, 95, 100  
Humanistické směry, 18, 38  
chování, 7, 11, 12, 13, 17, 18, 33, 37, 38, 39, 41, 42, 44, 45, 49, 57, 59, 60, 61, 62, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 74, 75, 78, 79, 80, 83, 86, 87, 89, 95, 99, 100, 102, 103, 104  
Idealizace, 44  
ideální já, 33  
identita, 32  
implicitní teorie, 42  
implikace, 42  
integrační azylová střediska, 23  
interkulturní kompetence, 14, 108  
interkulturní komunikace, 14, 28, 37, 93  
interkulturní psychologie, 8, 37, 38, 39, 41, 48, 106  
Introspekce, 11  
jazyková bariéra, 61, 97  
kategorie, 9, 42, 54, 56, 58, 67, 72, 79, 86, 88  
kategorizace, 42  
klient, 7, 16, 18, 31, 33, 34, 35, 36, 62, 66, 73, 77, 80, 82, 85, 87, 90, 91, 92, 94, 95, 96, 98, 103  
kognitivní, 12, 14, 17, 31, 37, 43, 58  
komunikace, 18, 25, 26, 28, 35, 37, 39, 44, 76, 97, 112  
konativní složka, 44, 92  
konflikt, 60, 61, 74  
kongruence, 18, 39, 40, 50, 51, 57, 73, 103  
kontejnování, 15, 35, 94  
kontrola, 16, 36  
kulturní rozdíly, 43  
kvalitativní, 8, 46, 47, 51  
kvantitativní, 46, 47  
logoterapie, 19  
metodologie, 46, 47, 110  
metody sebepoznání, 8, 11  
migrace, 21, 22, 110  
moc, 36, 53, 58, 90  
mocenská pozice, 16  
motiv, 16, 17, 36, 90, 100, 101, 104  
náboženství, 28, 32, 34, 37, 61, 87, 94, 98, 102, 104, 105  
naslouchání, 18, 19, 67, 73, 80, 93  
neverbální, 37  
neziskové, 24, 106  
opravdovost, 18, 73, 87, 95  
opravdový, 80, 92, 95  
osobnost, 7, 24, 25, 34, 42, 61, 63, 67, 69, 70, 89  
percepce, 7, 41, 42, 63, 67, 73, 80, 87, 92, 102, 104  
pomáhající pracovníci, 35, 66, 70, 79, 85  
pomáhající pracovník, 15, 29, 30, 40, 49, 60, 66, 68, 70, 72, 84, 104  
pomáhající profese, 15, 16, 17, 20, 25, 36, 59, 62, 63, 68, 69, 70, 72, 73, 77, 83, 86, 90, 109  
pomáhání, 15, 16, 73, 82, 91, 100, 102, 104, 105, 107  
pomáhat, 16, 17, 25, 26, 36, 68, 70, 111  
pomoc, 15, 16, 23, 25, 27, 36, 72, 78, 84, 87, 93, 111  
porozumění, 17, 19, 26, 36, 40, 55, 79  
postoj, 7, 19, 30, 38, 43, 89, 96, 97, 99, 100, 101, 104, 105, 107  
potřeba, 36, 57, 102, 104  
Požadované já, 13, 79  
pracovník příjmu, 8, 9, 10, 21, 27, 29, 41, 48, 50, 51, 53, 56, 59, 60, 68, 69, 70, 72, 74, 80, 81, 83, 84, 85, 86, 90, 99, 100, 101, 102, 103, 107,  
profesionalita, 7, 73, 81, 87  
profesionální, 15, 26, 74, 81, 83, 95, 100, 103  
profesní, 7, 54, 76, 84  
prožívání, 11, 17, 18, 19, 20, 32, 40, 57, 91, 103, 104, 105  
předsudek, 89, 99  
předsudky, 30, 31, 43, 48, 49, 51, 88, 96, 99,  
Psychodynamické směry, 14

psychoterapeutických směrů, 8  
 reflektování, 20  
 reliabilita, 47  
 satiterapie, 19, 20, 39, 111  
 sebediskrepanční teorie, 12, 33  
 sebedůvěra, 12, 14  
 sebehodnocení, 12, 32, 33, 48, 50, 68, 71, 76, 81, 83, 85, 96, 102  
 sebepercepce, 8, 41, 49, 101  
 sebezpečí, 12, 31, 48, 58, 76, 109  
 sebezpotvrzení, 33, 68  
 sebezpoznání, 1, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 29, 30, 31, 34, 35, 39, 40, 41, 42, 48, 49, 50, 51, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 72, 74, 75, 76, 82, 83, 84, 86, 88, 89, 90, 97, 99, 100, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108,  
 sebezpoznávací proces, 7, 60, 62, 63, 64, 69, 70, 75  
 sebezprezentace, 33, 68, 109  
 sebereflexe, 14, 48, 56, 60, 61, 62, 64, 66, 67, 72, 75, 83, 89, 102  
 seberegulace, 12, 44  
 sebeschémata, 12, 67  
 sebesystém, 8, 10, 11, 30, 48, 81  
 sebeúcta, 12, 33  
 skutečné já, 33, 94  
 služby, 8, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 102, 106  
 sociální práce, 10, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 24, 25, 28, 33, 34, 36, 38, 39, 42, 48, 109, 110, 111, 112  
 sociální pracovník, 8, 10, 21, 24, 27, 29, 41, 48, 50, 51, 56, 59, 60, 69, 70, 72, 74, 81, 83, 84, 86, 89, 99, 100, 102, 103, 107, 7, 19, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 34, 35, 36, 37  
 Správa uprchlických zařízení, 23, 110  
 stereotypizace, 43  
 stereotypy, 31, 43, 44, 48, 49, 51, 93, 96  
 stres, 29, 35, 61, 111  
 subkategorie, 9, 56, 65, 67, 68, 72, 75, 79, 81, 86, 92, 94  
 supervize, 19, 35, 39, 72, 75, 78, 79, 84, 96, 107  
 syndrom pomocníka, 16  
 Syndrom pomocníka, 16, 36, 68, 111  
 syndrom vyhoření, 30, 36, 40, 68, 70, 77, 85, 95,  
 uprchlík, 21  
 vedoucí, 4, 8, 10, 13, 14, 21, 24, 27, 29, 41, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 56, 59, 60, 63, 65, 68, 69, 70, 72, 75, 76, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 90, 91, 94, 97, 99, 100, 101, 102, 105, 107,  
 verbální, 37  
 vztah, 7, 8, 19, 25, 31, 32, 33, 34, 39, 42, 43, 48, 49, 50, 51, 64, 69, 76, 82, 85, 90, 91, 92, 95, 96, 100, 103, 104, 108, 110  
 zdraví, 10, 23, 29, 30, 32, 110  
 zpětná vazba, 64, 75, 76, 77, 90  
 žadatel o mezinárodní ochranu, 4, 7, 8, 10, 21, 23, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 48, 49, 50, 73, 75, 79, 80, 88, 102,  
 žadatel o udělení mezinárodní ochrany, 1, 4, 6, 7, 8, 13, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 28, 29, 33, 34, 37, 38, 44, 47, 48, 52, 88, 89, 106, 108, 113,  
 žádost o mezinárodní ochranu, 23

# **Přílohy**

## **Příloha č. 1: Vztah mezi pomáhajícím a klientem podle psychoanalýzy**

Psychoanalytici se zabývali také otázkou vztahu mezi pacientem a analytikem, v němž může docházet k přenosu. Přenos je určitá forma afektivně zbarveného vztahu pacienta k analytikovi. Tento vztah není skutečný, je to jen přenos vztahů pacienta k osobám z minulosti. Toho si musí být psychoterapeut vědom (Kratochvíl, 2006). K tomuto jevu dochází běžně v rámci pomáhajících profesí. K přenosu dochází také v běžném životě, nejen ve vztahu mezi pomáhajícím a klientem. Do vztahů obecně přenášíme zkušenosti ze vztahů z minulosti, často z primární rodiny.

Ve vztahu mezi pomáhajícím a klientem může dojít také k protipřenosu. Jedná se o přenos pocitů z minulosti pomáhajícího do praxe (Black, Mitchell, 1999). O vztah mezi pomáhajícím a klientem by se odborník měl aktivně zajímat, tedy i o otázku přenosu a protipřenosu. Je vhodné, když jsou otázky vztahu, přenosu a protipřenosu součástí supervize.

## **Příloha č. 2: C.G. Jung a jeho přínos v otázce sebepoznání**

Mezi významné osobnosti opírající se o psychodynamický směr patří C. G. Jung. Ten se odklonil od psychoanalýzy, pro otázku sebepoznání hraje jeho dílo významnou roli (Kratochvíl, 2006).

C.G.Jung definoval v rámci otázky nevědomí pojem stín. Ten rozdělil na osobní stín a kolektivní stín. Osobní stín představuje tu část člověka, kterou jsme neprožili, proto ji odmítáme a vytěšňujeme ji. Stín obecně představuje část naší psychiky, kterou se snažíme před ostatními i před námi samými zakrýt. Tato temná stránka je schována mimo naše vědomí, dostáváme z této oblasti zprávu, že s námi něco není v pořádku. Kolektivní stín představuje nějakou destruktivní část v naší psychice (Fordová, 2002).

Je důležité smířit se i se všemi negativními vlastnostmi, se svými stíny, aby jedinec mohl sám sebe vnímat celistvě. Pocity, které potlačuje, jsou vodítky právě k tomu, aby se poznal. Pokud se otevře těmto myšlenkám vypovídajícím o prožívaných emocích a přijme je, je to cesta k tomu, aby se osvobodil, byl tím, čím opravdu je, a nemusel nic předstírat sám před sebou ani před ostatními. Jedinec by se měl akceptovat, přijmout sám sebe. (Fordová, 2002).

Prostřednictvím přijetí sama sebe je pak člověk schopen zaujmout pozitivní vztah ke svému okolí, ale i k sobě samému (Kastová, 2000).

Podle Kuneše (2009) Jung významně přispěl v oblasti sebepoznání několika zásadními psychoterapeutickými objevy. Upozornil na to, že je důležité, aby terapeut rozvíjel dialog s klientem, a že každý člověk je jedinečná bytost. Hovořil o tom, že terapeut by měl být schopen odklonit se od diagnostiky, nesnažit se klienta někam zaškatulkovat a následně podle diagnózy s klientem jednat.



### **Příloha č. 3: Aplikace stínu v rámci sociální práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany**

Fordová (2002) uvádí, že každý člověk by se měl přestat soudit. Pokud tak činí, soudí i ostatní. Měl by přijmout sám sebe, skutečnost, že není dokonalý. Dle ní každý zahrnuje vlastnosti celého světa, všech lidí na světě. Každá kultura nás učí, že se lišíme od ostatních. Tím přejímáme předsudky ze strany sociálního prostředí, ve kterém vyrůstáme. Pokud bychom sami neměli určitou vlastnost, nepoznali bychom ji u druhých osob. Všichni lidé jsou ve své podstatě stejní, bez ohledu na barvu pleti či náboženství sdílí stejné univerzální vlastnosti. Tím chce Fordová (2002) upozornit na jednu důležitou skutečnost - jedinec by neměl soudit člověka, dokud se tzv. neprojde v jeho botách. Není tedy podstatné, zda nějakou vlastnost v určitou chvíli člověk má, ale jestli by takovou vlastnost dokázal za určitých podmínek projevit.

Fordová (2002) uvádí, že sama prošla sebepoznáním svých stínů. V rámci svého semináře se setkala s ženou černé pleti, která u ní vyvolávala negativní emoce, jelikož seminář narušovala připomínkami. Její kolegyně na adresu účastnice semináře pronesla, že je nejspíš rasistka. Poté si Fordová uvědomila, že sama má rasistický postoj, a protože byla vychovávána k toleranci vůči odlišným etnikům, rasistický postoj zasunula hodně hluboko do nevědomí. Po uvědomění si a zpracování tohoto postoje se i žena černé pleti v rámci semináře začala chovat odlišně v pozitivním smyslu.

Sociální pracovníci pracující se žadateli o mezinárodní ochranu by se měli v rámci sebepoznání zamyslet nad svými stíny a také tím, jak by mohly tyto vlastnosti, které potlačují, ovlivnit jejich práci s klienty. Také je důležité zabývat se tím, zda se tyto stíny týkají i samotných klientů.

Tím, že se sociální pracovník pustí do procesu přijímání a přebírání odpovědnosti za své stinné vlastnosti, může získat moc nad částmi sebe samého, které odhalujeme druhým (Fordová, 2002).

## Příloha č. 4: Tabulka Operacionalizace

„Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebepoznání v kontextu práce s klienty?“	Indikátory	Otázky
<p>„Jakým způsobem sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních vnímají sami sebe ve vztahu k sebepoznání?“</p>	<p>Pojem sebepoznání</p> <p>Vztah k sebepoznání</p> <p>Sebediskrepanční teorie (reálné já, ideální já, očekávané já),</p> <p>Akceptace</p> <p>Kongruence</p> <p>Vztah sám k sobě</p>	<p><b>Co Vás jako první napadne, když se řekne sebepoznání? Kdy (v jakých situacích) o sobě přemýšlíte?</b></p> <p><b>Co si myslíte o sebepoznání a jeho důležitosti pro vaši osobu (sebe sama)?</b></p> <p><b>Jaké techniky (postupy) volíte pro poznávání sama sebe (sebe samého)?</b></p> <p><b>Jaké pocity ve vás vyvolává poznávání sama sebe (sám sebe)?</b></p> <p><b>Co jste si o sobě v poslední době uvědomil?</b></p> <p><b>Co si myslíte o sebevzdělávání v otázce sebepoznání?</b></p> <p><b>Co si myslíte o sebepoznání v rámci terapie?</b></p> <p><b>Jak byste charakterizoval(a) vaši osobnost? Které vlastnosti byste chtěl(a) mít?</b></p> <p><b>Co vás napadne, když se řekne akceptace sebe sama?</b></p> <p><b>Co pro vás znamená opravdovost?</b></p> <p><b>Pokud byste mohl(a) udělat zázrak, co byste na sobě změnil?</b></p>
<p>„Jakým způsobem sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních i vnímají sebepoznání a sebe sami ve vztahu ke své profesi?“</p>	<p>Pojem sebepoznání</p> <p>Vztah k sebepoznání</p>	<p><b>V jakých situacích přemýšlíte o vaší roli ve své profesi?</b></p> <p><b>Co si myslíte o sebepoznání ve vztahu ke své profesi?</b></p> <p><b>Jaké způsoby sebepoznávání ve své profesi znáte?</b></p> <p><b>Co si myslíte o sebezkušenostních výcvicích?</b></p>

	<p>sebediskrepanční teorie ( reálné já, ideální já, očekávané já),</p> <p>Kongruence</p> <p>Vztah k profesi</p>	<p><b>Které vlastnosti, jsou pro vaši práci (pracovníka příjmu, sociálního pracovníka, manažera) důležité? Jaké z nich máte? Jaké z nich byste chtěl mít?</b></p> <p><b>Jak si představujete ideálního sociálního pracovníka? Jak si představujete ideálního pracovníka příjmu? Jak si představujete od vedoucího se žadateli o mez. ochranu ?</b></p> <p><b>Co si myslíte, že se od Vás manažer (vedoucí) jako od pracovníka příjmu (sociálního pracovníka)očekává?</b></p> <p><b>Vedoucí: Co si myslíte, že od Vás očekává zřizovatel? Co si myslíte, že od Vás očekávají podřízení?</b></p> <p><b>Co pro Vás znamená opravdovost z pozice sociálního pracovníka (pracovníka příjmu, manažera)?</b></p> <p><b>Na co se do práce těšíte?</b></p> <p><b>Co vás v práci štve?</b></p> <p><b>Co si myslíte o tom, že pracovník pracuje ve své profesi ,aby zapomněl na svoje potíže? Jak se dá bránit tomuto postoji?</b></p> <p><b>V čem je podle Vás významné vědět o svých motivech pro pomáhání?</b></p> <p><b>Co Vás motivuje k další práci?</b></p>
<p><i>„Jakým způsobem sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních vnímají sebepoznání a sami sebe ve vztahu ke klientům?“</i></p>	<p>Pojem sebepoznání</p> <p>Vztah k sebepoznání</p> <p>Sebediskrepanční teorie (reálné já, ideální já, očekávané já)</p> <p>Akceptace</p> <p>Kongruence</p>	<p><b>V jakých situacích o sobě přemýšlíte (pochybujete) při práci s klienty?</b></p> <p><b>Co si myslíte o důležitosti sebepoznání při budování vztahu s klienty?</b></p> <p><b>Co jste si o sobě uvědomil(a) prostřednictvím žadatelů o mezinárodní ochranu?</b></p> <p><b>Co vás na sobě překvapilo při práci s žadateli o mezinárodní ochranu?</b></p> <p><b>Jak byste popsal svůj vztah ke klientům?</b></p> <p><b>Chtěl(a) byste na sobě něco změnit, co ovlivňuje Váš vztah ke klientům?</b></p> <p><b>Co si myslíte, že od Vás klienti očekávají?</b></p> <p><b>Co je pro Vás obtížné akceptovat na klientech?</b></p> <p><b>Co pro Vás znamená opravdovost vůči žadatelům o mezinárodní ochranu?</b></p>

	Vztah ke klientům	<p><b>Jaké pocity zažíváte vůči klientům? S jakými kulturami se vám pracuje, s kterými je to lepší, se kterými vám to přijde přirozené, se kterými hůř.</b></p> <p><b>Co vás v poslední době potěšilo u žadatelů o MO?</b></p> <p><b>Zažil jste někdy, že Vás klienti ztotožní s někým jiným? Cítili jste někdy ze strany klientů, že ve vás vidí někoho jiného? Jak jste s tím pracoval(a)?</b></p>
--	-------------------	--

## **Příloha č. 5: Scénář rozhovoru se sociálním pracovníkem**

1. Co Vás jako první napadne, když se řekne sebepoznání? Kdy (v jakých situacích) o sobě přemýšlíte?
2. V jakých situacích přemýšlíte o vaší roli ve své profesi?
3. V jakých situacích o sobě přemýšlíte při práci s klienty?
4. Co si myslíte o sebepoznání a jeho důležitosti pro vaši osobu (sebe sama)?
5. Co si myslíte o sebepoznání ve vztahu ke své profesi?
6. Co si myslíte o důležitosti sebepoznání při budování vztahu s klienty?
7. Jaké pocity ve vás vyvolává poznávání sama sebe (sám sebe)?
8. Jaké techniky (postupy) volíte pro poznávání sama sebe (sebe samého)?
9. Co jste si o sobě v poslední době uvědomil(a)?
10. Co jste si o sobě uvědomil(a) prostřednictvím žadatelů o mezinárodní ochranu?
11. Co si myslíte o sebezkušenosti v otázce sebepoznání?
12. Jak byste charakterizoval(a) vaši osobnost?
13. Co si myslíte o sebepoznání v rámci terapie?
14. Co pro vás znamená opravdovost?
15. Co si myslíte, že se od Vás manažer (vedoucí) jako sociálního pracovníka očekává?
16. Které vlastnosti byste chtěl(a) mít?
17. Jaké způsoby sebepoznávání ve své profesi znáte?
18. Co si myslíte o sebezkušenostních výcvicích?
19. V čem je podle Vás významné vědět o svých motivech pro pomáhání?
20. Co vás na sobě překvapilo při práci s žadateli o mezinárodní ochranu?
21. Jak si představujete ideálního sociálního pracovníka?
22. Co vás napadne, když se řekne akceptace sebe sama?
23. Jak byste popsal svůj vztah ke klientům?
24. Co vás v práci štve?
25. Pokud byste mohl(a) udělat zázrak, co byste na sobě změnil?
26. Co si myslíte o tom, že pracovník pracuje ve své profesi ,aby zapomněl na svoje potíže? Jak se dá bránit tomuto postoji?
27. Co pro Vás znamená opravdovost z pozice sociálního pracovníka?
28. Chtěl(a) byste na sobě něco změnit, co ovlivňuje Váš vztah ke klientům? Pokud ano, co?
29. Které vlastnosti, jsou pro práci sociálního pracovníka důležité? Jaké z nich máte? Jaké z nich byste chtěl mít?
30. Co pro Vás znamená opravdovost vůči žadatelům o mezinárodní ochranu? Může být v něčem specifická?
31. Co jste si o sobě uvědomil(a) prostřednictvím žadatelů o mezinárodní ochranu?
32. Jaké pocity zažíváte vůči klientům?
33. Co si myslíte, že od Vás klienti očekávají?

34. Co je pro vás obtížné akceptovat na vašich klientech?
35. S jakými kulturami se vám pracuje, s kterými je to lepší, se kterými vám to přijde přirozené, se kterými hůř?
36. Jak si představujete ideálního vedoucího se žadateli o mez. ochranu ?
37. Zažil jste někdy, že Vás klienti ztotožňují s někým jiným? Cítili jste někdy ze strany klientů, že ve vás vidí někoho jiného? Jak jste s tím pracoval(a)?
38. Jak si představujete ideálního pracovníka příjmu?
39. Co vás v poslední době potěšilo u žadatelů o MO? Můžete říci příklad?
40. Co Vás motivuje k další práci?
41. Na co se do práce těšíte?

## **Příloha č. 6: Scénář rozhovoru s pracovníkem příjmu**

1. Co Vás jako první napadne, když se řekne sebezpoznání? Kdy (v jakých situacích) o sobě přemýšlíte?
2. V jakých situacích přemýšlíte o vaší roli ve své profesi?
3. V jakých situacích o sobě přemýšlíte při práci s klienty?
4. Co si myslíte o sebezpoznání a jeho důležitosti pro vaši osobu (sebe sama)?
5. Co si myslíte o sebezpoznání ve vztahu ke své profesi?
6. Co si myslíte o důležitosti sebezpoznání při budování vztahu s klienty?
7. Jaké pocity ve vás vyvolává poznávání sama sebe (sám sebe)?
8. Jaké techniky (postupy) volíte pro poznávání sama sebe (sebe samého)?
9. Co jste si o sobě v poslední době uvědomil(a)?
10. Co jste si o sobě uvědomil(a) prostřednictvím žadatelů o mezinárodní ochranu?
11. Co si myslíte o sebezvdělávání v otázce sebezpoznání?
12. Jak byste charakterizoval(a) vaši osobnost?
13. Co si myslíte o sebezpoznání v rámci terapie?
14. Co pro vás znamená opravdovost?
15. Co si myslíte, že se od Vás manažer (vedoucí) jako pracovníka příjmu očekává?
16. Které vlastnosti byste chtěl(a) mít?
17. Jaké způsoby sebezpoznávání ve své profesi znáte?
  
18. Co si myslíte o sebezkušenostních výcvicích?
19. V čem je podle Vás významné vědět o svých motivech pro pomáhání?
20. Co vás na sobě překvapilo při práci s žadateli o mezinárodní ochranu?
21. Jak si představujete ideálního sociálního pracovníka?
22. Co vás napadne, když se řekne akceptace sebe sama?
23. Jak byste popsal svůj vztah ke klientům?
24. Co vás v práci štve?
25. Pokud byste mohl(a) udělat zázrak, co byste na sobě změnil?
26. Co si myslíte o tom, že pracovník pracuje ve své profesi ,aby zapomněl na svoje potíže? Jak se dá bránit tomuto postoji?
27. Co pro Vás znamená opravdovost z pozice pracovníka příjmu?
28. Chtěl(a) byste na sobě něco změnit, co ovlivňuje Váš vztah ke klientům? Pokud ano, co?
29. Které vlastnosti, jsou pro práci pracovníka příjmu důležité? Jaké z nich máte? Jaké z nich byste chtěl mít?
30. Co pro Vás znamená opravdovost vůči žadatelům o mezinárodní ochranu? Může být v něčem specifická?
31. Co jste si o sobě uvědomil(a) prostřednictvím žadatelů o mezinárodní ochranu?
32. Jaké pocity zažíváte vůči klientům?
33. Co si myslíte, že od Vás klienti očekávají?
34. Co je pro vás obtížné akceptovat na vašich klientech?

- 35.** S jakými kulturami se vám pracuje, s kterými je to lepší, se kterými vám to přijde přirozené, se kterými hůř?
- 36.** Jak si představujete ideálního vedoucího se žadateli o mez. ochranu ?
- 37.** Zažil jste někdy, že Vás klienti ztotožňují s někým jiným? Cítili jste někdy ze strany klientů, že ve vás vidí někoho jiného? Jak jste s tím pracoval(a)?
- 38.** Jak si představujete ideálního pracovníka příjmu?
- 39.** Co vás v poslední době potěšilo u žadatelů o MO? Můžete říci příklad?
- 40.** Co Vás motivuje k další práci?
- 41.** Na co se do práce těšíte?



## **Příloha č. 7: Scénář rozhovoru s vedoucím**

1. Co Vás jako první napadne, když se řekne sebepoznání? Kdy (v jakých situacích) o sobě přemýšlíte?
2. V jakých situacích přemýšlíte o vaší roli ve své profesi?
3. V jakých situacích o sobě přemýšlíte při práci s klienty?
4. Co si myslíte o sebepoznání a jeho důležitosti pro vaši osobu (sebe sama)?
5. Co si myslíte o sebepoznání ve vztahu ke své profesi?
6. Co si myslíte o důležitosti sebepoznání při budování vztahu s klienty?
7. Jaké pocity ve vás vyvolává poznávání sama sebe (sám sebe)?
8. Jaké techniky (postupy) volíte pro poznávání sama sebe (sebe samého)?
9. Co jste si o sobě v poslední době uvědomil(a)?
10. Co jste si o sobě uvědomil(a) prostřednictvím žadatelů o mezinárodní ochranu?
11. Co si myslíte o sebezvzdělávání v otázce sebepoznání?
12. Jak byste charakterizoval(a) vaši osobnost?
13. Co si myslíte o sebepoznání v rámci terapie?
14. Co pro vás znamená opravdovost?
15. Co si myslíte, že se od Vás podřízení jako vedoucího očekávají? Co si myslíte, že od vás očekává zřizovatel?
16. Které vlastnosti byste chtěl(a) mít?
17. Jaké způsoby sebepoznávání ve své profesi znáte?
18. Co si myslíte o sebezkušenostních výcvicích?
19. V čem je podle Vás významné vědět o svých motivech pro pomáhání?
20. Co vás na sobě překvapilo při práci s žadateli o mezinárodní ochranu?
21. Jak si představujete ideálního sociálního pracovníka?
22. Co vás napadne, když se řekne akceptace sebe sama?
23. Jak byste popsal svůj vztah ke klientům?
24. Co vás v práci štve?
25. Pokud byste mohl(a) udělat zázrak, co byste na sobě změnil?
26. Co si myslíte o tom, že pracovník pracuje ve své profesi ,aby zapomněl na svoje potíže? Jak se dá bránit tomuto postoji?
27. Co pro Vás znamená opravdovost z pozice vedoucího?
28. Chtěl(a) byste na sobě něco změnit, co ovlivňuje Váš vztah ke klientům? Pokud ano, co?
29. Které vlastnosti, jsou pro práci vedoucího důležité? Jaké z nich máte? Jaké z nich byste chtěl mít?
30. Co pro Vás znamená opravdovost vůči žadatelům o mezinárodní ochranu? Může být v něčem specifická?
31. Co jste si o sobě uvědomil(a) prostřednictvím žadatelů o mezinárodní ochranu?
32. Jaké pocity zažíváte vůči klientům?
33. Co si myslíte, že od Vás klienti očekávají?
34. Co je pro vás obtížné akceptovat na vašich klientech?

35. S jakými kulturami se vám pracuje, s kterými je to lepší, se kterými vám to přijde přirozené, se kterými hůř?
36. Jak si představujete ideálního vedoucího se žadateli o mez. ochranu ?
37. Zažil jste někdy, že Vás klienti ztotožňují s někým jiným? Cítili jste někdy ze strany klientů, že ve vás vidí někoho jiného? Jak jste s tím pracoval(a)?
38. Jak si představujete ideálního pracovníka příjmu?
39. Co vás v poslední době potěšilo u žadatelů o MO? Můžete říci příklad?
40. Co Vás motivuje k další práci?
41. Na co se do práce těšíte?

# Stat'

## **Percepce sebepoznání při sociální práci se žadateli o udělení mezinárodní ochrany Perception of self-knowledge in social work with applicants for international protection**

### **ÚVOD**

Práce se zabývá tím, jakým způsobem vnímají pracovníci v přímé péči o žadatele o udělení mezinárodní ochrany sebepoznání v kontextu práce s klienty. Pro pracovníky samotné, pro jejich vztah ke klientům a pro klienty je prospěšné, aby se pracovníci sami sebou zabývali, jelikož mezi sebepoznáním a vztahem ke klientům je ve vzájemné interakci.

Symbolickým cílem je upozornit na percepce sebepoznání sociálních pracovníků, pracovníků příjmu a vedoucích, kteří pracují v přímé péči o žadatele o udělení mezinárodní ochrany. Z důvodu nedostatečného sebepoznání nezná pomáhající pracovník svoje silné a slabé stránky, neuvědomuje si svoje motivy k pomáhání, nezabývá se svými postoji k žadatelům o udělení mezinárodní ochrany. To se odráží na vztahu ke klientům a jejich vzájemné komunikaci. Aplikačním cílem je to, aby sebepoznávacím proces se stal součástí každodenní praxe těch, kteří pracují se žadateli o mezinárodní ochranu a upozornit organizaci, která je odpovědná za výběr supervizora a vzdělávání pracovníků. Tím by se mohla více změřit na vzdělávání pracovníků v této oblasti.

Práce je dělena na tři části. Teoretická část se zabývá důležitými pojmy vztahující se k hlavní výzkumné otázce, která zní : „*Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebepoznání v kontextu přímé práce s žadateli o udělení mezinárodní ochrany?*“

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku je poznávacím cílem. Druhá část, metodologická představuje výzkumnou strategii, operacionalizaci hlavní výzkumné otázky a dílčích výzkumných otázek. Empirická část analyzuje rozhovory a předkládá interpretaci dat. Následně je zodpovězeno na hlavní výzkumnou otázku. Třetí kapitola představuje sebepoznání pracovníků pracujících se žadateli o udělení mezinárodní ochrany, kde se jedná o propojení důležitých pojmů první a druhé kapitoly. Poslední čtvrtá kapitola se týká konceptu percepce.

## TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část obsahuje čtyři kapitoly, z jejichž názvu vyplývá, že se vztahují k hlavní výzkumné otázce.

### SEBEPOZNÁNÍ

Sebepoznáním, jeho metodami a potížemi s ním spojeným se zabývali především Libor Míček, David Kuneš a Vladimír Smékal. Zatímco Míček (1976) vztahuje otázku sebepoznání k duševní hygieně, Kuneš (1999) k sociální psychologii. Smékal (2009) vztahuje pojem sebepoznání k psychologii osobnosti. Všichni tři se ale shodují na tom, že se jedná o nacházení informací o sobě samém. Kuneš (2009) upozorňuje na stereotypní vnímání sebe samého, Smékal (2009) na potíže spojené se sebeidealizací. Všichni tři autoři se shodují na tom, že sebepoznání sehrává důležitou úlohu při poznávání druhých osob. Poznávání sebe samého je ovlivněn sebesystémem, který Macek (in Výrost, Slaměnik, 2008) označuje vztah k sobě samému. Obsahuje tři složky, sebepojetí, sebehodnocení a seberegulaci. V souvislosti se sebehodnocením hovoří Higgins (in Výrost, Slamění, 2008) o sebediskrepační teorii. Na jejím základě jsou vnímány rozdíly mezi skutečným já, ideálním já a požadovaným já, což se odráží v právě v sebehodnocení.

Velký prostor je věnován *směrům sociální práce*, opírající se o psychoterapeutické směry a jejich metodám vedoucím k sebepoznání. Kromě psychodynamických, kognitivně-behaviorálních a humanistických směrů jsou zde zařazeny i interkulturní psychologie a satiterapie. *Interkulturní psychologie* se zabývá tím, jaký dopad má multikulturní ráz na jedince a společnost (Morgensternová, Šulová, 2007). Morgensternová (2007) v rámci interkulturní psychologie definovala interkulturní kompetence, kterými by měl jedinec disponovat. *Psychodynamické směry* v rámci otázky sebepoznání poukázaly na existenci id, ega, superega. Míček (1988) označil jako techniku volných asociací jako techniku sebepoznání, pomocí níž může jedinec porozumět vlastním emočním potížím. Psychoanalytici se zabývali otázkou neuvědomovaných motivů k výkonu pomáhající profese. *Kognitivně-behaviorální směry* zaměřily pozornost poznávání i sebepoznání na myšlení a pozorovatelné chování. Dle Praška (2007) je důležité zabývat se v rámci sebepoznání čtyřmi oblastmi a to kognitivními procesy, emocionálními reakcemi, tělesnými reakcemi a chováním. Hlavní představitel *humanistických směrů* Carl Rogers upozornil na skutečnost, že stěžejní roli

při terapii hraje sebepoznání klienta, kterého terapeut doprovází. Pro terapeutický vztah je dle něj nejdůležitější přítomnost kongruence, akceptace a empatie. Pokud to, co jedinec prožívá je v souladu s vědomím a součástí komunikace, je jedinec kongruentní. Akceptace souvisí s bezpodmínečným pozitivním přijetím, kdy jedinec není hodnocen. Pokud terapeut si uvědomuje to, co jedinec prožívá a sděluje to klientovi, empaticky mu naslouchá (Rogers, 1996). Otázkou uvědomělého prožívání, které je ukotveno v tělesné skutečnosti, se zabývá *satiterapie*. Upozornila na to, že terapeut se má v rámci sebepoznání zkoumat svoje emoce (Němcová, 1995).

## **SOCIÁLNÍ PRÁCE SE ŽADATELI O UDĚLENÍ MEZINÁRODNÍ OCHRANY**

Z důvodu migrace dochází k psychickým problémům na straně imigrantů, ale i obyvatel hostitelské země (Průcha, 2007). Migrace se dělí na nucenou a dobrovolnou, kdy nucená bývá označována za uprchlictví, což je důsledkem chudoby, environmentálními katastrofami, porušování lidských práv, pronásledování z důvodu národnostní a rasové příslušnosti, náboženské příslušnosti, příslušnosti k politické či sociální skupině. Důvodem nucené migrace může být i válečné konflikty v zemi původu (Janků, 2006). Česká republika v právní kontextu zavádí pojem žadatele o udělení mezinárodní ochrany. *Žadatel o udělení mezinárodní ochrany* dle zákona o azylu je cizinec, která požádal Českou republiku o mezinárodní ochranu z důvodu pronásledování či vážné újmy (§ 2 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů). Diamant (1995) označuje emigraci za stresovou situaci, která je doprovázena nejistotou, obavami a strachem z budoucnosti. Diamant, 1995) uvádí, že jedinec si musí vytvořit v hostitelské zemi nové vztahy, osvojit si cizí jazyk, jiný způsob myšlení a hodnocení, odlišnou kulturu, tradici a zvyklosti. Adaptace je složitý, dlouhotrvající, vyžadující značné úsilí a hodně energie. Pro žadatele o mezinárodní ochranu je důležité disponovat s interkulturními kompetencemi (Morgensternová, Šulová, 2007). Žadatelům o udělení mezinárodní ochrany poskytují služby dva typy organizací. Ze zákona o azylu vyplývá, že Správa uprchlických zařízení spravuje azylová zařízení, kde pobývají žadatelé o udělení mezinárodní ochrany. Tam jsou jim poskytovány služby, kromě jiných také sociální služby (§ 42 zákona č. 325/1999 Sb., o azylu). Mezi azylová zařízení patří přijímací středisko, pobytové středisko a integrační azylové středisko (Střediska, 2012). Sociální služby žadatelům o udělení mezinárodní

ochrany poskytují také nevládní organizace. Günterová (in Matoušek, 2005) uvádí, že sociální pracovníci přijímacích, pobytových středisek a nevládních organizací spolupracují při poskytování sociálních služeb žadatelům. Odborníci se shodují na tom, že se *sociální práce* opírá o koncept sociálního fungování, který Bartlett vymezila jako interakci mezi požadavky prostředí a lidmi. Pokud mezi těmito aspekty nefunguje homeostáza, musí intervenovat sociální pracovník (Navrátil, 2001). V azylových zařízeních mezi hlavní cíle sociální práce patří adaptace žadatelů o udělení mezinárodní ochrany na nároky a podmínky situace a prostředí, zprostředkování zdrojů a služeb a efektivní a humánní způsob podpory klienta (Metodika sociální práce s klienty SUZ). *Sociální pracovník* v rámci své profese musí splňovat požadavky, které jsou stanoveny výše uvedených zákonem (§110 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů). Dle Kopřivy (2000) je důležitým pracovním nástrojem pomáhajících pracovníků osobnost pomáhajícího. Odborníci apelují na schopnosti a dovednosti sociálního pracovníka. Navrátil (2001) vyzdvihuje schopnost porozumět potřebám druhých, Kopřiva (2000) schopnost akceptace klienta, Matoušek (2003) apeluje na komunikační dovednosti sociálního pracovníka. V azylových zařízeních s žadatelem o udělení mezinárodní ochrany pracují pracovníci příjmu, zajišťující administrativu a prvotní kontakt s klienty, sociální pracovníci, kteří pomáhají klientům a adaptací v novém prostředí, poskytují jim informační servis, a jejich nadřízení. Ti jsou profesně sociálními pracovníky a patří tam vedoucí oddělení péče o klienty a vedoucí příjmu a ubytovací služby. Je důležité, aby pracovníci disponovali interkulturními kompetencemi (Morgensternová, Šulová, 2007).

## **SEBEPOZNÁNÍ PRACOVNÍKŮ PRACUJÍCÍCH SE ŽADATELI O UDĚLENÍ MEZINÁRODNÍ OCHRANY**

Aby pracovníci v přímé péči o žadatele o udělení mezinárodní ochrany mohli svůj nástroj osobnost co nejefektivněji, měl se se sebekpoznávat. Míček (1976) označil sebekpoznání jako jeden ze základních kroků k psychickému zdraví. Křivohlavý (2001) mluví v souvislosti s psychickým zdravím o strategii zvládnání stresu. V případě zjištění, že pomáhající pracovník nezvládá stres efektivně, sebekpoznání může být začátkem sebevýchovy. Sebekpoznání jako jeden ze základních kroků k psychickému zdraví souvisí k uvědomění si syndromu vyhoření, příznaků syndromu vyhoření.

Prostřednictvím klientů může pracovník poznávat svůj sebesystém, nahlíží na svoji kulturu, ve které byl vychováván (Plamínek, 2008). Může také poznávat svůj etnocentrismus, který dle Průchy (2007) je tendence poznávat, hodnotit a interpretovat svět z pohledu vlastní kultury. Sheafor, Horejsi a Horejsi (2000) upozorňují na to, že sociální pracovník by se měl naučit vnímat svoje předsudky, v této oblasti se sebezpoznával (in Musil, Navrátil, 2000).

Všechny tři složky *sebesystému* mohou být vztaženy k profesi sociálního pracovníka. Sebepečení je ovlivněno kulturními vlivy (Morgensternová, Šulová, 2007). Aby člověk byl ochoten tolerovat a přijímat jedince z odlišných kultur, musí mít vytvořenou zdravou kulturní či etnickou identitu (Morgensternová, Šulová, 2007). Macek dále uvádí, že reprezentace sebesystému se vztahuje k různým rolím, které v životě jedinec plní. Váže se tedy také k roli pomáhajícího pracovníka, sociálního pracovníka pracujícího s žadatelem o mezinárodní ochranu (in Výrost, Slaměník, 2008). Třetí behaviorální složka je Mackem (in Výrost, Slaměník, 2008) dáována do souvislosti se sebepečení. Např. strategická sebepečení může být spjata s pomáhající profesí a skrytými motivy k výkonu sociální práce, kdy je cílem posílit vlastní sebepečení a pocit vlastní hodnoty.

*Sebediskrepanční teorie* poukazuje na to, zda má sociální pracovník přiměřeně vysokou sebepečení. Nebo má nízkou sebepečení a prostřednictvím klientů si může řešit své osobní potíže, může mít např. potřebu se zavděčovat, může nadměrně plnit požadavky klientů. Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem může být poté nevyvážený, sociální pracovník může být příliš angažovaný, přebírat zodpečení za klienta.

Směry sociální práce opírající se psychoterapeutické směry, zabývající se otázkou sebezpečení mohou být vztaženy k sociální práci se žadatelem o udělení mezinárodní ochranu. V rámci *psychodynamických směrů* může být zájmem sebezpečení a poznávání klientů superego, které představuje morální složku osobnosti, což je determinováno kulturou. Je důležité, aby sociální pracovník při práci se žadatelem o mezinárodní ochranu se zabýval otázkou přenosu a protipřenosu a také v praxi využíval kontejnování. Navíc by se měl zabývat neuvědomovanými motivy, na které poukázali Guggenbühl a Schmidbauer. V souvislosti s kognitivně-behaviorálními směry Morgensternová (2007) hovoří o behaviorálních kompetencích, kam řadí umění interkulturní komunikace, percepce a komunikaci v interkulturním konfliktu, schopnost

kooperace v rámci interkulturního týmu. Sociální pracovník získává poznatky o cizích kulturách, uvědomuje si také vazbu se svému domovu. V této souvislosti Morgensternová (2007) otevírá otázku kognitivních map domova. Tyto mentální reprezentace mají více dimenzí, vjemovou a prožitkovou. *S humanistickými směry* může souviset míra vnímavosti a míra adaptability vůči jiné kultuře, což Morgensternová (2007) definuje jako kulturní senzitivitu. Míra kulturní senzitivity sociálního pracovníka ovlivňuje akceptaci klienta. Bennet (in Morgensternová, Šulová, 2007) mluví o kulturní empatii, která se vyznačuje schopností uspořádat zkušenost pomocí konstruktů, které jsou typické pro odlišnou kulturu. I kongruence má důležité místo ve vztahu mezi pomáhajícím a žadatelem o udělení mezinárodní ochrany, pracovník musí cítit, co je v dané kultuře přípustné a co nikoliv (Morgensternová, Šulová, 2007). I *satiterapie* souhlasí s aplikací tří základních principů do vztahu mezi pomáhajícím a klientem.

## **PERCEPCE**

Informace o sobě samém získává jedinec pozorováním svého chování a reakcí na různé věci. Dá se říci, že percepce sebe samého je založena na podobných principech jako percepce druhých osob (Hayesová, 2007). To potvrzují Fiske a Taylor (in Nakonečný, 2009), kteří označují sociální percepčí vytváření dojmů o druhých lidech a o sobě samých.

Baumgartner (in Výrost, Slaměník, 2008) uvádí, že percepce druhých osob je ovlivněna kromě jiného také emocemi, motivací, hodnotami, normami, přesvědčeními a jinými psychickými jevy jedince.

Baumgartner vysvětluje, že meziosobní percepce se odpovídá na otázky, jak jedinec poznává lidi kolem sebe, jaké si o nich vytváří dojmy, o jejich rysech a charakteristikách, jakým způsobem vnímá jejich emoce a jak interpretuje jejich chování. Tím, že si jedinec utvoří dojem o druhé osobě, determinuje jeho interakci s ním a ovlivní vztah k této osobě. Proces utváření dojmu se odvíjí od informací, které jsou o druhé osobě získány, dále na charakteristikách poznávajícího a situačním kontextu, za kterého setkání těchto osob proběhlo (in Výrost, Slaměník, 2008). Baumgartner (in Výrost, Slaměník, 2008) mezi determinanty ve vytváření dojmů řadí stereotypy. Vybíral (2005) označuje stereotypizaci jako výsledek zobecnění, zjednodušení a třídění



okolního světa. Předsudky jsou dle Průchy (2007) názory a postoje, které vyjadřují negativní vztah vůči jiným skupinám. Pro interkulturní psychologii jsou považovány předsudky a stereotypy jako jeden z nejzávažnějších problémů.

Dle Hayesové (2007) mohou být předsudky jak pozitivní, tak negativní. Vybíral (2005) rozlišuje heterostereotypy, které jsou zaměřeny na členy jiné skupiny, a autostereotypy vyznačujícími se zaměřením na vlastní skupinu. Sheafor, Horejsi a Horejsi se dále shodují na tom, že v případě předsudečného myšlení u sociálních pracovníků vůči menšinám jsou pozorovatelné určité charakteristiky. Takový sociální pracovník stereotypně vysvětluje chování menšiny, se všemi klienty patřícími do jedné etnické minority pracuje, využívá stejné pracovní strategie, odmítá význam kultury a národnostní příslušnosti nebo naopak ho naopak jím vysvětluje veškeré chování klientů, o kultuře a rase vůbec nediskutuje nebo naopak pořád (in: Musil, Navrátil, 2000).

Mezi stereotypy je řazena také idealizace sebe samého, vytváření dojmu o sobě samém odpovídající hraní rolí, které jedinec v životě plní (Goffman, 1999). Ta vychází z již zmíněného sebesystému, konkrétně z konativní složky, kam spadá seberegulace chování. Jedinec směřuje k vytvoření dojmu o sobě samém tím, že reguluje svoje chování dle toho, jak jej podle něj vnímají ostatní. Tak si vytváří sebezprezentační strategie. Tím, že je bude jedinec opakovat, mohou se následně stát osobnostní dispozicí (Smékal, 2009).

## **METODOLOGICKÁ ČÁST**

Výzkum je proveden kvalitativní metodologickou strategií, která se vyznačuje volbou nízkého počtu jednotek zkoumání, ale většího počtu zkoumaných vlastností a jevů (Žižlavský, 2009). Tím je získán hloubkový popis zkoumaného jevu (Hendl, 2005). Jako nástroj sběru dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, v rámci kterého je vytvořeno schéma skládající se z okruhů otázek, v průběhu rozhovoru je možné zaměřovat pořadí. Také je možné doptávat se respondenta, jak danou věc myslí (Miovský, 2006).

Cílem tohoto výzkumu je zjistit, jakým způsobem sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí pracující v azylových zařízeních vnímají sebezpoznání v kontextu práce se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Hlavní výzkumnou otázkou jsem formulovala následovně: „*Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebezpoznání v kontextu přímé práce*“

*s žadateli o mezinárodní ochranu?“*

Následně jsem vymezila tři dílčí výzkumné otázky, které se vztahují k hlavní výzkumné otázce především tím, že mě zajímá sebepercepce pracovníků ke třem oblastem, a to k sebepoznání obecně, ke své profesi a poté ke klientům. Opírala jsem se také částečně o strukturaci teoretické části práce.

DVO1

*„Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sami sebe ve vztahu k sebepoznání?“*

Touto výzkumnou otázkou chci zjistit, jak vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a manažeři pojem sebepoznání, jaký vztah mají k sebepoznání a sami k sobě.

DVO2

*„Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sebe sami a sebepoznání ve vztahu ke své profesi?“*

Cílem této otázky je zjistit, jaké představy mají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí o sobě samém vzhledem ke své profesi. Vzhledem k sebepoznání je důležité zjistit, zda sebepoznání je součástí jejich praxe.

DVO3

*„Jakým způsobem vnímají sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v azylových zařízeních sami sebe a sebepoznání ve vztahu k žadatelům o udělení mezinárodní ochranu?“*

Tato otázka se snaží odhalit možné stereotypy ve vnímání pracovníků vůči klientům, a hlavně to, zda tyto stereotypy pracovníci uvědomují.

Jednotkami zkoumání jsou pracovníci příjmu, sociální pracovníci a vedoucí. Jelikož se opírám o kvalitativní metodologii, volím záměrný výběr datových jednotek (Žižlavský, 2009). Volím tedy takové datové jednotky, které vybírám podle určitých vlastností (Miovský, 2006). Jednotku zjišťování tvoří 4 sociální pracovnice, 4 pracovníci příjmu a 4 vedoucí.

Získaná data byla z audiozáznamu převedena do písemné podoby a následně analyzována formou otevřeného a axiálního kódování, bylo tedy využito prvků zakotvené teorie dle Corbinové a Strausse (1999).

## ZÁVĚR

V závěru práce je odpovězeno na hlavní výzkumnou otázku, následně je věnován prostor k zamýšlení se nad silnými a slabými stránkami výzkumu, návrhy pro praxi a další výzkumy.

*Sociální pracovníci, pracovníci příjmu a vedoucí v kontextu přímé práce se žadateli o mezinárodní ochranu percipují sebepoznání jako uvědomování a poznávání svého chování, a to především prostřednictvím sebereflexe s využitím intervize. Sebepoznání sociálních pracovníků, pracovníků příjmu a vedoucích mnohdy zůstává na úrovni sebestoprotivování své role pomáhajícího pracovníka. Sami sebe idealizují jako pomáhající pracovníky, percipují svoje přiměřené vysoké sebehodnocení. Ve vztahu k sebepoznání, ke své profesi a ke klientům percipují svoje emoce. Percipovaná radost z interakce s klienty a kolegy motivuje pracovníky k dalšímu výkonu v pomáhající profesi. Reflexe percepce negativních emocí je pro pracovníky mnohdy obtížná, u sociálních pracovníků absentuje pocit hněvu vůči klientům, což může odrážet idealizaci role sociálního pracovníka.*

*V percepci sebepoznání sebesystému sociálních pracovníků, pracovníků příjmu a vedoucích spatřují hlavně dvě úskalí. Jedním z nich je potřeba percepce viditelných úspěchů v interakci s klienty, která je v rozporu právě s prezentovaným přiměřeným vysokým sebehodnocením a poukazuje na skryté motivy k pomáhání sociálních pracovníků, pracovníků příjmu a vedoucích, které zůstávají neuvědomované. Druhé úskalí spatřují v častém neuvědomovaném etnocentrickém postoji vůči preferenci odlišného náboženství a s tím vázaného odlišného životního stylu klientů.*

Jelikož byl výzkum proveden v azylových zařízeních poskytujících stejné služby dle zákona o azylu č. 325/1999 Sb. s podobnou jednotkou zjišťování (vedoucí, pracovníci příjmu a sociální pracovníci) a stejnými případně velmi podobnými otázkami, výsledky výzkumu ukázaly velmi podobné skutečnosti, rozpory mezi skupinami vycházely převážně z odlišné náplně práce skupin jednotek zjišťování. Zatímco vedoucí směřovali svoje odpovědi ke vztahu ke svým podřízeným, skupina sociálních pracovníků a pracovníků příjmu vztahovali otázky ke vztahu ke klientům. Sociální pracovníci a pracovníci příjmu v rámci sebepoznání využívají mnohem častěji intervizi než vedoucí pracovníci.

Všechny skupiny respondentů se shodli na tom, že obecně, ve své profesi i ve

vztahu ke klientům reflektují svoje chování. Příčinu zaměřenosti sebepoznání respondentů na chování, na vnější projevy v profesi a ve vztahu ke klientům spatřují v tom, že respondenti uvádí, že organizace od nich očekává profesionální chování, tady v percepci vnímání požadavků organizace. Je velmi přínosné pro praxi, že si respondenti uvědomují a poznávají svoje chování vůči klientům. Respondenti si uvědomují, že jejich klienti pochází z odlišného sociokulturního prostředí, k čemuž se váže i to, že řada mechanismů chování jedince je ovlivněno kulturou, ve které jedinec vyrůstá (Morgensternová, Šulová, 2007). Proto je velmi důležité se zabývat chováním a interakcí vzájemného chování mezi pracovníkem a klientem. Vedoucí, pracovníci příjmu i sociální pracovníci se shodují na tom, že sebepoznání vede ke zhodnocení chování a také ke správnému rozhodnutí. I Praško (2007) uvádí, že sebepoznání má směřovat k pozorovatelnému chování a kognitivním procesům. Navíc ale dodává, že předmětem sebepoznání by mělo být emoční prožívání. S tím souhlasí i Rogers (1996), který dodává, že chování by mělo být v souladu s prožíváním, aby byl pracovník kongruentní, což má pozitivní dopad na budování vztahu mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem. I Hájek (2006) upozorňuje na důležitost kongruence. V případě, že je pracovník inkongruentní, nesoulad se projevuje v neverbálních signálech, které vysílá vůči klientovi, na což může být klient citlivý. To může mít negativní důsledek ve vztahu mezi klientem a pracovníkem, kdy vnímaná inkongruence může způsobit nedůvěru klienta v pracovníka. Bez důvěry nelze navázat kvalitní vztah mezi klientem a pracovníkem.

Právě v reflexi prožívání respondentů spatřuji jisté potíže. Obecně k otázce sebepoznání respondenti mají potíže reflektovat negativní emoce. Ve vztahu k profesi si negativní emoce dokáží uvědomit, ale ve vztahu ke klientům abscentuje ze strany sociálních pracovníků emoce hněvu. Příčinu potíží v reflexi emocí spatřuji v zaměřenosti na vhodné chování ze strany organizace, v supervizi, která dle respondentů neplní svůj účel, a v sebezprezentaci respondentů jako pomáhajících pracovníků, jejich sebeidealizaci. Z výzkumu vyplývá, že v rámci charakterizování sebe samých, svého reálného já, v rámci sebediskrepanční teorie Higginse (in Výrost, Slaměník, 2008) označili respondenti ty vlastnosti, které vnímají jako důležité pro profesi pomáhajícího pracovníka. Prezentovaná empatie, otevřenost, vstřícnost, tolerantnost je v rozporu se zjištěným etnocentrickým postojem ke klientům.

Hájek i Rogers se shodují na důležitosti poznávání svých emocí pro pomáhajícího. Rogers (1996) uvádí, že tím, že se jedinec zabývá vlastním prožíváním, uvědomuje si jedinečnost druhého. Z výzkumu vyplývá, že ke klientům, kteří preferují odlišné náboženství, zaujímají respondenti spíše etnocentrický postoj. Svoji kulturu dle Benneta tak považují za správnou (in Morgensternová, Šulová, 2007). To se může odrážet v prožívání respondentů a i v jejich chování ke klientům. I když se snaží ke klientům chovat profesionálně, může docházet k inkongruenci dle Rogerse (1996). To koresponduje s názory Hájka (2006), který upozorňuje, že by pomáhající pracovník emoce neměl potlačovat, jejich potlačování by mohlo mít negativní důsledky na psychiku pomáhajícího, které mohou vyústit až v syndrom vyhoření či jiných psychických potíží. Dalším negativum spatřuji pro vztah mezi pracovníkem a klientem, kdy pracovník nevěnuje dostatek pozornosti prožívání klienta nebo jej reflektuje, ale dělá ukvapené závěry, popř. je zaslepen vlastními interpretacemi jednání a prožívání klienta (Hájek, 2006). Pracovník poté jedná podle role pomáhajícího, podle svých ideálních představ o své profesi (Hájek, 2006).

Nyní bych se ráda věnovala dvěma zjištěným úskalím sebepoznání respondentů. Prvním z nich je potřeba percepce viditelných úspěchů, která se opírá o paradoxy profesionálního pomáhání, které definoval Kopřiva (2000). Tuto potřebu jsem vyvodila z několika zjištění výzkumu. Respondenti zažívají radost ze spolupráce s klienty v případě pozitivní zpětné vazby klienta, z aktivního přístupu klienta k řešení jeho situace, z vlastní užitečnosti a se sdílení spokojenosti klienta. Prožívaná radost motivuje pracovníky k další práci. Rizikem může být skutečnost, pokud budou pracovníci pozitivní vazbu vyžadovat, bude se jednat o skrytý motiv k pomáhající profesi. Mohlo by pak dojít k preferenci těch klientů, u kterých by byla větší šance dostat pozitivní zpětnou vazbu nebo těch, u kterých by byla větší šance na úspěšnou intervenci. Dalším zjištěním výzkumu potvrzující toto očekávání, že pro sociální pracovníky, pracovníky příjmu i některé vedoucí je obtížné u klientů akceptovat, když jim ztěžují práci. Dle Kopřivy (2000) by uvědomění si motivu mohlo stačit k tomu, aby tento motiv ztratil na intenzitě.

Příčinu spatřuji v tom, že pracovníkům prožívají v zaměstnání radost jen z kontaktu s klienty a kolegy, zato vůči organizaci, systému zažívají hodně hněvu. Aby mohli v této profesi, která je mnohdy psychicky náročná, je důležité, aby pracovníky

něco motivovalo, a to je právě radost z výše uvedených skutečností.

Druhé úskalí spatřuji v neuvědomovaném etnocentrickém postoji vůči těm klientům, kteří preferují odlišné náboženství. Nejvíce etnocentricky vnímají vyznávání islámu, kdy negativní postoj zaujímají k postavení ženy ve společnosti a patriarchální uspořádání rodiny. Jak označuje Bennet, svoje kulturní zvyky v této oblasti vnímají správně (in Morgensternová, Šulová, 2007). Tento postoj může být důsledkem nedostatečné zdravé identity pracovníků (Morgensternová, Šulová, 2007). Riziko spatřuji především v tom, že si tento etnocentrický postoj pracovníci neuvědomují, což se odráží v prožívání, a i když se chovají profesionálně, nejsou kongruentní. To může být způsobeno tím, že sebezpoznání respondentů k profesi a ve vztahu ke klientům zůstává jen ve fázi sebezpotvrzování role pomáhajícího.

Důležité shledávám se zamyslet nad tím, do jaké míry by se měl pracovník sebezpoznáním zabývat. Přílišný zájem o sebezpoznání může vést k sebestřednosti a odpoutávání pozornosti od klientů. Frankl (2006) upozorňuje na hyperreflexi, kdy jedinec má nutkavou potřebu sebezpozorování.

Na závěr bych uvedla, že je potřebné zabývat se sebezpoznáním i v oblasti svých předsudků, svými skrytými motivy k pomáhání. Každý jedinec ve své psychice má tzv. stíny, kterou nejsou obsahem vlastního vědomí. Těmi by se měl aktivně zabývat a objevovat je tím, že bude poznávat svoje emoce. Jedinec by se měl smířit se svými negativními vlastnostmi, se svými stíny, aby se mohl vnímat komplexně. Tím bude vnímat celistvě i ostatní (Fordová, 2000).

Důležitou intervenční proměnnou, která ovlivnila tento výzkum, je moje osoba, jelikož sama pracuji jako sociální pracovnice se žadateli o udělení mezinárodní ochrany. Tato skutečnost se mohla odrazit jak v průběhu výzkumu, tak i ve výsledcích. Další intervenční proměnnou je skutečnost, že muži jsou ve vzorku zastoupeni minimálně.

Doporučení je směřováno organizaci, ale i vedoucím, pracovníkům příjmu a sociálním pracovníkům. Bylo by dobré, aby se pracovníci v přímé péči zabývali více otázkou sebezpoznání, obzvláště více refletovali svoje emoce. Bylo by vhodné, aby si osvojili techniky sebezpoznání. K tomu by jim mohla být nápomocna organizace, která by mohla podpořit sebezpoznání pracovníků v efektivnější supervizi, která by byla individuální. Vedoucí by mohli v tomto úkolu sehrát roli prostředníků. Dále by mohlo být podpořeno vzdělávání pracovníků v otázce interkulturní psychologie v podobě

sebezkušenostních výcviků.

V průběhu psaní diplomové práce jsem si uvědomila, že by některé skutečnosti zasloužily hlubší výzkum – výzkum zaměřený na interkulturní kompetence pracovníků v přímé péči o žadatele o udělení mezinárodní ochrany a interkulturní kompetence žadatelů o udělení mezinárodní ochrany. Další výzkum by mohl být zaměřen na sebezpoznání pracovníků neziskových organizací v kontextu přímé péče o cizince.

#### SEZNAM LITERATURY:

DIAMANT, J.1995. *Psychologické problémy emigrace*. Olomouc: Matice cyrilometodějská, s.r.o.

FRANKL, V.2006. *Vůle ke smyslu*. Praha: Cesta.

GOFFMAN.E. 1999. *Všichni hrajeme divadlo: sebezprezentace v každodenním životě*. Praha: Nakladatelství Studia Ypsilon.

HÁJEK, K. 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál.

HAYESOVÁ, N. 2007. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál.

HENDL, J.2005. *Kvalitativní metodologie: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

JANKŮ, K. *Moderní migrace. Stěhování se zvláštním významem*. Sociální studia, 1/2006 [online] [cit. 10.9.2012]. Dostupné na World Wide Web:

<[http://is.jabok.cz/el/JA10/zima2009/S5151/um/KJanku\\_Modernimigracestehovanisezvlastnimvyznamem.pdf](http://is.jabok.cz/el/JA10/zima2009/S5151/um/KJanku_Modernimigracestehovanisezvlastnimvyznamem.pdf)>.

KOPŘIVA, K. 2000. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

KOPŘIVA, K. 2000. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

KŘIVOHLAVÝ, J. 2001. *Psychologie zdraví*, Praha: Portál.

KUNEŠ. D. 2009, *Sebezpoznání*, Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.

MATOUŠEK.O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

*Metodika sociální práce s klienty SUZ*. Interní dokument. Praha : Správa uprchlických zařízení.

MÍČEK, L. 1988. *Duševní hygiena*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.

MÍČEK,L.1976. *Sebevýchova a duševní zdraví*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.

- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- MORGENSTERNOVÁ, M., ŠULOVÁ, L. A KOL. 2007. *Interkulturní psychologie. Rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha: Karolinum.
- MUSIL, L.; NAVRÁTIL, P. 2000. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*, 5, 2000, str. 127-148.
- NAKONEČNÝ, M. 2009. *Sociální psychologie*. Praha: Academia.
- NAVRÁTIL P. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
- NĚMCOVÁ, M. 1995. *Úvod do satiterapie*. Velká Bíteš: Atelier satiterapie.
- PLAMÍNEK, J. 2008. Sebepoznání, sebeřízení a stres. Praktický atlas sebezvládnání. Praha : Grada Publishing.
- PRAŠKO, J. A KOL. 2007. *Kognitivně behaviorální terapie psychických poruch*. Praha/Kroměříž: Triton.
- PRŮCHA, J. 2007. *Interkulturní psychologie*. Praha: Portál.
- ROGERS, C.R. 1996. *Způsob bytí*. Praha: Portál.
- SMÉKAL, V. 2009. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister & Principal.
- STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno, Boskovice: Sdružení Podané Ruce a nakladatelství Albert.
- VYBÍRAL, Z. 2005. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.
- VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. 2008. I. *Sociální psychologie*. Praha: Grada Publishing.
- ZÁKON č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů
- ZÁKON č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- ŽIŽLAVSKÝ, M. 2003. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita.



