

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Katedra sociální pedagogiky

Interkulturní vztahy klientů v kontextu NZDM

Diplomová práce

Autor: Bc. Alena Funková

Studijní program: Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální pedagogika

Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Caltová Hepnarová, PhD.

Hradec Králové

2017

Zadání diplomové práce

Autor: Bc. Alena Funková

Studium: P15P0261

Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální pedagogika

Název diplomové práce: **Interkulturní vztahy klientů v kontextu NZDM**

Název diplomové práce AJ: Intercultural relations between clients in the context of low-threshold clubs

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem diplomové práce je zmapovat, jak se utváří vztahy mezi rozdílně zastoupenou menšinou a většinou společností v prostředí nízkoprahových klubů. Co takovéto vztahy přinášejí, jak je klienti prožívají a jaké mají dopady. Teoretická část osvětluje důležité pojmy jako kultura, interkulturní vztahy, minoritní skupiny. Cílovou skupinou výzkumných aktivit pro kvalitativně zaměřenou strategii budou klienti nízkoprahového klubu.

GABAL, Ivan. Etnické menšiny ve střední Evropě: konflikt nebo integrace. Vyd. 1. Praha: G plus G, 1999, 341 s. ISBN 80-86103-23-4. JAKOUBEK, Marek (ed.) a Lenka JAKOUBKOVÁ BUDILOVÁ (ed.). Romové a cikáni - neznámí i známí: interdisciplinární pohled. 1. vyd. Voznice: Leda, 2008, 342 s. ISBN 978-80-7335-119-9. MARADA, Radim (ed.). Etnická různost a občanská jednota. 1. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury (CDK), 2006, 310 s. Sociologická řada. ISBN 80-7325-111-6. MOREE, Dana. Základy interkulturního soužití. Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0915-7. PRŮCHA, Jan. Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]. 3. vyd. Praha: Portál, 2010, 220 s. Psychologie (Portál). ISBN 978-80-7367-709-1. PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 199 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3069-1. HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

Garantující pracoviště: Katedra sociální pedagogiky,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Gabriela Caltová Hepnarová, Ph.D.

Oponent: Ing. et Bc. Stanislav Michek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 6.11.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

.....

Bc. Alena Funková

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala paní Mgr. Gabriele Caltové Hepnarové, PhD. za vedení, odborné rady a přátelský přístup při psaní diplomové práce.

Dále bych ráda poděkovala všem respondentům a nízkoprahovému klubu za ochotu a podporu ve výzkumu.

Anotace

FUNKOVÁ, Alena. *Interkulturní vztahy klientů v kontextu NZDM*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2017. s. Diplomová práce.

Diplomová práce „Interkulturní vztahy klientů v kontextu NZDM“ zjišťuje, jak klienti nízkoprahového klubu pro děti a mládež vstupují do interkulturních vztahů.

Teoretická část vymezuje základní terminologii v kontextu interkulturality. Věnuje se tématům komunikace, percepce, kultury a její identifikace a dále pak stěžejnímu tématu interkultury, kde jsou popsány základní pilíře vztahů mezi kulturami. Nastihuje také možnosti soužití, otázku menšin a jejich konfliktů. Cílem výzkumu bylo odkrýt vznik interkulturních vztahů.

Výzkum byl veden jako pozorování a rozhovory, analýza dat byla provedena pomocí otevřeného kódování a dalších vybraných technik zakotvené teorie. Interpretací získaných dat bylo zjištěno, že klienti interkulturní vztahy navazují dvěma způsoby, první je přirozený, takový vztah je pak trvalého charakteru a druhý je účelový, jímž klienti dosahují svých cílů a poté ve vztahu nepokračují.

Klíčová slova: interkulturní vztahy, NZDM, soužití, identita, kultura

Annotation

FUNKOVÁ, Alena. *Intercultural relations between clients in the context of low-threshold clubs*. Hradec Králové: Pedagogical Faculty, University of Hradec Králové, 2017. pp. Diploma Dissertation Degree Thesis.

The diploma thesis "*Intercultural relations between clients in the context of low-threshold clubs*" recognises how clients of these centres for children and young people develop the intercultural relations.

The theoretical part determines basic terminology in the context of interculturalism. It focuses on communication, perception, culture and its identification, then on the crucial topic of interculturalism, which describes the fundamental pillars of relations between cultures. There are also outlined the possibilities of coexistence, issues of minorities and their conflicts. The aim of the research was to reveal the development of intercultural relationship.

The research was based on qualitative methodology i.e. observation and interviews; data analysis was performed using open coding and other selected techniques of grounded theory. The data interpretation revealed that clients connect intercultural relations in two ways; the first one is native, then such a relationship is of a permanent nature, the other one is a purpose-built, by which clients achieve their goals and then they don't continue in the relationship.

Keywords: intercultural relations, NZDM (LCCY), coexistence, identity, culture

Obsah

Úvod.....	8
TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 Komunikace.....	10
1.1. Interpersonální komunikace	10
1.1.1 Proces a model komunikace	13
1.1.2 Zásady komunikace.....	15
1.2 Percepce a percepční stereotypy.....	17
2 Kultura	18
2.1 Rozdílnost kultur	19
2.2 Kulturní identita	20
2.2.1 Vývoj identity.....	22
2.3 Vrstvy kultury	23
2.4 Kulturní adaptace.....	24
2.5 Kulturní předsudky a stereotypy.....	25
3 Interkulturalita	27
3.1 Interkulturní citlivost.....	28
3.1.1 Nedorozumění	29
3.2 Soužití.....	30
3.3 Menšiny a Česká republika.....	32
4 Konflikty mezi lidmi.....	35
4.1 Kulturní a etnické konflikty	36
5 Nízkoprahové kluby pro děti a mládež.....	38
5.1 Klientela.....	40

PRAKTICKÁ ČÁST	42
6 Metodologický postup	42
6.1 Cíl výzkumu	42
6.2 Výzkumný soubor	43
6.2.1 Výběr výzkumného souboru	43
6.2.2 Popis výzkumného souboru	45
6.3 Metody sběru dat	46
6.3.1 Pozorování	46
6.3.2 Rozhovor	47
6.4 Metoda analýzy dat	50
7 Interpretace dat	51
7.1 Ti druzí	52
7.2 Já a ti druzí	56
7.3 My	62
8 Shrnutí výsledků	68
9 Diskuze	70
Závěr	72
Seznam použitých zdrojů:	74
Seznam tabulek a schémat:	79

Úvod

Nízkoprahové kluby jsou místem střetávání dětí a mládeže, které mají společný cíl, nalézt pomoc, pochopení či podporu v místě, které je určeno jen dospívajícím. Avšak tím jejich společné mnohdy končí. Klienti řeší problémy od školní neúspěšnosti přes lásky po těžké rodinné vztahy a také problémy pramenící z odlišeného kulturního, sociálního i ekonomického prostředí. Tématem naší práce jsou interkulturní vztahy, zajímalo nás, jak v konkrétním nízkoprahovém klubu vypadají vztahy mezi majoritou a minoritou. Toto téma je podle námi zjištěných informací ještě nezpracované a nabídne tak zcela nový pohled na interkulturní vztahy dětí a mladistvých.

Naše diplomová práce si dala za cíl odkrýt, jak se utváří interkulturní vztahy mezi klienty NZDM. Dílčí otázky se zaměřují na aspekty, které klienty v procesu utváření vztahů ovlivňují, na chyby kterých se dopouští nebo hodnocení vztahů.

Diplomová práce se standardně skládá ze dvou hlavních částí, teoretické a praktické. V teoretické části uvádíme potřebnou soustavu poznatků o komunikaci a kultuře, vztažených k tématu interkulturality. Komunikaci se věnujeme zejména z pohledu interpersonálního. A v kapitole věnující se kultuře jsme představily zejména kulturní identitu, předsudky a stereotypy. Dále osvětlíme téma interkulturality, jejímž základem je citlivost vnímání, schopnost si porozumět a umění kompromisu, později uvádíme možnosti soužití odlišných kultur a v neposlední řadě se věnujeme také menšinám, pro potřeby naší práce zejména romské menšině. Ne vždy se podaří vztahy odlišných kultur propracovat do roviny interkulturní, proto popisujeme také konflikty, které mohou nastat. Poslední kapitola teoretické části přibližuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

Teoretická část je rámcem pro navazující praktickou část, jejím úvodem je deskripce metodologie realizovaného výzkumného šetření. Pro výzkumné šetření jsme zvolily kvalitativní strategii za využití pozorování a rozhovorů ve vybraném nízkoprahovém klubu. V této části popisujeme cíl výzkumného šetření, vědeckovýzkumné otázky, výzkumný

soubor a metody sběru dat. V druhé části se věnujeme interpretaci dat, popisujeme podobu interkulturních vztahů. Aby byl pohled komplexní, začínáme očekáváním, která klienti ve vztazích mají, pak popisujeme vzájemné vztahy a v poslední části se věnujeme vzniku a projevům interkulturních vztahů. Analýza dat poskytuje odpovědi na položené vědeckovýzkumné otázky a zejména nová východiska pro práci s klienty v konkrétním NZDM.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Komunikace

Komunikace tvoří základní dovednost člověka, patří k těm nejužitečnějším a nejdůležitějším vůbec. Díky komunikaci ovlivňujeme postoje a chování sebe i druhých, jedná se o specifickou formu spojení mezi lidmi, a to prostřednictvím předávání a přijímání významů. Tím jací jsme a co prožíváme, utváříme její podobu. Komunikace je alfou i omegou vztahů, neméně těch interkulturních. Je zásadní začít právě komunikací, která tvoří základ interkulturních vztahů.

Latinské *communicare* znamená něco někomu dát, sdílet něco s někým, směřovat informace. *Communem reddere* je širší pojetí sociální komunikace, znamená učinit společným. „*Sociální komunikaci lze vymezit jako proces předávání informací od člověka k člověku, jehož prostřednictvím je možné sociální jednání.*“¹ Jedná se o schopnost užívat výrazové prostředky především k vytváření, udržování a pěstování mezilidských vztahů. Komunikace probíhá vždy v určitých společenských vztazích. Tyto vztahy se projevují uvnitř samotné komunikace, definují se jako – interpersonální, intrapersonální a skupinové. Intrapersonální komunikace je ta, kterou člověk vede v sobě se sebou samým, té se v této práci věnovat nebudeme.

1.1. Interpersonální komunikace

„*Interpersonální komunikace sestává z vysílání a přijímání verbálních i neverbálních sdělení mezi dvěma nebo více lidmi.*“² Společenské vztahy jsou setkáváním představitelů různých společenských skupin a kultur, které předpokládají přijatelnou úroveň komunikace a připravenost převzít určité sociální role. Jako základní charakteristiky komunikace spatřuje Konečná nevyhnutelnost, nevratnost a neopakovatelnost.³ Interpersonální komunikace využívá následujících forem: verbální komunikace – mluvená nebo psaná řeč;

¹ Bednaříková, I., *Sociální komunikace*, 2006. s. 13

² DeVito, J.A., *Základy mezilidské komunikace*, 2008. s. 28

³ Konečná, Z., *Základy komunikace*, 2009. s. 8

paralingvistické znaky, což zahrnuje zejména hlasovou intonaci; neverbální komunikace – výrazy a projevy chování.⁴

Neverbální komunikace celou komunikaci začíná, pohledem na druhého zjistíme, zda je připraven s námi začít komunikovat. Neverbální komunikace doplňuje slova – přidává emoce, výrazy tváře, které si mnohdy komunikanti ani neuvědomují. Uskutečňuje se jako tzv. „řeč těla“, která se hůře ovládá vůlí, dá se označit za nejstarší dorozumivací prostředek, který užíváme od narození, kdy ještě neznáme řeč až po stáří, kdy schopnost řeči kvůli involuci odchází. Na rozdíl od verbální komunikace, kde si můžeme vybrat, zda komunikovat budeme či nebudeme, tedy mlčet, tak neverbálně komunikujeme vždy. Ač se tato forma komunikace ovlivňuje těžce, přesto se umíme dělat lepšími – v určité společnosti nedáváme najevo, že něčemu nerozumíme či kontrolujeme své projevy emocí – zejména ty negativní. Avšak tělo komunikuje mnoho signály najednou, postojem, výrazem tváře, pohledem, skvrny na krku, tónem hlasu apod., což se pak těžko ovládá.⁵

Různé kultury si řeč těla vykládají odlišně, zejména pak gesta jsou vázaná na kulturu, zatímco ve středoevropské kultuře je přikývnutí znamením souhlasu, v Indii se jedná o znamení nesouhlasu. Různé země mají také odlišně nastavenou proxemiku, velmi blízkou vzdálenost při komunikaci udržují Jihoameričané. Existují tzv. univerzální výrazy tváře: štěstí, smutek, strach, zlost, odpor, hnus a překvapení, přičemž univerzální znamená, že jsou srozumitelné člověku napříč kulturami.⁶ Neverbální komunikace se váže také na rodinu a prostředí, ze kterého jedinec pochází, kde je socializován. Děti si osvojují neverbální citlivost již v raném dětství, umět se přiměřeně projevovat beze slov a stejně tak číst v projevech druhých souvisí s úspěšnou adaptací do společnosti.⁷

V širším pojetí neverbální komunikace se nachází i faktory, které mohou ovlivnit přenos sdělení v interkulturním setkání, jsou jimi vzhled jedince a barva pleti. Vzhled je do značné

⁴ Hradílek, M., Úvod do sociálně pedagogické komunikace, 2006. s. 15

⁵ Vybíral, Z., Psychologie komunikace, 2009. s. 93

⁶ Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 106

⁷ Vybíral, Z., Psychologie komunikace, 2009. s. 85

míry velmi ovlivnitelný a zavádějící, za vše mluví píseň od Voskovce a Wericha, Šaty dělají člověka. Podle vzhledu lze usoudit sociální status člověka, jeho zájmy či náboženství. Barva pleti je daná, neměnná a nesouvisí s charakterem osobnosti, přesto do značné míry ovlivňuje, jak se k dotyčnému zachováme. Je jedním z prvotních důvodů k vyloučení ze skupiny.⁸

Verbální komunikace zahrnuje slova určitého jazyka, doplňuje výše zmíněnou neverbální komunikaci a dává jí smysl, umožňuje předávat informace i myšlenky a porozumět druhým. Základem je, aby si jedinci rozuměli, mluvili stejným jazykem a nedocházelo k interkulturnímu nedorozumění.

Pojem verbum pochází z latiny a znamená slovo, tento typ komunikace provozujeme pomocí řeči – písemné i mluvené.⁹ Verbální komunikace se považuje za nejvyspělejší formu komunikace, zejména díky tomu, že se při přenosu sdělení nevytrácí smysl. „*Řeč symbolizující objektivní realitu a zprostředkávající informace je tvořena spoustou znaků. Ty jsou u mluvené řeči předávány hlasovou formou ovlivňovanou modulačními prostředky. Řeč používá zvukových signálů srozumitelných v dané oblasti, která je obvykle národnostní, i když tomu tak být vždy nemusí.*“¹⁰ Jak bylo výše popsáno, řeč je předávána hlasovou formou, která má mnohé aspekty: intenzitu, výšku, zbarvení a intonaci, dále pak rychlost a plynulost řeči či správnou výslovnost. Těmto aspektům řeči se říká paralingvistika, Schneider a Schneiderová uvádí, že vyjadřuje momentální stav člověka, znalost nebo neznalost tématu, osobní postoj k tématu, formálnost či neformálnost situace a vztah k druhému.¹¹

Sdělení má určité zásady, DeVito uvádí, že sdělení mohou vyjadřovat různou míru abstrakce, přímocárosti a zároveň jsou ovlivněny lidmi a jejich kulturou. Nyní podrobněji k abstrakci, ta zapřičiňuje neporozumění a případné neshody, vyplácí se mluvit více

⁸ Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 108

⁹ Bednaříková, I., Sociální komunikace, 2006. s. 37

¹⁰ Hladílek, M., Úvod do sociálně pedagogické komunikace, 2006. s. 16

¹¹ Schneiderová, A., Schneider, M., Komunikační dovednosti, 2008. s. 33

konkrétně, případně se na abstraktní sdělení podrobněji doptat. Přímočarost naproti tomu pomáhá, aby nedocházelo ke komunikačním omylům, avšak ne vždy je považovaná za slušnou formu komunikace. Lidé ovlivňují zejména významy slov, např. domov pro někoho znamená místo odkud pochází, pro jiného je to místo, kde právě žije. Je na každém účastníkovi, aby se citlivě doptával na významy slov. Kultura, která je natolik rozmanitá dokáže rozhovory velmi ovlivnit, nemusí se již jednat jen o významy slov, ale také o takt, zdvořilost a přímost.¹²

Výše jsme uváděly, že neverbální komunikace může ovlivnit vztahy a to zejména ve vzhledu a barvě pleti, tedy věcmi patrnými na první pohled. Stejně tak se mnozí setkávají s nepochopením kvůli mluvenému projevu, může se jednat o typické nářečí či výslovnost cizinců žijících dlouhodobě v jiné kultuře. Nářečí v české kultuře většinou nezpůsobuje komunikační bariéru ve smyslu nepochopení se, ale ve smyslu zaškatulkování a následnou nechuť komunikovat s někým, kdo žije v určitém regionu. V interkulturním soužití je přízvuk identifikačním znakem jiných kultur, cizinci se tak dostávají do nevýhodné pozice a setkávají se s otázkami na svůj původ, nezdědka kdy s odmítnutím a ztrátou zájmu o komunikaci.

1.1.1 Proces a model komunikace

*„Komunikace je jednáním, jehož cílem z hlediska komunikátora je přenos sdělení jedné či více osobám prostřednictvím symbolů. Vzájemné působení mezi komunikujícími partnery se nazývá komunikační proces.“*¹³ Komunikační proces je soubor několika komunikačních aktů. Akt můžeme definovat jako uzavřený celek, přičemž uzavřenost je dána situací, obsahem a časovým trváním.¹⁴ Samotný proces se skládá z pěti základních fází:

- Komunikátor
- Sdělení
- Technologie a technika přenosu - kanál
- Orientace sdělení – komunikant

¹² DeVito, J. A., Základy mezilidské komunikace, 2008. s. 124 - 130

¹³ Kunczik, M., Základy masové komunikace, 1995. s. 12

¹⁴ Hladílek, M., Úvod do sociálně pedagogické komunikace, 2006. s. 7

- Technika měření efektu¹⁵

V běžném monokulturním prostředí tento model funguje téměř bezchybně, problém nastává zejména v bodu tři, kde si jednotlivá sdělení mohou lidé z různých kultur vykládat odlišně. Každá situace se odehrává v určitém kontextu, ten bývá fyzický (konkrétní prostředí), kulturní, sociálně psychologický a časový.¹⁶

Komunikátor je člověk, jenž předává sdělení, zároveň také své pocity a gesta, což komunikaci činí komplexní. Sdělení může mít více forem a mohou být přijímány mnoha smysly. Právě těmito smysly probíhají komunikační kanály (sluchový, hmatový, zrakový, čichový). Kanály se mění s vlivem prostředí – komunikace tváří v tvář vs. komunikace internetová. Komunikant se vyznačuje tím, že zprvu bývá pasivní, očekává sdělení, což nevyklučuje následné převzetí komunikace do jeho rukou. Technika měření efektu sleduje záměr sdělovaných informací a jejich realizaci – tj. zda má skutečný předpokládaný efekt.¹⁷

Proces, v němž každý z účastníků funguje zároveň jako mluvčí i posluchač se nazývá transakční model komunikace. V okamžiku, kdy jedinec sdělení vysílá, jej také přijímá jako vlastní formu komunikace a zároveň přijímá reakce druhého účastníka.¹⁸ Komunikace je v tomto případě jakousi směnou, kdy informace od jednoho vyvolává novou informaci a zároveň reakci. Do této komunikace také zasahuje šum a zpětná vazba účastníků. Naslouchání druhého je značně ovlivněno jeho emocemi, znalostmi a kulturním prostředím, ze kterého pochází. Proto je možné, že stejně řečené sdělení si dva lidé vyloží odlišně.

Jednodušší modely komunikace jsou lineární – mluvčí mluví a posluchač poslouchá. V interakčním modelu, se střídají role posluchače a mluvčího, přičemž se tyto děje nepřekrývají.¹⁹ V současné době je upřednostňován výše popsaný transakční model.

¹⁵ Hrbek, D., Interkulturní komunikace, 2008. s. 10

¹⁶ DeVito, J.A., Základy mezilidské komunikace, 2008. s. 34

¹⁷ Hladílek, M., Základy sociální a pedagogické komunikace, 2006. s. 11

¹⁸ DeVito, J.A., Základy mezilidské komunikace, 2008. s. 32

¹⁹ DeVito, J.A., Základy mezilidské komunikace, 2008. s. 32

1.1.2 Zásady komunikace

Komunikace se odehrává jen v takovém rozsahu, v jakém její účastníci používají stejný systém signálů, komunikace je totiž neustálý proces přizpůsobování. I když často v interkulturních vztazích používáme společný jazyk, např. angličtinu, každá kultura využívá rozdílné systémy neverbální komunikace (viz výše). Komunikace se stane smysluplnou, pokud bude verbální i neverbální složka komunikace ve shodě. Zásadou komunikace je identifikace signálů druhé osoby a jejich pochopení.

Milan Klapetek uvádí, že rozdíly v komunikaci jsou dány místem, kde jsme vyrůstali. Vysvětluje to na jakési barevné šachovnici, kde jsou zakresleni lidé, pokud vyrůstají v modrém čtverečku, jejich pohled na svět bude takový, že modrý svět je nejlepší, pokud však vyroste na hranici několika barevných kostiček, jeho obzory jsou větší, největší je pak má ten, kdo vyrostl ve velké části šachovnice. Jako možnost rozšíření omezenosti svých obzorů uvádí mezilidskou komunikaci.²⁰

Výměna informací má ve společnosti určité funkce, jsou jimi zejména: informační, instrukční, přesvědčovací, zábavná a exhibiční.²¹ Většina sdělení má více funkcí. Informačních komunikací není mnoho, protože jde často o instruktáž či přesvědčení. Instrukce je většinou „informace plus“, jedná se o pokyn s perspektivou a krajním případem instruování je příkaz.²² Funkce má také neverbální komunikace, jde zejména o formu vystupování – upoutání pozornosti ke komunikaci, používá se např. u autogramů.

Motivaci ke komunikaci má každý člověk v různé intenzitě, což závisí na řadě okolností – sympatie, vlastní nálada a míra porozumění. Typy motivace ke komunikaci podle Vybírala:

- kognitivní – předávání smyslu,

²⁰ Klapetek, M., Komunikace, argumentace, rétorika, 2008. s.29

²¹ Bednaříková, I., Sociální komunikace, 2006. s. 17

²² Vybíral, Z., Psychologie komunikace, 2009. s. 31

- zjišťovací a orientační – doptáváme se, abychom lépe porozuměli druhému
- sdružovací – slouží k uspokojení bližšího kontaktu,
- sebestvrzovací – někdo se mnou komunikuje a tím mi dává potvrzení toho, že mám pro něj cenu,
- adaptační – vyjadřujeme tím vlastní status,
- přesilová – potřeba uplatnit se,
- požitkářská – rozptýlení,
- existenciální – smysl života.²³

Motivace ke komunikaci vychází ze základních lidských potřeb, vztahy mezi lidmi jsou zapříčiněné potřebou sociálního kontaktu, dále máme potřebu orientace – získávání informací k porozumění okolnímu světu, člověk má potřebu sebeuplatnění, potvrzení svých vlastností a kompetencí a hodnotí tím i vlastní identitu.²⁴

Překážky v komunikaci mohou být interní, ty jsou dané osobními problémy jedince či externí, které vychází z prostředí. Obě formy překážek nás potkávají v každodenní komunikaci, pokud se nacházíme v cizím prostředí, setkáváme se zejména s externími bariérami. Bednaříková uvádí, jako nejčastější bariéry v mezilidském styku tyto: uzavřenost partnera, nedůvěra, antipatie, rozdílné vnímání, emoce, šum, jazykové rozdíly a strach.²⁵ Mezi závažné poruchy v komunikaci patří různé poruchy řeči např. způsobené nemocí, může se jednat o narušený vývoj řeči, poruchy zvuku – huhňavost, dyslálie, afázie, mutismus nebo různé poruchy učení – dyslexie, dysgrafie a dysortografie.

Pokud chceme bariéry prolomit, platí následující pravidla: více poslouchat, nežli mluvit, přizpůsobit se druhému zejména v rychlosti řeči, nepřerušovat sdělení druhých a nedokončovat věty za druhé.²⁶ Za specifickou bariéru v komunikaci lze považovat nerozumění jazyku řeči druhého. V dnešní moderní společnosti, která nabízí řadu mobilních

²³ Vybíral, Z., Psychologie komunikace, 2009. s. 33 -35

²⁴ Vágnerová, M., Základy psychologie, 2004. s. 299

²⁵ Bednaříková, I. Sociální komunikace, 2006. s. 61

²⁶ DeVito, J. A., Základy mezilidské komunikace, 2008. s. 45

překladačů, je možné na základní, minimální úrovni komunikovat s kýmkoli napříč světem. Navíc míra globalizace se dostává tak daleko, že angličtina je téměř univerzálním jazykem.

1.2 Percepce a percepční stereotypy

Percepce neboli vnímání je dle Hladíka: „*proces výběrového přijímání a interpretace informací z vnitřního a zvláště z vnějšího světa jedince. Percepce tedy není jen viděním, ale je též hodnocením.*“²⁷ Vnímání se odehrává v aktuální situaci a konkrétním prostředí, jde tedy o poznávání přítomnosti, základní způsob komunikace s okolím. Percepci si osvojujeme během socializace, v rámci níž se uplatňují základní zákonitosti - zákon selekce – vnímání jen toho, co je v zorném poli, efekt primárnosti – významnější jsou prvotní informace a zákon interference – uplatňování minulé zkušenosti.²⁸

Do vnímání přechází také osobnost člověka, to znamená, že pokud jsme optimisté, spíše budeme vnímat pozitivně a opačně. Podobné je to s projevy druhých, pokud jsou nám svým chování sympatičtí, vnímáme je spíše pozitivně. Není to dané tím, že optimista vidí svět růžověji, ale je pouze naučený si přednostně všimnout pozitivních vlastností, což je osvojené chování. Těmto předpokladům se říká strategie.

Vnímání se člověk učí během celého života, již od raného dětství vyrůstáme ve společnosti, která nás ovlivňuje. V sociálním prostředí se učíme rozeznávat podněty a reagovat na ně. Sociálně podmíněné může být vnímání prostoru, barev, pohybu atp. Vágnerová uvádí, že „*lidé mají tendenci k sociální konformitě v oblasti vnímání, resp. hodnocení vnímané reality.*“²⁹ Vliv má také předešlá zkušenost či úplná nezkušenost, pak dochází k chybám v posuzování, nejčastější jsou: haló efekt, což je hodnocení člověka na základě jeho nápadné vlastnosti, které odpoutá pozornost od ostatních vlastností. Efekt novosti – tedy první dojem a třetím základním chybným stereotypem je zkreslení na základě projekce, hodnocení druhých na základě vlastních zkušeností.

²⁷ Hladílek, M., Úvod do sociální a pedagogické komunikace, 2006. s. 51

²⁸ Vágnerová, M., Základy psychologie, 2004. s. 56

²⁹ Vágnerová, M., Základy psychologie, 2004. s. 59

Stereotypům lze předcházet ověřováním získaných informací a striktním rozlišováním mezi fakty a domněnkami. V dnešní době se stereotypům vhodně předchází např. v mediální výchově, kde se žáci učí, jak kriticky přijímat informace podávané médii.

2 Kultura

Pojem kultura pochází z latinského *colere*, které znamenalo obdělávat, avšak pojem procházel obměnami, Eriksen dále uvádí, že *„jeden z nejobvyklejších významů slova kultura je chápán jako synonymum sdíleného pohledu na život a obraz světa členů určité skupiny, který je odlišuje od členů jiných skupin.“*, zároveň však uvádí, že toto pojetí se při hlubším zamyšlení zhroutí, protože lidé i jedné kultury jsou odlišní a je velmi náročné stanovit hranice kultur.³⁰ Balvín kulturu popisuje jako: *„existenci určitých hodnot materiálních i duchovních, které vytvořil a rozvíjí člověk svou vlastní konkrétní činností... Takto člověkem vytvořená a rozvíjená kultura, předávaná z generace na generaci záměrným i nezáměrným působením, zpětně člověka ovlivňuje.“*³¹ Petrucijová uvádí, že kulturu spojil s lidskou duchovní činností, se vzdělaností a rozvojem lidských schopností Marcus Tullius Cicero. Současně považuje kulturu za univerzální lidský fenomén, který tvoří znak společnosti.³² Moree shrnuje, že: *„kultura je naučená a nikoli vrozená... Kultuře se člověk učí v rámci procesu socializace a to znamená, že kulturu v žádném případě nemůžeme asociovat s rasou nebo etnickou skupinou... Kultura vzniká jako reakce člověka na prostředí, v němž žije... Kultura je dynamická, právě díky tomu, že kultura je vlastně sdílenou neefektivnější reakcí na vnější podmínky, má tendenci permanentně se měnit.“*³³ Průcha upozorňuje, že není jednotné vymezení kultury a dělí je na dvě pojetí. Širší tvoří vše, co lidská civilizace vytvořila a užší je vztažen k projevům chování.³⁴

³⁰ Eriksen, T. H., Antropologie multikulturních společností, 2007. s. 17 - 18

³¹ Balvín, J., Pedagogika, andragogika a multikulturalita, 2012. s. 20

³² Petrucijová, J., Multikulturalismus, kultura, identita, 2005. s. 7

³³ Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 46 - 47

³⁴ Průcha, J., Multikulturní výchova, 2006. s. 46

Kultura učí dívky a chlapce rozdílnému chování, tedy obrazu toho, jak se v dané společnosti chová muž a žena. Každá kultura má na postoje a hodnoty jednotlivého pohlaví jiné nároky. Za tradiční mužské vlastnosti lze považovat ambicióznost a asertivitu, za tradičně ženské tendence pečovat o druhé a vychovávat. Kultura je dynamická a vzniká v reakci na prostředí, nelze opomenout moderní dobu, která ovlivňuje i kulturně podmíněné role ženy a muže. Stává se běžným, že muž se stará o domácnost a žena pracuje ve vrcholném vedení firmy a tím zajišťuje finanční zabezpečení rodiny.³⁵ Kultura není pevně vázaná na zemi, ale na sociální kontexty. Kultura nás ovlivňuje v základních životních situacích – narození dítěte, pohřeb a například i žádost o pracovní místo. Rozdílnost řešení těchto situací můžeme nalézt i mezi generacemi.³⁶

2.1 Rozdílnost kultur

Jak bylo zmíněno výše, kultura vzniká v interakci a kulturní rozdíl vnímáme zejména při nedorozumění v interakci. Kultura je pomyslný kruh, kde každá akce vyvolává změnu nebo uzpůsobení kultury. Kultura není vrozená, je předávána v rámci socializace po staletí. Vývoj evropské kultury stojí na pilířích starověkého Řecka, Říma a křesťanství, za největšího šířitele je považován Karel Veliký. Do evropské kultury by měly patřit národy, které sem dříve přišly a měly zde svá území.³⁷ Jak však rozlišit kultury jednotlivých národů? Každá kultura je specifická – má svůj jazyk, historii i náboženství, ovšem v evropském prostředí je až na jazyk hodně znaků společných a přesto se jedná o rozdílnou kulturu. Rozdíly jsou zejména v ideálech, hodnotách a vzorcích chování. Rozdíl, který nalezneme mezi dvěma kulturami, nemůžeme brát jako znak, kterým budeme odlišovat kultury, vždy platí individuální pohled.

Rozdílnost jsme ale schopni vnímat až v okamžiku, kdy si uvědomíme, co obsahuje vlastní kultura. Mnohé z kultury si jedinec uvědomuje, zejména proto, že již byl konfrontován s odlišným přístupem jiné kultury, další projevy jsou skryté, což jsou

³⁵ DeVito, J., Základy mezilidské komunikace, 2008. s. 54

³⁶ Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 49

³⁷ Balvín, J., Pedagogika, andragogika, multikulturalita, 2012. s. 25

nevědomé či neuvědomované jevy a principy. Petrucijová na příkladu od Horace Minera - Načiremové a jejich složité tělesné rituály uvádí, jak málo si uvědomujeme vlastní kulturu. Popisovaní Načiremové jsou přesvědčeni, že jejich tělo podléhá nemoci a je ohavné, Načiremové používají různé magické přípravky a masti, bez kterých si život nedokáží představit. Vrcholem jejich úzkostlivé hygieny je strkání si prasečích štětín mezi zuby, což popisujícímu přijde nechutné. Později se dozvídáme, že Načiremové, jsou Američané a ony záhadné rituály jsou běžné i nám. Jedná se o prosté čištění zubů, ač popsané např. příslušníkem přírodního kmene.³⁸

Jan Průcha nabízí pohled cizinců na Čechy, jedná se o vnímání norského žurnalisty Terje B. Englunda, který v České republice strávil několik let a také zde studoval. Mimo známé vlastnosti Čechů, jako je konzumace piva a hokejová euforie, také popsal následující rysy: skepticismus, což opodstatňuje historickými událostmi, rezervovaný přístup k cizincům a zvláštnosti komunikace, kterým cizinci nerozumí. Poslední rys je třeba dovysvětlit, Čech pokud se nudí, často řekne: „nebudu Vás již dále zdržovat.“, což si cizinec vyloží doslovně, zatímco Čech měl na mysli: „Musím už jít.“³⁹

2.2 Kulturní identita

Významným prvkem, kterým můžeme rozlišovat kultury, je kulturní identita. Identita je určité sebepojetí toho, jak nás vnímá okolí. Potřebu identity má každý člověk, identita není jedna, protože se pojí s rolemi a skupinami. Identit ze sociologického hlediska máme více, jednotlivé identity se překrývají, koexistují nebo společně dokonce soutěží.⁴⁰ Identita je podle Müllera kontextuální a mnohvrstevnatá, záleží na situaci, která dominuje. Vysvětluje to na identitě češství, která je v domácím prostředí často potlačována, pokud je ten samý člověk v zahraničí, identitu češství vyvyšuje, zejména díky tomu, že tím reprezentuje sám sebe.⁴¹ Na identitu se lze dívat z pohledu životních příležitostí, ve společnosti jsou dvě skupiny, první má moc měnit svou identitu – stát se lékařem, druhá

³⁸ Petrucijová, J., Feber, J., Multikulturalismus jako komunikační problém, 2005. s. 12 - 15

³⁹ Průcha, J., Multikulturní výchova, 2006. s. 231 - 234

⁴⁰ Tesař, F., Etnické konflikty, 2007. s. 52

⁴¹ Müller, K. B., Evropa a občanská společnost, 2008. s. 93

nemá možnost překročit hranice toho, v čem se narodila. Od moci se odvíjí pozitivní a negativní identita, s pozitivní se lidé identifikují lehce (lékař) a bývá zvolená, zatímco s negativní identitou se lidé vyrovnávají těžko, ta bývá připsaná.⁴² Je tedy velmi důležité dbát na to, aby si lidé mohli svou identitu vybírat a volit.

Pojem identity není zavalen negativním dojmem, avšak pokud se jedná o připsanou identitu, člověku se mnohdy uzavřou některé cesty. Identita je však věc, která se nemusí nutně odvíjet od barvy pleti ani mateřského jazyka, identita je obdobně jako národnost o pocitech každého z nás. Identita je výsledkem interakce člověka s prostředím, která se neustále během života proměňuje.

S identitou se pojí dva významné pojmy národ a etnikum. Etnikum lze definovat jako *„původní sociální danost, kterou charakterizuje společný biologický původ, společné původní fyziologické znaky, společné dějiny, náboženství a kulturní významové vzory.“*⁴³ Etnikum je společenství na úrovni národa, ovšem etnická skupina je taková, která do tohoto stádia nedospěla např. Romové. Etnicita je *„vzájemně provázaný systém kulturních (materiálních a duchovních), rasových, jazykových a teritoriálních faktorů, historických úsudků a představ o společném původu působících v interakci a formujících etnické vědomí člověka a jeho etnickou identitu.“*⁴⁴

Národ se těžko odlišuje od pojmu etnikum, ovšem v evropském pojetí se chápe, že určité etnikum se vyvinulo v moderní národ. Národ se tedy vymezuje jako: *„Osobité a uvědomělé kulturní a politické společenství, na jehož utváření mají největší vliv společné dějiny a společné území.“*⁴⁵ Národy jsou identifikovány dle kultury – jazyk, náboženství a společné dějiny, politické existence a dle vědomí o své příslušnosti k národu.⁴⁶ Průcha

⁴² Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 37 - 41

⁴³ Machalová, T. a kolektiv, Lidská práva proti rasismu, 2001. s. 23

⁴⁴ Vondráková, A., Petrusek, M., Velký sociologický slovník, 1996. s. 276

⁴⁵ Vondráková, A., Petrusek, M., Velký sociologický slovník, 1996. s. 668-669

⁴⁶ Průcha, J., Interkulturní psychologie, 2004. s. 54

uvádí, že český národ lze identifikovat již v druhé polovině 15. století.⁴⁷ Národnost pak chápeme, jako vlastní pocitovou příslušnost k národu.

2.2.1 Vývoj identity

Identita, jak jsme již uváděly, se vyvíjí v interakci, důležitou součástí je obraz sebe sama, představa o tom, jaký jedinec je a představa toho, jaký by jedinec měl být. Jedinec se vidí takovým, jak jej vnímá okolí a co od něj očekává. Svě chování zároveň od druhých odlišuje, některé role přijme, zvnitřní, jiné odmítne. Odlišování má fázi egocentrickou – zejména v dětství, chuť být středem světa a bránit si své postavení a fázi decentrace – prošlé role umožňují na sebe více nahlížet, vzniká autonomie a autenticita.⁴⁸ Jedinec musí během života získávat zkušenosti, potvrzovat se ve vztazích, naučit se nezávislosti a dosáhnout celistvé osobnosti, aby jeho identita byla úplná. Jedinec se musí identifikovat se skupinou, projít si kategorizací a srovnáváním. Kategorizace představuje společné nastavení a dodržování sociokulturních regulativů.

Zajímavý je vývoj identity v pohraničních oblastech, v České republice zejména v pohraničí německém, rakouském a polském. Slovenské pohraničí je novou oblastí, kde se uplatňuje specifické pravidlo, že Češi mluví na Slováky česky a opačně, obě skupiny předpokládají, že se dorozumí. Hranice mezi Českou republikou a Německem je zároveň i hranicí lingvistickou, osoby v pohraničí musí pro vzájemné dorozumění ovládat i němčinu. Mateřský jazyk pak zde tvoří základ identity.⁴⁹ Van de Vijver ve svém výzkumu v karibských oblastech upozorňuje na to, že jedinec není ovlivňován jen svou a cizí kulturou, se kterou se dostává do styku, tedy běžný dvourozměrný model kultury, ale také pomyslnou třetí stranou. Obyvatelé Karibiku mají svou kulturu a jsou významně ovlivňovány americkou a evropskou kulturou, ač většina z nich nikdy s cizinci těchto zemí do styku nepřichází. Ovlivňují je média, přistěhovalci, rychle měnící se prostředí globálního světa. Upozorňuje tak na další vliv globalizace a globální identitu.⁵⁰

⁴⁷ Průcha, J., Interkulturní psychologie, 2004. s. 55

⁴⁸ Petrucijová, J., Multikulturalismus, kultura a identita, 2005. s. 26

⁴⁹ Graf, S., Češi a jejich sousedé, 2015.s. 287 -288

⁵⁰ Van De Vijver, F. J. R., On the need to broaden the concept of ethnic identity, 2015.

V dnešní moderní době se nabízí možnost nového typu identifikace se skupinou, jedná se o online komunikaci s odlišnými kulturami. Ve výzkumu, který sleduje vývoj vlivu skupiny na identifikaci, poukazují na to, že při častých online interakcích s odlišnou kulturou, vznikají podobné vlivy a posiluje se identifikace stejně, jako při setkávání tváří v tvář. Respondenti ovšem uvádějí, že vnímají vliv cizích skupin jako odlišný od reálného života.⁵¹

2.3 Vrstvy kultury

Aby se člověk mohl umět orientovat v kultuře a poznávat nové kultury, musí znát model kultury, existuje jich mnoho, ale většina autorů (Geert Hofstede, Fons Trompenaarsese) shodují na třech vrstvách – hodnoty, normy a artefakty. Hodnoty jsou myšlenky a názory, které považujeme za důležité. Hodnoty jsou sdílené ve skupině a zároveň se těžko můžeme dohodnout na jejich společném naplňování. Často fungují jako směrovka, občas ukazují každému z nás něco jiného a tím si uvědomíme, že pro každého společné hodnoty znamenají něco jiného.⁵² Normy představují očekávání toho, jak by se člověk v určité situaci měl zachovat. Artefakty jsou věci, produkty nebo materiální kultura, která odráží kulturní hodnoty a normy, které jsou zhmotněné člověkem.⁵³ Artefakty jsou nejvíce viditelnou vrstvou kultury, zahrnují symboly (Vánoční stromeček) a rituály (strojení Vánočního stromečku). Rituály jsou důležité pro proces socializace, děti při nich zjišťují, jaký má svět být. Cizinci na rituálech snadno poznávají odlišné kultury a její zvyky.⁵⁴ Platí, že čím zřetelnější jsou vrstvy kultury, tím nižší je jejich stabilita. Tedy za nejstabilnější lze považovat hodnoty, naopak nejméně stabilní jsou symboly, které nejčastěji podléhají změnám.

Moree s odkazem na Trompenaarsese uvádí, že nejhlubší vrstvou kultury jsou hluboké struktury, které tvoří permanentní přizpůsobování se vnějším podmínkám. *„Právě proto, že jsou tyto hluboké vrstvy kultury těžko postižitelné, jsou často formulovány do podoby jakýchsi antagonismů, tedy dvou protichůdných tendencí. Pouhá znalost těchto*

⁵¹ Jans, L., The development of group influence on in-group identification, 2015.

⁵² Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 55

⁵³ Delgadová, E., Kultura a sociální síť, 2010. s. 7

⁵⁴ Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 52

*antagonismů a jejich fungování nám může v konkrétní situaci pomoci pochopit, v čem kulturní rozdíl vlastně spočívá, a umožní nám i jinak nahlédnout své chování.*⁵⁵ Antagonismy dle Trompenaarsese definovala Delgadová jako otázky, ty jsou následující:

- Co je důležitější, normy nebo vztahy?
- Fungujeme jako jednotlivci nebo skupina?
- Je důležitější to, co nám bylo dané při narození, nebo to, čeho jsme dosáhli vlastním přičiněním?
- Jakým způsobem projevujeme své emoce? Projevujeme je navenek, nebo je skrýváme ve svém nitru?
- Do jaké míry jsme angažováni do společenských nebo pracovních vztahů?
- Děláme najednou jen jednu věc, nebo děláme několik věcí najednou?⁵⁶

Z výše uvedených antagonismů je zřejmé, že pokud se setkáme s nedorozuměním jiné kultury, jen velmi těžko můžeme předpokládat její chování. Zbývá nám naše vnímání, díky kterému můžeme citlivě pozorovat projevy kultury a snažit se jim co nejvíce porozumět.

2.4 Kulturní adaptace

Člověk se stává příslušníkem určité kultury pomocí procesu enkulturace, což *„je formální i neformální přejímání kulturních norem a zkušeností jedincem v průběhu ontogeneze.*⁵⁷ *„Endokulturace je proces předávání kulturních prvků starší generace generaci mladší.*⁵⁸ Enkulturační procesy jsou závislé na endokulturaci, čímž se dále předává osvojená kultura nové generaci. Pokud je jedinec delší dobu v kontaktu s cizí kulturou, dochází k akulturaci, což je: *„sociální proces, ve kterém dochází ke kulturním změnám trvalým dotykem dvou nebo více kultur.*⁵⁹ Průcha dále uvádí, že akulturace je spojená s přebíráním prvků kultury cizí, změnou vlastních prvků nebo s jejich

⁵⁵ Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 57

⁵⁶ Delgadová, E., Kultura a sociální síť, 2010s. 10 - 12

⁵⁷ Průcha, J., Interkulturní psychologie, 2004. s. 48

⁵⁸ Petrucijová, J., Feber, J., Multikulturalismus jako komunikační problém, 2005. s. 9

⁵⁹ Balvín, J., Pedagogika, andragogika a multikulturalita, 2012. s. 56

přetvářením.⁶⁰ Petrucijová uvádí tři formy kulturních kontaktů, kulturní kooperace, jež předpokládá vzájemné uznání a obohacení kultur, kulturní konflikt a kulturní izolace.⁶¹

Každá společnost je specifická tím, že má majoritu a minority. Majorita je většinová společnost a minority představují menší skupiny osob, které se liší od většiny, Kraus uvádí, „*Minorita představuje skupinu osob, které se svými kulturními (a často i fyzickými) charakteristikami liší od většiny (majority), jež s nimi často i odlišně jedná.*“⁶² Existují tři modely interetnických vztahů – asimilace – je proces, v němž se jedna skupina stává součástí druhé, opouští své zvyky a tradice; model tavícího kotle – tradice majority a minority se mísí a vznikají tak nové kulturní vzorce; kulturní pluralismus – společnost uznává odlišné kultury, jsou ve stejném postavení.⁶³ Rozmanitost - heterogenita rasy, etnického původu, pohlaví, kulturního zázemí, a dalších atributů je klíčovou složkou euroatlantické společnosti.

2.5 Kulturní předsudky a stereotypy

Předsudky a stereotypy mají stejnou podstatu, „*jsou to představy, názory a postoje, které určití jednotlivci či skupiny osob zaujímají k jiným skupinám nebo k sobě samým (autostereotypy).*“⁶⁴ Postoje se vyznačují stálostí, zejména díky tomu, že nevychází z vlastní zkušenosti, ale byly převzaty jako hotový vzorec. Platí, že čím extrémnější je postoj, tím hlubší emocionální náboj je s ním spojen a tímto se postoj pro člověka stává významnějším. S takovým postojem je jedinec identifikován a jeho změna je velmi obtížná. Příkladem silného postoje jsou předsudky, lidé mají se skutečností málo zkušeností a minimum informací, jedinec si nepřipouští racionální argumenty vyvracející předsudek.⁶⁵ Předsudky jsou komplexy, kde na sobě nezávisle existují pozitivní emoce (respekt, obdiv) a negativní emoce (strach, odpor, opovržení, hněv). Strach a odpor se projevují vyhýbáním se, zatímco

⁶⁰ Průcha, J., Interkulturní psychologie, 2004 s. 51

⁶¹ Petrucijová, J., Multikulturalismu, kultura, identita, 2005. s. 14

⁶² Kraus, B., Základy sociální pedagogiky, 2014. s. 159

⁶³ Kraus, B., Základy sociální pedagogiky, 2014. s. 159

⁶⁴ Průcha, J., Interkulturní psychologie, 2004. s. 67

⁶⁵ Vágnerová, M., Základy psychologie, 2004. s. 295

opovrzení a hněv již inklinují k otevřené agresí.⁶⁶ Průcha uvádí, že předsudky má každý národ nebo kultura vůči jiné kultuře, nejvíce se to projevuje v místech, kde se vedle sebe tyto dvě odlišné skupiny vyskytují (pohraničí), přičemž Češi nejsou extremisty ve svých předsudcích vůči Romům a Němcům. Dotýká se také předsudků u dětí a mládeže, kde zdůrazňuje prostředí, ve kterém dítě vyrůstá, protože si dítě předsudky nejprve osvojuje od svých rodičů a příbuzných. Děti si rozdílnost mezi kulturami uvědomují již od předškolního věku, přičemž platí, že děti z rodin s nižším socioekonomickým statusem mají k předsudkům vyšší sklony.⁶⁷ Z těchto tvrzení je možné usuzovat, že děti přicházející do první třídy základní školy již mají upevněné předsudky.

„Stereotypy jsou mínění o třídách individuí, skupinách nebo objektech, která jsou v podstatě šablonovitými způsoby vnímání a posuzování toho, k čemu se vztahují; nejsou produktem přímé zkušenosti individua, jsou přebírány a udržují se tradicí.“⁶⁸ Stereotypy mají také pozitivní roli – zjednodušují interakce mezi lidmi. Pomáhají v adekvátních reakcích na určité sociální kategorie – věk, pohlaví atp. Stereotypy jsou jedním ze společenských způsobů chování, které odráží podobu vztahů mezi skupinami – např. společenské postavení menšiny vůči majoritě s cílem udržení skupinové integrity.⁶⁹ Stereotypy pozitivního charakteru jsou typické vlastní kultuře, zatímco negativní té cizí, přičemž se nejedná o vlastní zkušenosti, ale po generace předávané vlastnosti dané kultury. Nejvíce negativních stereotypů má kultura k prostorově nejbližším kulturám, naopak k těm vzdálenějším a nevýrazným kulturám často zaujímá neutrální stereotypy.

Stereotypy jsou zatíženy nepřesnostmi, je třeba si informace ověřovat, Jussim uvádí, jak zjistit a ověřit nepřesnosti. Nejprve se musí přesně definovat stereotyp, následně ho podrobit srovnání s odbornou literaturou, která argumentuje daný stereotyp a na základě zjištěných informací si vytvořit racionální úsudek na to, zda je stereotyp podložený pravdivě

⁶⁶ Graf, S., Češi a jejich sousedé, 2015 s. 27

⁶⁷ Průcha, J., Multikulturní výchova, 2006. s. 88 - 91

⁶⁸ Nakonečný, M., Encyklopedie obecné psychologie, 1997. s. 223

⁶⁹ Graf, S., Češi a jejich sousedé, 2015. s. 25

nebo se jedná o iracionální argument, přičemž pokud se jedná o skutečný rys určité skupiny, je nutné definovat odlišnost od vlastní kultury.⁷⁰

3 Interkulturalita

„Na počátku bylo možná slovo, ale ještě dříve zde byli „my“ a „oni“. My bojovali s nimi, mísili se, vytvářeli aliance a celé řady konfliktů, lovili a stěhovali se; někdy se rozpadali na nové my a oni a možná stejně často se tmelili v nové a větší my.“⁷¹ Vztahy mezi odlišnými skupinami genderovými, věkovými či etnickými vznikají po staletí. Pro vztah mezi odlišnými kulturami se používá pojem interkulturní, Balvín uvádí: „interkulturalita je pojem, který odráží a označuje situaci vzájemného dialogu a komunikace mezi jednotlivými kulturami.“⁷² „Pojem interkulturalita vychází z tradiční představy, že kultury jsou jakési ostrovy, striktně limitované a oddělené entity, které se mohou navzájem ignorovat, podceňovat, bojovat proti sobě, anebo naopak snažit se porozumět si, vyměňovat si vzájemné hodnoty, modely, způsoby konání a žití.“⁷³

Interkulturalita se v současném globalizovaném světě stává stále významnější. Hledá způsoby společné existence odlišných kultur, přičemž kultury chápe jako otevřené skupiny, které společně komunikují, čím častěji a podrobněji společně komunikují, tím více dochází k porozumění a předchází se tím konfliktům. Kultury ve vzájemném působení dostávají nový ráz, obohacují se a vzniká interkulturní identita dané společnosti. Proměny společnosti pozorujeme i v České republice, stále se zvyšuje počet cizinců, kteří se zde natrvalo usazují, a kvete turistický ruch. Je úkolem moderní doby se s těmito interkulturními setkáními naučit žít, tak aby vzájemný kontakt byl obohacujícím pro všechny strany.

Moderní zaměstnavatelé a velké společnosti poskytují důkazy o tom, že interkulturní společnost je vzájemně obohacující. Galinski ve své studii uvádí, že transparentnost při

⁷⁰ Jussim, L., Stereotype (In) Accuracy in Perceptions of Groups and Individuals, 2015. s. 495

⁷¹ Eriksen, T. H., Antropologie multikulturních společností, 2007. s. 142

⁷² Balvín, J., Pedagogika, andragogika a multikulturalita, 2012. s. 55

⁷³ Jaklová, A., Interkulturalita a interkulturní komunikace

výběrových řízeních, která potírá předsudky a diskriminaci, vnáší do kolektivu nové osobnosti různých národností. Přijímání lidí z odlišné kultury je pro ostatní zaměstnance inspirací, otevírá nové pohledy a rozvíjí spolupráci. Přičemž uvádí, že pozitivní výsledky jsou právě v takových organizacích, které jednotně hodnotí celou skupinu bez ohledu na podíl příslušníků menšin v pracovním kolektivu.⁷⁴

3.1 Interkulturní citlivost

Setkání s odlišnou kulturou vyžaduje určitou citlivost a ochotu naslouchat, tedy pokud chceme dosáhnout úspěšné komunikace. Jedním ze základních přístupů je empatie, Petrucijová uvádí: „*empatie souvisí s naší schopností vcítit se do situace jiného člověka, podívat se na svět jeho očima, sdílet jeho pocity.*“⁷⁵ Pro empatické poznávání je potřeba souznít s druhým člověkem, nejedná se o pouhé vžití se, ale schopnost interpretovat zážitek, který není zkrácený vlastními pocity. Dalším předpokladem je umění komunikovat a vnímat všemi smysly. Takovéto jednání je velmi náročné, proto ho používáme krátkou dobu. Teprve když jsme schopni zvládnout souznění a umění komunikace, jsme schopni empatie.⁷⁶

Moree uvádí, že při interkulturním setkání hrají velkou roli předsudky a stereotypy, jen díky interkulturní komunikaci je člověk schopen tyto předsudky vyvracet, musí však prokázat velkou míru citlivosti při kontaktu, mít o druhého člověka opravdový zájem a být ochotný o jeho názorech a postojích přemýšlet a srovnávat je. Samotná citlivost nestačí, jedinec musí být nakloněný změně, kterou setkání přinese. Nejedná se o podřízenost, ale ochotu změnit něco ze svého chování, aby nedocházelo k nedorozumění či konfliktům.⁷⁷ Úkoly interkulturního komunikačního aktu lze shrnout následovně:

- Vytvořit přátelskou atmosféru ke komunikaci
- Umět naslouchat

⁷⁴ Galinski, D., A., Maximizing the Gains and Minimizing the Pains of Diversity. 2015

⁷⁵ Petrucijová, J., Feber, J., Multikulturalismus jako komunikační problém, 2005. s. 44

⁷⁶ Vágnerová, M., Základy psychologie, 2004. s. 161 - 162

⁷⁷ Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 130 - 132

- Vyjadřovat pocity důvěry, pozornosti, ohleduplnosti, empatie
- Umět druhé kladně ocenit.⁷⁸

Předpokladem k poznávání nových lidí je sociální inteligence, která zahrnuje porozumění sociálním projevům tedy chování, jejich reakce, motivace i emoční projevy.⁷⁹ Kolman předkládá cvičení k nábviku interkulturních dovedností z Hofstedeho knihy, *Kultury a organizace*, která může sloužit jako pomůcka k poznávání jiných zemí, Hofstede uvádí škály a dimenze specifické pro danou kulturu (např. temperament). Kolman však dodává, že slova mají mnoho významů a autor se pokouší vždy najít jeden výstižný, což může vést k špatnému porozumění.⁸⁰

Jiným přístupem oproti empatickému vnímání odlišných kultur je tolerance. Ta představuje „*laskavé nebo dokonce blahosklonné připouštění postojů, názorů a chování člověka či lidí odlišného založení.*“⁸¹ Jak je patrné z předešlé definice, tolerance je jakousi začáteční cestou k empatickému vnímání druhých. Proto sledáváme jako velmi důležité rozvíjet prvky tolerantního chování již v útlém věku.

3.1.1 Nedorozumění

Již jsme si popsaly, jak se pokusit o úspěšnou interkulturní komunikaci, nyní si popíšeme, jak vznikají interkulturní nedorozumění. Cizinci, kteří přicházejí na nové území, které je značně kulturně odlišné, zažívají kulturní šok. Kolman kulturní šok definuje jako „*lidé se obtížně přizpůsobují a mají potíže při vytváření nových návyků, mají pocit ztráty a zmatku a též pociťují úzkost.*“⁸² Kulturní šok může způsobit konflikty v novém prostředí, avšak uvádí se, že první pocity z nového prostředí jsou kladné, až později přijdou nepříjemnosti spojené s novou kulturou a na tu navazuje přizpůsobení. Předpokladem takového přizpůsobení je znalost jazyka kultury.

⁷⁸ Petrucijová, J., Feber, J., *Multikulturalismus jako komunikační problém*, 2005. s. 44

⁷⁹ Vágnerová, M., *Základy psychologie*, 2004. s. 284

⁸⁰ Kolman, L., *Komunikace mezi kulturami*, 2001. s. 152

⁸¹ Balvín, J., *Pedagogika, andragogika a multikulturalismus*, 2012. s. 65

⁸² Kolman, L., *Komunikace mezi kulturami*, 2001. s. 139

Moree uvádí, jak je možné řešit běžné nedorozumění mezi kulturami, v Maslowově pyramidě potřeb se jako první nachází potřeba biologická, na druhém místě je potřeba bezpečí, právě v kontaktu s cizinci nebývá tato potřeba naplňována. Proč tomu tak je? Při kontaktu s cizí kulturou máme často spoustu otázek, jsme dezorientovaní, nevíme co čekat. Máme tendenci se takovými nejistým okamžikům vyhýbat, nabízí se tři varianty řešení – útek, útok a ztuhnutí. Ovšem všechny tyto reakce vyvolávají konflikt. Konflikty jsou často způsobovány strachem, strach je mnohem silnější než potřeba, má totiž obrannou funkci. Potřeby a strachy se dají spárovat, tvoří jakési protipóly – potřeba uznání vs. strach z odmítnutí, tímto se otevírá řešení strachu, pokud známe potřebu, se kterou je právě zažívaný strach v páru můžeme se začít pokoušet o naplňování potřeby.⁸³ Tento typ řešení je uplatnitelný pouze v situacích, kdy obě strany mají zájem na vyřešení nedorozumění, tedy jsou ochotni mluvit o svých pocitech a vysvětlovat je druhému.

3.2 Soužití

„Přítomnost národnostních menšin, cizineckých komunit s dlouhodobou kontinuitou života v české společnosti a komunit nově přichozích cizinců je realitou současnosti ČR.“⁸⁴ Toto tvrzení je jasně podloženo současným složením obyvatelstva České Republiky, do roku 1989 byly skupiny cizinců na našem území korigovány a také nuceny přizpůsobit se českým poměrům. Zlom nastal po roce 1989, kdy se začaly rozvíjet cizinecké komunity. Nelze generalizovat soužití menšin a komunit v ČR, každá je specifická a má odlišnou společenskou prestiž. Prestiží se rozumí historický stereotyp o dané menšině či komunitě v kontextu České republiky. Určité odlišnosti tvoří socioekonomická úroveň, protože společnost klade důraz na vzdělání a ekonomickou ne/závislost.

Zatímco kulturní rozmanitost je obecně vnímána jako žádoucí společenský rys, přetrvávání etnických menšin na určitém území je často vyhodnocováno jako hrozba.

⁸³ Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 84 - 86

⁸⁴ Bittnerová, D., Etnické komunity – kulturní a sociální různosti, 2010. s. 13

Analýza provedená ve Velké Británii uvádí, že integrační politika upřednostňuje integraci cizinců do smíšených čtvrtí, tedy takových, kde je kulturní rozmanitost běžná. Bylo jasně prokázáno, že soužití v takových čtvrtích vykazuje větší míru integrace.⁸⁵

Soužití odlišných kultur na jednom území mohou vyústit v sociální exkluzi menšin a projevy rasismu majority vůči minoritám. „*Rasismus je dosti rozšířené chování, které se objevuje v každé společnosti a které se v některých zemích stalo bohužel běžnou záležitostí, protože se stává, že si ho neuvědomujeme. Je založen na nedůvěře, a dokonce na pohrdání lidmi, kteří mají jiné fyzické a kulturní rysy, než jsou ty naše.*“⁸⁶ Rasismus je definován jako „*rekreační, nevědecká teorie, hlásající xenofobii, nepřátelský postoj vůči příslušníkům jiné rasy nebo etnika, který může nabýt fanatických podob a může přerůst v ideologii, ale i v systematický teror.*“⁸⁷

Sociální exkluzi neboli vyloučení „*můžeme definovat (při vědomí různých způsobů užívání tohoto pojmu) jako proces, kterým jsou jednotlivci i celé skupiny osob zbavování přístupu ke zdrojům nezbytným pro zapojení se do sociálních, ekonomických a politických aktivit společnosti jako celku.*“ Přičemž existují tři pohledy na sociální vyloučení:

- redistribuční – nerovnost přístupu ke statkům, existence chudoby ve společnosti
- etický – zaměřuje se na úpadek skupin, které jsou vyloučené
- integrační – je totožné s vyloučením z trhu práce.⁸⁸

Sociální vyloučení je extrémním případem „nesoužití“ odlišných kultur. Ač se může zdát, že sociální vyloučení je novodobým fenoménem, je staré jako lidstvo samo, např. křesťanská společnost vykazovala na okraj příznivce jiných náboženství. Sirovátka upozorňuje, že odsouvání skupin obyvatelstva na okraj společnosti představuje pro společnost sociální kontrolu, jednalo se a stále se jedná o sankci proti všem, kdo porušují sociální řád dané kultury.⁸⁹

⁸⁵ Bisin, A., Bend it like Beckham. 2016

⁸⁶ Jelloun, T., Tati, co je to rasismus?, 2004. s. 11

⁸⁷ Vondráková, A., Petrusek M., Velký sociologický slovník, 1996. s. 908

⁸⁸ <https://www.varianty.cz/slovnicek-pojmu/35-socialni-exkluze>

⁸⁹ Sirovátka, J., Menšiny a marginalizované skupiny v České republice, s. 10

3.3 Menšiny a Česká republika

*„Národnostní menšina je společenství občanů České republiky žijících na území současné České republiky, kteří se odlišují od ostatních občanů zpravidla společným etnickým původem, jazykem, kulturou a tradicemi, tvoří početní menšinu obyvatelstva a zároveň projevují vůli být považováni za národnostní menšinu za účelem společného úsilí o zachování a rozvoj vlastní svébytnosti, jazyka a kultury a zároveň za účelem vyjádření a ochrany zájmů jejich společenství, které se historicky utvořilo.“*⁹⁰ Takto definuje zákon národnostní menšinu, v současné době jich má Česká republika čtrnáct – běloruskou, bulharskou, chorvatskou, maďarskou, německou, polskou, romskou, rusínskou, ruskou, řeckou, slovenskou, srbskou, ukrajinskou a vietnamskou národnostní menšinu. Ostatní menšinové skupiny v České republice nejsou úředně uznávané.

Pro potřeby naší práce jsme se rozhodly dále věnovat zejména **romské menšině**. Je nesporné, že se jedná o největší menšinu v České republice, avšak přesná čísla nejsou známa, protože romství do značné míry splývá s češtvím a hranice je natolik diskutabilní, že nelze jasně vymezit. Dle Zprávy o stavu romské menšiny za rok 2015 žilo na území České republiky 226 300 Romů, přičemž polovinu tvoří Romové integrovaní do společnosti a druhou polovinu Romové žijící v nepříznivé situaci (sociálně vyloučení).⁹¹

Rom nebo Cikán? Nebudeme se věnovat preferencím jednotlivých jedinců, kteří uznávají první nebo druhou variantu, ale půjdeme do historie. Gazdíková popisuje, že pojmenování má dvě roviny, první vychází z označení „Athinganoi“, což se v češtině užívalo jako Cikán, ve slovenštině Cigán, druhá verze má základ v tom, že procházeli svou cestou z Indie Egyptem – muži z Egypta, což v angličtině znamená Gypsies. Označení Rom naproti tomu vychází z romštiny a znamená muž nebo manžel.⁹² Na mezinárodní úrovni se prvně pojem Rom vyskytl v roce 1971, kdy se konal první mezinárodní kongres Romů v Londýně,

⁹⁰ Zákon 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin, § 2

⁹¹ <https://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavu-romske-mensiny-za-rok-2015-146576/>

⁹² Gazdíková, M., Metodická pomůcka pro školy k problematice interkulturních rozdílů, 2007. s. 26

představitelé Romů na mezinárodní úrovni deklarovali etnonym Rom jako oficiální název romského etnika. Do té doby se někteří sami označovali za Romy, jiní za Cikány.⁹³

Romové jsou spjati s naším územím po staletí, první zmínky o příchodu z Indie jsou z 13. století, ovšem ověřené datum je rok 1422, kdy papež Martin V. poskytl Romům nárok na almužnu. První asimilační pokusy jsou známé z dob Marie Terezie. Za období první republiky byli uznávanou menšinou, ač právě z této doby pochází neblaze proslulý podrobně vedený seznam Romů, který byl využit během druhé světové války k téměř úplnému vyhlazení českých Romů.⁹⁴ Příklad Romů v padesátých a šedesátých letech byl zapříčiněn rozvojem průmyslu. V roce 1965 vešlo v platnost nařízení o rozptýlení romského obyvatelstva, což mělo za úkol rozpustit romské osady na východě Slovenska a začlenit Romy po menších skupinách do společnosti.⁹⁵ Uplatňovala se vysoká míra asimilace, což mělo za následek vymizení tradiční romské rodiny, tradic a jazyka. Revoluce znamenala pro Romy možnost změny, avšak opět se obrátila v negativní, staly se obětí doby – časté útoky tehdy populárních skinheads a možnost využít nový sociální systém, byť za cenu života na hranici bídy, a tak se Romové propadli ještě níže ve společnosti. V současné době se již pokoušíme přistupovat k Romům s respektem k romství, jejich tradicím a kultuře.

Jakoubek definoval romskou kulturu v porovnání s právními řády v ČR, sám však uznává, že se musel oprostít od rozmanitosti romství. Dochází k názoru, že tradiční romská kultura je v rozporu s dnešními právními předpisy, např. Romové si mezi sebou nejsou rovni, tvoří jakési kasty a také žena je považována za bytost menší důležitosti. Uvádí, že díky této vlastní segregaci se Romové stali vyloučenými. Jako stěžejní ve svém zjištění vidí fakt, že není možné poskytovat právo na kulturní dědictví a potírat diskriminaci, zákony by měly být méně univerzální a vyhovět určité samosprávě Romů.⁹⁶ Do ostrého protikladu se dostáváme vždy, když se pokoušíme definovat i samotnou romskou kulturu. Kultura, jak

⁹³Buryánek, J., Interkulturní vzdělávání, 2002. s. 192

⁹⁴ Machalová, T. a kolektiv, Lidská práva proti rasismu, 2001. s. 223-224

⁹⁵ Říčan, P., S Romy žít budeme – jde o to jak, 2000. s. 25

⁹⁶ Barša, P., Multikulturalismus v krizi, 2012. s. 86 - 97

jsme uváděly výše, je předávaná z generace na generaci, získává se kontaktem s prostředím, socializací, ovšem v české literatuře mnohdy narazíme na tyto pojmy: „geneticky zakódované, podíl romských genů“, často dělí kulturu na pozitivní a negativní, věnují se nápadným projevům nebo vyzdvihují jednotlivé segmenty kultury. Jakoubek uvádí, že ne vše, co bývá vydáváno za romskou kulturu, je vůbec možné považovat za projev kultury.⁹⁷

Bittnerová přichází s konstrukcí **etnické identity Romů**, jedná se pouze o etnickou identitu, avšak přináší zajímavé výsledky. Většina respondentů nepopírala své romství, někteří dokonce přiznali jistou dvojkolejnost své identity – romství i češství. Dotazovala se jich také na vlastní etnonymum, valná většina používala pojem „Cigán“ a zároveň odmítali názor, že Cigán má negativní a Rom pozitivní konotaci. Označením Rom používala zejména romská elita. Romem se podle respondentů člověk rodí, ale může se jím stát, pokud přijme jejich životní styl a život v komunitě. Vnější znaky romství označili jako vzhled, temperament, rodinnou sounáležitost a hudbu. To, čím se Rom liší od Čecha, nebylo jednoznačně odpovězeno ze všech sledovaných lokalit, spor byl zejména ve způsobu života. Romštinu považují za výhodu, pokud se vyskytují v přítomnosti majority, shodně uvedli, že romštinu tolik neužívají, spíše mají specifický etnolekt češtiny. Romové se neoznačili za jednotnou skupinu, vnímají mezi sebou rozdíly a přiznávají diferenciaci.⁹⁸ K romství a se vyjadřuje také Říčan: „*vztah k vlastnímu romství je základní složkou romské identity. Tento vztah se projevuje především v tom, zda se Rom vůbec hlásí k tomu, že je Romem. Rom se často tělesně liší od gádžů tak málo, že na něm jeho původ nikdo nepozná, on má fakticky volbu, zda Romem být chce či nechce.*“⁹⁹ Tím docházíme k tomu, že romství je stigma vytvořené společností, pokud se může rozhodnout, je pochopitelné, že si vybere pomyslně jednodušší cestu, tedy považovat se za majoritu.

Romština patří k indickým jazykům, tedy těm novindickým, na počátku vývoje byl sanskrt. Romština tvoří významné stádium mezi staršími indickými jazyky a dnešními jazyky,

⁹⁷ Jakoubek, M., Soudobé spory o multikulturalismus a politiku identit, 2005. s. 217

⁹⁸ Bittnerová, D., Kdo jsem a kam patřím, 2005. s. 227 - 231

⁹⁹ Říčan, P., S Romy žít budeme – jde o to jak, 2000. s. 89

díky její zachovalosti bylo možné stanovit původ Romů. Romové si řeč po staletí předávali zejména v pohádkách, písních a humorných vyprávěních¹⁰⁰, přenos řeči byl zakazován za komunistické éry, kdy romština byla považována za „*upadající jazyk kulturně zaostalé části obyvatelstva*“.¹⁰¹ Romové tak o svůj jazyk téměř přišli, mnoho Romů jazyk zapomnělo, jiní umí jen hovorové výrazy a nejhůře jsou na tom ti, kteří mají jen romský akcent. Romové česky neuměli a tak vznikl romský etnolekt češtiny, který přetrvává.

Dnešní romské děti stále neovládají češtinu bezchybně, ale mají lepší jazykovou úroveň než jejich rodiče.¹⁰² Romštinu nepoužívají ve škole, ale v komunikaci ve vlastní komunitě, nejčastěji tedy doma.¹⁰³ Řada Romů se v současnosti jazykově asimilovala, dochází k opouštění romštiny. „*Je to spojeno se snahou zbavit se vlastního romství, distancovat se od ostatních Romů.*“¹⁰⁴

4 Konflikty mezi lidmi

Konflikt je slovo latinského původu, které v českém jazyce zdomácnělo, znamená utkat se s někým, přesněji se jedná o souboj dvou protichůdných sil, snah nebo tendencí.¹⁰⁵ Konflikt má výrazně negativní přízvuk, ale nemusí se v každém případě jednat o negativní záležitost. Tesař uvádí rozdíl mezi soutěží a konfliktem, soutěž je v jistých ohledech velmi podobná konfliktu, při soutěži se aktéři snaží dosáhnout téhož cíle na úkor druhých, ale na rozdíl od konfliktu se nemusí obávat jeden druhého. Konflikt je výrazem individuálního nebo kolektivního sobectví, lidé nadřazují svůj prospěch nad druhé a přestávají platit soutěžní pravidla. Konflikt je jakási nerovná soutěž, ve které pravidla zvyhodňují jen jednoho hráče.¹⁰⁶

¹⁰⁰ Buryánek J., Interkulturní vzdělávání, 2002. s. 542 - 543

¹⁰¹ Šebková, H. Jazyková situace Romů a její vývoj. 1995. s. 9

¹⁰² Lisá, H. a kol. Romové v České republice, 1999. s. 25.

¹⁰³ Žlnayová, E. Pojmový svět žáků prvního ročníku základních škol z hlediska romštiny, 1995. s. 17

¹⁰⁴ Rybář, R. Společné soužití s národnostními menšinami, 2000. s. 4

¹⁰⁵ Křivohlavý J., Konflikty mezi lidmi, 2002. s. 17

¹⁰⁶ Tesař, F., Etické konflikty, 2007. s. 24 -26

Rozdělení základních druhů konfliktů podle zúčastněných osob je možno rozčlenit následovně: intrapersonální, interpersonální, skupinové a meziskupinové konflikty. Intrapersonální konflikty mají vnitřní a subjektivní ráz. Interpersonální konflikt je střetnutí dvou lidí. Skupinový konflikt má dvě podoby – jedinec proti zbytku skupiny a dvě názorově odlišné části skupiny. Meziskupinový konflikt je mezi dvěma či více skupinami, typickým příkladem jsou fotbaloví fanoušci dvou odlišných týmů.¹⁰⁷

Konflikty jsou vnímané z psychologického hlediska ve čtyřech dimenzích – konflikty představ, názorů, postojů a zájmů. Nelze s určitostí říci, zda se jedná výhradně o konflikt např. představ, ale spíše o konflikt, kde převažují představy. Moc a prestiž je důvod sociálních konfliktů, které ve svých dílech uvádí Max Weber. Weberovské pojetí konfliktu, jako výsledku rozdílného sociálního postavení nepopírá velký vliv ekonomického bohatství, člověk ale k moci ve společnosti potřebuje také prestiž. Prestiží myslí úctu, kterou si lidé navzájem projevují. Moc a prestiž je ve společnosti rozdělena nerovnoměrně, činí tedy rozdíly mezi lidmi, které později vyústí v konflikt.¹⁰⁸ Tímto se dostáváme k sociálnímu konfliktu vrstev, konfliktů způsobenými nerovnoměrně rozdělenými statky. Menšiny, zejména ty ohrožené či zasažené sociálním vyloučením, jsou nejvíce ovlivněny právě tímto typem konfliktu. Lužný uvádí, že *„Menšina není ve společenském kontextu určována množstvím jednotlivců, ale nerovným či omezeným přístupem ke statkům, ke kterým jiné skupiny mají přístup zcela volný.“*¹⁰⁹

4.1 Kulturní a etnické konflikty

Již jsme se dostaly k tomu, že konflikty mohou být zapříčiněné národností. Když pohlédneme do historie, nalezneme mnoho příkladů kulturních konfliktů. Je zřejmé, že konflikty byly, jsou a pravděpodobně budou. V dnešním světě se již nepotýkáme s rozsáhlým zotročováním jiných národů bílými kolonizátory, ale stále naléhavějším problémem Evropy jsou etnické a náboženské konflikty, které se projevují netolerancí,

¹⁰⁷ Křivohlavý, J., Konflikty mezi lidmi, 2002. s. 20 - 37

¹⁰⁸ Lužný, D., Sociální konflikty, 2013. s. 11

¹⁰⁹ Lužný, D., Sociální konflikty, 2013. s. 12

xenofobií, rasismem, ale i terorismem. „Kulturní konflikt se stal oblíbeným a často používaným pojmem v diskuzích o vztahu mezi tradiční většinovou společností v evropských zemích na jedné straně a přistěhovalci z odlišných kulturních a náboženských okruhů na straně druhé.“¹¹⁰ „Všechna společenství vytvářejí jakési obrácené ledničky. Jejich hlavním cílem je vytvářet vnitřní teplo, ale by toho dosáhly, musí současně a téměř samovolně vytvářet i chlad navenek.“¹¹¹ Eriksen tímto přirovnáním báječně popisuje kulturní konflikty, protože čím více se od jednotlivé skupiny liší (teplo vs. chlad), tím hlubší vznikají konflikty. Zároveň specifická kultura (teplo) je rysem určité společnosti a nelze jí zcela potlačovat.

Kulturní konflikty se promítají do různých sfér života Scheu uvádí členění dle Waltera Kälina do státní, veřejné a soukromé sféry. Státní sféra zahrnuje kontakt s projevy státní moci, veřejná sféra – vyrovnávání odlišných preferencí v práci nebo ve škole a soukromá je místem mezilidských vztahů.¹¹² S kulturním konfliktem je možné se setkat na pracovišti, v rodině, ale také např. u soudu. Pokud je konflikt veden z alespoň jedné strany nenávisť vůči druhé skupině (etnicitě), často se hovoří o násilí, které má za úkol vyvolat kolektivní strach. „Kolektivní násilí je s etnickými konflikty úzce spojeno vzhledem k relativní snadnosti konstruovat obraz nepřítele na etnickém základě. Zdání konfliktu můžeme vyvolat zdůrazňováním obrazu nepřítele.“¹¹³

Media vnáší do konfliktů mezi etniky další rozměr, je to právě nezastavitelná globalizace a zkreslený mediální obraz etnické skupiny, které společně s předsudky vytváří konflikty každodenního života. Urban uvádí příklad tzv. titulkové xenofobie, kdy se v titulcích zejména černé kroniky objevuje etnická příslušnost pachatele. V čtenářovi to následně vzbuzuje pocit, že daná skupina ho ohrožuje. Urban dále uvádí, že v českých médiích jsou nejvíce negativně prezentováni Romové.¹¹⁴ Sedláková ve svém výzkumu Menšiny v denním tisku z let 2000 až 2001 uvádí, že nejvíce článků o menšinách (230) otiskly Lidové noviny,

¹¹⁰ Scheu, H., Ch., Migrace a kulturní konflikty, 2011. s. 17

¹¹¹ Eriksen, T., H., Antropologie multikulturních společností, 2007. s. 150

¹¹² Scheu, H., Ch., Migrace a kulturní konflikty, 2011. s. 30

¹¹³ Tesař, F., Etnické konflikty, 2007. s. 192

¹¹⁴ Urban, L., Masová komunikace a veřejné mínění, 2011. s. 205

další jsou MF Dnes (191) a Blesk (156), přičemž zastoupeným menšinám vévodili Romové. Kontext článků je zejména v kriminalitě, kultuře a historii.¹¹⁵ Musíme dodat, že Sedláková zahrnuje do pojmu menšina skupiny osob, které jsou znevýhodněné oproti většinové společnosti, a je jim upírané nějaké právo. Rada Evropy doporučuje dodržovat v médiích zásady, které mají eliminovat pocity odlišnosti a rozvoj rasismu, mezi hlavní patří: nepoužívat terminologii urážející menšiny, vyhýbat se stereotypům a nešířit nepodložené asociace o menšinách.¹¹⁶

Významným meziskupinovým konfliktem v českém prostředí je již po staletí spor mezi majoritou a Romy. Konflikt má obrovský rozměr, dá se označit za legitimní a stal se veřejným. V posledních letech tento konflikt „žíví“ právě výše zmíněná média, ve kterých je velmi náročné najít objektivní sdělení. Dlouhá uvádí, že hlavním konfliktem je nesourodost cílů, Rom chce přežít jako Rom a majorita nechce mít problémy s Romy. Dosahování rozporuplných cílů je též neslučitelné, Romové jsou ochotni pro své přežití přejít zákony, majorita zase třídí Romy do skupin podle přijatelnosti.¹¹⁷ Bubeníková dodává, že konflikty jsou způsobeny *"rozlišování na skupiny my a oni a hodnocení členů cizích skupin skrze kritéria stanovené skupinou vlastní."*¹¹⁸

5 Nízkoprahové kluby pro děti a mládež

Nízkoprahové kluby pro děti a mládež patří mezi již tradiční sociální služby v České republice, ač jejich oficiální vznik lze datovat poměrně nedávno, legislativně je ukotven od roku 2006, kdy jej definoval zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o službu, která je poskytována ambulantně, což vyžaduje aktivitu ze strany klienta, musí do zařízení v jeho otevírací době přijít. Kluby jsou pro děti a mládež od šesti do dvaceti šesti let, přičemž si každé zařízení stanovuje vlastní cílovou skupinu dle svých vlastních potřeb.

¹¹⁵ Sirovátka, T., menšiny a marginalizované skupiny v České republice, 2002. s. 109 - 129

¹¹⁶ Odporúčania pre rozhlasové a televízne vysielanie. Rada Evropy

¹¹⁷ Dlouhá, B., Emancipace Romů v České republice a její důsledky v integračním procesu 2010.

¹¹⁸ Bubeníková, Vliv vykonstruované představy majority o romské kultuře na vzájemné vztahy a interakce v ČR 2012.

Zařízení jsou pečlivě umisťována do potřebných lokalit, tedy zejména na sídliště nebo do okolí velkých škol, kde se klientela přirozeně vyskytuje.

Nízkoprahovost – základní princip nízkoprahových klubů je naplňován těmito opatřeními – *„členství je otevřeno všem příslušníkům cílové skupiny... platí jen minimální množství předem daných nezměnitelných pravidel... pravidelní i nepravidelní návštěvníci jsou jen minimálně zatěžováni administrativními úkony... nikdo není nucen k jakékoli aktivitě... většina aktivit je poskytována zdarma... pracovníci navazují přátelské vztahy.“*¹¹⁹ Nízkoprahovost pomáhá tomu, aby do klubů mohli bez problémů chodit i nezletilí klienti, kteří mají problémy v rodině a nechtějí se svěřovat rodičům s tím, proč a kam chodí, nepotřebují přihlášku ani finance. Anonymita jim zaručuje, že jejich příběhy zůstávají jen u sociálních pracovníků, pokud tedy nespádají do ohlašovací povinnosti stanovené zákonem.

Nízkoprahový klub funguje jako otevřený klub, kam v rámci otevírací doby může přijít každý, kdo věkem spadá do cílové skupiny. Klub je zařízen pro potřeby děti a mládeže, ovšem vždy zcela individuálně, zpravidla ve vybavení nechybí počítače s přístupem na internet, deskové hry, fotbálek, odpočinková místa – pohovky a křesla, nejrůznější potřeby k vyrábění a tvoření. Klienti zde tráví čas dle vlastního uvážení, ale musí respektovat pravidla – nejčastěji zákaz alkoholu, drog, kouření a násilí. Hrami pracovníci klienty učí pravidla chování, připravují je na budoucí životní situace a jejich řešení. Dle Zemanové a Dolejše je základní metodou práce s klienty kontaktní práce, která spočívá v navázání a udržení vztahu s klienty tak dlouho, dokud sám klient nepozná, že mu je setkávání s pracovníkem přínosné.¹²⁰

¹¹⁹ Matoušek, O., Encyklopedie sociální práce, 2013. s. 411

¹²⁰ Zemanová, V., Dolejš, M., Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, 2015. s. 13

5.1 Klientela

Vymezení okruhu potenciálních klientů je poměrně široké, lze definovat jako „sociálně ohrožené a rizikové děti a mládež, jejichž život je provázen množstvím obtížných událostí (např. rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, školní problémy), konfliktních společenských situací (delikventní činnost) a negativní zkušeností (např. zanedbávání a týrání v dětství, promiskuita, návykové látky a šikana).“¹²¹ Matoušek uvádí jako hlavní rizika dnešní mládeže zvýšenou zranitelnost, mladý člověk může svým chováním ubližovat sám sobě a může se proviňovat proti jiným lidem a společenským zájmům.¹²² Děti a mládež s těmito problémy většinou ani nevědí, že existuje služba, která by jim v jejich problémech mohla pomoci, je tedy úkolem pracovníků NZDM, aby službu v lokalitě dostali do povědomí cílové skupiny. Nejčastěji to bývá pomocí exkurzí pro školy, informační nástěnky ve školách nebo formu streetworku – sociální práci v přirozeném prostředí mladistvých (parky, nákupní centra).

Velmi častou cestou k mládeži jsou sociální sítě – dnešní mládež tráví mnoho času online, nejedná se o krátkodobou záležitost, jde o trend posledních deseti let. I sociální práce musela vejít do virtuálního světa, pracovníci mají často založené profily na sociálních sítích určené ke komunikaci s klienty, ale také k jejich vyhledávání. Pracovník může být nablízku klientovi i v době, kdy není klub otevřen (dopoledne všedních dnů) a v případě náhlých problémů. Cílovou skupinou jsou v tomto případě „děti internetu“, kteří „většinu svého času tráví neorganizovaným způsobem u počítače, a to do pozdních večerních hodin.“¹²³

Klientela má svá specifika, často se jedná o děti ze sociálně slabých rodin, které nemají, jak trávit volný čas, děti bezprizorní, ohrožené rizikovým chováním. Úkolem personálu je zaujmout pokud možno celou skupinu, i přesto že se zde potkávají klienti s rozdílnými problémy. Nabídka má být atraktivní a spojující, aby se mezi sebou poznali i samotní klienti a učili se společně vycházet, nebo se přinejmenším respektovali. Nabízí se otázka

¹²¹ Pojmosloví NZDM, 2008. s. 16

¹²² Matoušek, O. Sociální práce v praxi, 2010. s. 267 - 268

¹²³ Kotová, H., Streetwork! Dobrá praxe 2015, 2015. s. 27

národnosti, i v klubech mají klienti svá práva, mezi ně patří i právo na lidskou důstojnost a ochranu před diskriminací. Nemělo by docházet k jejich porušování. V prostředí klubů se ve větší míře kumuluje soužití majority s Romy, kteří tvoří značnou část klientely, některé kluby jsou dokonce zřizovány přímo v romských oblastech, kde Romové tvoří sto procent klientů. Pracovníci se často setkávají se statistikami či otázkami na etnické složení klientely, ovšem dostávají se tím mezi mlýnská kola – je Rom ten, kdo má fyziologické rysy Romů nebo ne? V knize Kontaktní práce se nabízí vhodné řešení, pro potřeby statistik uvádět to, co o klientech víme z jejich vlastních úst, tedy pokud o sobě otevřeně tvrdí, že jsou Romy nebo to v nějaké souvislosti zmiňují, může je pracovník považovat za Romy, jinak by se takovým závěrům měl vyhnout.¹²⁴

¹²⁴ Kontaktní práce, 2010. s. 55 - 56

PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část navazuje na část teoretickou, pro lepší přehlednost jsme jí rozdělily do dvou kapitol – metodologický postup a interpretace dat. V první ze zmíněných kapitol odkryjeme cíl výzkumu a vědeckovýzkumné otázky, charakterizujeme výzkumný soubor, osvětlujeme volbu kvalitativního přístupu a jeho metod – pozorování a rozhovoru a závěrem se věnujeme metodám analýzy dat. Interpretace dat pak poskytuje výsledky výzkumného šetření.

6 Metodologický postup

6.1 Cíl výzkumu

Specifická klientela nízkoprahových klubů nás dovedla na téma interkulturních vztahů jejich klientů, téma diplomové práce je naprosto originální a v rámci předešlých interkulturních výzkumů ojedinělé. Jako oblast vědeckovýzkumného problému jsme zvolily proces utváření interkulturních vztahů klientů NZDM.

Cílem tohoto výzkumu je odkrýt, jak se utváří interkulturní vztahy mezi klienty NZDM.

Praktickým cílem je posléze aplikovat získané informace o interkulturních vztazích klientů do praxe, tedy zdokonalit práci s odlišnými klientskými skupinami v NZDM pomocí získaných poznatků.

Pro výzkum jsme zvolily kvalitativní výzkumný design, který nám umožní věnovat se konkrétním případům podrobněji a získat od respondentů jejich osobní postoj.

Vědeckovýzkumné otázky jsme stanovily následovně:

- Co klienty ovlivňuje v procesu utváření vztahů?
- Jak klienti navazují konkrétní interkulturní vztahy?
- Jakých chyb se klienti ve vztazích dopouští?
- Jak klienti hodnotí navázané vztahy?

6.2 Výzkumný soubor

6.2.1 Výběr výzkumného souboru

Výzkumný soubor byl stanoven jasně od samého začátku, jedná se o klientelu nízkoprahového klubu, tedy o děti a mládež od 6 do 26 let, kteří jsou ohroženi či zasaženi nepříznivou životní situací. Protože se chceme věnovat pouze jedné skupině, nikoli komparaci více skupin, byl zvolen jeden ze tří nabízených nízkoprahových klubů na Jičínsku. Využily jsme metody záměrného výběru, který nám sice neumožní generalizovat závěry, ale získané informace budou velmi užitečné pro daný nízkoprahový klub.¹²⁵ Kluby na Jičínsku byly zvoleny kvůli bydlišti autorky a předpokládané časové náročnosti výzkumu. Hlavním kritériem pro výběr klubu byla klientela, ta měla být kulturně a věkově rozmanitá, aby nám nabídla širší oblast výzkumu.

Oslovení jednotlivých klubů pro případný výzkum nebylo složité, protože sama autorka pracuje v dané oblasti. Svolení s výzkumem jsme získaly okamžitě, zejména i díky příslibeným informacím do praxe, které vyplynou z výzkumu. Švaříček uvádí, že čím vstřícnější je kolektiv k badateli a jeho zkoumání, tím lépe celé zkoumání probíhá, díky pozitivnímu přenosu se pak snáze oslovují respondenti a získává se jejich důvěra.¹²⁶

Respondenty byli zprvu všichni klienti vybraného NZDM, kteří se v době výzkumu vyskytli / vyskytovali v klubu. V první řadě se provádělo pozorování, ze kterého byli vybráni respondenti do rozhovorů. Kritéria pro výběr respondentů do rozhovorů byla následující:

- Pravidelná docházka do NZDM – z důvodu dalšího zastižení respondenta
- Ochota poskytnout rozhovor.

I takto mírně nastavená kritéria přinášela málo respondentů na rozhovory, musely jsme se tedy rozhodnout, zda získaná data budou dostačující, nebo zda se opětovně uskuteční pozorování, které přinese nové respondenty. Klientela NZDM je specifická také tím, že příchod klienta je dobrovolný, klient je anonymní, tudíž na něj nemáme další kontakt. Během výzkumu se také několikrát stalo, že respondent přestal navštěvovat klub, protože

¹²⁵ Disman, M., Jak se vyrábí sociologická znalost, 2000. s. 112

¹²⁶ Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 153

se odstěhoval do jiného města. S těmito problémy jsme od začátku počítaly, proto jsme výzkum započaly včas a mohly tak uskutečnit ještě druhou vlnu pozorování.

„Cílem konstrukce vzorku v kvalitativním výzkumu je reprezentovat populaci problému.“¹²⁷ Populací problému – tedy interkulturních vztahů, jsou zde klienti dvou kulturních skupin. V tabulce níže uvádíme přehled věkového rozložení klientely. Za poslední rok se poměr pohlaví klientů udržuje přibližně 6 chlapců ku 4 dívkám. Přičemž věkové kategorie jsou velmi rozmanité, rozesté téměř po celé věkové škále klientely.

Tabulka věkového složení klientely NZDM

Chlapci		Dívky	
věk	počet	věk	počet
10	0	10	2
11	2	11	5
12	5	12	6
13	10	13	4
14	11	14	4
15	6	15	4
16	9	16	8
17	5	17	6
18	8	18	1
19	4	19	2
20	5	20	0
21	7	21	0

Zdroj: databáze NZDM, tabulka č. 1

Při postupném výběru respondentů jsem se řídila teoretickou saturací, tedy přijímala další respondenty do té doby, dokud se data neopakovala a nebylo nových poznatků. Za výhody vzorku považujeme zejména rozmanitost. Výzkumu se účastnili dívky i chlapci ve věku deset až dvacet jedna let z různých socioekonomických vrstev a dvou národností. Za velmi významné pokládáme přítomnost dívek, protože poměr pohlaví klientely daného NZDM je výrazně nakloněn chlapcům.

¹²⁷ Disman, M., Jak se vyrábí sociologická znalost, 2000. s. 304

6.2.2 Popis výzkumného souboru

Výzkumný soubor k prvnímu pozorování tvořilo celkem třicet devět respondentů, přičemž asi polovina z nich do nízkoprahového klubu přišla pouze jednou či dvakrát. Z prvního pozorování vyplynulo celkem pět respondentů do rozhovorů. Druhé pozorování bylo kratší, trvalo 8 dní a účastnilo se jej dvacet šest respondentů, z nichž čtrnáct bylo nových oproti minulé skupině pozorovaných. Následně bylo vybráno dalších pět respondentů. Celkem šest respondentů k rozhovorům se účastnilo obou částí pozorování.

Dále se budeme věnovat jen respondentům, kteří se účastnili jak pozorování, tak rozhovorů. Všichni klienti navštěvují NZDM minimálně rok, tudíž velmi dobře znají jak prostředí, tak ostatní klienty. Věková rozmanitost je v rámci celé cílové skupiny daného NZDM, tedy deset až dvacet jedna let. Polovina respondentů navštěvuje základní školu, tři navštěvují střední školu, dva učiliště a jeden respondent pracuje. Výzkumný soubor souhrnně popisuje tabulka č. 2. Příslušnost k romské komunitě byla zásadní v našem výzkumu – mohly jsme díky ní kulturně odlišit pozorované skupiny. Příslušnost uváděli sami klienti, při pozorování se zmiňovali o svém romství či toto uvedli v rozhovorech.

Tabulka respondentů

Jméno	Věk	Počet let, která navštěvuje klub	Příslušnost k romské komunitě
Milan	21	7	ne
Michal	18	2	ne
Helena	14	1	ne
Kateřina	14	2	ne
Karel	14	5	ano
Václav	14	5	ano
Lenka	10	1	ano
Stanislav	16	5	ano
Anna	15	3	ne
Josef	20	7	ne

Tabulka č. 2

6.3 Metody sběru dat

Kvalitativní výzkum je procesem hledání porozumění danému problému¹²⁸, které se děje nenumerickým způsobem a interpretuje sociální realitu.¹²⁹ „*Kvalitativní přístup v sociálních vědách proto vychází z toho, jak jsou různé pojmy a vztahy chápány aktéry sociální reality.*“¹³⁰ Disman uvádí, že cílem kvalitativního výzkumu není ověření teorie, ale její vytváření, přičemž koncept reliability je zde aplikovaný jako jasnost analytického procesu, každý krok je popsán a logická správnost těchto kroků může být tedy sledovaná i laikem.¹³¹ S ohledem na výzkumný cíl ke sběru dat sloužil polostrukturovaný rozhovor a pozorování. Prvotně prováděné pozorování mělo za úkol vhodně vybrat respondenty do rozhovorů a také vhlédnout do sítě vztahů, které v NZDM panují. Rozhovory nám poskytly hlubší poznání utváření vztahů a pohled na status quo navázaných vztahů.

6.3.1 Pozorování

S ohledem na Hendla, který uvádí, že zúčastněné pozorování je vhodné, jestliže je jev málo prozkoumaný a nepřístupný pohledu jiných osob¹³², jsme se rozhodly, že pozorování bude zahrnuto do našeho výzkumu, protože právě interkulturní vztahy v NZDM jsou takovým neprozkoumaným a těžce přístupným jevem. „*Zúčastněné pozorování můžeme definovat jako dlouhodobé, systematické, a reflexivní sledování probíhajících aktivit přímo ve zkoumaném terénu s cílem objevit a reprezentovat sociální život a proces.*“¹³³ Cílem pozorování je vnímání lidí v jejich přirozeném prostředí a zjistit tak, co se děje a proč.¹³⁴ Pozorování klientů probíhalo v jejich přirozeném prostředí nízkopražského klubu, který valná většina účastníků dobře zná. Vzhledem k tomu, že se jedná o kvalitativní pozorování, neměla jsem připravený žádný záznamový arch, ale pouze papír, tužku a předem dané

¹²⁸ Hendl, J., Kvalitativní výzkum, 2005. s. 46

¹²⁹ Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 18

¹³⁰ Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 18

¹³¹ Disman, M., Jak se vyrábí sociologický znalost, 2000. s. 302

¹³² Hendl, J., Kvalitativní výzkum, 2005. s. 197

¹³³ Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 143

¹³⁴ Hendl, J., Kvalitativní výzkum, 2005. s. 197

kritérium – interkulturní vztahy. Při pozorování se zapisuje zejména verbální komunikace mezi jednotlivci, ale určitá pozornost se musí věnovat také neverbální komunikaci, kde lze snadno udělat chybu – špatné vyložení kontextu neverbálního projevu.¹³⁵ Snažila jsem se proto vyhýbat subjektivnímu hodnocení neverbálních projevů, pokud byla vhodná situace a prostor, doptala jsem se na správný význam a až poté jej zaznamenala.

Prvotně jsem se snažila popsat prostředí, ve kterém se respondenti nachází, dále pak samotné účastníky a jejich vzájemné interakce. Hlavním úkolem na počátku pozorování bylo sledovat jen to, co opravdu potřebuji – tedy vztahy a také jen objektivně pozorovatelné jevy. Protože pozorování trvalo celkem třicet dní, postupně jsem zaznamenávala jen interakce mezi účastníky a jejich projevy chování na klubu. Pozorování pokrývalo systém vztahů, kterému jsem se snažila co nejvíce porozumět. Během pozorování jsem zjistila, že někteří účastníci vzájemně přichází do vztahů častěji než s jinými účastníky, utvořilo se mi tzv. jádro, které jsem oslovovala k rozhovorům, abych získala komplexní pohled – tedy můj z pozorování a jejich osobní. *„Porozumění vycházející z prolínání dvou metod, hloubkového rozhovoru a zúčastněného pozorování, vede k pochopení komplexnosti situace.“*¹³⁶

6.3.2 Rozhovor

Rozhovor můžeme definovat jako nestandardizované dotazování pomocí otevřených otázek.¹³⁷ Použily jsme metodu polostrukturovaného rozhovoru, otázky jsme definovaly postupně během pozorování. *„Polostrukturovaný rozhovor vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek.“*¹³⁸ Při stanovení témat a otázek jsme vycházely z cíle výzkumu a výzkumných otázek. Výzkumné otázky tvořily témata jednotlivých otázek rozhovorů. Vycházely jsme z Hendla, který uvádí, že je vhodné začít neproblémovými otázkami na jasné skutečnosti („Jak dlouho chodíš do klubu?“) a později přejít k popisům akcí a chování („Čeho si na druhém všímáš, než ho oslovíš?“).¹³⁹ Dále jsme velkou pozornost věnovaly

¹³⁵ Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 152

¹³⁶ Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 158

¹³⁷ Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 159

¹³⁸ Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 159

¹³⁹ Hendl, J., Kvalitativní výzkum, 2005 s. 173

pokládání zejména otevřených otázek, které respondentovi nabídnou opravdový výběr odpovědi, přičemž jsme dbaly i na to, abychom se položenou otázkou ptaly na jednu věc a nedošlo tak nedorozumění. V neposlední řadě jsme braly ohled na to, že otázky budou pokládány zejména dětem, které jim musí dobře porozumět, což znamenalo použití jednodušších a běžných slov. První oblast otázek se věnovala respondentovi a jeho historii v NZDM, druhá část se týkala seznamování, třetí část aktuálním vztahům a čtvrtá, nejméně obsáhlá oblast se týkala jejich zhodnocení. Po sestavení celého rozhovoru jsme se rozhodly vyzkoušet, zda respondenti otázkám rozumí a zda námi položené otázky přináší očekávané výsledky.

Předvýzkum byl tedy připraven, jednoho z předem vytipovaných respondentů jsem požádala o spolupráci, která spočívala v provedení rozhovoru a posléze debatě nad položenými otázkami. Respondent souhlasil. Z předvýzkumu vyplynulo, že je nutné předefinovat větu „Považuješ se za člena nějaké party?“¹⁴⁰, protože na ni nedokázal při rozhovoru odpovědět a při diskusi jsme narazili na to, že postačí změnit otázku na „Chodíš do klubu sám nebo s kamarády?“. Ostatní otázky mu připadaly jasné a dobře zodpověditelné. Pro mě jako tazatelku měl předvýzkum také velký význam, protože jsem si vyzkoušela vést rozhovor a zpětně si uvědomila, že musím respondenta udržovat v rovině vztahů v NZDM nikoli vztahů obecně. Stanovila jsem si tedy, že na začátku rozhovoru seznámím respondenta nejen s cíli své diplomové práce, nahráváním rozhovoru, jeho následnou anonymizací a průběhem, ale také ho upozorním na oblast, které se budeme věnovat.

Po upravení připravených otázek jsem začala s rozhovory, ty se konaly v prostředí NZDM, které je respondentům důvěrně známé a cítí se v něm dobře, avšak mimo ruch klubu v konzultovně, která nám poskytovala dostatečné soukromí. Vždy jsem se snažila předem respondentům vše detailně vysvětlit, někteří respondenti měli obavy z nahrávání, že se budou stydět, proto jsme nahrávali i povídání před rozhovorem, aby z nich případná

¹⁴⁰ Pozn. Otázka je záměrně položena jako uzavřená, protože jedině tak zajistíme, že všichni respondenti se začlení nebo nezačlení do party, které se následně budeme věnovat.

nervozita opadla. Ve výsledných rozhovorech není nervozita patrná. K navázání důvěry mi hodně pomohlo předchozí pozorování, s respondenty jsme se poznali a tykali si, respondentům jsem říkala jejich přezdívku, kterou používají v NZDM.

Ač bylo dané pořadí otázek, ne vždy bylo dodrženo, což bylo způsobeno zejména tím, že otázka přirozeně navazovala na předchozí téma. Disman na toto téma uvádí, že respondent je spoluautorem otázek, protože svými odpověďmi vzbuzuje v tazateli nové otázky.¹⁴¹ Otázky byly kladeny stejně, pokud některé respondent nerozuměl, byla položena jednodušeji. Uvedu příklad, nejčastěji jinak pokládané otázky, „Co v tobě vzbuzuje pocit, že je nějaký vztah kamarádský?“ bylo převedeno „Jak poznáš, že je někdo kamarád?“. Otázka sice byla změněna, ale význam nikoli, respondenti stále odpovídali vlastnosti a charakteristiky svých přátel. Každá hlavní a předem připravená otázka se rozvíjela dle odpovědí respondenta, docházelo tedy k tomu, že respondent sám odpověděl na některou z předem připravených otázek. Švaříček uvádí, že je důležité pokládat navazující otázky, aby se tazatel dostal do požadované hloubky, nelze to však dělat u všech otázek, protože by se rozhovor natáhl a ztratil své zaměření, jako stěžejní pro rozhodování o hloubce otázky uvádí to, zda souvisí s výzkumnou otázkou.¹⁴²

Během zpracování dat vyvstávaly nové otázky, které bylo potřeba zodpovědět, musela jsem proto opětovně do terénu a stejným způsobem jako dříve se doptala. Protože se mi neosvědčilo čekat na respondenty v klubu, napsala jsem jim přes Facebook, který používá NZDM ke komunikaci s klienty. Respondenti neměli problém na takto domluvenou schůzku přijít.

Protože byla všem respondentům slíbená anonymita, není součástí diplomové práce příloha s doslovným přepisem rozhovorů. Respondenti by mohli být podle některých odpovědí jednoduše odhaleni. Z **etických důvodů** v celé následné analýze tedy došlo k vypuštění některých nezásadních informací.

¹⁴¹ Disman, M., Jak se vyrábí sociologická znalost, 2000. s. 308

¹⁴² Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 168

6.4 Metoda analýzy dat

Analýza dat je procesem, který se děje postupně. Již při procházení záznamů z pozorování jsem si začala všimnout souvislostí a určitých podobností, které jsem si zapisovala a v deníku je zvýrazňovala. Po provedení rozhovoru jsem každý doslovně přepsala, zde se opět vyskytovaly souvislosti, často podobné těm, které jsem měla z pozorování.

Jako kvalitativní výzkumný design jsme zvolily některé postupy ze zakotvené teorie – jednoduché kódování a kategorizaci.¹⁴³ Zprvu jsem používala jednoduché kódování, které jsem prováděla metodou papír a tužka. Kódy jsem zapisovala do vytištěného textu s velkým řádkováním a barevně ohraničovala jejich začátek a konec, někdy se jednalo o slova, jindy o celé věty, avšak nikdy ne odstavce. Disman uvádí, že pro kódy není příliš vhodné používat číslice, protože pro další použití se čtení kódů stává luštěním významu čísel, za vhodné považuje hesla, která nejvíce vystihují daný kontext.¹⁴⁴ Později jsem kódy několikrát revidovala, četla si rozhovory a pozorování stále dokola, kdy jsem si vypisovala jednotlivé kódy a slučovala synonyma, ovšem stále jsem při tom dbala na to, aby kód odpovídal smyslu. K tomu mi sloužily poznámky o kódech, kde jsem je podrobněji popisovala. Následně jsem jednotlivé kódy kategorizovala, tedy slučovala jednotlivé kódy pod jeden nadřazený pojem, uvedu příklad: kódy soužití, poučení, ochota, respekt, společenství, otevřenost, kamarádství, dotazování, tolerance, úcta jsem sloučila do kategorie my, která představuje vzájemné vztahy mezi klienty v NZDM. Jednotlivé kategorie jsou v analýze dat popsány a tvoří její kapitoly, ústřední kategorií je právě výše zmiňované my. Každá kategorie má své podkategorie.

Dále jsem postupovala metodou konstantní komparace¹⁴⁵, kdy jsem neustále srovnávala jednotlivé rozhovory a pozorování až jsem došla k typologii určitých případů.

¹⁴³ Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 86

¹⁴⁴ Disman, M., Jak se vyrábí sociologická znalost, 2000. s. 318

¹⁴⁵ Švaříček, R., Šedová, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, 2014. s. 223

Touto metodou se zjišťují příčinné vazby, tedy případy vzájemně podobné, ale s různými hodnotami, zatímco cílem je nalézt původ rozdílnosti.¹⁴⁶ Typologie je v našem případě skupinka respondentů, která má podobné znaky, což podrobně popíšeme dále.

7 Interpretace dat

V této kapitole se budeme věnovat výsledkům výzkumného šetření a odpovíme na položené vědeckovýzkumné otázky. Kapitola také umožní nahlédnout do podoby interkulturních vztahů v NZDM.

Respondenty z výzkumného vzorku lze typologicky rozdělit do tří skupin, podle toho jakou míru otevřenosti projevovali ke druhým svým chováním, jaký postoj zaujali k poznávání druhých a jak je hodnotili v poskytnutých rozhovorech. Skupiny jsou jakýmsi rozdělením pólů – uzavřený, přístupný a mezi nimi se nachází skupinka obezřetných. K rozdělení skupin je potřebné dodat, že uzavřenost a přístupnost jako póly vztahů k druhým, jsou brány nikoli jako preference nějaké národnosti, ale na celé možné škále, která tyto póly charakterizuje – namátkou: ochota poznávat nové lidi, stud, extrovertnost, minulé zkušenosti, upřednostňované vlastnosti přátel atd.

Uzavření jsou charakterističtí tím, že přijímají členy do své skupiny podle striktních kritérií, nebo zcela nepřijímají příslušníky jiných skupin. Typickým příkladem přijímání lidí podle kritérií je Michal, který se silně vymezuje od kontaktu s Romy, bere je z principu jako špatné. Do uzavřené skupiny patří Karel a Václav, oba se baví jen s těmi, které znají dlouhá léta a většinou to jsou jejich příbuzní nebo dobří kamarádi, zásadní je také fakt, že jejich skupina je zároveň etnická, všichni jsou členy romské komunity. Karel a Václav nemají potřebu svou skupinu rozšiřovat nebo do ní vpouštět nové členy. Respondenty, které charakterizuje ochota poznávat druhé a přijímat mezi sebe, je skupina **přístupných**. Mezi téměř extrémně přístupné lze považovat Stanislava a Lenku. Stanislav se bere za člena skupiny, do které patří také Václav a Karel, ale zaujímá naprosto jiný postoj k nečlenům této

¹⁴⁶ Hendl, J., Kvalitativní výzkum, 2005. s. 250

skupiny, lidi obecně bere jako možnosti poznávání se, příležitost se pobavit a mít se společně dobře. Lenka je zpočátku smělá, při oslovení jí brání spíše její věk nežli cokoli jiného, umí se velmi radovat z přítomnosti nových lidí a na jejich poznávání se vyloženě těší. Heleně a Anně nedělá problém nové lidi poznávat a považovat je brzy za své blízké, nevnímají odlišnosti a všímají si hlavně charakteru lidí. V pomyslném středu, tedy určité **obezřetnosti** ke kontaktům s novými lidmi patří Kateřina, která je nedůvěřivá, avšak není zaslepena vyloženě předsudky. Nové lidi pozoruje z povzdáli a velmi pečlivě zvažuje, zda někomu dovolí s ní navázat kontakt, posléze už nemá problém s otevřeností. Milan je otevřený co do projevů svého chování, ale k druhým má rezervovaný přístup, sám uvedl, že dříve lidi soudil hodně podle barvy pleti, teď to již nedělá, ale dále trpí nedůvěrou, kterou opodstatňuje negativními zkušenostmi. Josef je na první pohled velmi kamarádský, ale při bližším poznání se projevuje opatrně, radši se nebaví a vyhýbá se lidem, které podle svého úsudku považuje za špatné, sám tvrdí, že to není trvalé, protože ho člověk může svými činy přesvědčit o opaku. Pro přehlednost jsme respondenty rozdělily do tabulky níže.

Tabulka typologických skupin respondentů

Uzavření	Obezřetní	Přístupní
Michal; Karel; Václav	Kateřina; Josef; Milan	Helena; Lenka; Stanislav; Anna

Tabulka č. 3

7.1 Ti druzí

Poznávání nových lidí je složitým procesem, který má každý z nás ovlivněn výchovou a předešlými zkušenostmi, každý vstupuje do interakcí s jiným očekáváním a jinými hodnotami. Je proto velmi důležité se podívat na to, jak právě naši respondenti vnímají ostatní klienty na klubu, jaké od nich očekávají reakce a také jaké mají respondenti předsudky. Tato očekávání lze shrnout jako strategie chování.

Pro názornost uvádíme schéma této kategorie:

Schéma podkapitoly „Ti druzí“



Schéma č. 1

Nejprve se budeme věnovat **očekávání**, které respondenti mají. Obecně by se dalo říci, že nejvíce očekávání má skupinka **obezřetných**, protože ti si velmi vybírají a zvažují, koho přijmou mezi své a zároveň jsou ochotni radši být sami a stranit se, než být členy něčeho, co nechtějí, Josef uvedl: „*Já se s nima radši nebavím, nesnažím se je vyhledávat.*“. Skupinka obezřetných shodně nejhlouběji popisovala, co má či nemá na druhých lidech ráda a zasazují to často do kontextu i jiných otázek, čímž dávají najevo svou jakousi náročnost. Kateřina nejčastěji zmiňovala obavy z negativních vlastností:

„Záleží na tom, jak se chová, jestli sprostě nadává nebo někomu nějak ubližuje... Jak mluví nahlas a hrozně moc se směje, takový lidi mi jsou nesympatický.“ Josef šel v popisu ještě hlouběji *„Hlavně přemýšlím nad tím, jaký ten člověk je, jak se dokáže chovat ke mně a k ostatním lidem...Někteří lidi mi prostě nesedí, jsou arogantní, namyšlený, to fakt nemám rád, když je někdo jakoby nadřazenej někomu.“*

Milan se hodně opíral o **nejistotu**, která ho trápí, když potká někoho nového, „*Nevim, co od něho čekat, takže se radši moc nebavím.*“ U Milana se tato nejistota projevuje dvojitým způsobem, buď na sebe upozorňuje a dělá nejrůznější posměšky na všechny ostatní, které zná a ví, že se o ně může v tu chvíli opřít a umožní mu schovat obavy, které by mohly být

vidět, nebo se absolutně nezapojuje a po chvíli i opustí klub. Nejistotu z nových vztahů vyjadřovala i Anna, která má největší obavy z toho, že někomu dá důvěru a on jí zklame, tuto nejistotu podstupuje s tím, že doufá, že jí to už nepotká, *„snažím se sama sobě říct, bacha, tady jsi narazila, ať neuděláš tu samou chybu“*.

Ač je skupinka **uzavřených** v reálném chování v klubu naprosto odlišná, jejich projevy jsou v mnoha ohledech stejné, shodně se vymaňují z většiny, dávají na obdiv své vlastnosti a schopnosti, které často vyvyšují nad vlastnosti a schopnosti ostatních, od toho se také odvíjí jejich očekávání. Karel je mezi ostatními klienty znám svou jízlivostí, často se druhého vyptává na něco, co nemá rád, čemu se později vysmívá, *„já moc neberu ohledy, tak když blbě vypadá, tak se tomu můžu zasmát“*. Očekávání Karel nemá prakticky žádná, protože *„já se tu vopravdově bavím jen s lidma, který znám od malička“* a když má s někým novým přicházet do vztahu, tak očekává, že se bude hrát podle pravidla *„jak on ke mně, tak já k němu“*, což ve výsledku znamená, že pokud se na Karla někdo jen špatně podívá, bere to jako výzvu ke špatnému chování k němu. Toto pravidlo několikrát zmiňoval také Václav, který ještě dodává, že ho od vztahů s nečleny jejich party odrazují projevy jako *„povyšování“* a *„divný tón řeči“*. Michalova očekávání jsou značně ambivalentní, často střídá projevy chování, které mu jsou a nejsou sympatické. *„Mně vadí zlobení, když porušou ty pravidla.“* a naproti tomu uvádí *„Já je rád jako to trochu porušuju (pozn. má na mysli, že porušuje pravidla klubu), je to zábava“*. Dle Michalových tvrzení se dá shrnout, že by se rád kamarádil s každým, kdo se mu bude věnovat, ale nesmí to být Rom, *„radši se s nimi nechci vůbec kamarádit, nevím, co mi udělají, jsou to přeci Romové“*.

Zdaleka nejmenší očekávání vyslovují přístupní, často se během celého rozhovoru nedostalo na to, že by se vůbec zmínili o nějaké charakteristice. Stanislav se často vracel k tomu, že se baví se všemi a pokud vidí, že je v klubu někdo nový, tak se mu rád věnuje *„Třeba když přijde a vidím, že je tady sám, že se cítí špatně, třeba k němu přijdu, ať se tu necejtí blbě.“* Lenka jako svá očekávání uvedla, že je jí záleželo jen na tom *„aby se dobře choval ke mně a mým přátelům, víc nechci“*. Helena si člověka předem prohlíží *„ono z nich většinou něco vyzařuje“* a to jí často na prvotní poznání stačí. Anna také druhé hodně

pozoruje, ale jinak než Helena, všímá si oblečení a stylu, který upřednostňují, sama říká, že „*když se člověk jeví fajn, tak přeci nezáleží na tom, jak vypadá*“.

Vzhledu se dotkli téměř všichni respondenti, shodli se na tom, že je od kontaktu odrazuje, pokud je klient zanedbaný, např. Josef uvedl „*mastný vlasy, zápach, prostě nepečuje o sebe, to mi vadí*“, Helena uvedla „*nanejvýš mě odpudí zápach*“. Překvapivě nikdo z respondentů se nedotkl módy nebo oblečení, v této oblasti jsou klienti k sobě hodně tolerantní a zřejmě i chápou, že oblečení netvoří charakter člověka. Stejně jsou také naše výsledky z pozorování v klubu, klientům se kolikrát líbilo oblečení druhého a tak mu jej pochválili, všimli si, když měl někdo nově koupené oblečení, a ač nebylo značkové, stejně jim připadalo pěkné. Neustále se v médiích mluví o tom, že dnešní děti mají telefony a veškerá moderní zařízení, to ale neplatí pro děti z nízkoprahů, protože většinou telefony nemají, a když ano nejedná se o nejmodernější modely. Zmiňujeme to zejména proto, že ani jednou během celého výzkumu jsme se nesetkaly s větou „Ty nemáš telefon?“ a už vůbec se podle tohoto vybavení klienti nesoudili.

Do očekávání vstupuje také to, zda známe někoho z okolí nově poznaného člověka, při setkávání klientů s novými členy často padla věta „*kam chodíš do školy?*“ „*není XY tvůj sourozenec?*“. Skupinka uzavřených shodně uvedla, že je hodně zajímavá odkud dotyčný je, Václav – „*vždycky se hlavně zeptám odkud je*“, Michal zase uvedl, že to pro něj důležité a i on sám mu pak řekne odkud je. Karel patřil k těm, kteří se na to při každé příležitosti zeptají, na školu a třídu a pokud v té třídě někoho zná, zeptá se, zda se s tím dotyčným baví či ne. Jeho další chování k novému člověku nelze podle těchto nevýznamných poznatků předpokládat, jednalo by se o pouhou spekulaci.

V předešlých odstavcích je znát, že představy a očekávání, která klienti NZDM mají, jsou občas zastřeny **předsudky**, nutno dodat, že nemusí být vždy negativní, protože tvrzení Anny „*přeci jsme všichni stejný*“ je názorem, který potlačuje jednotlivé rozmanitosti mezi námi, kterých bychom si měli všimnout a nezastírat je pomyslnou stejností. Stanislav se v jednu chvíli v klubu zastal jiného klienta, kterému se ostatní posmívali, „*To, že má šikmý oči,*

neznamená, že je Vietnamec, ale jen to, že je má jiný než ty nebo já, ty máš taky jiný vlasy, než já a já to vidím, jako že je to dobře, nechci, abychom byli stejní.“ Tehdy se z této věty stala ohromná diskuze, kdy si klienti mezi sebou vzájemně dělali legraci z toho, že jeden má nos velký a druhý široký, dokonce to docházelo tak daleko, že si všimli, že jeden má sice nos velký, ale je ve výsledku stejně velký jako ten široký. Typické pro předsudky je to, že člověk je přejímá vcelku **nekriticky**, toto lze spatřovat na názorech Michala, který se o Romech vyjadřuje „*oni tady nedodržují zvyky, co tady máme v Čechách*“ když jsem bádala hlouběji, tak Michal nebyl schopný říct, jaké tradice nedodržují, protože stejně jako majorita slaví Vánoce, tak je slaví i Romové, nakonec od tématu odešel slovy „*jsou jiný než my*“ a nechtěl se dále bavit o původech svého přesvědčení. Opačný typ předsudku, tedy předsudky Romů vůči majoritě za dobu našeho výzkumu nezazněly, tedy v pravém slova smyslu, z pozorování lze vydedukovat, že Romové v klubu mají vůči majoritě určitou rezervovanost, necítí stoprocentní důvěru, ale toto tvrzení vůbec nelze generalizovat na všechny Romy.

Výše jsme popsaly strategie, které jednotlivé skupiny mají. Pokud je shrneme, přístupní mají strategii založenou na pozitivním přístupu a důvěře druhým, obezřetní musí ve své strategii zejména vyloučit obavy z nově příchozího a uzavření zaujímají strategii, která je založena na komunitě ve které se vyskytují – přijímají mezi sebe jen členy těchto komunit.

7.2 Já a ti druzí

Zatím jsme se věnovaly tomu, jak respondent vnímá ostatní klienty, další část interpretace získaných dat se týká vzájemných vztahů klientů, těch pozitivních i negativních, jde tedy o aplikaci výše zmíněných strategií. V této fázi je také nutné popsat prostředí, ve kterém se tyto vztahy odehrávají. Pro názornost vztahů uvádíme jednoduché schéma vztahů, aby bylo možné již v této fázi pozorovat vztahy mezi romskou komunitou a majoritou, rozhodly jsme se v tabulce použít tučné označení, pro klienty z romské komunity.

Schéma vztahů



Schéma č. 2

Pro úplnost situací, kterým se později budeme věnovat, začínáme s nezbytným **popisem prostředí nízkoprahového klubu**. Klub se nachází v prvním podlaží starší budovy, v přízemí se nachází dívčí a chlapecké toalety, které ale bývají zamčené. Chodba je vymalovaná výtvary klientů a nachází se zde také důležité informace pro klienty – otevírací doba, cílová skupina a jména pracovníků. Vstupuje se do předsíně, ve které je ihned naproti dveřím umístěný boxovací trenažer, kterému dominují vyvěšená pravidla používání, ihned vedle je fotbálek. Velká zeď slouží k podpisům klientů – každý kdo v klubu někdy byl, se zde může podepsat. Vpravo za dveřmi je vstup do kanceláře, kancelář klienti navštěvují často, prochází se tudy do konzultovny, to je malá útulná místnost, kde klienti v soukromí řeší svá trápení. Do hlavní místnosti klubu vejdete rovně od vchodových dveří, místnost je bohatě vybavena, vlevo se nachází dva počítače s přesnými půlhodinovými rozpisem na užívání, dále pak velká rohová pohovka se stolem a židlemi, která je jakýmsi centrem dění, u té většinou sedí pracovnice a hrají se zde téměř veškeré hry, které jsou v polici na zdi. V pravé části místnosti je další menší pohovka se stolem, tu využívají klienti zejména k odpočinku. Mezi velkou pohovkou a počítači je otevřený vstup do poslední místnosti klubu, který odděluje schod. Na samém počátku se nachází zázemí pracovnic, mají zde uzamykatelné šuplíky, ve kterých se nachází nejrůznější hry a vybavení k půjčování klientům oproti záloze. Dominantou místnosti je velký kulečník. Protože je místnost mimo hlavní dění, klienti sem rádi chodí odpočívat, nebo řešit věci v soukromí, pro tyto účely jsou zde sedací vaky

a pohovka. Z této místnosti lze také projít do předsíně, což tvoří jakýsi kruh, který klienti umí využít, pokud se chtějí honit – běhají dokola. Platí, že pokud se klienti pošťuchují nebo dělají něco zakázaného, děje se to právě v této zadní části klubu. Klub má každý měsíc jinou výzdobu, ta se týká preventivního měsíčního tématu, jsou zde vyvěšeny výtvary klientů i důležité poučky. Na zdech jsou také velkými písmeny namalovaná pravidla klubu – těch je šest a zná je opravdu každý klient, podrobnější pravidla, práva a sankce jsou na nástěnkách.

Již nyní je zřejmé, že klienti mají priority v tom, s kým se v klubu baví nebo s kým hrají hry. Jedná se o čas, ve kterém se jsou svými pány, v těchto chvílích se zachovávají přesně podle očekávání a strategií, kterým jsme se věnovaly v předchozí podkapitole. Začneme **konfliktními vztahy** u skupinky **uzavřených, Michal**, který v klubu nemá vyloženě kamarády, se upíná na pracovníce klubu, vypráví jim, jak se předešlé dny měl a co dělal, pokud jej někdo vyzve, zahraje si s ním hru, sám ale takové nabídky druhým nepokládá. Svůj čas v klubu tráví převážně mluvením a právě tím se umí dostat do problémů. Michal si totiž neumí dávat pozor na to, co říká „*no když voni ty Cikáni kradou*“ nebo něco přehnaně vypráví „*vypil jsem deset piv a pět panáků a vůbec nic mi nebylo*“, takovou větou na sebe upozorní a ostatní klienti si z něj začnou dělat legraci, ovšem zcela nejčastěji to bývají Karel, Václav a další členové jejich party. Karel se většinou začne více doptávat, Michala zaujme, že si s ním povídá někdo jiný než pracovníce a tak se rozpovídá a Karel si z něho pak začne dělat legraci, což Michala naštve. Tato situace se na klubu opakovala mnohokrát a Michal se z ní nedokázal poučit. Tento typ sporu ukončí včas pracovníce, protože již znají scénář, který následuje. Ovšem v rozhovorech se kluci zmiňují i o velkém konfliktu, který se udál mimo klub, ale přímo s klubem souvisí. Václav začal situaci popisovat

„Michal byl zase divnej, tak jsme si z něj trochu dělali srandu, začal nám nadávat, jakože do cikánů. No nenechali jsme si to líbit, Michal utekl z klubu a my za ním, utíkal a řval na nás nadávky, no prostě magor. Pak jsme ho dohonili a Michal mě pokousal strašně do ruky, von fakt není normální.“

Karel se tématu tolik nevěnoval, „*no já vim, že jsem ho provokoval, ale on na mě furt útočil*“. Michal situaci popsal zcela jinak „*já sem šel domu a oni mě napadli, jsou to cikáni, jsou zlí. Moc si to nepamatuju, ale bylo to hrozný, nemám je rád*.“ Z výše uvedené situace je znát, že jí každý popisuje tak, že chyba je na druhé straně. Ovlivnilo to i ostatní klienty na klubu, sám Milan se ke konfliktu během rozhovoru dostal, „*tuhle se tady prali cikáni někde před klubem, teda prali s Michalem, ale asi nikdo neví, jak to bylo, já to nevím, jenom jsem o tom slyšel, furt se o tom mluvílo*.“

Sám Karel nebo Václav si ale nestěžovali na to, že by zde měli nějaké velké spory, Karel se vyjadřoval k Heleně, „*mám ještě neshody s Helenou, je to vidět, furt do mě reje, směje se. Mě není sympatická, je taková divná, hrozně hrr*.“ I Helena zmínila, že má s Karlem problémy, „*No Karel ten mě pořád rozčiluje, má proti mně pořád nějaké připomínky*.“

Skupina obezřetných nejčastěji vnímá spory druhých, viz Milan, který popisoval konflikt mezi Michalem a Karlem s Václavem. Všichni tři shodně popisují, že Karel často spory vyprovokuje schválně, což i potvrzuje naše pozorování. Kateřina i Josef se straní a předchází konfliktům, oba radši nehrají hru se spoluhráči, které nemusí. Kateřina si své spoluhráče vyloženě vybírá, a pokud se necítí dobře, jde na počítač nebo si kreslí. Aby předcházela tomu, že je v klubu sama, chodí sem s kamarádkou, má pak společníka na hry i povídání a nemusí se tolik zapojovat do skupiny. Josef není až tak opatrný, hry ve větším počtu klientů klidně hraje, ale ač rád hraje kulečnick, tedy hru pro dva hráče, tak se do hry pouští vždy se stejnými klienty, se kterými se i baví. Milan je na tom téměř stejně jako Josef, oba spojuje také to, že pokud si Karel s Václavem dělají legraci z nějakého klienta, rádi se zasmějí s nimi.

Konflikty se nevyhýbají ani skupině přístupných, ale zde nenajdeme jednoznačně stejné zkušenosti. Anna se nejvíce svým chováním v případě blížícího sporu podobá Josefovi, ale s tím, že se zastává utlačovaných a pokud se necítí dobře, raději odejde. Lenka neměla během výzkumu žádný problém s jinými klienty klubu, chová se ke všem natolik přátelsky, že klienti ani nemají důvody. Avšak těsně před plánovaným rozhovorem

odcházela z klubu s pláčem. Chodí společně s Michalem a Helenou sportovat, Michal se bez předchozího důvodu začal do Lenky navážet, že už tam chodit nemá a že jí trenér vyhodil. Lenku to strašně mrzelo a odcházela s pláčem. V rozhovoru uvedla

„My jsme se teď s Michalem nějak pohádali, jsem z toho smutná, chtěla bych to nějak napravit, asi se mu půjdu omluvit, aby se pak omluvil on mně a bylo zase všechno v pořádku.“

Je patrné, jak je Lenka nekonfliktní, ač celý spor vyšel od Michala, je ochotná se omluvit i tomu, kdo ublížil jí samotné. Lenka dále uvedla důvod toho, proč se omluví raději ona „*No já to radši tak dělám, protože se lidi pak se mnou nebavěj a mě to mrzí.*“

Stanislav se také pokouší se všemi dobře vycházet a pomáhat slabším, ale sám říká, že to není nekonečné:

„A když třeba k tomu člověku pak přijdu já, to už jsem zažil hodněkrát, že třeba si lidi myslí, že jsem strašně namyšlený, že si z něj budu dělat srandu, přitom se s ním chci bavit, a on mě ten člověk odpálkuje, tak už pro mě skončí ten člověk, na co se s ním budu bavit žejzo. Třeba s Michalem, člověk se s ním chce bavit, i když z něj mají lidi tady srandu, a on ví proč, a když se s ním chce člověk normálně bavit, tak zas on je divnej. Tak to prostě je“

I když zde Stanislav celkem důrazně řekl, že s tím člověkem skončí, jeho chování ale takové není, při každé návštěvě se chová stejně přívětivě a přitahuje k sobě ostatní klienty, aby hráli hry, nebo se s ním bavili a smáli. Stanislav sám uvedl, že spor jako takový za celá léta v klubu s nikým neměl, vzpomínal na to, že se zde míjel s bývalou přítelkyní, nebo potkává kluka, kterého opravdu nemá rád, ale stejně se chová slušně.

Pomalou měrou se dostáváme ke vztahům, které lze hodnotit jako **pozitivní, kamarádké**. Tyto vztahy se téměř vymykají skupinám, protože jako kamarádké lze označit jen několik málo vztahů, každý má specifickou vazbu, budeme je tedy popisovat podle těchto pozitivních vazeb. Jak jsme již několikrát psaly, **Stanislav** je sice členem party, která není klienty klubu

zcela oblíbená, ale on sám se těší velké popularitě. Nejčastěji se v rozhovoru opíral o **Václava**, který je jeho příbuzný a má jej i za svého nejlepšího kamaráda, stejně rád má i **Karla**. Stanislav chodí nejčastěji do klubu právě s nimi a má na ně pozitivní vliv, pokud jsou v klubu společně, umí je vtáhnout do dění i s ostatními klienty. Karel má Stanislava rád, vzhlíží k němu a z jeho chování je znát respekt, se kterým s ním jedná. Karel hodně používá „my“ – myslí tím právě svou partu. Václav se více zmiňuje o Stanislavovi, *„on je muj kámoš dlouho, vlastně ani nevím, jestli to je rodina nebo kámoš, ale spolehnout se na něj můžu vždycky“* druhým dechem dodává *„on je starší jen o trochu, ale vypadá o hodně a pak to vypadá, že mě furt vychovává, ale já to chápu“*. Tím se Václav dostal k vlivu, který na ně Stanislav má.

Lenka si velmi rozumí s **Milanem**, který je o 10 let starší, než ona. Ráda s ním hraje hry, učí se s ním a také se společně zasmějí. Nejsou kamarádi, kteří by se setkávali i mimo klub, ale právě toto místo z nich dělá dobré přátele, pojí je pozitivní naladění a chuť trávit čas aktivně. *„No s Milanem je fakt sranda, ráda s ním hraju hry, dělá takovýho šaška a umí se mě zastat.“* Milan to vidí stejně, *„Lenka je taková podobná krevní skupina, jen je ještě dítě, takže na ní musím mít trpělivost“*. Trpělivost opravdu někdy má, snaží se jí vysvětlovat úkoly, ale je znát, že ho občas štve, když se přehnaně baví o „holčičích problémech“, Milanovi přijdou malicherné a směje se jí. Avšak stále je pojí pochopení, nezlobí se za to na sebe.

Třetí kamarádství je asi nejvíce bizarní, tvoří jej **Michal a Kateřina**, toto přátelství pochází také jen z klubu, poznali se při hraní her, oba rádi hrají karetní hry. Avšak jako kamarádi moc nevystupují, pojí je to, že moc neoslovují druhé ke konverzaci, takže si společně nepovídají o svých trápeních nebo co zažili, ale zasmějí se vtípkům u hry. Jako o kamarádech o sobě mluví, když tam jeden z dvojice není. Zajímavé je, že se k tématu kamarádství dostali oba v rozhovoru stejně, považují se navzájem za nejlepší kamarády v klubu. Michal uvedl *„určitě si rozumím s Kateřinou, pozval jsem jí i na oslavu narozenin“*, Kateřina zase vzpomínala na hraní her společně s Michalem a označila to za *„kamaráda z klubu“*.

V kolektivu jsou pozorovatelné ještě **tendence některých klientů, vyhýbat se druhým**, ač s nimi nemají konflikt. Pojí se zde obezřetně proti Václavovi a Karlovi. Spojení je zde jen pomyslné, nejedná se o žádnou koalici proti Václavovi a Karlovi, ale právě obezřetnost před jejich často nevypočítavým chováním. Josef uvedl, „*jsou o dost mladší než já, nevím, co si s nimi povídat.*“ Dále neměl chuť se k jejich vztahu vyjadřovat. Milan se snažil vše svést na to, že je „*splachovací*“, ale později uvedl „*mě zrovna tyhle cikáni jsou prostě nesympatický*“. Kateřina Karla a Václava zná ze školy, pozdraví se, ale nemá chuť s nimi cokoli hrát, k jejich vztahu se nechtěla vyjadřovat, jen pokrčila rameny.

7.3 My

Dosud jsme se popsaly, jaké mají klienti strategie při poznávání nových lidí a jaké vztahy mezi sebou jednotliví klienti v současnosti mají. To nám pomohlo poznat klienty hlouběji, již víme, koho považují za kamaráda a jaké spory se udály a proč. Poslední kapitola se bude věnovat klientům jako celku – jejich společným vztahům a zájmům a zejména ochotě, která oproti předešlým odstavcům přichází i od klientů, kteří nejsou zcela přátelští. Bavíme se kontextu pomyslných zdí nízkopražového klubu, který je pro mnohé klienty jedním z mála

Proces vzniku interkulturních vztahů v NZDM

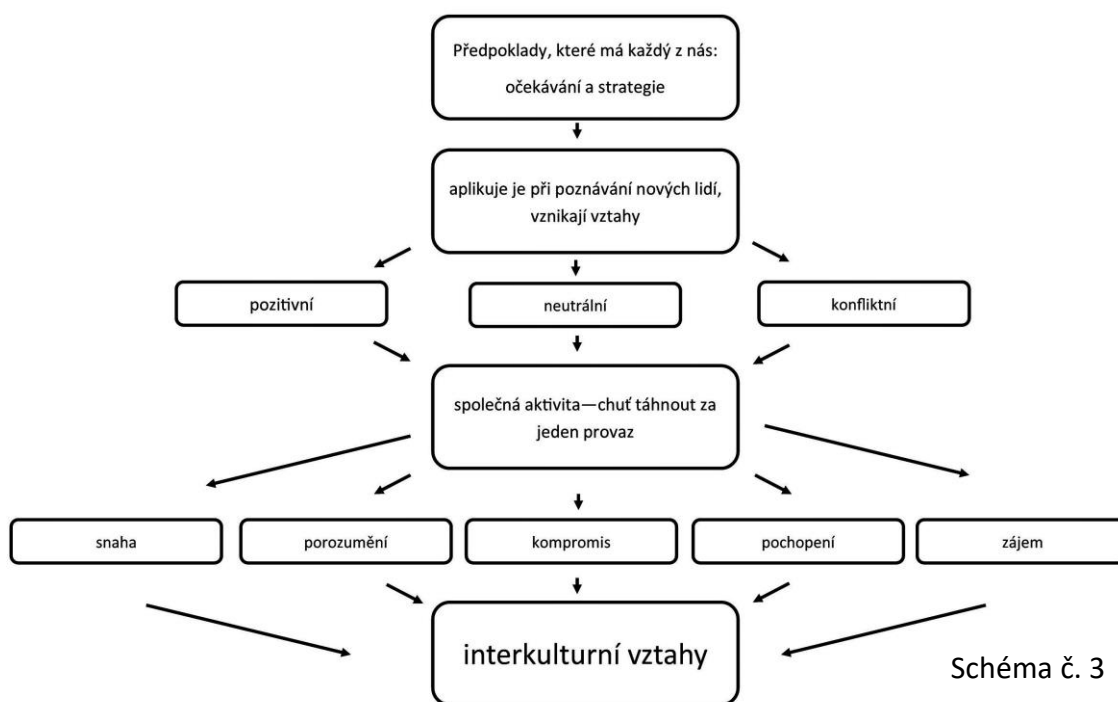


Schéma č. 3

míst, kde se cítí přijati. Až nyní budeme rozebírat interkulturalitu a její pojetí v NZDM. Pro přehlednost kapitoly uvádíme schéma procesu interkulturních vztahů.

Setkáváme se s tím, že **romská příslušnost** je odmítána u Karla s Václavem a u Lenky se Stanislavem je vnímána vcelku pozitivně. Tato okolnost je znát ve většině situací, stává se kontextem toho, proč Karel a Václav jsou uzavření a proč je někteří neberou. Jaký je tedy pohled klientů NZDM na romství jako takové? Ač by se dalo říci, že ambivalentní, tak v rozhovorech každý řekl, že nemá problém s Romy, ale s tím, když se někdo chová zle. Milan tvrdí, „*no když se chovaj slušně, tak přeci úplně v pohodě*“, ve stejném smyslu mluvila i Anna „*když se jeví, jakože slušně, chovaj se k tobě rovně, tak v pohodě*“, Michal nemá moc stálé názory, protože se často dostávají do sporu, ale tvrdí, že „*ve škole nebo u nás doma jsem zadobře, jen tady mám nějaké problémy*“. Velmi výstižně toto zvláštní rozložení popsala Kateřina „*mě by takové chování vadilo u každého, nejde o to, že je to Rom*“.

Sám Stanislav se ke své **identitě** vyjádřil „*No jsem cigán. No když jsem byl malej, tak jsem se za to styděl, že bych o sobě říkal, že jsem cikán. I když to na mě bylo vidět, žejo. Tak jsem to neříkal. Teď už jo. Nestydím se.*“ Také uvádí to, že musí své chování přizpůsobovat okolí, že jinak se chová, když má kolem sebe příslušníky stejné kultury. Vztahuje je to ke škole, „*Tam nejsme jako tady, tam jsou jiný, tak se musím přizpůsobit, takže třeba nemůžu jim říkat, to co bych řekl jim tady, dělat si srandu a takovýhle blbosti, ale zase se ukazovat jinak. Přizpůsobit se prostě.*“ Stanislav tím odkryl to, proč ho ostatní nenálepkují, ví, že se musí ve společnosti jiných lidí chovat jinak, trochu se přizpůsobit a poznávat odlišnou kulturu.

Karel s Václavem se na klubu běžně otevřeně baví o tom, že jsou „*cikáni*“ a umí si z těchto situací dělat i legraci, když se např. v klubu hrají nějaké scénky, které mají preventivní podtext, rádi si zahrají na mediální obrázek romské společnosti. Z jejich chování je patrné, že tím ostatním dávají najevo, že nejsou všichni Romové stejní. Všechny tři zmíněné ostatní klienti nazývají Romy, oni s touto připsanou identitou nemají problém, pokud je myšlena v pozitivním slova smyslu. Karel se o tomto rozpovídal „*cikán je pro*

někoho to samý jako kriminálník, štve mě to, takže když mi začne nadávat do cikánů, naseru se. Ale jako víš jak, jako že mě bere za toho samýho, co krade. Bejt cikán není blbý, ale někdy prostě je.“ Lenka patří k těm, kterou ani za příslušníka romské komunity ostatní klienti neberou, nikdo se o ní v rozhovorech, ani během pozorování na klubu nevyjádřil jako o Romce. Stejný přístup zaujímá i ona sama, nehlásí se k tomu otevřeně, ale v soukromí tvrdila „já se o tom moc nebavím, sice mám kamarádky, co jako jasně sou, máma taky, no tak já taky, ale že to jako neřikam.“

Romství je pevně spjato s většinou nízkoprahů, je tedy i výzvou pro pracovníky se s ním naučit pracovat. Tento přístup byl patrný zejména v pátky, kdy v klubu probíhalo tzv. skupinové povídání, jedná se o společnou diskuzi nad tématem, který souvisí s měsíčním preventivním programem. Pracovníkům se toto daří nenásilnou formou – pokud se baví o tom, jak klienti slaví narozeniny, Vánoce, Velikonoce atp., **sami klienti začnou o zvycích své kultury vyprávět**, právě vánoční zvyky byly zajímavým tématem, u kterého jsem byla. Václav vysvětloval ostatním, co oni mají za jídlo na svátečním stole a proč. Ostatní klienty to velmi zajímalo, připadalo jim to stejně exotické jako americký krocan na Den Děkuvzdání. Velmi zajímavý pohled přináší k pohledu na rodinu, oproti majoritě mají rodinu ve větší úctě.

Již jsme vylíčily, že nízkoprahový klub je opravdu místem, kde se střetávají odlišní lidé a přesto zde společně tráví čas. Lze jen spekulovat nad tím, co je zde doopravdy poji, pojďme se tedy podívat na klub jako společnost lidí. Uváděly jsme, že většinu času klienti tráví neorganizovaně, ale asi hodinu denně tj. 22% času, který je klub otevřený, bývá **připraven program**. Jeho cílem je, aby se zapojilo co nejvíce klientů a společně soutěžili, vyráběli a povídali si, tedy krom cílů preventivních. Tato hodina bývá nejžádanější, klienti se těší na to, co pro ně pracovnice vymyslely a většinou se všichni zapojí. Nastávají situace, kdy je potřeba ještě jednoho hráče, aby mohla být aktivita zrealizována, klienti neváhají přemlouvat i toho, s kým se běžně nebaví a chovají se k sobě velmi slušně. Vždy záleží na konkrétní aktivitě – zda se hraje v týmu, ve dvojicích nebo každý za sebe. Pracovnice se snaží o to, aby klienty náhodně vybíraly do týmů, proto často o složení týmu rozhodne los.

Několikrát do roka se konají turnaje mezi jednotlivými NZDM nebo přátelská fotbalová utkání, to se pak z celého NZDM stává jeden velký tým, který se dokáže shodnout na datu a přesném čase tréninku, ale také na tom, že jeden z nich bude trenérem a bude ostatním říkat, co a jak mají trénovat. Právě v těchto chvílích, lze pozorovat interkulturní dorozumívání a snahu o to, si co nejvíce porozumět. Klienti se snaží o vzájemné porozumění, učí se kompromisům a poznávají nové zvyky.

Pro názornost těchto situací některé z nich popíšeme. První situace se týká **fotbalového tréninku**, který je zejména mezi chlapci velmi oblíbený. Na hřišti bylo více klientů, asi dvanáct, bylo zapotřebí utvořit dva týmy, aby se mohl hrát fotbal. Nejprve ze strany místní party Romů padl návrh na to, že budou hrát „*černý proti bílejm*“, ale byl hnedka zameten pod koberec, protože do dění vstoupil Stanislav s Karlem, kteří namítali, že takhle se přeci nedá hrát, když nebudou rovnoměrně rozložené síly. Navrhli, že jeden tým povede Stanislav a druhý Karel a spravedlivě si rozdělí ostatní hráče. Během výběru se doptávali spoluhráčů na to, co jim jde a jak budou chtít hrát, celkově byla ze hry znát snaha o kompromis, protože teprve když se všichni hráči budou cítit dobře, bude se moci odehrát dobrý trénink.

V klubu byl připravený program – **kvíz**, kde každý klient hrál na své body, úkolem bylo poznat z postupně se odkrývajícího obrázku osobnost, klienti by si správně nesměli radit. Jedna pracovnice odkrývala obrázky a druhá zapisovala body. Aktivitu se zúčastnilo osm klientů, polovinu tvořila parta Stanislava, Václava a Karla. Josefovi aktivita nesmírně šla a všímal si, že nedává ostatním šanci. Po chvíli bylo vidět, jak napovídá druhým, jen jakoby hloupě, „*no takový dres má Chelsea, ne*“, aby i ostatním došlo, že se jedná o postavu Petra Čecha. Josef stejně nakonec hru vyhrál, ač nemusí členy party, svou výhru rozdělil mezi všechny, aby je pochválil za to, jak se zapojili. Josef pochopil, že když se bude snažit o kompromis v bodovém hodnocení, nevyvolá konflikt, který by jinak mohl lehce nastat tím, že by aktivita přestala ostatní bavit a vinu by svalili na Josefa. Josef porozuměl tomu, že cílem hry vždy není vyhrát, ale umět spolupracovat.

V klubu bylo pro velmi hezké počasí málo klientů – jen Milan, Michal a Karel. Byl připravený program – **turnaj**, který chtěl Milan moc hrát, ale zná pravidla, že musí být minimálně tři, aby se program uskutečnil. Pustil se do přemlouvání Michala a Karla. Michal hrát nechtěl, protože mu tato aktivita nejde a Karel nechtěl hrát spíše z principu. Milan se nevzdával a zkoušel to dál, po čase mu došlo, že žadonit nemá cenu, začal se s Karlem bavit o sportu, zajímal se o něj, po chvíli sám Karel řekl, „*pojd', jdem hrát a Michale pojd' s námi*“. Milan se v tomto případě opřel o to, co o Karlovi věděl, snažil se mu naslouchat v jeho zájmu a podpořit ho v názoru, který na daný sport má.

Čtvrtý příběh byl už jednou zmíněný, jedná se o **přátelství Lenky a Milana**. Které je založené na společných zájmech v klubu, čas společně tráví zejména proto, že oba rádi hrají téměř všechny hry. Přitom o Milanovi víme, že k romské komunitě má přinejmenším zvláštní vztah. Mnohdy mu i ujede nadávka s protiromským podtextem. Přesto je právě v přítomnosti Lenky často i celé odpoledne. Milan s Lenkou vytvořili dvojici, která si umí porozumět, protože si naslouchají a vnímají své potřeby. Dokazují dnes a denně ostatním klientům, že spolu umí vyjít, ač jsou každý z jiného prostředí a dělí je desetiletý rozdíl.

Shrneme-li naše dosavadní poznatky, tak skupina přístupných má interkulturní prvky zakořeněné již od samého počátku vztahů. Obezřetní a uzavření potřebují k tomu, aby našli svůj otevřený, interkulturní přístup ke vztahům nějaký hnací motor, nějakou motivaci, kterou se jim právě v prostředí klubu stává soutěžení a společné aktivity. Potom v sobě objeví postupy, jak vyjít i s odlišnými kulturami nebo jedinci, se kterými jsou v konfliktním vztahu. Závěrem je ještě vhodné dodat **hodnocení společných vztahů samotnými klienty**.

Klienti zejména ze skupinky **přístupných** hodnotili klub velmi dobře, Lenka uvedla „*moc se mi tu líbí, jsou tu supr lidičky.*“, Anna zase „*no je to tady úplně v pohodě, vlastně i skoro žádný konflikty, lidi si uměj porozumět*“, Helena uvedla srovnání se školou „*Myslím, že jsou tady docela dobrý vztahy, třeba oproti škole ... nelezeme si tu tak na nervy.*“, Michal uvedl známkování jako ve škole, „*já bych asi klubu jako lidem tu dal něco mezi jedničkou*

a dvojkou, jakože dost dobrý a v pohodě.“, Stanislav hodnotí *„já bych i řek, že jsou kamarádský, umíme si vyjít vstříc“*.

Hodnocení obezřetných a uzavřených je ve skrze stejné, upozorňují na to, že klienti jsou ve skupinkách, Milan řekl *„vztahy tu jsou dobrý, ale asi ne kamarádský, někteří jsou tady vedle sebe z donucení, venku by se spolu nebavili“*, Karel uvedl: *„no nejsou asi tak úplně dobrý, jsou tu skupinky, každý se nebaví s každým, ale to je všude, zase to není nic zlého.“*, podobně vztahy vidí i Václav: *„je to prostě kdo s kým, každý vychází jinak a taky záleží na situaci, jakože někdy to vypadá úplně v poho“*, Josef má pocit, že vztahy jsou ovlivněny hlavně situací *„když třeba o něco jde, tak se všichni snažej, někdy je i vidět, že jim je líto, že něco provedli, ale prostě tu jsou skupinky, vidíš to hned při vstupu, jako ale uměj nějak spolu vyjít“* a Kateřina uvedla *„jsou tu dvojice, musím mít taky dvojici a pak je všechno jiný, pak je to dobrý“*. Společným bylo to, že tu existují skupinky, které k sobě mají blíže než k ostatním klientům, ale nikdo to nevedl jako jasnou a konečnou věc, všichni vidí, že za některých okolností umí společně vyjít.

Celkové hodnocení napříč skupinami a kulturami je podle našeho názoru velmi dobré, uvědomují si svou soudržnost, která ale nutně nemusí fungovat neustále. Umí jí využít ve chvílích, kdy jí doopravdy potřebují, v těchto chvílích jednají racionálně se smyslem pro kompromis.

8 Shrnutí výsledků

V následujících řádcích shrneme výsledky analýzy dat vzhledem k cíli výzkumu. Celkem bylo pozorováno třicet dnů dění na klubu, ze kterého bylo vybráno deset klientů k podrobnějším rozhovorům. Tito klienti tvoří „jádro“ skupiny, patří mezi časté a dlouhodobé klienty. Rozhovory tvořily další setkání s klienty, s některými jsme se sešli i vícekrát, protože vyvstávaly nové otázky.

Prvotním výsledkem naší práce je to, že **interkulturní vztahy v nízkoprahovém klubu jsou pozorovatelné**, ač v jiné podobě, než je to mezi opravdu vzájemně se neznámými kulturami. Klienty nerozděluje odlišná řeč, dá se zde ovšem mluvit o odlišné slovní zásobě. Někteří klienti umí mluvit romským etnolektem češtiny, ale používají ho jen ve chvílích, kdy sami chtějí, což se nejčastěji vyskytovalo v situacích, kdy se chvástali. Také je nerozděluje místo původu, dokonce pochází ze stejného města. Avšak jejich socioekonomické a kulturní prostředí určitou rozdílnost nabízí, my jsme schopny se bavit jen o kulturním rozdílu, protože socioekonomický aspekt nebyl součástí našeho výzkumu. Právě **kulturní prostředí, ve kterém jsou vychováni, je základem jejich odlišnosti**. Představiteli těchto kultur jsou členové majoritní společnosti a romské komunity.

Ve výzkumu jsme se setkali se čtyřmi příslušníky romské komunity, přičemž na ně nelze nahlížet jednotně. Lenka se za své romství stydí a ostatní jí za člena romské komunity ani nepovažují, zatímco Stanislav se se svým romstvím během dospívání vyrovnal, oba přistupují k majoritě se samozřejmostí. Karel s Václavem jsou na rozdíl od Lenky a Stanislava uzavření a kamarádi se jen s příslušníky svého etnika. Zástupci majoritní společnosti jsou také rozdílní, dokonce polovina z nich, Kateřina, Josef a Milan, tvoří skupinku, která je charakteristická svou obezřetností k druhým. Michala a Milana spojuje menší či větší nechuť komunikovat s Romy, Anna takový problém vůbec nemá. Helena je sice s Romy v klubu v komplikovaném vztahu, ale celkově k nim má pozitivní přístup.

Interkulturní vztahy vznikají spontánně, tedy zejména u klientů s otevřeným přístupem k druhým. Umí vycítit potřeby ostatních a opravdově se o ně zajímat. Důležité je, že vztah budují od počátku a umí v nich setrvat, pokud v takových vztazích nezůstávají, je to důsledkem konfliktu.

Druhou možností vzniku interkulturních vztahů je **záměrný přístup**, který je nejspíše i účelový. Klienti vycítí potřebu vztahů s odlišnou kulturou, až ve chvíli, kdy to bez ní nejde, protože by tím ohrozili svůj zájem, přičemž zájem může být fotbalový zápas nebo soutěž v klubu. Klienti vztahy navazují pomocí informací, které o klientovi mají, snaží se ho zaujmout, naslouchat mu a dokonce umí být schopni kompromisu. Tyto vztahy **jsou charakteristické svou krátkou dobou trvání**, jejich smysl je naplněn ukončením hry. Dále již nemají potřebu vztahy rozvíjet.

Oba námi popsané typy interkulturních vztahů navazují stejně jak členové majority, tak romské komunity. Nelze tedy vyvozovat závěry, že se některá skupina přiklání spíše k prvnímu nebo druhému typu. Jediné, co je jasně prokazatelné v námi zkoumaném klubu, že klienti, kteří jsou charakterističtí svou přístupností, navazují interkulturní vztahy na základě potřeby komunikace s novými lidmi a ostatní interkulturní vztahy mají svůj účel, kterým se označuje jejich začátek a mnohdy i brzký konec.

9 Diskuze

Nízkoprahové kluby pro děti a mládež tvoří již nepostradatelnou službu sociální prevence pro děti a dospívající. Stává se prostředím, kde mládež nalézá hodnoty a realizuje první cíle své životní cesty. Právě zde se také učí vztahům, nejen tomu jak se chovat ve vztahu žák – učitel, ale také ve vztahu mezi odlišnými kulturami. Toto se stalo oblastí našeho výzkumu, který v následujících odstavcích shrneme a podrobíme srovnání s odbornou literaturou.

Klienty nízkoprahového klubu lze rozdělit do **tří skupin** podle toho, jaký přístup mají k ostatním klientům v klubu, **přístupní** jsou těmi, kteří bezproblémově navazují komunikaci, netrápí je stud a v klubu si chtějí hlavně užít zábavu. **Uzavření** nemají problém v komunikaci se svou skupinou, ovšem jiné členy přijímají těžce, bývají zasaženi předsudky o ostatních skupinách. Mezi těmito skupinami se nachází **obezřetní**, kteří mají podobně jako uzavření daná kritéria, ale zachází s nimi jinak, slouží jim jako síto, někteří sítem propadnou a jiní se stanou jejich kamarády. Vágnerová uvádí, že takovéto členění je běžné, nazývá jej sociálním poznáváním, které je závislé na sociální zkušenosti, tato zkušenost se pak projeví určitým zaměřením a specifickou interpretací, jedinec podle toho pak předvídá projevy různých lidí.¹⁴⁷

Od těchto typologií klientů jsou odvislá také jejich **očekávání**, přívětiví klienti mají schémata hodně otevřená a založená na důvěře, zatímco uzavření spíše svými naučenými a často zkrácenými schématy přichází do konfliktu, protože očekávají spíše negativní reakce nově poznáných lidí. Obezřetní jsou více zaměřeni na percepci, nedávají na první dojem a člověka chtějí více poznat, jsou zatíženi předešlou zkušeností a musí se přesvědčit, že jim stojí za to, se s novým člověkem poznat.

Vztahy, které mezi sebou klienti mají, jsou odrazem jejich typologie, zajímavé je, že všichni obezřetní mají vyhýbavý vztah s Karlem a Václavem. U obezřetných nejspíše

¹⁴⁷ Vágnerová, M., Základy psychologie, 2004. s. 285

nedochází k naplňování potřeby bezpečí a tak volí variantu vyhýbání se, aby předešli konfliktům, toto uvádí Moree jako typický příklad vyústění nedorozumění dvou odlišných kultur.¹⁴⁸ **Konfliktní vztahy** se dají nazvat **meziskupinovými**, tedy až na konflikt Michala s Lenkou, kde se jedná o konflikt interpersonální. Michalův přístup k romské komunitě je do značné míry ovlivněn tzv. titulkovou xenofobií, proto je konflikt s Václavem a Karlem tak setrvačný. **Pozitivní vztah** mezi Milanem a Lenkou je typickým příkladem motivace ke komunikaci zapříčiněná potřebou sociální komunikace, kdy jejich motivace je zejména požitkářská. Dobré vztahy uvnitř party romské komunity jsou dány z velké části jejich identitou, která je v klubu odlišuje od ostatních a zároveň spojuje. Jako jediní jsou kamarády také mimo klub. Kamarádství Michala a Kateřiny je příkladem sebepotvrzovací motivace.

Již jsme uvedly, že **interkulturního chování** jsou klienti schopni zejména při soutěžích, kdy mají motivaci se s druhými umět dobře dorozumět. **Motivaci řekněme neustálou mají zejména přístupní, protože jejich cílem je se sdružovat a poznávat nové lidi.** Přístupní jsou častěji empatičtí a nemají negativní předsudky vůči druhým, což jsme v teoretické části uvedly jako základní předpoklad úspěšného interkulturního setkání. **Ostatním jsou prvky interkulturní komunikace známé**, umí vytvořit přátelskou atmosféru – např. Stanislav s Karlem při fotbalovém tréninku, umí druhým naslouchat, vyjadřovat pocity důvěry a ohleduplnosti nebo druhé kladně ocenit, což se skvěle vedlo Josefovi během kvízu. Petrucijová uvádí, že ke komunikaci mezi odlišnými kulturami **je zapotřebí i proces přejímání**, což neznamena přijmout odlišnou kulturu, naučit se něco nového z kultury cizí a zároveň této kultuře dát význam.¹⁴⁹ Právě v tomto lze spatřovat důvody toho, proč někteří klienti využívají prvky interkulturní komunikace jen v potřebných situacích. Nedokázali zcela odlišnou kulturu přijmout a dát jí význam, proto se jedná jen o krátkodobé modely interkulturní komunikace a využívají jen její prvky, protože skutečným základem je pochopení.

¹⁴⁸ Moree, D., Základy interkulturního soužití, 2015. s. 84

¹⁴⁹ Petrucijová, J., Feber, J., Multikulturalismus jako komunikační problém, 2005. s. 40

Závěr

Interkulturní vztahy se stávají stále důležitější součástí našich životů a to zejména díky globalizaci. Umění komunikovat a vycházet s příslušníky odlišné kultury není věcí, se kterou by se člověk vyloženě narodil, musí se učit, být trpělivý a umět druhým naslouchat. Mnoho z nás se s odlišnou kulturou prvně setkává až na základní škole, díky spolužákům nebo návštěvám přátelových škol. Klienti nízkoprahových zařízení se s odlišnou kulturou setkávají běžně, je zde totiž větší koncentrace minoritních skupin a majorita se mnohdy dostává do pozice menšiny.

Jako cíl naší diplomové práce jsme stanovily odkrýt, jak se utváří interkulturní vztahy mezi klienty NZDM, od kterého se odvíjí i další vědeckovýzkumné otázky, na které nyní odpovíme. **Co klienty ovlivňuje v procesu utváření vztahů?** Klíčovým se stává chování nového člověka k druhým, dále pak vzájemné sympatie, některé klienty trápí nejistota pramenící z nepoznání. Klienty výrazně ovlivňuje jejich uzavřenost a nechuť poznávat lidi, které nepatří do jejich party. **Jakých chyb se klienti ve vztazích dopouští?** Klienti často jednají podle zažitých předsudků, zejména ty negativní pak vyvolávají konflikty, které ovlivňují i vztahy s dalšími klienty. Za nejčastější předsudek lze označit nálepkování Romů. **Jak klienti navazují konkrétní interkulturní vztahy?** Interkulturní vztahy v klubu vznikají v zásadě dvěma způsoby, klienti charakterističtí svou přístupností navazují interkulturní vztahy běžně. Jednají podle svých potřeb, zejména pak potřeby komunikace a přátelství s ostatními klienty, dochází u nich k přijímání cizí kultury. Ostatní námi zkoumaní klienti interkulturní vztahy navazují v případě potřeby. Jejich jednání je zapříčiněno motivací, která se vyskytuje nejčastěji při soutěžích nebo ve chvílích, kdy zkrátka potřebují vyjít s členem odlišné kultury. Znají dobře prvky toho, jak interkulturně komunikovat, konkrétně – oslovit a zaujmout klienta jiné kultury, umí naslouchat odlišným potřebám, vyjadřují pocity pozornosti, umí druhé kladně ocenit. K tomuto využívají předešlých znalostí o daném klientovi. Avšak cizí kulturu neumí zcela přijmout, proto jejich vztahy nejsou trvalé. **Jak klienti hodnotí navázané vztahy?** Většina klientů odpověděla stejně, vztahy jsou dobré, ale

vyskytují se zde skupinky. Kolektiv tedy není zcela soudržný. Nejlépe klub hodnotí skupinka charakteristická svou přístupností, ti nemají téměř žádné výtky ke kolektivu a jeho vztahům.

Domníváme se, že cíle bylo dosaženo, popsaly jsme utváření vztahů od jejich počátků, tedy od očekávání, přes současné vztahy až po popisy interkulturních vztahů vyskytujících se v klubu. Snažily jsme se o co největší hloubku postav, aby interpretace dat poskytla komplexní pohled na problematiku. Protože bylo zjištěno, že někteří klienti umí navazovat interkulturní vztahy jen v případě nutnosti, navrhujeme možnost řešení pro sociální pracovníky daného klubu. Klienty bychom za pokusy navazovat vztahy s odlišnou kulturou v soukromí oceňovaly a probraly s nimi další stádia vývoje interkulturních vztahů, myslíme si totiž, že klienti často nevědí, jak v takových vztazích setrvat. Což by se mohlo naplňovat pomocí individuálních plánů klientů, jejich součástí by mohly být také nácviky interkulturních situací, díky kterým by klienti posilovali svou sociální inteligenci. Zajímavé by také bylo zařadit měsíční preventivní téma o cizincích a plánovat společně s klienty aktivity a povídání o vztazích mezi odlišnými kulturami.

Využitelnost našeho výzkumu spatřujeme zejména v práci s dotyčnými klienty, diplomová práce poslouží jako nový pohled na klienty a jejich vztahy, také by mohla přinést nápady na sociální práci s klienty a kolektivem. Pokračováním naší práce vidíme ve výše zmíněné roli sociálních pracovníků v interkulturních vztazích klientů NZDM.

Seznam použitých zdrojů:

BALVÍN, Jaroslav. *Pedagogika, andragogika a multikulturalita*. Praha: Hnutí R v nakl. Radix, 2012. ISBN 978-80-86798-07-3.

BARŠA, Pavel. *Krize v multikulturalismu: multikulturalismus v krizi*: kolektivní monografie. Ústí nad Orlicí: Oftis ve spolupráci s katedrou kulturních a náboženských studií Pedagogické fakulty Univerzity Hradec Králové, 2012. ISBN 978-80-7405-188-3.

BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Sociální komunikace: [texty k distančnímu a kombinovanému studiu]*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1357-4.

BISIN, Alberto, Eleanora PATACCHINI, Thierry VERDIER a Yves ZENOU. Bend it like Beckham: Ethnic identity and integration. 146–164 [online]. 2016, (90), 146–164 [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0014292116300083>

BITTNEROVÁ, Dana a Mirjam MORAVCOVÁ, ed. *Etnické komunity: v kulturní a sociální různosti*. Praha: FHS UK, 2010. Agora (Univerzita Karlova). ISBN 978-80-87398-08-1.

BITTNEROVÁ, Dana a Mirjam MORAVCOVÁ. *Kdo jsem a kam patřím?: identita národnostních menšin a etnických komunit na území České republiky*. Praha: Sofis, 2005. ISBN 80-902785-8-2.

BURYÁNEK, Jan (ed.). *Interkulturní vzdělávání. Příručka nejen pro středoškolské pedagogy*. Praha: Člověk v tísní v nakladatelství Lidové noviny, 2002

BUBENÍKOVÁ, Pavla. *Vliv vykonstruované představy majority o romské kultuře na vzájemné vztahy a interakce v ČR*. Brno, 2012. Bakalářská práce. MUNI. Vedoucí práce PhDr. Michal Vašečka, Ph.D.

Černobílý život. Praha: Gallery, 2000. ISBN 80-86010-37-6.

DELGADOVÁ, E. *Kultúra a sociální sítě. Teoretické východiska z vymedzenie pojmov*. In: *Kulturna pluralita, univerzalizmus, interkultúrna sociální sítě, interkultúrne kompetencie*: Monografický Zborník grantový projekt VEGA 1/0561/08. Bratislava: Ekonóm 2010. ISBN 978-80-225-3093-4. - S.141-161.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 978-80-246-0139-7.

DIMITROVA, Radosveta, Laura FERRER - WREDER a Kari TROST. *Intergenerational transmission of ethnic identity and life satisfaction of Roma minority adolescents and their parents*. *Journal of Adolescence* [online]. 2015, (45), 8 [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S014019711500247X>

DLOUHÁ, Barbora. *Emancipace Romů v České republice a její důsledky v integračním procesu*. Brno, 2010. Bakalářská práce. MUNI. Vedoucí práce PhDr. Michal Vašečka, Ph.D.

ERIKSEN, Thomas Hylland. *Antropologie multikulturních společností: rozumět identitě*. Praha: Triton, 2007. ISBN 978-80-7254-925-2.

GALINSKY, Adam D., Andrew R. TODD, Astrid C. HOMAN, et al. *Maximizing the Gains and Minimizing the Pains of Diversity*. *Perspectives on Psychological Science* [online]. 2015, **10**(6), 742-748 [cit. 2017-03-05]. DOI: 10.1177/1745691615598513. ISSN 1745-6916. Dostupné z: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1745691615598513>

GRAF, Sylvie, Martina HŘEBÍČKOVÁ, Magda PETRJÁNOŠOVÁ a Alicja LEIX. *Češi a jejich sousedé: meziskupinové postoje a kontakt ve střední Evropě*. Praha: Academia, 2015. Společnost (Academia). ISBN 978-80-200-2489-3.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 9788073670405.

HIRT, Tomáš a Marek JAKOUBEK, ed. *Soudobé spory o multikulturalismus a politiku identit: (antropologická perspektiva)*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. ISBN 80-86898-22-9.

HLADÍLEK, Miroslav. *Úvod do sociální a pedagogické komunikace*. Praha: Vysoká škola J.A. Komenského, 2006. ISBN 80-86723-16-x.

HRBEK, David. *Interkulturní komunikace*. Praha: Oeconomica, 2008. ISBN 978-80-245-1421-5.

JANS, L., C. W. LEACH, R. L. GARCIA a T. POSTMES. The development of group influence on in-group identification: A multilevel approach. *Group Processes* [online]. 2015, **18**(2), 190-

209 [cit. 2017-03-05]. DOI: 10.1177/1368430214540757. ISSN 1368-4302. Dostupné z: <http://gpi.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/1368430214540757>

JAKLOVÁ, Alena. *Interkulturalita a interkulturní komunikace* [online], 5 [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: http://ksos.fhs.cuni.cz/KOS-42-version1-interkulturalita_a_interkultur.doc

JUSSIM, Lee, Jarret T. CRAWFORD a Rachel S. RUBINSTEIN. Stereotype (In)Accuracy in Perceptions of Groups and Individuals. *Current Directions in Psychological Science* [online]. 2015, **24**(6), 490-497 [cit. 2017-03-05]. DOI: 10.1177/0963721415605257. ISSN 0963-7214. Dostupné z: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0963721415605257>

KLAPETEK, Milan. *Komunikace, argumentace, rétorika*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2652-6.

KOLMAN, Luděk. *Komunikace mezi kulturami: psychologie interkulturních rozdílů*. Praha: Česká zemědělská univerzita, 2001. ISBN 80-213-0735-8.

KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0.

Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010. ISBN 978-80-86728-42-1.

KOTOVÁ, Helena, Michal KREBS, Stanislav KUNC a Martin STRNAD, ed. *Streetwork!: dobrá praxe 2015 : české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách*. Praha: Česká asociace streetwork o.s. (ČAS), 2015. ISBN 978-80-905069-3-0.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0643-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-x.

KUNCZIK, Michael. *Základy masové komunikace*. Praha: Karolinum, 1995. ISBN 807184134x.

LISÁ, Helena. *Romové v České republice, 1945-1998*. Praha: Socioklub, 1999. ISBN 8090226078

LUŽNÝ, Dušan. *Sociální konflikty: sociologická a andragogická perspektiva*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3432-2.

MACHALOVÁ, Tatiana. *Lidská práva proti rasismu*. Brno: Doplněk, 2001. ISBN 8072390996.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

Metodická pomůcka pro školy k problematice interkulturních rozdílů, 1. část. Olomouc: Euro-Print Přerov, 2007.

MOREE, Dana. *Základy interkulturního soužití*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0915-7

MÜLLER, Karel B. a Karel MÜLLER. *Evropa a občanská společnost: projekt evropské identity*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2008. Sociologické aktuality. ISBN 978-80-86429-84-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1997. ISBN 8020006257.

Odporúčania pre rozhlasové a televízne vysielanie. Rada Európy [online]. [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <http://wayback.archive-it.org/2172/20101103191525/http://www.radaeuropy.sk/?250>

PETRUCIJOVÁ, Jelena. *Multikulturalismus, kultura, identita*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7368-083-1.

PETRUCIJOVÁ, Jelena a Jaromír FEBER. *Multikulturalismus jako komunikační problém: (kulturně antropologický aspekt)*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. ISBN 80-7368-082-3.

Pojmosloví NZDM. Česká asociace streetwork, 2008.

PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. Praha: Portál, 2004. Psychologie (Portál). ISBN 80-717-8885-6.

PRŮCHA, Jan. *Multikulturní výchova: příručka (nejen) pro učitele*. Praha: Triton, 2006. První pomoc pro pedagogy. ISBN 80-7254-866-2.

RYBÁŘ, Radovan. *Společenské soužití s národnostními menšinami (Romové)*. Brno: CERM, 2000. 28 s. ISBN 8072041436

ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme - jde o to jak: dějiny, současná situace, kořeny problémů, naděje společné budoucnosti*. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-410-9

SCHEU, Harald Christian a Ednan ASLAN. *Migrace a kulturní konflikty*. Praha: Auditorium, 2011. ISBN 978-80-87284-07-0.

SIROVÁTKA, Tomáš, ed. *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Brno: Masarykova univerzita, 2002. Rubikon (Masarykova univerzita). ISBN 80-210-2791-6.

Sociální exkluze. *Varianty* [online]. [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <https://www.varianty.cz/slovnicek-pojmu/35-socialni-exkluze>

ŠEBKOVÁ, Hana. *Jazyková situace Romů a její vývoj*. Praha: občanské sdružení MENT, 1995

ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

SCHNEIDEROVÁ, Anna a Marek SCHNEIDER. *Komunikační dovednosti: učební text pro distanční studium*. Vyd. 2., upr. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-268-2.

TAHAR BEN JELLOUN, [PŘELOŽILI ANNA A ERIK LUKAVŠTÍ a ÚVODNÍ SLOVO JOSEF ŠMEJKAL]. *Tati, co je to rasismus?*. V Praze: Dauphin, 2004. ISBN 9788072720491.

TESAŘ, Filip. *Etnické konflikty*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-097-9.

URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Karol MURDZA. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Praha: Grada, 2011. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3563-4.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. V Praze: Karolinum, 2004. ISBN 978-80-246-0841-9.

VAN DE VIJVER, Fons J. R., Jan BLOMMAERT a Georgia GKOUMASI. On the need to broaden the concept of ethnic identity. *International Journal od Intercultural Relations* [online]. 2015, (46), 11 [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0147176715000449>

Velký sociologický slovník. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-310-5.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.

ZEMANOVÁ, Vanda a Martin DOLEJŠ. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5.

Zpráva o stavu romské komunity za rok 2015. Vláda České republiky [online]. [cit. 2017-03-05]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavu-romske-mensiny-za-rok-2015-146576/>

ŽLNAYOVÁ. *Pojmový svět žáků prvního ročníku základních škol z hlediska romštiny*. Praha: občanské sdružení MENT, 1995

Seznam tabulek a schémat:

Tabulka č. 1 Tabulka věkového složení klientely NZDM.....	44
Tabulka č. 2 Tabulka respondentů.....	45
Tabulka č. 3 Tabulka typologických skupin respondentů	52
Schéma č. 1 Schéma podkapitoly „Ti druzí“	53
Schéma č. 2 Schéma vztahů	57
Schéma č. 3 Proces vzniku interkulturních vztahů	62