Univerzita Palackého v Olomouci

Cyrilometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Sociální a humanitární práce

Romana Garguláková

Zvládání zátěže a psychohygiena pracovníků a expatů na misi Arcidiecézní charity Praha v Ugandě (realizace výzkumného projektu)

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Hana Krylová, Ph.D.

2012

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 18. dubna 2012 ……..

(podpis autora)

Dovoluji si touto cestou poděkovat vedoucí práce Mgr. Haně Krylové, Ph.D. za příkladné vedení bakalářské práce, za její pomoc, ochotu a velikou trpělivost.

Děkuji za podporu a pomoc rodině a kamarádům.
Jmenovitě Michaele Gargulákové starší i mladší, Romanu Gargulákovi,
Janě Gargulákové, Pavle Ježkové a Petře Kadlecové.

Za psychohygienu v průběhu tvorby bakalářské práce děkuji Matouši Pírkovi.

Spolužačkám Markétě Krejčové, Janě Kuželové za velikou trpělivost, pomoc a podporu při konečných úpravách bakalářské práce.

Spolubydlícím na koleji Monice Bednářové, Tereze Čechové a Lence Jeřábkové děkuji za to, že snášely moje dotazy a trpělivě mi radily.

Dále děkuji také všem respondentům, kteří mi věnovali čas a prostor k realizaci výzkumu.

Největší díky patří Bohu. Božímu vedení a prozřetelnosti, která mne provázela celou praxí v Ugandě a při realizaci této bakalářské práce.

Obsah

Úvod ... 3
I. Teoretická část ... 5
1 Rozvojová spolupráce v Ugandě v rámci Arcidiecézní charity Praha ... 5
1.1 Rozvojová spolupráce a zahraniční pomoc ... 5
1.1.1 Rozvojová spolupráce ... 6
1.1.2 Zahraniční mise ... 7
1.2 Arcidiecézní charita Praha a projekty v Ugandě ... 8
1.2.1 Základní informace o Ugandě ... 10
1.2.2 Arcidiecézní charita Praha a její partneři v Ugandě ... 11
2 Pomáhající profese a její charakteristika ... 13
2.1 Pomáhající profese ... 13
2.1.1 Motivace pro práci v pomáhajících profesích ... 15
2.1.2 Nežádoucí motivace v pomáhajících profesích ... 16
2.2 Emoční inteligence pracovníků v pomáhajících profesích ... 17
3 Zátěžové faktory v pomáhajících profesích se zaměřením na specifika zahraniční práce ... 20
3.1 Zátěž ... 20
3.1.1 Stresory ... 21
3.1.2 Průběh působení zátěže ... 22
3.2 Zátěž v pomáhajících profesích a na zahraniční misi ... 23
3.3 Kulturní šok ... 25
3.3.1 Průběh kulturního šoku ... 25
3.3.2 Interkulturní sensibilita a adaptabilita ... 27
3.3.3 Empatie a autenticita ve vztahu k adaptaci ... 28
4 Psychohygiena a její zásady ... 30
4.1 Psychohygiena ... 30
4.2 Zásady psychohygieny ... 31
4.2.1 Životospráva ... 31
4.2.2 Mezilidské vztahy ... 34
4.2.3 Relaxační a meditační techniky ... 36
4.2.4 Sebevýchova ... 38
4.3 Supervize ... 38

II. Empirická část ... 40
5 Metodologický rámec výzkumu ... 40
5.1 Cíl výzkumu ... 40
5.2 Výzkumné otázky ... 40
5.3 Kvalitativní výzkum ... 41
5.4 Metoda získávání dat ... 41
5.5 Metoda fixace a zpracování kvalitativních dat ... 42
5.5.1 Fixace kvalitativních dat ... 42
5.5.2 Zpracování dat a jejich příprava pro analýzu ... 43
5.5.3 Systematizace dat pro kvalitativní analýzu ... 43
6 Výzkumný soubor a průběh rozhovorů ... 45
6.1 Metoda výběru výzkumného vzorku ... 45
6.2 Průběh výzkumu ... 46
7 Analýza rozhovorů ... 47
7.1 Respondentka 1 ... 47
7.2 Respondentka 2 ... 53
7.3 Respondentka 3 ... 58
7.4 Respondentka 4 ... 64
7.5 Analýza dat metodou vyhledávání a vyznačování vztahů ... 72
7.6 Diskuse ... 77
7.7 Závěry výzkumu ... 80
Souhrn ... 82
Seznam literatury ... 85
Příloha ... 89

Úvod

„Adaptabilita a zvládání stresu je pravděpodobně nejtypičtější charakteristikou života. Je to to, co vyjadřujeme termínem „život“. Ztráta této schopnosti je pak to, co označujeme slovem „smrt“.“ (Křivohlavý podle H. Selye, 1994, str. 39)

Tématem bakalářské práce je zvládání zátěže a psychohygiena pracovníků na misi Arcidiecézní charity Praha v Ugandě, kde jsem vykonávala svoji zahraniční praxi v druhém ročníku oboru Sociální a humanitární činnost. Zaměřila jsem se na toto téma, jelikož úzce souvisí s činností pracovníků na zahraničních misích ať už rozvojového či humanitárního charakteru.

Cílem této práce je zjistit jaké mají pracovníci Arcidiecézní charity Praha motivace pro výjezd na misi do Ugandy. Zjistit, jaké druhy zátěže se vyskytují u pracovníků na misi, jaké používají způsoby psychohygieny a jaký má vliv pobyt a práce v Ugandě na jednotlivé složky emoční inteligence těchto pracovníků (sebeuvědomění, sebeovládání, motivace a optimismus, empatie, obratnost v kontaktu s lidmi). Na emoční inteligenci se zaměřuji, jelikož „práce v pomáhajících profesích s sebou nese značnou emoční zátěž, což má vliv na profesní i osobní život.“ (Snášel, 2008, str. 32)

V bakalářské práci se vedle analýzy literárních zdrojů zaměřuji na realizaci výzkumu, ke kterému jsem vytvořila projekt výzkumu v absolventské práci. Zvolila jsem si kvalitativní paradigma, které bylo v dané situaci nejvhodnější pro zkoumání této problematiky.

Tato bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. Na teoretickou a empirickou část. Teoretickou část tvoří první čtyři kapitoly a empirickou část zbylé tři kapitoly.

V první kapitole bakalářské práce se věnuji zahraniční pomoci a především rozvojové spolupráci v rámci Arcidiecézní charity Praha a jejího působení v Ugandě. V druhé kapitole se zaměřuji na charakteristiku pomáhajících profesí a jejich motivaci pro tuto činnost, zmiňuji i negativní motivace a poukazuji na důležitost emoční inteligence těchto pracovníků. Ve třetí kapitole vymezuji zátěž jako takovou, možné stresory a průběh zátěže. Nastíním i zátěže u pomáhajících profesí se specifiky zahraničních mísí. A zaměřuji se i na kulturní šok, jeho průběh, interkulturní sensibilitu a adaptabilitu, empatii a autenticitu ve vztahu k adaptaci. Ve čtvrté kapitole vysvětluji pojem psychohygieny a zaměřuji se na její zásady. Od páté kapitoly začíná empirická část, kde definuji cíl výzkumu, výzkumné otázky a vysvětluji zvolené kvalitativní

paradigma. V šesté kapitole vymezuji metodu výběru výzkumného vzorku, popisuji výzkumný soubor a reflektuji průběh výzkumu. V sedmé kapitole analyzuji jednotlivé rozhovory, rozvádím diskusi nad dosaženými výsledky a porovnávám je s dalším výzkumem a navrhuji další oblasti zkoumání, v závěru výzkumu shrnuji získaná data.

Přínos této práce vidím v možnosti poukázat na zdroje zátěže (stresory), způsoby psychohygieny pracovníků a vliv pobytu na rozvinutí jejich emoční inteligence na této konkrétní misi. Již v přípravné fázi mne žádali vedoucí pracovníci a též pracovníci personálního oddělení Arcidiecézní charity Praha o výsledky výzkumu. Což poukazuje na to, že je tato problematika pro ně zajímavá a relativně málo prozkoumaná.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Rozvojová spolupráce v Ugandě v rámci Arcidiecézní charity Praha

„Lidská pomoc v nouzi neobohacuje jen toho, kdo ji dostává, ale i toho, kdo ji poskytuje.“ (Václav Havel)

V Ugandě je prostřednictvím Arcidiecézní charity Praha realizována především rozvojová spolupráce, ale zároveň též zahraniční sociální práce a humanitární pomoc, proto je zde ve zkratce nastíním a budu se soustředit hlavně na rozvojovou spolupráci. Zaměřím se též na zahraniční mise a zvláště na rozvojovou misi. Dále se budu v této kapitole zabývat Arcidiecézní charitou a jejími projekty v Ugandě. Činnost Arcidiecézní charity Praha a její program Adopce na dálku je reflektován Petrou Matulovou v časopisu „Sociální práce“ (Kopřivová, 2009, str. 26-28).

1.1 Rozvojová spolupráce a zahraniční pomoc

Pod zahraniční pomocí se lze nejčastěji představit tři druhy práce. Jedná se o zahraniční sociální práci, humanitární pomoc a rozvojovou spolupráci. (srov. Princová, 2009, str. 63-67)

Zahraniční sociální práce je nastíněna v časopisu Sociální práce, kde Květoslava Princová (2009, str. 69) reflektuje důležitost mezinárodní sociální práce a poukazuje na její propojenost s humanitární pomocí a rozvojovou spoluprácí. „Sociální práce se skupinou a s komunitou přispívá k vytváření prostředí, vazeb a institucí, které zvyšují místní schopnosti odolávat nenadálým neštěstím, etnickým konfliktům i chudobě. Je to komunitní práce, která dokáže vytvářet společenství z lidí ve slumech. Jsou to participativní metody a principy spolupráce, které pomáhají překonávat rozdíly ve společnosti vzniklé prudkým vývojem nebo i v důsledku velkých rozvojových projektů, které často mohou mít právě negativní lokální dopady. Výsledky takovéto práce výrazně přispívají k větší udržitelnosti projektů, protože skrze komunitní práci se na všech změnách lidé podílejí a jsou schopni si je dobře přivlastnit. Navíc je sociální

práce realizovatelná s daleko menšími náklady a tím je i určitou perspektivou pro práci ve světě, který možná nebude již tak bohatý.“

Humanitární pomoc reaguje na humanitární katastrofy. Měla by se poskytovat co nejrychleji a po co nejkratší dobu. V rámci humanitární pomoci je poskytována voda, potraviny, základní lékařská péče, přístřeší, přikrývky, základní ošacení. Míra poskytování humanitární pomoci je stanovena minimálním standardem. Je to množství základních potřeb, které ještě umožní důstojný život lidí zasažených nenadálým neštěstím. Je kladen důraz na to, aby se využily maximálně místní zdroje a kapacity místních lidí i jejich vlastní schopnosti se s nenadálou situací vyrovnat. Minimální standardy kladou důraz na řádné vyhodnocení situace, spoluúčast příjemců, řádnou koordinaci a odpovědnost jak vůči dárcům, tak vůči příjemcům pomoci. Důraz je kladen na humanitu, tedy snahy zmírnit lidské utrpení. V humanitární pomoci by měla stát lidská důstojnost na prvním místě. (srov. Člověk v tísni, 2007, Princová, 2009; Sphere Project, 2003)

1.1.1 Rozvojová spolupráce

Rozvojová spolupráce je dle zákona o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci definována takto: „zahraniční rozvojovou spoluprací se rozumí souhrn činností […], jejichž cílem je přispět k odstraňování chudoby v kontextu udržitelného rozvoje, včetně plnění rozvojových cílů tisíciletí, k ekonomickému a sociálnímu rozvoji, k ochraně životního prostředí, jakož i k podpoře demokracie, dodržování lidských práv a řádné správy věcí veřejných v rozvojových zemích“ (Ministerstvo zahraničních věcí České republiky, 2010)

Místo rozvojová spolupráce se v minulosti v českém prostředí často používal pojem rozvojová pomoc. Od tohoto pojmu se však odklonilo, protože je potřeba přejít od paternalismu k partnerství. Klade se důraz především na „spolupráci“, proto se v současnosti používá pojem rozvojová spolupráce. (Princová, 2009, str. 66)

Termín rozvojová spolupráce se zrodil po druhé světové válce jako výraz modernější formy humanitární tradice, symbolizující obecněji pojatý lidský rozvoj a partnerský postoj zúčastněných stran. Spolupráce se zaměřila na monitorování dlouhodobých sociálních a ekonomických podmínek, ve kterých lidé v méně rozvinutých zemích světa žijí, a na hledání způsobů, jak by se tyto podmínky daly

globálně zlepšit. Postup procesu globalizace současného světa se zřetelně odráží také v oblasti rozvojové spolupráce. (Člověk v tísni, 2008)

Rozvojová spolupráce se realizuje jako boj s bezprostřední chudobou a hladem, jako podpora vzdělávání, podpora zdravotnictví, rozvoj podnikání, investice do infrastruktury, do životního prostředí, boj s infekčními chorobami, vyhledávání energetických zdrojů, podpora demokratizace, podpora vzdělanosti a práv žen, podpora dobrého vládnutí a budování světového partnerství. (Princová, 2008, str. 66)

Rozvojová spolupráce se pokouší naplnit cíle, které byly ustanoveny na Summitu tisíciletí v září roku 2000, kterého se účastnilo 189 členských států OSN spolu s Vatikánem a Švýcarskem. Jedná se o snahu a odhodlání odstranit extrémní chudobu na naší planetě, její příčiny a následky do roku 2015. Základní osnovou se stalo 8 rozvojových cílů rozpracovaných do osmnácti úkolů. Ačkoliv jsou Rozvojové cíle tisíciletí z různých stran kritizovány pro opomenutí určitých témat, úspěch představuje už jen ten holý fakt, že se na nich 191 států světa shodlo a k jejich plnění se zavázalo. Jednotlivé cíle tvoří odstranění extrémní chudoby a hladu, dosažení základního vzdělání pro všechny, prosazování rovnosti pohlaví a posílení role žen ve společnosti, snížení dětské úmrtnosti, zlepšení zdraví matek, boj s HIV/AIDS, malárií a dalšími nemocemi, zajištění udržitelného stavu životního prostředí a budování světového partnerství pro rozvoj. (srov. Česko proti chudobě, 2012)

1.1.2 Zahraniční mise

Zahraniční mise jsou aktivity různých subjektů, kterými mohou být neziskové organizace, ziskové organizace, státní agentury, mezinárodní agentury, nadnárodní instituce a vlády. Tyto subjekty realizující jeden, či více projektů zejména s humanitární nebo rozvojovou tématikou v zahraničí a to svým přímým působením v místě realizace projektu po dobu nejméně jednoho měsíce. Výše uvedené subjekty musí být v místě realizace projektu, či projektů reálně přítomni prostřednictvím místní pobočky, nebo prostřednictvím partnera. (Němec, 2009, str. 8)

Rozvojová mise je proces trvalého zlepšení sociálně-ekonomických podmínek života lidí v chudých oblastech světa. Rozvojové mise mohou být zaměřeny různými směry a mnohdy pokrývají více témat na jednou. Mezi základní témata rozvoje patří: snižování chudoby, zdravotnictví, vzdělávání, školství, podnikání, infrastruktura, životní prostředí, rovnoprávnost, dobré vládnutí a občanská společnost. Rozvojové mise

jsou převážně středně až dlouhodobého charakteru, v rozsahu jednoho až několika let, výjimkou nejsou ani mise, které fungují i více, než deset let. Jako hlavní důvody pro vysílání zahraničních pracovníků na rozvojové mise se obvykle uvádí: přenos zkušeností a budování kapacit místního managementu; nedostatek kvalitního managementu a specialistů v místě realizace projektu; efektivnější komunikace s mateřskou organizací a donory; naplnění specifických podmínek organizace. (Němec, 2009, str. 10)

Humanitární mise je bezprostřední reakcí s cílem zabezpečit ochranu životů, zdraví a majetku dotčených obyvatel, zmírnění útrap lidí a bezprostřední obnovení důstojného života a to zejména v oblastech: voda a hygiena, potraviny a výživa, obydlí zdraví a psychosociální pomoc. Humanitární mise je časově omezena trváním rizikové situace, mnohdy krátkodobého rozsahu (v délce několika měsíců, maximálně jednoho roku). Jsou známy i případy neustále se opakujících humanitárních (dlouhodobých) misí, jež v daném regionu působí i více, než několik let. Reakce na humanitární krize by měla být okamžitá. Často v prvních okamžicích není dostatek času na výběr kvalitního managementu přímo na místě. Zároveň se přidávají další faktory, mezi nimiž jsou například mnohdy vysoké finanční prostředky, jimiž management humanitárního zásahu disponuje; rozsáhlé zkušenosti v oblasti krizového řízení a řešení komplexních humanitárních situaci. (Němec, str. 9)

1.2 Arcidiecézní charita Praha a projekty v Ugandě

Arcidiecézní charita Praha pomáhá lidem na principech křesťanské lásky, lidem v nouzi bez ohledu na jejich náboženské přesvědčení nebo politickou či rasovou příslušnost. Významnou činností Charity Praha je humanitární pomoc a zahraniční rozvojová spolupráce, kterou realizuje prostřednictvím Rozvojového střediska.

Především díky programu Adopce na dálku otevírá cesty ke **vzdělání.** Program Adopce na dálku vznikl v roce 1993. Od té doby díky dárcům z celé České republiky bylo poskytnuto vzdělávání více než 26 tisícům nejchudších dětí z rozvojových zemí. Program se realizuje v 6 státech ve spolupráci s místními partnerskými organizacemi. Podpora vzdělávání konkrétních dětí zahrnuje financování nákladů na jejich vzdělávání. Mezi tyto náklady patří školné na základních, středních či vyšších školách, školní pomůcky, školní uniforma, v případě potřeby pobyt na internátu, doučování, mimoškolní aktivity a další výdaje spojené se vzděláváním a zdravotní péčí. Nedílnou

součástí programu je i podpora komunit, které hrají v celkovém rozvoji a vzdělávání potřebných dětí zásadní roli. (Arcidiecézní charita Praha, 2011c)

Arcidiecézní charita Praha v rozvojových zemích staví školy, internáty. Vybavuje stávající školy pomůckami. Podporuje vzdělávání pedagogů. Rozšiřuje výuku počítačů na školách. Zakládá knihovny, školní hřiště, sportoviště. Pořádá výuční kurzy pro mládež i dospělé. Šíří osvětu o důležitosti vzdělání ve vesnicích. (Arcidiecézní charita Praha, 2011a)

V oblasti **zdravotní péče a prevence** Arcidiecézní charita Praha založila a podpořila Česko-slovensko-ugandskou nemocnici. Poskytuje zdravotní péči a prevenci dětem podporovaným v programu Adopce na dálku. Poskytuje materiální podporu zdravotnickým zařízením. Šíří osvětu na školách a v komunitách zaměřenou na zdraví, hygienu a odstranění stigmatizace a diskriminace těžce nemocných lidí. Pořádá protialkoholní léčbu. Provádí prevenci šíření viru HIV formou osvěty, testování na přítomnost viru HIV v krvi, prevenci přenosu nákazy z matky na dítě. (Arcidiecézní charita Praha, 2011b)

V oblasti **místního rozvoje** podporuje formování svépomocných skupin. Poskytuje drobné půjčky, díky kterým mohou lidé začít s drobným podnikáním. Kombinuje pořádání výučních kurzů pro dospělé s poskytováním drobných půjček, např. vyškolí v oboru švadlena a půjčí peníze na zakoupení šicího stroje. Buduje ve vesnicích studny. (Arcidiecézní charita Praha, 2011b)

V oblasti **boje proti dětské práci** podporuje integraci dětí zpět do systému formálního vzdělávání. Pořádá motivační a rehabilitační kurzy pro rizikové skupiny dětí a mládeže, neformální studijní programy pro děti s předčasně ukončenou školní docházkou, s cílem jejich návratu do škol. Šíří osvětu v rodinách a v komunitách. (Arcidiecézní charita Praha, 2011b)

V oblasti **humanitární pomoci** Arcidiecézní charita Praha pracuje na bázi spolupráce a propojenosti s mezinárodní sítí Caritas Internationalis. Tato síť spolupracuje ve více než 200 zemích světa. Charitní organizace je tak jednou z největších celosvětových sítí, která dokáže okamžitě reagovat na humanitární krize kdekoli ve světě. Charita má propracovaný systém humanitární intervence včetně dělby práce mezi svými jednotlivými složkami. Z koncepce poskytování humanitární pomoci Charity České republiky, která byla přijata v roce 2006, vyplývá, že hlavním koordinátorem humanitární pomoci je Charita Česká republika. Arcidiecézní a diecézní charity se zapojují do humanitární pomoci v cílových zemích, v nichž mají

již vybudované zázemí pro práci díky existujícím rozvojovým programům. (Arcidiecézní charita Praha, 2011e)

1.2.1 Základní informace o Ugandě

Uganda je zemí východní Afriky. Sousedí s Keňou, Tanzanií, Rwandou, Demokratickou republikou Kongo a Jižním Súdánem. Oficiální název země je Ugandská republika, která má okolo 35. milionů obyvatel. Co do počtu obyvatelstva je třicátá šestá na světě. Má rozlohu 241 038 kilometrů, což je osmdesáte místo co do rozlohy na světě. Hlavní městem je Kampala. Uganda je demokratická republika, která vznikla 9. října 1962, předtím byla Britskou kolonií. Měna je ugandský šilink. Oficiálními jazyky jsou angličtina a lugandština. Náboženské zastoupení tvoří křesťané z osmdesáti čtyř procent (napůl katolíci a protestanti), muslimové z dvanácti procent a další původní náboženství tvoří zbylé čtyři procenta obyvatelstva. Obyvatelstvo Ugandy je tvořeno z padesáti procent dětmi pod patnáct let. Průměrná míra gramotnosti obyvatelstva je šedesát sedm procent u mužů a u žen padesát osm procent. Prevalence HIV tvoří od šesti a půl procent do deseti procent, v důsledku HIV/AIDS zůstalo v Ugandě okolo 2,7 milionů sirotků. Podíl obyvatel žijících pod hranicí chudoby je padesát dva procent. (CIA, The World Factbook, 2011, přeložila R.G.)

Uganda je rozvojovou zemí, která prošla v moderní historii obdobím velké nestability způsobené politickými převraty a diktátorskými vládami. Krize trvala po dobu dvaceti let, od roku 1966 do roku 1986, a zanechala ugandskou ekonomiku i společnost rozvrácenou. Současné reformní snahy vedou k rozvoji země pomalu, což je způsobeno nejen dědictvím historického vývoje, ale též vysokou mírou korupce i celkově znevýhodněným postavením rozvojových zemí v mezinárodním systému. Sever Ugandy je postižen občanským konfliktem vedeným Boží armádou odporu. Konflikt si vyžádal mnoho lidských životů. (Arcidiecézní charita Praha, 2011d)

11

Obrázek 1: Mapa Ugandy (CIA, The World Factbook, 2011)

1.2.2 Arcidiecézní charita Praha a její partneři v Ugandě

Uganda je první africkou zemí, kam Charita Praha rozšířila svou působnost. V roce 2000 zde zahájil činnost program Adopce na dálku a brzy následovaly další rozvojové projekty v oblasti vzdělávání, zdravotní péče a místního rozvoje i humanitární pomoci. V Ugandě má Česko-slovensko-ugandskou nemocnici sv. Karla Lwangy v Buikwe a projekty škol, jedná se o Základní školu sv. Jana Nepomuckého v Kitule a Technické učiliště sv. Karla Lwangy v Malongwe. (Arcidiecézní charita Praha, 2011d)

Rozvojovou spolupráci Charity Praha v Ugandě koordinují čeští pracovníci a dobrovolníci pod hlavičkou dceřiné organizace Uganda Czech Development Trust. Tuto organizaci založila Charita Praha spolu s místními partnery a členem Rady ředitelů, kterým jsou arcibiskup Cyprian Lwanga, viceprezidentem Caritas Internationalis a prezidentem Caritas Afrika. Vedle realizace projektů prostřednictvím své dceřiné organizace rozvíjí spolupráci s dalšími 5 místními organizacemi, kterými jsou diecéze Kasana Luweero, Lugazi, Kiyinda-Mityana, Nebbi a Gulu. (Arcidiecézní charita Praha, 2011d) Humanitární pomoc byla realizována Arcidiecézní charitou Praha v okolí vesnice Kitula na začátku roku 2010, kdy došlo k hurikánu. Pracovníci zde distribuovali potravinovou pomoc. Poskytovali nepotravinovou pomoc ve formě oblečení,

hygienických potřeb, základních potřeb pro domácnosti. Podporovali znovuobnovení zemědělské činnosti. Rekonstruovali školy a domy postižených domácností. (Arcidiecézní charita Praha, 2011e)

Arcidiecézní charita Praha v Ugandě zajišťovala chod Česko-slovensko-ugandské nemocnice sv. Karla Lwangy v Buikwe ve spolupráci s Univerzitou sv. Alžběty v Bratislavě. Cílem Vysoké školy zdravotnické a sociální práce sv. Alžběty v Bratislavě je přispívat k rozvoji a pomoci chudých lidí přes zdravotnické, sociální a vzdělávací projekty. Zakladatelem Univerzity je rektor MUDr. Vladimír Krčméry, DrSc. Univerzita je specifická tím, že katedra sociální práce má zaměření na humanitární mise v rozvojových zemích. Jako jediná má do svého studijního programu zařazenu misiologii a tropickou veřejnou medicínu. Realizovala desítky projektů v patnácti nejchudších zemích a na místech postižených válkou a přírodními katastrofami. Pracovníci, učitelé a studenti si vybírají země, kde je situace nejhorší. V mnohých zemích právě kvůli velké chudobě hrozí sociálním pracovníkům přepadení, krádeže a dokonce únosy, mnozí v tomto prostředí strávili už několik roků. (srov. Bajer, 2009, str. 144-145)

Univerzita sv. Alžběty v Bratislavě má projekty v několika rozvojových zemích, kam posílá doktory případně sociální pracovníky, učitelé a studenty v návaznosti na druhu projektu a jeho potřebách. Což má pod patronátem prof. MUDr. Vladimír Krčméry, DrSc. a MUDr. Juraj Benca, PhD. Mezi země, kde se realizují projekty, patří Uganda, Keňa, Burundi, Etiopie, Jižní Súdán, Rwanda, Kambodža, Haiti, Ukrajina. (srov. Vysoká škola zdravotní a sociální práce sv. Alžběty, 2010; Bajer, 2009, str. 144-146)

2 Pomáhající profese a její charakteristika

„Člověk je člověku nejlepším lékařem.“ (africké přísloví)

Tato kapitola je zaměřena na definici pomáhajících profesí, díky kterým může v Ugandě Arcidiecézní charita Praha realizovat svoje projekty a na které se zaměřuji v rámci výzkumu. Jedná se o rozvojové a humanitární pracovníky a v neposlední řadě i lékaře. Zaměřím se v této kapitole na jejich motivaci pro tuto činnost. Nastíním zde i negativní motivace pro tuto práci. A zmíním zde důležitost emoční inteligence v pomáhajících profesích.

2.1 Pomáhající profese

Pomáhající profese je definována dle Matouška (2003b, str. 149) jako profese, při které jsou na pracovníka v pomáhajících profesích kladeny specifické nároky. Počítá se mezi ně fyzická a psychická zdatnost, inteligence, přitažlivost pro klienty. Při jejich činnosti se vyžaduje otevřený a vnímavý postoj, v některých případech i talent a výcvik v příslušných dovednostech. Činnost pomáhajícího je v podstatě „pomáhání“, které zahrnuje postupy, jimž je lidem usnadňováno zvládání náročných životních situací. Pojem pomáhání se používá spíše s dlouhodobější a organizovanou podporou. Pomáhání může mít podobu materiální podpory, poskytování rad, vzdělávání, krátkodobé péče nebo komplexní dlouhodobé péče. Pomáhání může podpořit schopnost člověka řešit situaci vlastními silami nebo ji může oslabovat a posilovat jeho závislost na zdroji pomoci.

Všeobecně se řadí humanitární a rozvojoví pracovníci do pomáhajících profesí. Do této kategorie se řádí mnoho dalších profesí, jako jsou sociální pracovníci, psychiatři, psychologové, lékaři, zdravotní sestry, záchranáři, hasiči atd. Hlavní náplní jejich činnosti je pomáhání lidem. Stejně jako jiná povolání má každá z těchto profesí svou odbornost, to znamená sumu vědomostí a dovedností, které je třeba si pro výkon daného povolání osvojit. Toto vzdělání poskytují příslušné školy v závislosti na zvoleném oboru. „Na rozdíl od jiných povolání však hraje v těchto profesích velmi podstatnou roli ještě další prvek – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Tato myšlenka je obsažena v rozšířeném názoru, že v těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.“ (Kopřiva, 2006, str. 14)

Pomáhající pracovník se velmi často potkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří zpravidla potřebují víc než pouhou slušnost. Potřebují přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že je pracovník neodsuzuje. „potřebují mu důvěřovat, cítit se bezpečně. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.“ (Kopřiva, 2006, str. 15)

„To, co platí o sociálních pracovnících, že jejich osobnost je jejich nejdůležitějším profesním nástrojem, platí u humanitárních pracovníků a pracovníků v zahraniční pomoci dvojnásob. To, co si nese s sebou je on sám, nese totiž svoji odbornost a srdce, jak zdůrazňuje Benedikt XVI.“ (Princová, 2011, str. 50)

Humanitární pracovníci jsou charakterizování podle Vincente (N.O.H.A., 1998, str. 82) jako jedinci s širokou škálou vlastností, mezi které patří vytrvalost, interpersonální a interkulturní komunikační dovednosti, schopnosti alternativního myšlení, s postoji, které jsou pozitivní, demokratické a participační. Dále mají mít smysl pro odpovědnost k organizaci, jejím cílům a k lidem, odolnost vůči vyčerpanosti, frustraci a stresu, sebeovládání a schopnost vést lidi a zvládat vzniklé situace, schopnost rozhodování, dynamika a iniciativa, nesobeckost a služba pro druhé, čestnost, zodpovědnost a pozitivní sociální hodnoty.

Při realizaci zahraničních misí musí být na místě realizace projektu fyzicky přítomny osoby, které vykonávají pomáhající profesi, jsou to zpravidla zástupci realizačního subjektu nebo organizace. Jedná se o rozvojové, humanitární či mezinárodní sociální pracovníky. V anglicky mluvícím prostředí jsou tyto osoby nazývány Expatriate staff, zkráceně Expat, nebo Overseas employee vzhledem ke skutečnosti, že neexistuje vhodný ekvivalent tomuto termínu v českém jazyce, využívá se nejčastěji zkrácený termín expat. (Němec, 2009, str. 8)

Na pracovníky má bezpochyby vliv kultura organizace. Je důležité, aby se pracovníci identifikovali s hodnotami a standardy organizace. Organizace by měla motivovat pracovníky a pomáhat jim pracovat efektivně na kvalitní úrovni, podporovat loajalitu, oddanost a angažovanost pracovníků. Umožnit jim rozvoj, vzdělání a trénink, vytvářet důvěryhodné prostředí a smysl pro spolupráci mezi pracovníky. Zvyšovat schopnosti odolávání stresu a frustraci. (N.O.H.A., 1998, str. 78)

2.1.1 Motivace pro práci v pomáhajících profesích

Všeobecně podle Nakonečného (2009, str. 177) je: „lidské chování vědomě či nevědomě zaměřeno na dosažení určitého cíle, a jako takové se vyznačuje určitou intenzitou a trváním v čase.“ Tyto procesy, které determinují zaměření, sílu a trvání chování, se označují jako motivace. Nevědomá motivace se objevuje i při záměrném jednání, kdy si jedinec nemusí uvědomovat jeho skutečné psychologické důvody, proč určitou věc dělá. (srov. Nakonečný, 2009, str. 177-179)

Motivace je dynamicky uspořádaný soubor vnitřních faktorů, které ve formě aktuálních či trvalých pohnutek chování a jednání podněcují člověka k činnosti a usměrňují jeho činnost. Očekávání je pak soubor představ, které se vztahují k výsledku, ke kterému by měl člověk díky svým pohnutkám dojít, tak k procesu, kterým bude výsledku dosahováno. (Princová podle Klimeš, 2008, str. 67)

Motivy altruistického jednání mají kořeny v dětství a křesťanské výchově. To může být příčinou často vysoké laťky, kterou si pracovníci v pomáhajících profesích před sebe kladou. Altruistické pohnutky jsou na rozdíl od egoistických považovány za ušlechtilé. Obojí však bývají příčinou velkých nároků na sebe a nereflektovány znamenají velikou zátěž pro pomáhajícího. (Princová, 2008, str. 68)

Motivace všeobecně pomáhajících profesí jsou různá. Důsledkem nepříznivých událostí bývá hledání jejich smyslu. Jednou z odpovědí na otázku po smyslu může být rozhodnutí pomoci nést tíži osudu ostatním. Zda se, že lidé se rozhodují pro pomáhání z velkého štěstí nebo velkého neštěstí. Vědomí štěstí jde u pomáhajících ruku v ruce se srovnáním, že druzí takové štěstí neměli a s pocity zodpovědnosti či dluhu vůči nim. Baštecká (2005, str. 74) dále zmiňuje Freudovu poučku, že každá lidská činnost je předdeterminována, to znamená, že je určována více motivy. V pomáhajících profesích je třeba vnímat a uvědomovat si rizika pomáhání, zvláště přiměřené množství moci, na které je organizovaná pomoc postavena.

Motivaci pro zahraniční práci reflektuje Jakub Němec (2009, str. 19) takto: „Motivace osob, které mají zájem účastnit se zahraniční mise, jsou různé. Odborníci se však shodují na tom, že motivace je jedním z klíčových faktorů úspěšnosti výběru pracovníků na mise. Počáteční motivace totiž hraje zásadní roli nejen v přístupu k přípravě, ale zejména pak ve schopnosti odolávat náročným, až extrémním podmínkám, které na zahraničních humanitárních i rozvojových misích jsou“.

2.1.2 Nežádoucí motivace v pomáhajících profesích

Doležel (2008, str. 35) poukazuje na rizikové motivace a syndrom pomocníka. Tento syndrom je definován podle W. Schimdbauera jako „projev, jímž pracovník pomáhající profese řeší své rané trauma odmítnutého dítěte. Protože trpí nedostatkem pochopení a uznání, chce si je opatřit ve vztahu, ve kterém má mocenskou převahu ve vztahu k někomu, kdo je aktuálně v nevýhodě. Syndrom pomocníka však není univerzálním motivem všech pracovníků v pomáhajících profesích.“ (Matoušek podle, 2003, str. 232) W. Schimdbauer odhaluje u mnohých pomáhajících „bezmocnou osobnost“, která nejedná ani tak z altruismu vůči druhému, jako spíše z potřeby sebe sama duševně stabilizovat. (Doležel, 2008, str. 35)

Rizikové motivy pomáhání podle Hermana Stengera jsou identifikovány jako tři základní. První je přání **získat uznání a lásku**. To je živeno vytěsněnými zážitky z raného dětství, kdy dítě bylo buď málo milováno, nebo milováno pod podmínkou nějakého výkonu. V pomáhajícím vztahu toto přání znovu ožívá. Od klienta jsou pak očekávány projevy uznání, vděčnosti a obdivu. A pomáhající si tak léčí vlastní duševní zranění. Druhým je **mít nad druhými moc**. Opět se týká nenaplněných raných dětských potřeb. Tyto potřeby ožívají v situacích nadřazenosti a podřazenosti. Pomáhající se ocitá v nebezpečí, že dá průchod sklonům k sebepřeceňování a nereálným fantasiím vlastního velikášství. Třetí je **mít skrze pomáhání podíl na životě.** Týká se to pomáhajících, kteří nenaplňují svůj vlastní život. Jsou „nezúčastněnými diváky života“. Problémy a konflikty druhých pak poskytují obraz, který oživuje jejich mrtvý duševní svět. Následkem toho se tento „elixír života stává drogou“. (Doležel, 2008, str. 37-38) Tyto motivy reflektuje i Baštecká (2005, str. 74) „lidé pomáhají z touhy po moci, za níž se obvykle skrývá potřeba lásky, uznání a sebeúcty“.

„Několikanásobně se ale v případě zahraničních pomáhajících může projevit i negativní stránka motivace: touha po moci, snaha utéci svému životu, touha po dobrodružství. Touha po moci je velmi častou skrytou pohnutkou tváří v tvář opravdu bezmocným bytostem, které jsou nám médii zprostředkovávány, snaha utéci, je mezi pracovníky v zahraniční pomoci velmi častá a v případě, kdy nestihnou v osobním životě zakotvit, dokonce stále častější. Velmi častým negativním jevem u lidí pracujících v zahraniční pomoci je permanentní tlak na výkon, který je potom prokletím jak pro samotného pracovníka, protože se projeví z pravidla psychosomatickými

potížemi, tak pro místní pracovníky, kteří mají jiné kulturní návyky.“ (Princová, 2011, str. 50)

2.2 Emoční inteligence pracovníků v pomáhajících profesích

Práce v pomáhajících profesích sebou nese značnou emoční zátěž, což má vliv na profesní i osobní život. Pracovníci jsou denně vystavováni náročným situacím, které vyplývají z povahy jejich činnosti. Proto se jeví jako důležité pracovat na rozvoji schopností, které souvisí s uvědomováním vlastních emocí a s uvědoměním, jakým způsobem se emoce projevují navenek. K tomu slouží právě emoční inteligence. (srov. Snášel, 2008, str. 32)

Goleman D. (2000, s. 305) vymezuje emoční inteligenci jako schopnost vyznat se sám v sobě i v ostatních, schopnost vnitřní motivace a zvládání vlastních emocí i emocí cizích. „Schopnosti emoční inteligence jsou odlišné od kvalit rozumové inteligence v akademickém slova smyslu, ale zároveň je doplňují. Mnozí, kdo disponují čistě kognitivními schopnostmi s vysokým IQ, zatímco úroveň jejich emoční inteligence je nižší, končí tak, že pracují pro jedince s IQ třeba jen průměrným, ale s vysokou úrovní emoční inteligence. Jedná se o dva odlišné druhy inteligence, vycházející z aktivit různých částí mozku. Intelektuální úroveň je založena výhradně na činnosti kůry mozkové, vývojově nejmladší části mozku, umístěné na jeho povrchu. Centra pro emoce jsou uložena hlouběji, ve vývojově starší podkorové oblasti. Emoční inteligence je výrazem součinnosti těchto center s centry pro intelekt.“

Základními prvky dovedností v pomáhajících profesích podle Havrdové jsou schopnosti odborného růstu, kde poukazuje na schopnost konzultovat a řídit svůj odborný růst a osobní růst. Příkladem je dovednost reflektovat osobní stresy, jejich příčiny a projevy a emočně se vylaďovat. Dosažení těchto kompetencí není snadné a vyžaduje dávku sebereflexe a osobního nasazení, jak uvádí M. Snášel (2008, s. 34).

Do emoční inteligence se řadí schopnosti týkající se sebeuvědomění, sebeovládání, motivace a optimismus, empatie a obratnost v kontaktu s lidmi.

Sebeuvědomění, správné hodnocení sebe sama a sebedůvěra. Jde o rozpoznání vlastních pocitů a jejich vlivu na naše jednání. Umění uplatnit vlastní preference v rozhodování, realisticky odhadnout svoje možnosti a schopnosti, vystupovat s oprávněnou sebedůvěrou a vědomím vlastní ceny. Lidé, kteří pracují na rozvoji této kvality, jsou schopni si uvědomit, co cítí a proč. Souvisí to se schopností uvědomovat

si, jakým způsobem se naše pocity projevují navenek například při neverbální komunikaci. Ukazuje se, že kdo rozumí sám sobě, rozumí lépe i druhým. (Goleman, 2000, s. 36, 306; Matoušek, 2003a, s. 54; Snášel, 2008, s. 34)

Sebeovládání, důvěryhodnost a spolehlivost, inovace a adaptabilita. „Směřování vlastních emocí, tak aby se staly spíše motorem než brzdou jednání ve smyslu směřování k vytyčeným cílům. Svědomitost, schopnost odložit uspokojení v zájmu dosažení vzdálenějších cílů. Schopnost rychle se vzpamatovat z emočního stresu.“ (Goleman, 2000, s. 306)

Jedná se též o schopnost zvládat vnitřní impulsy k neuváženému jednání i pocity frustrace. Výsledkem zdokonalování se v této oblasti by měla být schopnost zachovat si klidnou hlavu i v situacích napjatých a zůstat soustředěný, schopný jasného úsudku. (Snášel, 2008, s. 34)

Motivace a optimismus, ctižádostivost, loajalita a iniciativa. „V duchu nejvlastnějších preferencí mířit k cíli, s jejich pomocí se snažit převzít iniciativu, soustavně zvyšovat nároky na sebe samé a prokazovat odolnost vůči nezdarům a zklamáním.“ (Goleman, 2000, s. 306)

Pokud jsme zaujatí vykonávanou činností, máme větší předpoklady vychutnat si radost z dosahovaných výsledků. Lidé, kteří jsou motivovaní, se snaží na sobě pracovat. Psycholog M. Seligma ve svých výzkumech prokázal, že lidé s jasnou motivací jsou optimističtější vzhledem k budoucnosti. (Snášel, 2008, str. 34)

Empatie „Jde o umění jedince dovedně zacházet s emocemi, vciťovat se do situace druhé osoby, emocionálně se ztotožňovat s jejím viděním, cítěním chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chápat, o co usiluje, čemu se chce vyhnout, co pečlivě skrývá.“ (Matoušek, 2003a, str. 54)

Goleman (2000, str. 37) empatii popisuje schopnost stimulovat osobnostní růst ostatních. Vycítit se ve chvílích, kdy je třeba povzbuzení či podpory druhých k rozvinutí jejich schopností. Předvídání a správné rozpoznání potřeb ostatních a snaha je uspokojit. Též se jedná podle Golemana o cit pro „politiku“ organizace a sledování tendencí. Schopnost správně se orientovat v protichůdných emocionálních proudech uvnitř skupiny či organizace, cit pro proměnlivost mocenských vztahů.

Jaro Křivohlavý (2004, str. 159) zkoumal motivaci k empatickému prožívání a jednání, naznačuje souvislost mezi utrpením a empatií a konstatuje: „je zřejmé, že k naší základní lidské genetické výbavě patří i schopnost vciťovat se do utrpení druhých lidí“.

Empatie se vyvíjí od nejútlejšího věku a přes výrazné rozdíly mezi dětmi ji lze v dospělosti rozvíjet tréninkem. Je vedle opravdovosti a vřelosti jednou z nejdůležitějších podmínek úspěšné práce s lidmi. (Matoušek, 2003a, str. 54)

Obratnosti v kontaktu s lidmi, porozumění a pochopení, péče o individuální rozvoj.

Jde o dovednost, která souvisí s **aktivním nasloucháním**, ale také se **schopností navázat, udržet a ukončit kontakt**. Komunikace je jednou z klíčových kompetencí pracovníků v pomáhajících profesích. Goleman (2000, s. 37) sem též řadí **ochotu ke změnám** (podněcovat či organizovat prospěšné změny), **schopnost zvládat konflikty**, (obratnost ve vyjednávání, urovnávání sporů), **schopnost vytvářet vazby** (podpora užitečných vzájemných vztahů ve skupině, schopnost přispět k jejímu stmelení), **schopnost spolupracovat** (spolu s ostatními směřovat k vytyčenému cíli), **schopnost týmové práce** (na různých úrovních prohlubovat týmovou spolupráci, kultivovat společné zaměření), **vůdčí schopnost**, (nadchnout ostatní pro nějaký cíl, umět se postavit do čela a skupinu či lidi vést).

Povědomí o emoční inteligenci může zprostředkovat jiný náhled na řadu procesů, kterých jsou pracovníci v pomáhajících profesích svědky. Z tohoto důvodu je vhodné pro osoby v pomáhajících profesích přemýšlet o zmíněných oblastech a odpovídat na otázky, které se týkají interakcí s ostatními lidmi, ale také se sebou samými. Pokud se jim podaří pojmenovat silné a slabé stránky, bude to první krok na cestě ke zkvalitnění jejich fungování v profesním i osobním životě. (Snášel, 2008, s. 36)

Uvědomění si dovedností jako jsou sebeovládání, sebeuvědomění, schopnost empatie, motivace a optimismus, obratnost v kontaktu s druhými lidmi a soustavná práce na jejich kultivaci může přispět k zlepšení pocitu pohody a v konečném důsledku k zefektivnění práce. (Snášel, 2008, s. 40)

3 Zátěžové faktory v pomáhajících profesích se zaměřením na specifika zahraniční práce

„*To co je při zvládání stresových situací podstatné, není to, co se nám stane, ale to jak vnímáme stresovou situaci*.“ *(Křivohlavý podle H. Selye, 1994, str. 110)*

V této kapitole vymezím nejprve pojem zátěž, stresory, průběh zátěže, poté nastíním zátěž v pomáhajících profesích se specifiky zahraniční mise. Zaměřím se též na kulturní šok, kterým projde zpravidla každý z pracovníků, který pracuje v zahraničí a přijede do nového prostředí s odlišnými kulturními podmínkami. Kulturní šok je v podstatě adaptací do nového prostředí. Tato adaptace může být úspěšná nebo nikoliv. A uvádí se, že je to jeden z nejvíce zátěžových faktorů. V oblasti kulturního šoku uvedu také důležité související témata, kterými jsou interkulturní senzibilita a adaptabilita, empatie a autenticita ve vztahu k adaptaci.

3.1 Zátěž

Pojmy zátěž a stres se v některých případech vymezují rozdílně. Pro účely této práce se řídím podle Hoška (1999, str. 7), který pojmy zátěž a stres popisuje v podstatě jako synonyma.

Subjektivní stránkou zátěží určité intenzity a kvality je jejich nelibé prožívání. „Aktuálně prožívaná zátěž vyvolává nepokoj, zvýšené napětí, disharmonii, úzkost. Zpravidla je vnímána jako svízel, obtíž, překážka, nepříjemnost a všestranně namáhá člověka často až do krajnosti.“ (Hošek, 1999, str. 53)

Křivohlavý (1994, str. 10) zátěž interpretuje jako „vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná“.

Zpravidla se stres spojuje se situacemi obtížnými, ohrožujícími, významně narušujícími rovnováhu organismu a vyvolávajícími závažné změny v hormonálním, oběhovém i imunitním systému. Přitom obecný výklad zátěže a stresu vychází z celku všech nároků, které život klade na člověka jako bytost představující jednotu psycho-bio-sociálně-spirituálně-ekologických systémů. Úvahy o zátěžových podnětech i odpovědích zahrnují všechny komponenty chování a prožívání a respektují spojitost organismu a jeho vnějšího prostředí. Roli hrají expoziční a dispoziční faktory. Expozicí

se míní všechny požadavky, jimž je subjekt vystaven, dispozice pak představují osobnostní předpoklady pro zvládání kladených nároků. (srov. Paulík, 2010, str. 41)

V rámci pojetí stresu bývá obvykle odlišován **eustres** jako taková míra ohrožení, která má na člověka stimulující a tedy pozitivní vliv, a **distres**, který má účinky ohrožující jeho fyzické a duševní zdraví. Pojem stres se převážně používá ve významu distresu. (srov. Křivohlavý, 1994, str. 11)

3.1.1 Stresory

Faktory mající na člověka nepříznivý vliv bývají označovány jako **stresory.** Mohou mít povahu fyzickou (fyzikální a chemické látky či jedy) nebo emocionální (různé situace ovlivňující intenzivně prožívání člověka). Za stresory lze označit: podmínky vnuceného tempa, neočekávané nebo nepříznivé změny, nejednoznačně a nejasně definované okolnosti, nadkapacitní zatěžování, dopad monotonie, různá očekávání, přílišná uspěchanost, osamocenost a opuštěnost, definitivnost některých skutečností. (Bedrnová, 1999, s. 64)

Stresory může globálně rozlišit na **stresory reálné**, ty které aktuálně ohrožují a rušivě působí na člověka a na **stresory potencionální,** ty situační aspekty, které mohou vyvolat stres při dosažení určité intenzity, frekvence, kumulace nebo doby trvání, jako například hluk, chlad, proudění vzduchu, nahromadění povinností a pracovních úkolů při časové tísni. K faktorům, které mají rozhodující vliv na to, zda se potenciální stresory stanou reálnými, patří zejména jejich subjektivní hodnocení jedincem, individuální osobnostní charakteristiky, používaný způsob vyrovnávání se se zátěží, přítomnost či nepřítomnost nepříznivých životních událostí a drobné denní nepříjemnosti, sociální opora.

Subjektivní hodnocení jedincem, kde hodnotí vnější podmínky a okolnosti, co do míry ohrožení svých hodnot, jednak co je za daných okolností možno dělat a své možnosti situaci zvládnout. **Individuální osobnostní charakteristiky**, které působí na hodnocení zátěže. Mezi které patří odolnost, pracovní kapacita, vysvětlující styl, intelekt, konstruktivní myšlení. **Používaný způsob vyrovnávání se se zátěží** (obranné reakce). Přítomnost či nepřítomnost **nepříznivých životních událostí** (závažné životní změny, ztráty ohrožující podstatné hodnoty) a **drobných denních nepříjemností.** Dosavadní zkušenosti jedince se stresem. **Sociální opora** neboli dostupnost pomoci od ostatních lidí v okolí v případě potřeby. (Paulík, 2010, s. 42-43)

3.1.2 Průběh působení zátěže

V celém životě se vyskytují různé typy zátěží, které se opakují. Při působení nové zátěže se člověk zprvu chová náhodným způsobem. Po zprvu náhodném chování jedinec záhy pozná, že při určitém způsobu chování je subjektivně negativní dopad zátěžové situace menší, tudíž volí osvědčený způsob jednání. Osvojené techniky, kterými se člověk vyrovnává se zátěžemi, se stávají jeho osobnostní výbavou, podstatným znakem jeho osobnosti. (Hošek, 1999, s. 53)

Bedrnová (1999, s. 68) popisuje průběh zátěže. **Na začátku procesu zvládání zátěže** obvykle stojí poplachová reakce, v jejímž rámci si člověk více nebo méně zřetelně uvědomuje vzniklou situaci. V jejím rámci postupně dochází k mobilizaci psychických sil. Dostavuje se „bojová pohotovost“ nebo připravenost ke zvládání zátěže.

Druhou etapu zvládání zátěže představuje aktivní reakce na novou situaci. Součástí této etapy je nalezení rovnováhy mezi prožíváním a rozumem. V jejím rámci se prosazuje potřeba poznat a řešit problém, člověk je k jeho řešení motivován. Vyšší motivace obvykle řešení problému usnadňuje, nadměrná motivace může však snadno způsobit selhání, podobně jako motivace nedostatečná. Na těchto základech se člověk rozhoduje jaký zvolit přístup. Zpravidla rozeznáváme dva přístupy. Přistup, kdy je třeba určité skutečnosti **ignorovat nebo akceptovat**, zejména v případech pokud není možné je změnit. Nebo přístup, kdy je nezbytné věci **aktivně řešit**. Někdy je na místě trpělivost, jindy síla. Jedinec navíc ještě potřebuje intuici a moudrost, aby dokázal rozpoznat, co je v dané situaci vhodnější uplatnit.

Třetí etapu představuje vyrovnání se se zátěží, které může mít podobu zvládnutí zátěže nebo selhání. **Zvládnutí zátěže** se obvykle projevuje pozitivními změnami v psychice, charakterizovanými zejména zvýšením aspirací, sebejistoty, prožitkem uspokojení a celkovým zlepšením psychické kondice. Na začátku své reakce na zvládnutou zátěž se člověk obvykle dostává do stavu zřetelně pozitivního prožívání, až určité euforie, který je po nějaké době vystřídán únavou, ale po jejím odeznění se kladné pocity v trvalé podobě vracejí. (Bedrnová, 1999, s. 68)

Selhání v zátěži má za následek rovněž určité změny v psychice, avšak tentokrát jde obvykle o změny negativního rázu. „Objevuje se snížení aspirací a sebedůvěry, doprovázené pocity nespokojenosti a nejistoty, zhoršuje se psychická kondice. Na začátku těchto změn stojí intenzivní pocit prohry, nezvládnutí situace, který sice bývá

na chvíli vystřídán snahou vidět vše v příznivějším světle, aby se posléze v člověku definitivně usadil a ovlivnil jeho další prožívání a jednání nepříznivě.“ (Bedrnová, 1999, s. 69)

3.2 Zátěž v pomáhajících profesích a na zahraniční misi

Především v pomáhajících profesích je důležité dbát na „mezilidskou ekonomiku“. Dlouhodobá nevyváženost mezi „braním“ a „dáváním“ se mění v pocity vyčerpání, nezájmu, cynismu a rozvíjí se v profesním i osobním životě v podobě syndromu vyhoření. (Hájek, 2006, str. 100; Snášel, 2008, str. 35) Syndrom vyhoření je definovaný jako stav „emočního a tělesného vyčerpání doprovázený ztrátou zájmu o práci, nedůvěrou k druhým, depersonalizací klientů, ztrátou pečujícího postoje, cynismu vůči klientům a hlubokým pocitem vlastního selhání, nízké morálky a sebe snižování.“ (Havrdová, 1999, str. 32) Proces syndromu vyhoření může mít povahu lineárního stupňování, které končí například ukončením stresujícího povolání. Nebo se syndrom vyhoření může vyvíjet v cyklech, během nichž pracovník někdy nachází řešení svých těžkostí, a posléze se propadá do obrané pasivity. (Matoušek, 2003a, str. 56)

Syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím, prakticky každý pracovník po určité době má některé jeho projevy. Nespecifickou, obecnou příčinou jeho vzniku jsou zvláštní nároky, jež na pracovníka klade intenzivní kontakt s lidmi využívajícími jeho péče, služeb. Pracovníci v pomáhajících profesích jsou v nepřetržitém kontaktu se skupinami lidí, jejichž potřeby jsou velmi závažné, psychika je v nerovnováze a jejich představa o přiměřené pomoci není vždy realistická. Také více než v jiných profesích jsou pomáhající pracovníci angažováni ve své pracovní činnosti svou osobností. Je od nich vyžadováno více, než kdyby například pěstovali zeleninu či opravovali auta. Dosáhnout pocitu uspokojení, jak ze strany klientů tak samotných pracovníků, je pro ně z těchto důvodů obtížnější než v jiných profesích. (Matoušek, 2003a, str. 55)

Nepostradatelnou součástí práce v pomáhajících profesích je empatie. Ta má však i své stinné stránky. V této souvislosti hovoříme o stresu z empatie, který může být též příčinou syndromu vyhoření. K této souvislosti dochází, když chybí schopnost oprostit se od těžkostí, které prožívají osoby, s kterými lidé v pomáhajících profesích pracují. V tomto případě pomáhající přestává dělat rozdíl mezi vlastním vnitřním světem a vnitřním světem druhých a přebírá na sebe jejich trápení. V takovém to smyslu přestává

být jeho intervence pomáhající a sám začne potřebovat pomoc a podporu. Z tohoto důvodu je velmi důležitá psychohygiena a supervize. (srov. Hájek, 2006, str. 100; Kopřiva, 2006, str. 78; Snášel, 2008, s. 35)

Pomáhající pracovníci působící na zahraničních misích jsou vystaveni dalším specifickým zátěžím. Životní podmínky osob působících všeobecně na misích jsou velmi často extrémně náročné. Jedná se především o kulturní odlišnosti v pracovním prostředí, odpovědnost při nakládání s prostředky na veřejných projektech a nemožnost konzultovat konkrétní problémy, či absence informačních zdrojů. V oblasti osobního života, se jedná o vyplňování volného času pracovními aktivitami, absence volnočasových aktivit či omezení volného pohybu z důvodu bezpečnosti. Dalším důležitým faktorem působícím v oblasti osobního života je odloučení. To nejen od blízkých osob, ale také od hodnot, aktivit a rituálů, které si člověk vybudoval ve svém domácím, dobře známém prostředí. V oblasti komunikace se projevuje jazyková bariéra, která se může týkat jak pracovního prostředí, tak při navazování kontaktů rámci osobní sféry. (srov. Čermáková, 2011, str. 11 – 12; Němec, 2009, str. 12-18)

Jedním z hlavních specifických faktorů na rozvojové misi ovlivňující životní podmínky je skutečnost, že výsledky z rozvojových projektů jsou mnohdy znatelné až v dlouhodobém horizontu. Rozvojoví pracovníci tak mohou postrádat přímou motivaci do další náročné práce. Často mohou pátrat po smyslu projektu a reálné výsledky stále nevidí. Mohou pochybovat, zda jsou prostředky vynaložené na rozvojové projekty skutečně efektivní a jestli vedou k dlouhodobému rozvoji společnosti v místě realizace projektu. (srov. Němce, 2009, str. 12 – 18)

I humanitární mise mají své specifické životní podmínky. Zásadní faktor ovlivňující život na humanitárních misích, plyne už z jejich samotné podstaty a to zmírňování útrap a ohrožení životů, zdraví a majetku. Lze tedy očekávat, že se humanitární pracovníci na misích setkávají s realitou, se kterou je velmi těžké, v některých případech téměř nemožné se vyrovnat. A to nejen pro humanitární pracovníky samotné, ale i pro jejich okolí po návratu do svých domovů. Pro okolí je téměř nemožné pochopit podmínky, ve kterých se jejich blízký vyskytoval. Další z důležitých specifik humanitárních pracovníků je neustálá změna pracovního prostředí. Pro humanitární pracovníky je pak extrémně náročné si v krátkém časovém období přivyknout na totální změnu prostředí, třeba i charakteru krize a pracovních podmínek. (Němec, 2009, str. 16-17) „Situace se v rámci humanitární mise neustále mění, humanitární pracovníci musí být schopni okamžitě měnit své plány, strategie. Nezřídka

se stává, že musí přerušit svou činnost, či dokonce území opustit z bezpečnostních důvodů a nechat tak místní obyvatele bez jakékoliv pomoci. Taková situace se pak může zásadně odrazit na psychice humanitárních pracovníků.“ (Němec, 2009, str. 17)

3.3 Kulturní šok

Dnešní doba klade veliké nároky na jedince v soukromé i profesní oblasti života. Dochází k neustálým sociálním změnám, přičemž k těm nejvýznamnějším patří stále častější setkávání a prolínání rozdílných kultur, které se dotýká čím dál většího množství lidí. Někteří jedinci musí během své profesní kariéry působit nějaký čas v zahraničí. Tato mobilita znamená ve své podstatě zátěž, která úzce souvisí s jevem, jenž se označuje jako kulturní šok. Tento termín pochází od antropologa Kalerva Oberga. Jedinec zažívá šok jako reakci na střet kultur, kultury vlastní a nové, nikoliv pouze jako reakci na jednu kulturu. (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 87-88)

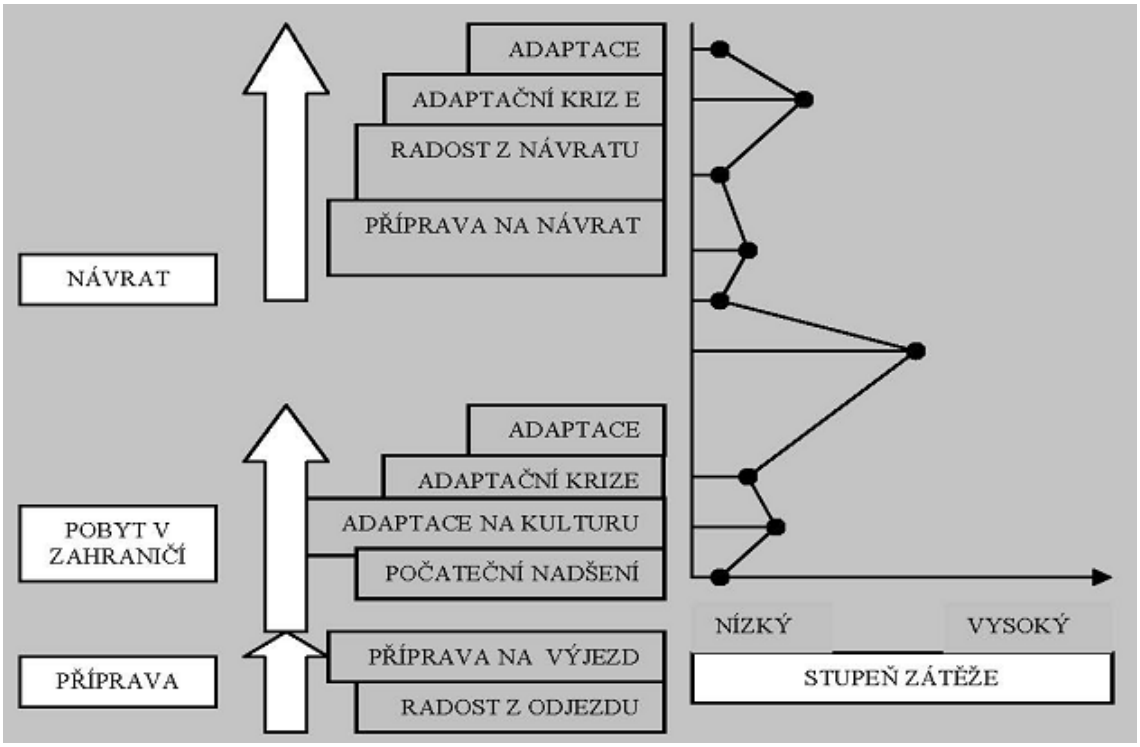
Snaha dívat se na ostatní lidi pouze z pohledu své výchovy a svých kulturně-sociálních zvyklostí, to je jednoznačná cesta ke konfliktu. Označuje se to za kulturní šok. Příslušníci jiných kultur odlišně vnímají a interpretují svět. Kulturní šok způsobuje dojem, že všechno je černé a deprimující a zmocní se takřka každého, kdo musí zakořenit v nové skutečnosti. Přesto se však na něj dá alespoň částečně připravit. Zvláštnost tohoto jevu naznačuje už samotné označení. Šokem jsme zvyklí nazývat jednorázové, rychlé zvraty, a myslíme většinou zvraty negativní. Kulturní šok však není jednorázový a už vůbec ne rychlý zvrat. Jedná se o proces, který trvá týdny až měsíce. Záleží na tom, jak jsme nebo nejsme schopni přijmout změny, které nás v cizím prostředí obklopují. Šokem jej nazýváme proto, že vyvolává silné emoce a dokáže jedince zmást. Některé osoby dokonce tak, že nápor nevydrží a vrátí se domů do známého prostředí. Zde se ukazuje individuálnost každého jedince. (Ivanovová, Břichňáčová, 2012)

3.3.1 Průběh kulturního šoku

Průběh kulturního šoku probíhá v křivce tvaru U, případně dvojitého U při šoku z návratu. Někteří vyjadřují průběh W křivky, která je vlastně dvojitým U, symbolizujícím šok z návratu, či jednodušší J křivky. V literatuře bývá kulturní šok popisován několika fázemi: předváze (před vlastním odjezdem do ciziny), líbánky

(první kontakt, první týdny či měsíce života v cizině), kulturní šok (konflikt), postupné přizpůsobování (krize), adaptace, šok z návratu. (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 89)

Zpravidla v prvním období po příjezdu do cizí kultury člověk prožívá jakési líbánky, reaguje pozitivně na nové podněty. Bývá zpravidla nadšen novým prostředím, je naladěn na přijímání cizí kultury a pln očekávání. V druhé fázi prožívá změnu negativně a začínají se objevovat symptomy kulturního šoku, kterými jsou například nadávání na jinou kulturu až po psychosomatické problémy jako jsou žaludeční obtíže, bolesti hlavy, zvýšená potřeba spánku. Ve třetí fázi se začíná učit efektivní strategii komunikace s cizí kulturou a začíná se pomalu naladˊovat na odlišný kulturní vzorec. V poslední, čtvrté fázi se v ideálním případě adaptuje a přijímá cizí kulturu se všemi jejími plusy a minusy. (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 89-90)



Obrázek 2: Průběh adaptace pracovníka v odlišném kulturním prostředí (Ivanovová, Břichňáčová podle Hofstede, 2012)

Intenzita, doba trvání a vlivy kulturního šoku na psychiku jedince a jeho projev jako sociální bytosti závisí na stupni odlišnosti domácí a cizí kultury, na životní zkušenosti a individuálních schopnostech. Do hry vstupují samozřejmě i další faktory, jako osobnostní a situační. Je například prokázáno, že lidé, kteří jsou flexibilní, adaptabilní a tolerantní vůči neznámému, jsou úspěšnější při práci v zahraničním prostředí. Nepřizpůsobiví a rigidní jedinec se možná ani nestihne adaptovat a cizí kulturu zcela odmítne. Tato psychologická obrana odmítnutí může mít různou formu.

Od nadávání na jinou kulturu až po vážné psychosomatické problémy jako jsou žaludeční obtíže, bolesti hlavy, zvýšená potřeba spánku. (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 88-89)

Pokud bychom měli shrnout příznaky kulturního šoku, tak se jedná o projevy strachu, zmatení, dezorientace, deprese, pocitu ztráty a deprivace (související např. s absencí přátel, kamarádů a dalších blízkých osob), psychosomatické problémy (spavost, bolesti břicha či hlavy), přecitlivělost na vnímanou kritiku, vzdor a agrese. (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 90-91)

3.3.2 Interkulturní sensibilita a adaptabilita

Pro to, aby se dobře zvládl pobyt v cizí kultuře, nestačí přečíst si všechny příručky a nastudovat podrobně historii, je k tomu třeba i dalších atributů. Zejména být tzv. kulturně senzitivní. Musí se jedinec rovněž zvládnout adaptovat a cítit se přitom psychicky dobře a relativně v bezpečí. Cizí prostředí by nemělo být vnímáno jako ohrožující osobní integritu, ale naopak jako něco, co může jedinci prospět v osobnostním rozvoji a růstu. Určité osobnostní rysy jsou pro kulturní senzitivitu důležitým předpokladem, jedná se o orientaci na lidi, vnímavost a otevřenost. Ale například lidé, kteří jsou osobnostně rigidní, mají veliký problém při zvládání cizího prostředí. Mají sníženou obecnou schopnost adaptability na nové situace a podněty, jsou konzervativnější a jen těžko mění svoje postoje. (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 84; Ivanovová, Břichňáčová, 2012)

Vývojový model interkulturní senzitivity podle Morgensternové a Šulové (2007) se skládá z šesti stupňů. První tři jsou etnocentrické a další tři stupně etnorelativní.

Popření. Nejranější etnocentrický stupeň. Vlastní kultura je považována za jedinou správnou. Od ostatních kultur je držen psychický i fyzický distanc. Výsledkem je to, že nedojde ani k uvědomění si kulturních rozdílů, protože jsou podvědomě popřeny. V prostředí organizace není podporována kulturní rozmanitost.

Obrana se projevuje v dalším etnocentrickém stupni. Člověk cizí kulturu odmítá a má tendenci ke stereotypizování či diskriminačnímu chování. Jasně se odlišuje mezi „my a oni“.

Minimalizace. Závěrečná etnocentrická fáze představuje nejkomplexnější strategie pro vyhnutí se kulturním rozdílům. Je to filozofie ve smyslu „v jádru jsme

všichni stejní“. Extrémní důraz na společnou jednu kulturu a je vytvářen tlak na kulturní přizpůsobení. To vede ke střetu lokální a cizí kultury.

Přijetí je přechodem k etnorelativismu. Kulturní rozmanitost je akceptována, ale nemusí nutně znamenat souhlas či oblibu.

Adaptace je druhá fáze etnorelativismu. Přechod k adaptaci se projeví tehdy, když jednáme mimo rámec našeho kulturního kontextu. Tato fáze nastane po intenzivnějším kontaktu s cizí kulturou, ať se již jedná o zahraniční pobyt nebo práci v interkulturním týmu. Jedinec se pokouší převzít úhel pohledu cizí kultury a stává se kulturně empatickým.

Integrace je poslední fází etnorelativvismu. Jedinec je multikulturní a dokáže přijmout identitu nové kultury. Je otázkou, jak si udrží svoji původní kulturní identitu. Integrace může znamenat i ztrátu původní vlastní kulturní identity.

Adaptabilita je pak také klíčová, zejména ve zpracování a přijmutí nových kulturních vzorců chování. Adaptabilitu chápeme v širším slova smyslu než jako pouhou schopnost přizpůsobení se novým podmínkám. Chápeme ji obecně jako umění zachovat si duševní pohodu, pocit bezpečí a zdraví i při výrazné změně životních podmínek. (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 86)

Lidé jednají na změnu kultury různým způsobem v závislosti na svých životních zkušenostech, postojích, ale i v závislosti na jakémsi osobnostním vybavení. V psychologii se hovoří o osobnostních typech, tedy zjednodušených modelech osobnosti, které nám pomáhají popsat člověka. Bochner rozlišuje čtyři základní osobnostní typy: Asimilační typ (brzy odmítne vlastní kulturu a bez problémů přejímá hodnoty a normy cizí kultury, po čase dochází ke ztrátě vlastní kulturní identity), kontrastní typ (prožívá rozdíly mezi vlastní a cizí kulturou, odmítá odlišnosti cizí kultury a klade důraz na hodnoty typické pro jeho vlastní kulturu), hraniční typ (považuje obě kultury za přínosné, v extrémním případě to neumožňuje identifikaci ani s jednou kulturou), syntézní typ (ideální typ, jakýsi kosmopolita představuje splynutí obou kultur). (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 86)

3.3.3 Empatie a autenticita ve vztahu k adaptaci

Pro úspěšné zvládnutí adaptace v cizí kultuře musí být jedinec schopen vcítit se do cizí mentality, jejích specifik a musí se naučit lépe interpretovat cizí vzorce chování. Nejde však jen o poznatky a vědomosti, ale jedná se i o to, abychom cítili, co je vhodné

a co není. V rámci rozvoje osobnosti se s posilováním empatie a autenticity dá velmi dobře pracovat. Pokud chápeme empatii jako součást emoční inteligence, tak důležitým předpokladem pro její posílení je to, že projdeme emočním sebeuvědoměním. Jinými slovy řečeno to znamená, že víme, jaké emoce vyvoláváme u druhých lidí či jaké situace či lidé u nás spouštějí určité emoce. Emoce nás předbíhají, mobilizují a energetizují. Emoční mysl je rychlejší než ta racionální, zasahuje do dění bleskově. Racionální mysl hledá spojení mezi příčinami a následky, zatímco emoční mysl hledá podobnosti, je asociativní. (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 93-94)

Kulturní empatií rozumíme schopnost uspořádat zkušenost pomocí kontrastů, které jsou více charakteristické pro cizí kulturu než pro tu vlastní. Nejde pouze o to vědět, co je správné nebo není v cizí kultuře, ale cítit, jaké chování je vhodné.

Autenticita znamená to, že podle toho, co cítíme, jednáme. Je známo, že lidé, kteří jsou upřímní, chovají se podle toho, co cítí, jsou pro okolí čitelnější a jsou také oblíbenější.

Vztah mezi empatií a autenticitou je však velmi křehký. Například pokud, za každou cenu bude jedinec otevřený a upřímný, ale nebude cítit, co je v dané kultuře přístupné. Může se tak chovat jako slon v porcelánu a určitě to nepovede k jeho oblibě a vhodnému fungování v dané kultuře. Například cílem výcviku interkulturních kompetencí je posílení empatického přístupu, který by měl být zároveň zcela přirozený. Každý jedinec se liší mírou empatie, jež je zčásti vrozená a zčásti posilována výchovou i kulturním prostředím. (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 94)

4 Psychohygiena a její zásady

„Dobrý zvyk je mravním kapitálem, který člověk ukládá do svého nervového systému. Tento kapitál roste neustále a jeho procenta využívá člověk pro svůj život. Špatný návyk je naopak mravní neproplacený dluh, který stále moří člověka procenty, až ho dovede k bankrotu. Kolik slibných začátků a kolik skvělých lidí padlo pod břemenem špatných zvyků.“ (Míček podle Ušinský, 1984, str. 63)

V této kapitole se pokusím přiblížit psychohygienu. Její důležitost již byla nastíněna v podkapitole zátěže v pomáhajících profesích. Jedná se o aplikovanou péči o lidskou bytost v její celistvosti a to v každodenním životě. Tudíž sem bude patřit životospráva, kde hraje roli spánek, odpočinek, pohyb, výživa a hospodaření s časem. Další oblastí, kterou se budu zabývat, jsou mezilidské vztahy, především sociální opora, která je jedním z klíčových faktorů pro zvládání zátěžových situací. Také se zaměřím na relaxaci a její metody a na sebevýchovu. Pozornost je v této kapitole věnována supervizi, která je jednou z částí psychohygieny a pomáhá k odborné formaci pracovníků v pomáhajících profesích.

4.1 Psychohygiena

Psychohygiena je definována podle Bedrnové (1999, str. 13-14) jako pojem zabývající se otázkami hledání a nalézání efektivního způsobu života, optimální životní cesty pro každého člověka a uchování duševního zdraví. Též psychohygiena směřuje k harmonickému rozvoji osobnosti jedince ve vztahu k přírodním i sociálním podmínkám.

Psychohygienou podle Míčka (1984, str. 9) rozumíme systém pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy. Míček (1984, str. 22, podle Prokůpek) dále definuje duševní zdraví jako: „stav, kdy všechny duševní pochody probíhají optimálním způsobem, harmonicky, umožňují správně odrážet zevní realitu, přiměřeně a pohotově reagovat na všechny podněty a řešit běžné i nenadálé úkoly, stále se zdokonalovat a mít pocit uspokojení ze své činnosti. To předpokládá optimální funkci centrálního nervového systému i celého organismu“.

4.2 Zásady psychohygieny

Pří sestavování cílů, k nimž je činnost psychohygieny zaměřena, se setkáváme velice často s důrazem na sebevýchovu, zrání osobnosti a duševní klid. Pozornost však byla věnována i otázkám sociální interakce, úpravy životního a pracovního prostředí a životosprávě. Na životosprávu má veliký vliv pravidelnost a péče o spánek, výživa, odpočinek, pohyb, tělesná práce, cviční a hospodaření s časem. (Křivohlavý, 2001, str. 144; Míček, 1984, str. 5) V této podkapitole se zaměřuji na jednotlivé oblasti životosprávy, mezilidské vztahy, relaxaci a její metody a na sebevýchovu.

4.2.1 Životospráva

Životospráva je součástí psychohygieny, v této souvislosti se jedná o celistvou péči o sebe sama a dennodenní potřeby jedince. V životosprávě hraje roli spánek, odpočinek, pohyb, výživa a hospodaření s časem.

Spánek má několik funkcí. Umožňuje fyzickou i psychickou obnovu, zvyšuje odolnost proti nemocem, pomáhá ukládání naučeného do paměti, emoční ustálení zážitků. Normální spánek má význam také pro zdravý růst organismu, regeneraci tkání a hojení, reguluje imunitní funkce. Dostatečný a kvalitní spánek je důležitý pro dobré zdraví, přiměřenou náladu a výkonnost. (Praško, 2004). Spánek patří k přirozeným jevům s biologicky ochrannou funkcí. Pokud u něj dochází k poruchám, znepříjemňuje to život a negativně ovlivňuje i odolnost vůči zátěži. (Paulík, 2010, str. 182)

Dle Práška (2004) „spánek lze charakterizovat jako stav snížené mentální i pohybové aktivity, který slouží k obnově psychických i fyzických sil a svojí kvalitou citlivě reaguje na fyziologické i patologické změny v organismu.“ Běžný normální spánek dospělého člověka vypadá většinou tak, že člověk ulehne na lůžko, přichystá se ke spaní, uvolní se a zhruba do patnácti až třiceti minut usne. Probudí se zpravidla dvakrát až třikrát za noc, ale ihned zase usne a ráno si na tato krátká probuzení většinou nepamatuje. Definitivní probuzení pak přichází ráno ve zvolenou hodinu, nejčastěji po šesti až osmi hodinovém spánku.

Odpočinek je nezbytnou součástí lidského života, protože každá činnost, kterou dlouhodoběji vykonáváme, s sebou přináší únavu. Únava představuje určitou signalizaci stavu zhoršené fyzické i psychické kondice, který vyžaduje odpočinek. (Bedrnová,

1999, str. 45) Již zmíněný spánek, přitom není jedinou formou odpočinku. Bývá také považován za jediný vhodný odpočinek pasivní.

Umění odpočívat je životně důležité. Odpočinek musí být doprovázen celkovým duševním uklidněním. Při odpočinku je důležité se na něj plně soustředit a nemyslet na to, co všechno nás v zaměstnání čeká. Dále kvalitě odpočinku významně napomáhá změna prostředí (srov. Míček, 1984, str. 53).

U duševně i manuálně pracujících osob je dobré dbát na aktivní odpočinek ve střídání obou prací. Duševně pracující si odpočine u manuální práce, případně sportem, tělesně pracující zase u duševní práce. Přitom je třeba zařadit odpočinkovou činnost po vlastní práci. Aktivní odpočinek je pro zotavení účinnější než celková nečinnost. Nečinnost není rozumný odpočinek. Trvalá nečinnost uvolňuje síly, které urychlují nikoli odpočinek a regeneraci, ale právě jejich protiklad odumírání. Tato změna je obzvláště výrazná u svalů. Při nečinnosti, při nedostatečném zatěžování začne naše příčně pruhované svalstvo nejdříve pomalu, potom však stále rychleji chřadnout. Pravidelné zatěžování mozku je právě tak důležité jako svalová aktivita. Při trvalejším přerušení duševní činnosti se narušuje látková výměna nervových buněk, které pak začínají chřadnout. Mezi formy aktivního odpočinku patří především sport. V podobě plavání, běhání, jízdy na kole. Dalším aktivním odpočinkem může být veškerá fyzická práce či aktivita. (srov. Míček, 1984, str. 54; Bartko, 1976, str. 254)

Pravidelný **pohyb** je základním prostředkem proti stresu. Při tělesné námaze se spaluje nadbytečný adrenalin, dochází postupně k zvýšení tonu parasympatiku, zpomaluje se srdeční akce, zlepšuje držení těla, stoupá pocit síly, pružnosti, zdraví a klidu. Psychicky stresovaný člověk se po cvičení cítí fyzicky i psychicky více svěží. Cvičení zvyšuje i touhu po zdravém hlubokém spánku. (Praško, 2003, str. 176)

Všestranný tělesný pohyb působí na celkový tělesný vývoj, rozvíjí a zlepšují se funkce jednotlivých orgánů, zvyšuje se svalová síla, zdatnost a výkonnost, lépe se odolává únavě a také dochází ke zvýšení produktivity práce v zaměstnání. Stále více se zdůrazňuje potřeba chůze. Obyčejnou procházkou na čerstvém vzduchu se mnohdy rozplyne hněv a lépe se uchovává duševní rovnováha a klid. (Bartko, 1976, str. 170)

Křivohlavý (2001, str. 139-140) poukazuje na to, že pohyb ovlivňuje nejen fyzickou stránku člověka, ale má vliv i na zlepšování řady psychických projevů. Příkladem může být pozitivní vliv pohybu na zlepšování depresí zatížené psychiky, na snižování úrovně úzkosti, zvyšování kladného sebehodnocení a posilování psychiky

v boji se stresem. Lidé, kteří pravidelně cvičí či sportují, lépe zvládají problémy každodenního života.

Racionální **výživa** podle Paulíka (2010, str. 196) je tradičně řazena k činitelům ovlivňujícím celkový psychosomatický stav včetně odolnosti v psychické i fyzické oblasti. Adekvátní výživa je základem pro získání energie pro adaptaci na zátěž a pro život vůbec.

Bedrnová (srov. 1999, str. 42-43) zmiňuje, že v životě jedince má mít jídlo své přiměřené místo k zajištění správné životosprávy. Je potřeba vymezit a posléze i dodržovat některé obecnější zásady a přístupy k výživě a ke stravování. Mezi tyto zásady patří pobývání na čerstvém vzduchu (mozek se vyživuje okysličenou krví a umocňuje to i chuť k jídlu), mít dostatek pohybu (výdej energie má lehce převažovat nad jejím příjmem z potravy), být v jídle střídmí, jíst spíše častěji a menší porce (doporučuje se pětkrát denně), jídlo si v průběhu dne vhodně rozdělit (20 % snídaně, 10 % přesnídávka, 40 % oběd, 10 % svačina a 20 % večeře), jíst v klidu a v příjemném prostředí, pokud možno nekouřit a nepít větší množství alkoholu, „vychutnat si“ jídlo i prostřednictvím dalších smyslů (zrakem, čichem). Při sestavování konkrétního režimu stravování je především nutné „naslouchat svému tělu“ a uvědomovat si individuální rozdíly ve fungování metabolismu.

Ke složení stravy se vyjadřuje Paulík (srov. 2010, str. 196-197). Za jeden z ukazatelů zdravé výživy je považován údaj o množství zkonzumovaného ovoce a zeleniny (doporučené množství dle WHO je 400 gramů za den). Podíl **tuků** by neměl přesahovat 30 % denního energetického příjmu. Tuky (mastné kyseliny) lze dělit na nasycené a nenasycené. V potravě je vhodné upřednostňovat nenasycené tuky (ryby, drůbež, rostlinné oleje, vlašské ořechy, semena, sója apod.). Významnou roli ve stravě hrají **bílkoviny** (luštěniny, maso, mléko, jogurty, vaječný bílek apod.), které jsou nutné pro optimální fungování organismu. Další složky výživy potřebné pro odolnost jsou **vitamíny** (obsažené zejména v ovoci a zelenině), **minerály** někdy označované jako stopové prvky (sodík, vápník, draslík, zinek, železo, měď apod.). Pro zajištění energie a buněčného metabolismu jsou potřebné **cukry** (sacharidy), především přírodní (ovoce, zelenina, med). Nezbytná je k životu **voda**, což je vlastně v čisté podobě jediná běžně dostupná přírodní látka. Zdravý dospělý člověk potřebuje denně zhruba 2,5 litru vody.

Je tedy patrné, že ke zvládání zátěže je zapotřebí, aby potraviny obsahovaly řádu látek, jejich množství a skladba by však v racionální výživě neměla přesahovat určité

meze. Psychickou i fyzickou odolnost může ovlivňovat množství, kvalita, dávkování i načasování jídla. (srov. Paulík, 2010, str. 196-198)

Hospodaření s časem je další důležitou složkou životosprávy. Míček (1984, str. 59-60) v souvislosti s hospodařením času poukazuje na negativní působení pocitu časové tísně. Někteří lidé při časové tísni dokážou zvýšit výkon, u většiny se ale naopak pracovní výkon zhoršuje. Pro duševní rovnováhu by bylo ideální, kdyby člověk intenzivní nedostatek času nepociťoval. To však pro mnoho lidí v dnešní uspěchané době není reálné, tak je alespoň užitečné snažit se snížit jeho intenzitu a hospodárně pracovat s časem.

Abychom získali více volného času, je tedy nutné racionálně využívat toho času, který máme k dispozici. Toho lze dosáhnout například zvýšením pořádku a koncentrace. Pořádek ve věcech umožňuje lepší využití vlastní energie a času. Rozumným rozvrhem práce a povinností rovněž ušetříme čas. Dobré je mít denní režim, který spočívá ve vytvoření základních stereotypů, na jejichž realizaci člověk vynaloží mnohem méně fyzické i duševní energie, než když jeho denní činnost probíhá více či méně chaoticky. Pokus o pevný denní režim je vlastně zavedení pořádku v čase. Každodenní rytmus takových činností, jako je vstávání v určitou hodinu, ranní cvičení, snídaně, sama práce. Vytváří se podmíněně reflexní rytmus, který příznivě ovlivňuje celý organismus. Nerytmické změny naopak organismus vyčerpávají. (Míček, 1984, str. 62)

Nakonec každá činnost, kterou dovedeme správně naplánovat, má lepší výsledky. Nelze však být při plánování fantastou. Lepší je skromný plán, ale splněný, než příliš náročný, a nesplnitelný. Ambice je sice užitečná, ale jen tehdy, když se spojí s realismem. Vlastní život je třeba také organizovat, aby člověk nebyl trpným objektem cizí vůle nebo vlastní přirozenosti, ale aktivním subjektem cílevědomě realizujícím své plány a představy, což mu pomáhá k dosažení duševní rovnováhy. (Bartko, 1976, str. 261)

4.2.2 Mezilidské vztahy

Člověk je tvor společenský, žije ve společenství rodiny, přátel, v pracovním kolektivu, mezi sousedy. Od nich se mu dostává větší či menší podpory a opory. „Sociální oporou v širším slova smyslu se rozumí pomoc, která je poskytována druhými lidmi člověku, který se nachází v zátěžové situaci. Obecně jde o činnost, která člověku v tísni jeho zátěžovou situaci určitým způsobem ulehčuje.“ (Křivohlavý, 2001, str. 94)

Duševní rovnováha každého člověka je obvykle velmi ovlivněna tím, do jaké míry se mu podaří navázat zdravé sociální vztahy se společností, ve které se pohybuje, a vyhnout se případným konfliktům. Vztahy lze charakterizovat jako proces, který vzniká, rozvíjí se a zaniká. Člověk je nejen jejich účastníkem, ale i produktem a tvůrcem. (Míček, 1984, str. 138; Bedrnová, 1999, str. 103)

Podle Míčka (1984, str. 138) jsou mezilidské vztahy dokonce rozhodujícím faktorem pro udržení a rozvoj duševního zdraví. Přínosným se jeví takové chování, které vytváří psychickou pohodu a uvolněnost, dává dotyčné osobě možnosti odreagovat své vnitřní tenze, zvyšuje její ohrožené sebevědomí a dává vědomí vlastní ceny, upevňuje její morální hodnoty a jistoty. Oblíbený je člověk, který přispívá k dosažení vytyčených cílů a také k uspokojení potřeb jedince.

Z hlediska duševního zdraví nabývá sociální opora na důležitosti v situacích přesahujících adaptační schopnosti a možnosti jedince. Rodina a lidé v bezprostředním okolí, přátelé, spolupracovníci, známí apod., jsou přirozeným zdrojem odolnosti vůči zátěži. Jako primární sociální skupina poskytuje rodina svým příslušníkům v každém věku, pocit jistoty a bezpečí, které pozitivně působí na zátěžovou odolnost. (Paulík, 2010, str. 133)

Další oblast sociální opory představují intimní partnerské vztahy. Láska poměrně dobře predikuje pocit celkového štěstí a psychickou pohodu, podporuje vysoké sebehodnocení a může sloužit jako nárazníkový stresový faktor zejména pro negativní životní události. Některé znaky podobné jako u romantické lásky lze nalézt také u přátelství. Jedná se o dlouhodobé vztahy založené na vzájemném respektu a důvěře, které se podílí na přesvědčení o dostupnosti sociální opory, pozitivně ovlivňují odolnost vůči zátěži. Lidé, kteří mají ve svém životě silnou sociální oporu, méně často pociťují stres, lépe se s ním vyrovnávají. (Pulík, 2010, str. 134-135)

Křivohlavý (2001, str. 97-98) zmiňuje čtyři druhy sociální opory. Jde o instrumentální oporu (velice konkrétní forma pomoci, finanční a materiální podpora, zařízení neodkladných záležitostí), informační oporu (dodání informace, která je nápomocná při orientaci v dané situaci a řešení problému), emocionální opora (empatickou formou sdělovaná emocionální blízkost, projevy láska a soucítění), hodnotící opora (jak je jednáno s osobou, projevy úcty a respektu, je posilováno kladné sebehodnocení a sebevědomí, podporována snaha o autoregulaci, povzbuzení ve víře a naději). U sociální opory je třeba vidět nejen množství poskytované sociální opory, ale i její kvalitu.

4.2.3 Relaxační a meditační techniky

„Život člověk moderní doby je charakterizován zvýšeným shonem, neklidem, velikým množstvím podnětů, jež je třeba zvládat. U mnoha lidí se vytváří zvýšené napětí, tenze, jejímž základem je napětí svalů.“ (Míček, 1984, str. 164)

Relaxace zahrnuje různé způsoby uvolnění psychického (nervového) napětí, jejichž principem je nejčastěji napínání a uvolňování svalů, dechová cvičení, soustředění pozornosti na různé fyziologické pochody v těle a výcvik sebeovládání. (Křivohlavý, 2001, str. 152)

Paulík (2010, str. 191) popisuje podstatu relaxace, ta spočívá v plné koncentraci pozornosti na určitou věc, například na tělesné pocity nebo dech. Ty se stávají ve vědomí dominantou a vše ostatní zůstává mimo náš zájem. Nevšímáme si různých podmětů, lidí, vnějších událostí a své nejrůznější představy a myšlenky necháváme zcela volně plynout. Výhradní zaměření na tělesné funkce či pocity se spojuje na základě souvislosti tělesného a duševního uvolnění s pocity vnitřního klidu, uvolnění, vyrovnanosti, pohody.

Smyslem relaxačních technik je dosažení lepší psychické pohody prostřednictvím uvolnění. Mnoho výzkumů dokázalo, že mezi tělesným a duševním napětím existuje velmi úzký vztah, neboli jedno se přenáší do druhého. Jestliže se při relaxaci podaří dosáhnout uvolnění těla, přenáší se toto uvolnění i v oblasti psychiky. A zatímco duševního napětí se pomocí vůle dovede zbavit málokdo, ovlivnit napětí svých svalů jde poměrně jednoduše. Z tohoto faktu také vychází autoři relaxačních technik, tedy pokud se podaří uvolnit tělo, uvolní se i duševní oblast. (Peterková, 2012)

V kontextu duševní hygieny je možné aplikaci nejrůznějších relaxačních a autoregulačních technik chápat jako specifickou formu aktivního přístupu člověka ke svému zdraví ve smyslu jeho primární prevence. (Bedrnová, 1999, str. 78)

Autogenní trénink (AT)

Příkladem relaxačních technik je autogenní trénink, jehož tvůrcem je německý neurolog a psychiatr Johanes Schultz.

Autogenní trénink je specifickým druhem cvičení, jehož podstatou je jednota maximálního tělesného uvolnění a vnitřního duševního soustředění, niterného se ponoření do sebe sama. „Relaxovanou oblast dokážeme pak ovládat snáze i v aktivním smyslu. A to je právě podstatou a náplní autogenního tréninku. AT je tedy schopnost

ovlivňovat vlastní myslí svoje tělo a tím opět svoji mysl“. (Bedrnová podle Vojáček, 1999, str. 80; Míček, 1984, str. 172-173)

AT se skládá ze tří základních mechanismů, kterými jsou koncentrace (soustředěná pouze na vlastní tělo, na uvolnění a klid ve vlastním těle), relaxace (tělesné a postupně i oblasti vegetativní a posléze i psychické oblasti) a představy (v nich myslíme na úspěšný závěr, konec věcí kolem nás). V souvislosti s představami se objevuje jev, kdy „velmi živé myšlenky a představy, kterých se držíme dostatečně pevně, mají tendenci se v reálných mezích uskutečňovat.“ (Bedrnová, 1999, str. 81; Míček, 1984, str. 172-178)

Jóga

Jóga představuje specifické indické duchovní hnutí, jehož podstatou je snaha napomoci člověku prostřednictvím soustavy určitých tělesných a duchovních cvičení k získání dokonalejšího sebeuvědomění a osvobodit jedince od vlivů vnějšího světa. Existují však nejrůznější modifikace tohoto, dnes již přes dva tisíce let starého, jogínského hnutí. (Bedrnová, 1999, str. 86)

Couéismus

Couéismus je jednou z nejstarších novověkých relaxačních metod. Jde o metodu, jejímž autorem je francouzský lékárník Emile Coué. Základy tohoto přístupu tvoří pasivní sebeuvědomění a využívání technik autosugesce. Doporučovanou autosugestivní formulí tohoto přístupu je: „Den ode dne, v každém ohledu, se mi daří lépe.“ (Bedrnová, 1999, str. 87)

Jacobsonova progresivní relaxace

Jacobsonova progresivní relaxace je založena na uvědomění si souvislosti somatického a psychického. Autor je Američan Edmund Jacobson. Základem jeho metody je postupný nácvik uvolnění svalstva ve všech částech těla, rozdělený do několika lekcí. Vypracoval tak metodu ovlivňování psychiky prostřednictvím vlastního těla. (Bedrnová, 1999, str. 87; Míček, 1984, str.169)

Macháčova relaxačně aktivační metoda

Tato metoda je složena z cvičení, které obsahuje tři fáze relaxační a tři fáze aktivační, které se pravidelně střídají. Autory jsou Macháč a Macháčová. Uvádějí, že k přednostem jejich metody patří především skutečnost, že „jejím cílem není pouhé zeslabení nebo odstranění negativně zabarveného napětí, ale umožňuje změnu, přeladění psychického stavu ve stav, pro který je charakteristické pozitivní emoční

ladění, pohotovost a připravenost pro výkon.“ (Bedrnová podle Macháčová, Macháč, 1999, str. 87)

Konečný stav po cvičení této metody je charakterizován jako přiměřená žádoucí psychická aktivita, navíc s pozitivním emočním laděním, tj. prožívanou jako jakési subjektivně příjemné vnitřní nabuzení. Stručně vyjádřený obsah této metody se skládá ze svalové relaxace, psychické relaxace (zrušení vnějších vazeb, somatizace zážitku „já“, citové přeladění), aktivační záběr. (Bedrnová, 1999, str. 87-88)

4.2.4 Sebevýchova

Výchova je mocným zdrojem sil, které ovlivňují životní styl. To platí o výchově i sebevýchově. Sebevýchova obnáší, aby jedinec nabyl sebepoznání, uměl koncentrovat svoji pozornost, relaxovat a učil se aktivnímu zvládání situací. (Křivohlavý, 2001, str. 145)

Adekvátní sebepoznání je důležitým předpokladem sebevýchovy. Má kladný vliv na sociální adaptaci jedince, jeho vyrovnanost i na objektivnější poznávání jiných osob. Mezi metody sebepoznání patří pravidelná registrace vlastního jednání (vnímání, vidění, uvědomování si a poznávání toho, co děláme); pravidelná sebereflexe (úvahy o tom, pod jakými vlivy jednáme); vedení deníku zaznamenávajícího řešené osobní problémy (respektované hodnoty a výsledky rozhodování v problémových situacích); sebepoznání zaměřené na vlastní citové prožívání (hledání příčin, které dané emoce vyvolávají); sebepoznání prostřednictvím sdělení druhých lidí (zpětné vazby). (Míček, 1984, str. 142-143; Křivohlavý, 2001, str. 146)

Během celého života se vytváří osobnostní charakteristiky jedince, jako jsou aktivita a motivace k činnosti, cílevědomost, tvořivost, úroveň aspirací, odolnost vůči neuropsychické zátěži, adaptabilita a flexibilita, sebejistota, ale i komunikační způsobilost, systematičnost a odpovědnost. Pro optimální naplňování života je nutný přechod od vnějšího řízení k vnitřní seberegulaci a sebevýchově. (Bedrnová, 1999, str. 131)

4.3 Supervize

Slovo supervize pochází z anglického „supervision“, které se překládá jako „dohled, dozor, kontrola, řízení, inspekce“ apod. Termín supervize je užíván v

posunutém smyslu v psychoterapii, odkud pronikl do dalších pomáhajících profesí. (Kopřiva, 2006, s. 136)

Supervize v pomáhajících profesích je nástroj k rozvoji pracovníka a zvyšování kvality služby, rozhovor a odborná činnost, kdy prostřednictvím zaměřeného pozorování, cílených otázek a komentářů uvažuje supervizor se supervidovanými (jednotlivcem, týmem, organizací) nad kvalitou jejich práce, společně promýšlejí pracovní vztahy, cíle a procesy. Význam supervize spočívá v podobě reflexe práce a sebereflexe pracovníka, tedy v rozvoji kvality odborné práce, která je v pomáhajících profesích neodmyslitelná od rozvoje osobnosti pracovníka. Systematická supervize je účinným nástrojem osobního rozvoje pracovníka. (Baštecká, 2009, s. 388-393)

Supervize vznikla na konci 19. století v Anglii a v USA pro oblast sociální práce a lékařství a odtud se rozšířila do ostatních pomáhajících profesí a dalších zemí. Dnes se využívá po celém světě především ve zdravotnictví, školství, sociálních službách, pastorační péči atd. Supervizor má roli nezávislého odborníka.

Rozeznáváme **interní supervizi**, která je základem zácviku, podpory a kontroly pracovníka. Supervizor je zaměstnancem organizace. A **externí supervizi**, kdy supervizor je organizací najatý odborník, má spíše podobu odborného poradce. (srov. Baštecká, 2009, s. 388–393)

Nejen forma supervize, i vnímání jejího účelu má letitou tradici. V roce 1959 Charlotte Towleová popsala supervizi jako proces, který se skládá ze tří funkcí – řízení, výuky a podpory. **Řídící** funkce je naplňována v hodnocení a posuzování výkonu, díky ní si osvojuje hodnoty své profese; **vzdělávací** funkcí supervize je rozvoj pracovníkovy odbornosti a funkce **podpůrná** spočívá v pomoci supervidovanému nést a zvládat pracovní zátěž, sdílet pracovní odhodlání a naději. Základem supervize v pomáhajících profesích je **případová práce** – reflexe setkání pracovníka a klienta. (Baštecká, 2009, s. 390)

V jakékoli podobě supervize je důležité zajistit její kvalitu. Ta je postavena hlavně na kvalitním celoživotním vzdělávání supervizora, vyváženém vyjednání supervizní smlouvy a supervizních cílů včetně pravidelného hodnocení supervize všemi stranami, kterými je zadavatel supervize, příjemce supervize a supervizor.

Supervize je poměrně náročnou metodou. Velké nároky klade na odbornost, komunikativnost a na lidské kvality supervizora a rovněž na připravenost vnímat sebe jako nástroj práce a na ochotu supervidovaných se rozvíjet. (Baštecká, 2009, s. 392)

II. EMPIRICKÁ ČÁST

5 Metodologický rámec výzkumu

Tato kapitola je zaměřena na popis cíle výzkumu. Vymezuji zde výzkumné otázky, popisuji zvolený typ kvalitativního výzkumu, uvádím metodu získávání dat a metodu zpracovávání kvalitativních dat. Detailně se zaměřuji na tuto část výzkumu v absolventské práci, která je projektem výzkumu a zabývám se v ní podrobněji etikou a ochranou účastníků výzkumu.

5.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit, jaké mají pracovníci Arcidiecézní charity Praha motivace pro výjezd na misi do Ugandy. Zjistit, jaké druhy zátěže se vyskytují u pracovníků na misi, jaké používají způsoby psychohygieny. Zjistit, jaký má vliv pobyt a práce v Ugandě na jednotlivé složky emoční inteligence těchto pracovníků (sebeuvědomění, sebeovládání, motivace a optimismus, empatie, obratnost v kontaktu s lidmi).

5.2 Výzkumné otázky

Pro zjištění motivací pracovníků pro výjezd na misi Arcidiecézní charity Praha v Ugandě. A pro zjištění typů zátěže působících na pracovníky v Ugandě a jejich způsob psychohygieny a vlivu pobytu na jednotlivé složky emoční inteligence jsem vytvořila výzkumné oblasti. Ke každé výzkumné oblasti patří výzkumná otázka.

Výzkumná oblast: Motivace

Výzkumná otázka: Jaké jsou motivace pracovníků pro práci a pobyt na misi v Ugandě?

Výzkumná oblast: Zátěž

Výzkumná otázka2: Jaké zdroje zátěží (stresory) se u pracovníků na misi v Ugandě objevují?

Výzkumná oblast: Psychohygiena

Výzkumná otázka: Jaké druhy psychohygieny pracovníci používají?

Výzkumná oblast: Emoční inteligence

Výzkumná otázka: Jakým způsobem ovlivňuje pobyt a práce v Ugandě jednotlivé složky emoční inteligence pracovníků (sebeuvědomění, sebeovládání, motivace a optimismus, empatie, obratnost v kontaktu s lidmi)?

5.3 Kvalitativní výzkum

Pro dané téma jsem si zvolila kvalitativní přístup, který bude z hlediska zkoumané oblasti vhodnější. Jelikož téma zátěže a psychohygieny vyžaduje detailnější zkoumání, jít více do jádra věci (dané problematiky). Také umožňuje operativně reagovat na měnící se situaci a doptávat se na souvislosti.

„Jedinečnost kvalitativních přístupů není pouze v tom, že nepracují s měřitelnými charakteristikami. Pokoušejí se určitý fenomén (prvek, aspekt, proces apod.) nahlížet v pro něj autentickém prostředí a vytvářet jeho obraz v co možná nejkomplexnější podobě, včetně podob jeho vztahů s dalšími aspekty apod.“ (Reichel, 2009, str. 40)

Považuji za důležité také poukázat na možná úskalí a rizika zvoleného kvalitativního výzkumu, které spočívají převážně ve zkreslení údajů ze strany výzkumníka. Jak zmiňuje Mivoský (2006, str. 26) „Výzkumník je sám účastníkem. Neexistuje nezávislý výzkumník, protože ten je součástí sociálních, psychologických, finančních a dalších vazeb a neexistuje také zcela nezávislý výzkum. Každý výzkum přímo nebo nepřímo ovlivňuje zkoumaný proces a mění jej.“

5.4 Metoda získávání dat

Pro realizaci kvalitativního výzkumu jsem si vybrala polostrukturované interview, které je zřejmě nejpoužívanější ze všech druhů interview. Umožňuje dostatečný prostor pro flexibilitu tazatele a úpravu otázek v jeho samotném průběhu. Zároveň mohou být části interview, které mají strukturovanou podobu. To umožňuje tazateli volnost, zároveň pozornost a je nutná schopnost reflexe. „Schopnost sebereflexe tazatele a jeho vlastní práce v průběhu rozhovoru se ukazuje stejně důležitá jako schopnost pozorovat dotazovaného.“ (Miovský, 2006, s. 156) Doporučuje se též používání tzv. „inquiry“, tedy upřesnění a vysvětlení odpovědi účastníka. „Znamená to, že si necháme například vysvětlit, jak danou věc myslí. Ověříme si, že jsme ji správně pochopili do hloubky, do

jaké je to užitečné vzhledem k cílům a definovaným výzkumným otázkám.“ (Miovský, 2006, s. 160)

Při realizaci polostrukturovaného interview si vytváříme „určité schéma, které je pro tazatele závazné. Toto schéma obvykle specifikuje okruh otázek, na které se budeme účastníků ptát. Obvykle je možné zaměňovat pořadí, v jakém se okruhům věnujeme, a dle potřeby a možností tedy toto pořadí upravujeme, abychom tím maximalizovali výtěžnost interview.“ (Miovský, 2006, s. 159)

„U polostrukturovaného interview máme tedy definované tzv. jádro interview, to je minimum témat a otázek, které má tazatel za povinnost probrat. Máme také určitý stupeň jistoty, že všechna tato témata probrána skutečně budou.“ (Miovský, 2006, s. 160) Do přílohy přikládám výsledný design výzkumného interview[1].

5.5 Metoda fixace a zpracování kvalitativních dat

V této části výzkumu jde o technické zpracovávání dat a přípravu k analýze.

5.5.1 Fixace kvalitativních dat

Jedná se o data, která jsou určitým způsobem zaznamenávána neboli fixována například na papír, elektronický záznam v PC, fotografie, mikrofilm, magnetofonový pásek. (srov. Miovský, 2006, s. 197) Pro svoji práci jsem zvolila metodu audio záznamu. Miovský (2006, s. 197-198) poukazuje na výhody audio záznamu: „Zvukový záznam zachycuje veškeré kvality mluveného slova, tedy sílu hlasu, délku pomlk, různé doprovodné zvuky či řečové vady atd. Tyto kvality nám záznam metodou tužka-papír nenabídne. Záznam je zcela nestranný a je na něm vše tak, jak se odehrálo. Je autentický.[…] Záznam má i důležitou kontrolní funkci.“ Navíc digitální diktafony jsou tak malé a lehké, že představují minimální omezení výzkumníka a nepůsobí rušivě. Nezachytí sice tolik cennou atmosféru výzkumného setkání, ale společně s účastníky je možné i tuto kvalitu spolu se záznamem snadněji rekonstruovat a slovně popsat dodatečně. Také při přepisu, kterému se věnuji v další podkapitole, není zcela lhostejné, zda přepis provádí výzkumník, který se výzkumné situace účastnil a má z ní určitý prožitek, který může být spojen s velmi významnými daty a správnou interpretací. „Při

[1] Příloha č. 1: Design výzkumného interview.

získávání dat obecně platí, že se snažíme, aby zvukový záznam a pozorování výzkumníka (tj. autentická data vznikala co nejblíže prostorově a časově situaci, v níž se zkoumaný fenomén odehrával) tvořily maximum fixovaných dat.“ (Miovský, 2006, s. 198)

5.5.2 Zpracování dat a jejich příprava pro analýzu

Fixování kvalitních dat je prvním krokem. Díky němu vzniká základní materiál, s nímž můžeme začít dále pracovat. Dalším krokem je převedení dat netextové povahy do povahy textové (přepis audio záznamu interview) tento proces nazýváme **transkripce**. „Při transkripci nelze zaznamenávat vše. Dochází tedy k jakési prvotní redukci dat. Základním principem je zde systematičnost, tedy, aby k této redukci docházelo plánovitě a systematicky.“ (Miovský, 2006, s. 206) Poroto je nutné vytvoření pravidel a kritérií pro provádění transkripce a nejlépe provádět určité druhy kontrol. Například kontrolu transkripce prostřednictvím účastníka. Transkribovaný text je procházen a porovnáván s původním záznamem spolu s účastníkem výzkumné situace.

5.5.3 Systematizace dat pro kvalitativní analýzu

Systematizace kvalitativních dat je poslední fází, která vede k dokončení procesu úprav dat do podoby vhodné k zahájení kvalitativní analýzy. Tento proces se nedá úplně oddělit od samotné analýzy. V průběhu kvalitativní analýzy se k procesu systematizace dat obvykle opakovaně vracíme a doplňujeme ji dle potřeby a nových zjištění. Obecně ji však můžeme rozdělit do dvou základních kroků. (Miovský, 2006, str. 209)

V první části třídíme data podle určitých kritérií. Tato kritéria stanovujeme předem, avšak v průběhu analýzy může dojít k přehodnocení těchto kritérií. Výsledek systematizace dat tedy není nikdy konečný a vždy podléhá potřebám výzkumníka a jeho záměrům pro analýzu.

Dalším krokem jsou úpravy dat usnadňující práci s nimi. Jedná se o **redukci prvního řádku** (cílem je učinit přepis plynulejším a usnadnit práci s ním), **kódování dat** (proces, v němž prvotní autentickou podobu textu záznamu dat převádíme do datových segmentů, s nimiž je možné dále pracovat), **editorování** (jedná se o různé drobné úpravy, doplnění rozvedení popisu, cílem je zvýšit plynulost a srozumitelnost

textu), **barvení textu** (různo-barevně označíme pasáže, které se týkají určitých tematických celků). (Miovský, 2006, str. 209)

6 Výzkumný soubor a průběh rozhovorů

V této kapitole se zabývám metodou výběru výzkumného vzorku, charakteristikou výzkumného souboru a průběhem jednotlivých rozhovorů.

6.1 Metoda výběru výzkumného vzorku

V mém případě výběr výzkumného vzorku souvisí s cílovou skupinou. Tudíž mám výzkumný vzorek jasně definovaný a jsou jim pracovníci, kteří působí na misi Arcidiecézní charity Praha v Ugandě. Jedná se tedy o metodu záměrného prostého (účelového) výběru výzkumného vzorku. (Miovský, 2006, s. 136) S těmito pracovníky jsem byla v dennodenním kontaktu na misi v Ugandě, kde jsem vykonávala svou praxi.

„Osobní vztah s účastníky výzkumu je základním předpokladem úspěchu. Autentičnost vztahu patří mezi základní kritéria validity. Žádný výzkumník není bez předsudků a nezatížený svými zkušenostmi a osobní historií a tímto faktem je třeba ve výzkumu počítat.“ (Miovský, 2006, s. 26)

Výzkumný souborem jsou čtyři respondentky, které jsem oslovila během pobytu a výkonu zahraniční praxe na misi. Jedná se o tři pracovnice Arcidiecézní charity Praha a jednu lékařku, která pracovala v Česko-slovensko-ugandské nemocnici. Všechny zmíněné respondentky mají vysokoškolské vzdělání. Věkové rozmezí zmíněných respondentek je od 29 do 44 let.

Respondentka 1 je na misi jeden rok. Je to její čtvrtá mise a má několikaleté zkušenosti ze zahraničních misí.

Respondentka 2 je na misi pět měsíců. Jedná se o její druhou misi. V minulosti byla v Africe jako dobrovolník.

Respondentka 3 je na misi první měsíc a je to její první mise.

Respondentka 4 je na misi třetí měsíc a je to její čtvrtá mise. Předchozí mise byly také v Africe.

O respondentkách uvádím jen výše uvedené informace, které jsou podstatné pro výzkum. Snažím se tak zachovat anonymitu a maximálně ochránit respondentky. Při analýze jsem vynechala záměrně některé konkrétnější a někdy i zajímavé informace o respondentkách, v rámci zajištění anonymity. Z tohoto důvodu ani nepřikládám konkrétní přepsané rozhovory do příloh.

6.2 Průběh výzkumu

Rozhovory jsem realizovala během své praxe na misi v Ugandě v roce 2011. Pro realizaci toho výzkumu jsem použila čtyři rozhovory s výše zmíněnými respondentkami. Na misi jsem však oslovila dvanáct respondentů, jednalo se o lékaře, dobrovolníky a pracovníky Arcidiecézní charity Praha. Jedenáct z nich mi rozhor poskytlo a jeden účast ve výzkumu odmítl. Pro účely tohoto výzkumu jsem z nich vybrala čtyři.

Před realizací výzkumu jsem nevěděla, jaký volit přístup k respondentovi. Avšak díky knize „Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu“ jsem zjistila, že: „Oč důvěryhodnější a otevřenější atmosféra při provádění interview je, tím hlouběji se může tazatel pustit a tím bohatší a více validní data je schopen získat.“ (Miovský, 2006, s. 156) Tato věta mne navedla, abych v průběhu rozhovorů jednala zcela uvolněně, klidně a pokusila se navázat, co nejvíce přirozené prostředí.

Rozhovor s respondentkou 1 probíhal v kanceláři při čaji a kávě. V dopoledních hodinách a trval přibližně hodinu. Během rozhovoru jsme byly jednou přerušeny dobrovolnicí, která si přišla pro klíče. Po přerušení jsme plynule pokračovaly v rozhovoru.

Rozhovor s respondentkou 2 probíhal u čaje v domě, kde respondentka bydlela. Tento rozhovor probíhal v podvečer a trval devadesát minut. Jednou jsme byly přerušený telefonátem kolegyně a poté jsme v rozhovoru pokračovaly.

Rozhovor s respondentkou 3 probíhal v kanceláři v odpoledních hodinách při čaji. Rozhovor trval hodinu. Byly jsme přerušeny jedenkrát kolegyní.

Rozhovor s respondentkou 4 probíhal v kavárně při kávě. Trval také přibližně jednu hodinu. Při rozhovoru jsme na chvíli byly přerušeny mletím kávy.

Všechny respondentky byly velice otevřené. Při rozhovorech panovala klidná a uvolněná atmosféra i v případech, kdy jsme mluvily o náročnějších tématech.

7 Analýza rozhovorů

V této kapitole jsem se rozhodla analyzovat deskriptivní metodou získaná data a převážně citovat respondentky, jelikož jsou citace nejvíce autentické a nejlépe vystihují jednotlivé výzkumné oblasti. Těmito oblastmi jsou motivace, zátěž, psychohygiena a jednotlivé složky emoční inteligence (sebeuvědomění, sebeovládání, motivace a optimismus, empatie, obratnost v kontaktu s lidmi). Deskriptivní metoda, jak uvádí Miovský (2006, str. 220), by vždy měla předcházet jakékoliv interpretaci. Jinými slovy tvoří deskriptivní metoda jakousi základní bázi analýzy, z níž vycházíme a k níž se zpětně při interpretaci vracíme a vztahujeme.

Dále využiji metodu vyhledávání a vyznačování vztahů, které věnuji samostatnou podkapitolu. Zmíněné vztahy se týkají jednotlivých výzkumných oblastí (motivace, zátěž, psychohygiena, emoční inteligence) a různých faktorů, které je ovlivňují.[2]

Jako klíčové faktory, které ovlivňují celý tento výzkum, jsem si stanovila délku pobytu na misi a počet pracovních zkušeností z misí. Výsledky této analýzy rozhovorů jsem pro přehlednost a shrnutí zjednodušila pomocí grafů.

7.1 Respondentka 1

Respondentka 1 je na misi druhým rokem. Má několikaleté pracovní zkušenosti ze zahraničních misí. Tato mise v Ugandě je její čtvrtou.

Motivace

Hlavní motivací pro respondentku byl dlouholetý **zájem o Afriku.** Odjezd na misi do Ugandy souvisel s **pracovním rozvojem** a naskytnutými pracovními příležitostmi. Jedná se o její čtvrtou misi. Dříve pracovala na dobrovolnických zakázkách. Během pracovní a dobrovolné kariéry navštívila několik zemí v Evropě a Asii. Díky těmto pracovním zkušenostem a zájmem o HIV problematiku, které se již respondentka dříve věnovala, získala pracovní místo v Ugandě.

Její očekávání souvisela s pozicí, kterou jela vykonávat. Čekala, že to bude obtížné, protože organizace procházela změnami, jak na straně české, tak i na straně ugandské. Mezi další očekávání patřilo objevování nové země, obyvatel, kteří jsou svojí kulturou „*magičtější*“. Též, že jí pobyt v Ugandě hodně naplní a unese.

[2] Přehled výzkumných oblastí a faktorů, které je ovlivňují, je znázorněn graficky v podkapitole 7.5.

Výběr této organizace souvisel s tím, že organizace pracuje pod **etickými standardy.** Respondentka se s nimi chtěla ztotožnit a předpokládala, že budou určovat směr práce, kterou bude vykonávat.

Začátky práce spočívaly v realizaci humanitárního projektu na severu, což bylo ihned po příjezdu do Ugandy. Byla to pro ni taková „*první meta*“. Hned se seznamovala s kmenem Acholi na severu, který je o hodně jiný než Baganda na jihu. Na jihu je nejvíce projektů, s těmi je nejčastěji v kontaktu.

Zátěž

Respondentka popisuje zátěž jako několika vrstevnatou. Ona má sama nějaké **představy**, které **se nedají vždy zrealizovat**, což vyvolává určité „*třecí plochy*“. Další stres pro ni představuje **čas.** V Ugandě se jinak pracuje s časem, vše trvá delší dobu. Respondentka si uvědomovala, že to bude chtít velikou lekci trpělivosti. Zdrojem stresu jsou také organizační změny a to, že se důvody těchto změn, nedají vždy dobře vysvětlit lidem tak, aby je pochopili a přijali. Problémem jsou **lidská nedorozumění.**

Velikým stresem, který aktuálně pociťovala respondentka, bylo **odloučení od rodiny**. „*Je to hodně náročný. Možná, jak tou mírou tlaku, kterou tady člověk cítí a toho, že tady v některých otázkách jsem ten nárazník. Tak se člověk potřebuje zventilovat v prostředí, kde ten nárazník není. V prostředí, kde se člověk může nějak přitulit, popovídat si a tak. Takže to odloučení od rodiny vnímám hodně těžce*.“ Kontakt s rodinou vyhledává v celku často. Sama popisuje, že: „*Více méně jsme v kontaktu se svým přítelem denně. Velmi intenzivně jsem v kontaktu s mojí maminkou, s kterou je to hodně zajímavé, jak se zase ten vztah posunul dále. Takže mám teďka hrozně stýskavé období, kdy jsem v kontaktu druhý třetí den, píšeme si esemesky a tak. S tatínkem si voláme jednou za týden čtrnáct dní, jednou za čtrnáct dní. S bráchou a jeho ženou taky tak nějak v této frekvenci. No pak s kamarády si tak nějak píšeme*.“ Při otázce v čem je náročné být mimo domov, popisuje, že ji **chybí teplo, vřelost**. Že lidé v Ugandě jsou strašně vřelí, laskaví, ale není to to **zázemí, které má člověk doma**. „*Takový to bezpodmínečný, který tě snese, když jsi mrzutá a prostě nejsi nějak okouzlující společnice. Takový to, že po Tobě nikdo nic nechce, takový to příjemný.*“

Při dotazu zda měla pocit, že něco nezvládne, mi respondentka řekla, že se během jejího dvouletého pobytu v Ugandě objevovaly dny, kdy měla pocit, že by to od začátku odepsala, že to nezvládne. A musela si nahlas říct a aplikovat, že už je opravdu unavená a že se musí zastavit. Ne že by to úplně uzavřela, ale spíše si řekla, že je to hodně na hraně.

Pracovní zátěž

Svoji práci vnímá jako těžkou. „*Ty nástroje, které člověk má skutečně k tomu, aby se na všech těch úrovních dosáhlo toho cíle, jsou hodně omezený. Potřebuješ, aby ty lidi pracovali hodně samostatně a byli disciplinovaní. Aby to dělali skutečně, jak mají. Je to náročnější než třeba v těch Čechách, kde ty lidi máš v jednom baráku a můžeš je snáz monitorovat při práci a tak*.“

Působení organizace v Ugandě respondentka vnímá jako náročnou právě tím, že se jedná o charitu. Potřebovala se zorientovat v míře **církevní politiky**, která hraje určitou roli, ale neměla by. „*Znamenalo to pro mě srovnat se a vyjasnit si, jestli v tomhle můžu fungovat. Prostě mám svůj vlastní vnitřní etický kodex. Takže jakoby ty první měsíce byly o tom, jestli chci být součástí nebo nechci. I z těch praktických důvodů*.“ Nakonec však to pozitivní převážilo a rozhodla se, že „*To jak se k tomu já postavím, může lidem pomoci a nasměrovat věci jiným směrem. Pomoct věci více otevřít.“*

Vyskytovaly se **konflikty s místními partnery**, kterými jsou diecéze, a podařilo se je uklidnit a srovnat se se spolupracujícími. „*Byla řada konfliktů, které bylo potřeba nějak rozmotat, některá spolupráce skončila a začíná se nová, a některá se podařila urovnat a spolupracuje se… Takže si myslím, že už jsme venku z té transformační krize*.“

Jednotlivé projekty v Ugandě vnímá respondentka vesměs pozitivně a hodnotí, že je dobré pospojovat projekty, aby maximálně sloužili celé komunitě a jejímu rozvoji. **Problém však má s programem Adopce na dálku**, s kterým se tak nějak stále vyrovnává. Má pocit, že „ *je potřeba tento program vyplňovat dalšími různými aktivitami. […] Ne aby se na nějaké rutinní bázi dolívali peníze, protože pak nejde ta rozvojovost úplně snadno*.“

Psychohygiena

Vyhledává různé druhy psychohygieny v návaznosti na míře únavy. Pokud celý den s někým komunikuje, tak potřebuje **klid**, někam si zalézt a být v tichu, **číst si**. Někdy chce **trávit čas s lidmi**, jde s někým na večeři ať už s Ugandany nebo s kolegy. Tyto večeře probíhají nejčastěji v Kampale. Také velice ráda chodí **plavat**. Dále říká, že: „*Hrozně ráda mám, když aspoň jakoby v tom pracovním týdnu, utrhnu aspoň jeden den, kdy mám možnost se někam podívat. Což se nepodaří úplně vždycky, ale aspoň tak*.“

Přínos psychohygieny vidí hlavně v zregenerování a uklidnění. *„[…] Protože ne všechny pracovní situace jsou příjemný a jsou snadno zvladatelný. Podaří se mi odvést nějaké myšlenky, podaří se mi tu hlavu nějak srovnat a pak se třeba i na ty problematický situace dívat trošku z jiný strany*.“

Volný čas tráví respondentka jak s Ugandany, tak i kolegy, se kterými je na misi. A principiálně mezi nimi nechce dělat rozdíly. Nepociťuje „*žádnou jazykovou bariéru*“ plynně rozumí česky i anglicky. „*Ty místní přátele, který mám v Kampale, tak jsou jakoby velmi kvalifikovaní lidi vzděláním, velmi kultivovaní a určitě myslím, že více než já*.“

Supervize

Supervize **se snaží** respondentka **aktivně vyhledávat**. Nejčastější formou supervizí jsou emaily, kde si píše se dvěma supervizory. Každý se zaměřuje na něco jiného. Pokud navštíví Českou republiku, tak se s nimi setkává a zpracovávají společně témata, která jsou pro respondentku těžko uchopitelná. Supervizi hodnotí jako velice přínosnou, jako takový „*korekční mechanismus*“. „*Člověk pracuje pod hlubokými emocemi. A ty emoce těm lidem nedělají dobře. A zvláště když člověk pracuje s lidma, tak je zvlášť důležitý, aby ti jako někdo řekl: Pozor tady už svítí oranžová, červená jako to může být potencionální nebezpečí pro tebe, ale i pro lidi okolo. To beru jako důležitou součást supervize.*“

Emoční inteligence

Sebeuvědomění

Během pobyt v Ugandě byla respondentka v nové pozici, protože ji vnímá okolí jako hodně **tvrdou a přísnou**. Dříve měla pocit, že je hodně měkká. Zkušenost v Ugandě ji ukázala, jakým způsobem je schopná nebo není **schopná fungovat v hodně psychicky náročných situacích**. „*Nikdy jsem nenastupovala na misi, kde by bylo tolik konfliktů*.“ Přesto je respondentka schopná dosahovat pracovních cílů, které jsou zapotřebí. Avšak jak sama přiznává: „*zanechává to na mne šrámy a cítím, že ty zásahy jsou hodně veliký*.“

Sebeovládání

Při otázce na sebeovládání respondentka přiznává, že **musí celou řadu situací ustát, když už má vztek**. Stává se, že se nedaří vysvětlit lidem určité souvislosti práce a postupy, které mají zvolit. „*Pak se dostáváš do situací, kdy víš, že ten člověk elementárně lhal a kazí atmosféru celého týmu. Takový to, že se člověk pořád musí ovládat i ve chvíli, kdy by bylo velmi přirozený se prostě naštvat a říct: Hele už jdi do*

háje, to už bohatě stačilo. Tak je to nefér, jak jednáš. Takže tohle není úplně možný vyjádřit.“

Motivace a optimismus

Motivací pro respondentku je vidět, že „**práce k něčemu je**“. „*Že prostě vidíš, že jsou děti, který můžou chodit do školy. Že jsou pacienti, kterým to pomáhá […] a že vidíš nějakej ten výsledek. To je úžasná výhoda terénu, že si na to všechno můžeš sáhnout, že zpětná vazba přichází hrozně rychle*.“

Optimismus pro respondentku znamená v postatě **víra, že všechno dobře dopadne**. Nemá pocit, že by potřeboval optimismus „*nějak dolívat*“, dodávat z okolí. Cítí se být **vnitřním věčným optimistou**. Optimismus ztrácí, když už je hodně unavená. To pro ni znamená čas, kdy si má odpočinout.

Empatie

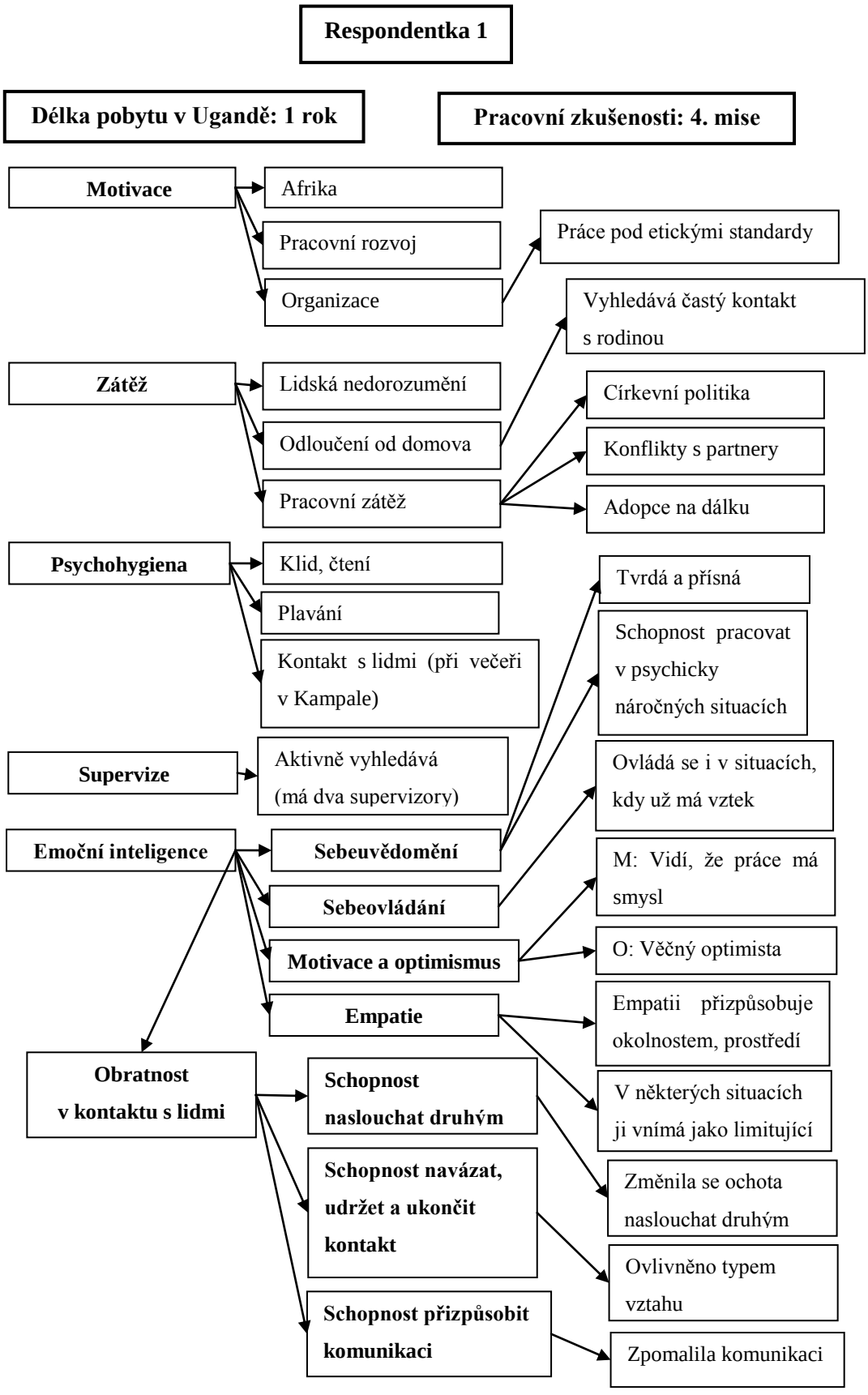
Respondentka nemá pocit, že by se nějak měnila její schopnost empatie. Spíše má pocit, že se naučila „***přivolávat v tu chvíli, kdy je to třeba, aby to tam bylo***.“ **Také empatii v některých situacích vnímá jako limitující**. V případech, kdy se musí stanovit nějaká jasná hranice, aby se dosáhlo toho, co je potřeba.

Obratnost v kontaktu s lidmi

Pří otázce, zda se u respondentky změnila schopnost naslouchat druhým, odpověděla, že: „*Já myslím, že se **změnila ochota naslouchat druhým**. […] Naslouchat umím a dělám to i ráda, jakoby poskytnout to bezpečný prostředí vrby. Ale spíš se s tím taky naučit pracovat. Ne vždycky je to aplikovatelná metoda do všech pracovních situací*.“

Schopnost navázat, udržet a ukončit kontakt je ovlivněna typem vztahu. Pokud se jedná o konfliktní prostředí, tak se ho snaží ukončit stále v „*zóně ovládání se*“. Také je tato schopnost podmíněna mírou únavy. „*Když člověk potkává hodně lidí, tak ne na každého se navážeš. Prostě protože to není v lidských silách. […] Také máme nějaký úkol, který musíme splnit a ne vždycky jednáme s lidmi, kteří jsou poctiví a solidní*.“

Pro respondentku se změnila **schopnost změnit a přizpůsobit komunikaci**. „*Myslím si, že jsem byla relativně zrychlená. […] Člověk se dostane na tu hranici únavy hodně hluboko a pak se z toho snaží dostat do toho průměru a snaží se balancovat celou řadu změn sám v sobě, že se tak nějak dostávám na úroveň, na který bych měla být. I přesto, že zde můžu působit hodně zrychleně, tak mám pocit, že jsem se hodně jakoby **zpomalila**. Že je to dobře*.“


Respondentka 1
Délka pobytu v Ugandě: 1 rok
Pracovní zkušenosti: 4. mise
Motivace
Afrika
Pracovní rozvoj
Organizace
Práce pod etickými standardy
Vyhledává častý kontakt s rodinou
Zátěž
Lidská nedorozumění
Odloučení od domova
Pracovní zátěž
Církevní politika
Konflikty s partnery
Adopce na dálku
Psychohygiena
Klid, čtení
Plavání
Kontakt s lidmi (při večeři v Kampale)
Supervize
Aktivně vyhledává (má dva supervizory)
Emoční inteligence
Sebeuvědomění
Sebeovládání
Motivace a optimismus
Empatie
Tvrdá a přísná
Schopnost pracovat v psychicky náročných situacích
Ovládá se i v situacích, kdy už má vztek
M: Vidí, že práce má smysl
O: Věčný optimista
Empatii přizpůsobuje okolnostem, prostředí
V některých situacích ji vnímá jako limitující
Obratnost v kontaktu s lidmi
Schopnost naslouchat druhým
Schopnost navázat, udržet a ukončit kontakt
Schopnost přizpůsobit komunikaci
Změnila se ochota naslouchat druhým
Ovlivněno typem vztahu
Zpomalila komunikaci

7.2 Respondentka 2

Respondentka 2 je na misi pět měsíců. Jedná se o její druhou misi. V minulosti byla v Africe jako dobrovolník.

Motivace

Důvodem pro výjezd na misi byla předchozí **dobrovolnická zkušenost z Afriky** a **souhra náhod.** „*Tak se to nějak sešlo do toho života. Že jsem zrovna věděla, že stejně chci skončit v práci, hledala jsem jinou práci a přišlo to tak právě v pravou chvíli.*“

Zátěž

Zátěž popisuje na několika úrovních. Jednou částí je **odloučení od rodiny a přátel**. „*Říkám si, co tady dělám, když mi napsali kamarádi, že se jim narodilo miminko. Že mi najednou bylo líto, že tam prostě nejsem. Tak je to svým způsobem stres. […] Mrzí mě to kvůli babičce, to je takovej ten čas, kterej nevrátím. Pokud už jí nebude dobře. A taky kvůli ségřinýmu mimču, jestli přijedu a už bude mít rok. To, že ti* ***uteče nějaká věc, kterou jako už nedoženeš***.“

Pracovní zátěž

Jako zátěž popisuje i práci, když se dostane do **nové situace**, kterou ještě předtím nikdy neřešila. Další zátěž vnímá v **očekávání druhých a organizace**. „*Že máš nějaký závazek vůči té organizaci, která tě sem vyslala a platí tě. I vůči těm dárcům, když je to taková zodpovědnost. Nebo já to tak prostě cítím. Když mám pocit, že málo dělám. Když se nedaří, jak by se mělo. Tak je to takový frustrující. Nebo že ti nad tebou nebudou nějak spokojený*.“

Při dotazu zda se objevily situace, kdy měla pocit, že něco nezvládne, mi odpověděla, že pro ni jsou náročné **nové komunitní projekty**. Obavy jsou spojené s tím, že komunitní projekty před tím nikdy nevytvářela a nerealizovala. *„[…] bojím se, že se to nevydaří nebo že se nalejou peníze do toho, co se pak nepovede. Nebo takový jako, že teďka můžeme nadávat na to, že Adopci na začátku někdo blbě nastavil, že to třeba ty lidi dostatečně neoceňujou a jsou zvyklí nastavovat jenom ruce a tak. […] Je to takový, že komunity teprve začínají, a když to nezvládneme, aby ty lidi do toho byli zapojení a brali to za své. Tak to bude jako moje vina, nebudu to mít na koho svést. Když se to povede, tak je to hrozně příjemný a když se to pokazí, tak je to takový jako veliký selhání nebo já to tak aspoň beru, tak má z toho takovej pocit, že by to bylo.*“

Dříve respondentka měla problémy s velkými a zásadními **rozhodnutími** a stále si uvědomuje, že je to veliká zodpovědnost. „*To je takový, že rozhodnutí udělat musíš, který třeba může stát ve výsledku nějaký peníze nebo může někomu uškodit ve výsledku.*“

Vnímání práce

Respondentka si uvědomuje, že **projekty** mohly být realizovány v **oblastech**, kde by to bylo třeba ještě **potřebnější**. „*Tady nejsou až, tak chudí lidi jako někde jinde.“* Také jí přijde, že je to všechno hodně v malém. *„na škole mám 200 dětí a na druhý dalších 200 ani ne. […] no a samozřejmě do budoucna těch dětí tam bude mnohem víc. Takže ta instituce jako takový bude sloužit a tak jo, ale jako kdyby ten dopad není možná tak velkej. Já nevím no.*“ Také má pocit, že se do práce neponořila naplno i přesto, že ji práce baví a říkala, že to možná přijde časem. „*Mně ty školy hodně baví, ale nefrčím v tom úplně na plno*.“ Určitým zatížením je, že **na práci je sama**, že nemá kolegu, se kterým by přímo intenzivně spolupracovala. „*Nesdílím to s nikým, až tak není to takový tandem, že když jeden je dole a druhej na hoře. […] Člověk je tady sám na ty problémy, tak i na ty radosti.*“

Působení organizace vnímá respondentka relativně dobře. Až na **problémy**, které jsou spojené **s Adopcí na dálku**. „*Už to, jak to rodiče těch dětí berou, že si toho jakoby pořádně neváží*.“ Respondentka si však uvědomuje, že je náročné to nějak přenastavit. „*To by člověk musel nějak skončit tuhle generaci dětí a začít jinou třeba. […] I když zavedeš nějakou skvělou novou politiku, tak to nezměníš ze dne na den. A ten přístup lidí už vůbec ne*.“

Nemocnici hodnotí s kritickým pohledem z hlediska **umístění**. „*Alokace na začátku nebyla asi úplně šťastná nebo jako vůbec postavit z gruntu novou nemocnici je složité a náročné na provoz. A možná to místo mohlo být přece jenom přínosnější. Že tady je zase více diecézních nemocnic.*“

Komunikace s domovskou organizací je náročná, protože nekomunikuje přímo s českou stranou. Respondentka píše pravidelně měsíční reporty, které se posílají přes vedoucí mise v Ugandě do Rozvojového střediska v České republice. Také vnímá, že pokud přijde report s dotazy na misi, tak je problém v tom, že jsou to obecné dotazy, které nejsou směřované na konkrétní osoby. Sama měla snahu na tyto dotazy reagovat, ale po čase zjistila, že to není „*úplně vítané*“, protože je snaha, aby nechodili do Česka zmateční signály, ale ucelené informace za celou misi.

Náročná je spolupráce s Ugandany v oblasti komunitního plánování. „*Obecně mi přijde problém to, že **vidí bílý – vidí peníze**. Hrozně to jako tu práci kazí, mi připadá,*

třeba v těch komunitách nebo jako na jednu stranu to chápu. Na druhou mně to hrozně štve, protože jsi tím hodně svázaná. Není to ta rovná spolupráce anebo společná práce. Oni v tom vidí, jako že čichají, že jim něco dáš. […] Jsou úplně zablokovaní a už nepřemýšlí, co chtějí udělat. […] Také ten ***čas****, že je* ***domluvené, že se začne ve tři a začne se o pěti.***"

Psychohygiena

Respondentka pravidelně o víkendech jezdí do větších měst jako je Jinja a Kampala. Dopravuje se do nich nejčastěji na ugandských motocyklech „*boda boda*" nebo autobusem „*Matatu*". Už samotná jízda je pro respondentkou příjemná. V Jinji nebo Kampale chodí pravidelně **plavat, do kavárny na kávu a na nákup**. Občas si ráda přečte knížku nebo se podívá na film.

Přínos takto tráveného času vidí v tom, že změní prostředí, má pohyb, nakoupí si něco dobrého k jídlu, co na vesnici neseženе, a také se jí díky tomu nabízejí možnosti k poznání nových lidí.

Volný čas tráví převážně s Evropany a naprosto výjimečně s Ugandany. „*Není to o tom, jakože s těma bílejma. Ale s lidma, kteří mají stejný zájmy, znalosti nebo stejný představy o světě. […] Návštěva místních u nich doma je skoro jakoby exotická možná*."

Supervize

Respondentka nikdy supervizi nezažila a nikdo ji supervizi otevřeně nenabídl. Sama by supervizi možná uvítala, nedokáže to pořádně posoudit, protože s tím nemá zkušenost.

Emoční inteligence

Sebeuvědomění

Sebeuvědomění se u respondentky **téměř nemění**. „*Pohled na sebe sama aspoň obecně u mě se mění skutečně jako pozvolna a hodně málo. […] Ale že si spíš uvědomím skokově, že bych se před deseti lety zachovala jinak. Že si to na něčem uvědomím, ale jinak to nějak nepozoruju*." Také dodává, že se samozřejmě učí nové věci, rozvíjí schopnosti a dovednosti. Též se inspiruje dalšími lidmi.

Sebeovládání

Respondentka nemá pocit, že by se měnilo její sebeovládání. Spíše má pocit, že je to „*směs nějaké rezignace a toho, že přijmeš situaci a počítáš s tím, že nevyletíš. Ale to je tady nasazený na ten kontext. To není přenositelný. V Česku, když někdo přijde o hodinu později, tak nebudu v pohodě*."

Motivace a optimismus

Motivací je **kvalitně udělaná práce.** „*I kvůli lidem a kvůli práci. I kvůli mně, abych z toho měla radost a pocit dobře odvedené práce*.“

Optimismus respondentce přináší, když se něco **povede v práci**. „*Jako, že když stojí najednou ta kuchyň nebo když se povede ten seminář pro ty učitele. Nebo to, co jsem jim poradila, nakonec dělají. Nebo zápal místních tady koordinátorů a ředitelů. Že děkují a že to hltají, že si z té spolupráce něco berou a zužitkovávají při práci. To mi přijde jako největší optimismus.*“

Empatie

Podle respondentky se empatie mění, ale neví, jestli zvyšuje. „*Já se do lidí zde moc nevciťuji, spíš se snažím porozumět. A myslím, že zde* ***člověk zcyničtí a otupí****. […] Cynismus je silný. Vidíš, že všem nepomůžeš. Všechny nenakrmíš a přijmeš realitu takovou jaká je*.“

Obratnost v kontaktu s lidmi

V oblasti **naslouchat druhým by neřekla, že se rozvíjí**. „*Neřekla bych, že je to například u těch komunit o naslouchání. Spíš brát v potaz, zohledňovat, co si oni myslí a jak oni vidí věci.*“

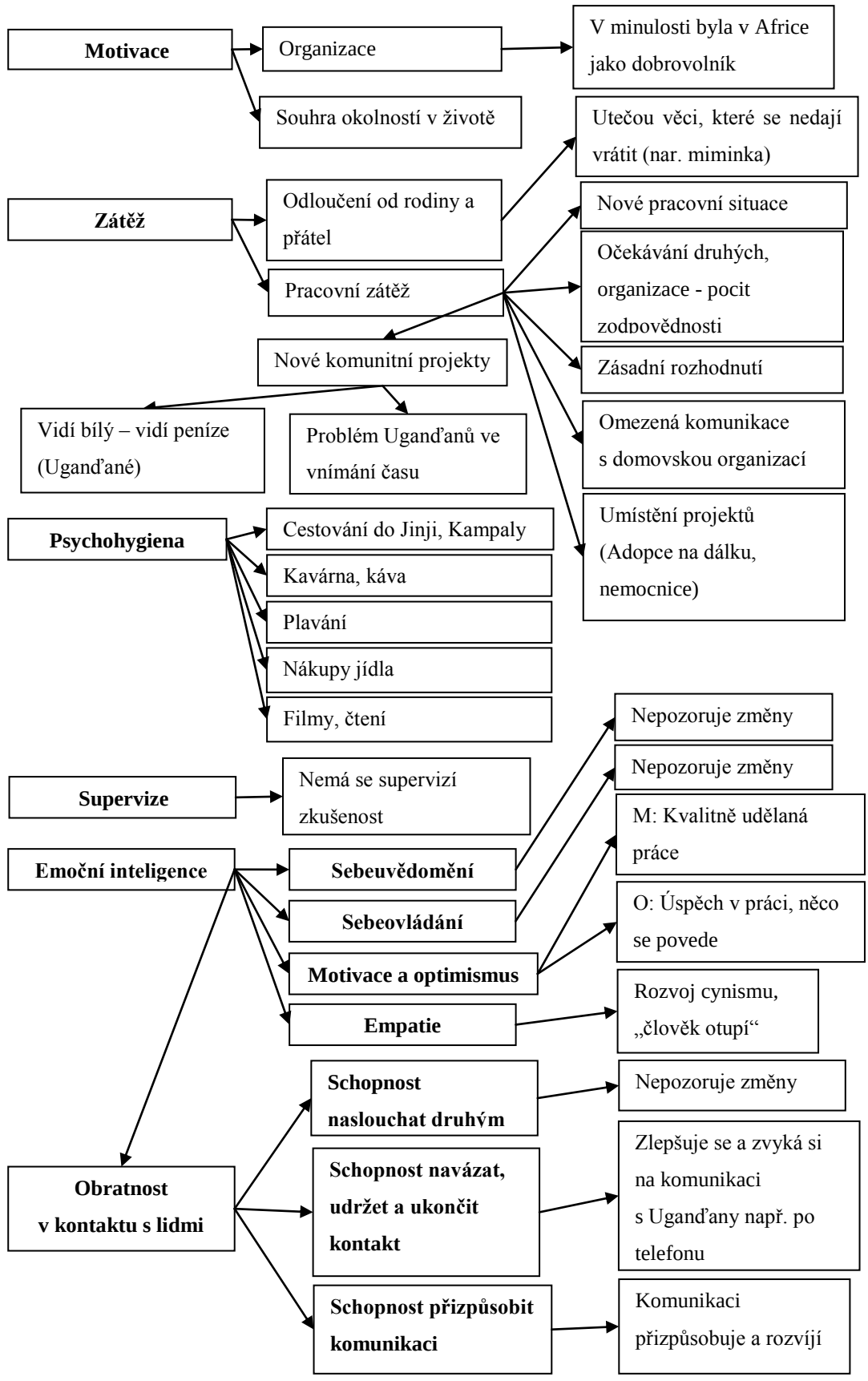
Ve **schopnosti navázat, udržet a ukončit kontakt se postupně rozvíjí**. „*Je pravda, že na začátku mi dělalo problém telefonovat těm lidem, jsem jim nerozuměla a nebylo mi to příjemný. Když to pak děláš opakovaně a víš, že musíš. Tak za chvíli ti to přijde v pohodě. Jo tak v tomhle smyslu jo, že se člověk nějak procvičí. A po nějaké době je člověk schopnej jim říct, hele už dost, protože jsou ukecaní hodně*.“

Přizpůsobení komunikace se měnilo hodně, jak při komunitním plánování, tak při jednání s řediteli na školách. „*Vůči ředitelům na školách se ta komunikace proměňovala. Ze začátku jsem se chovala uctivě, nevěděla jsem, co si můžu dovolit. A to se mění trváním vztahu. Je to jiný, protože je to prostě jiná kultura*.“

Respondentka 2

Délka pobytu v Ugandě: 5 měsíců

Pracovní zkušenosti: 2. mise



7.3 Respondentka 3

Respondentka 3 je na misi první měsíc a je to její první mise.

Motivace

Výjezd na misi souvisel s profesními důvody. Dlouhodobě ji **zajímá chudoba**. „*Jednoduše, proč lidé, kteří mají dostatek zdrojů. V Ugandě je úrodná půda, je zde dostatek vláhy, dokonce mají rozsáhlé nerostné bohatství. Jednoduše všechny předpoklady, aby se jim dařilo dobře. Ale přesto vše zde zápasí s úplně základními potřebami, potravou, slušným žitím. No jednoduše nedostává se jim ničeho*.“ Dále ji fascinuje srovnání se severskými zeměmi, které mají zdrojů málo, a přesto jsou většinou velmi bohaté. „*Takže je to takový paradox z ekonomického hlediska, vlastně na to není ani odpověď*.“

Další motivací je, že to jsou rozvojové **projekty**, které ji přijdou užitečné. „*Protože to není rutinní práce a jednoduše něco se začne a člověk vidí i ten konec. Vidí, jestli se to podařilo, nepodařilo a má takový pocit za dostiučinění. Takže mne lákal nějaký rozvojový projekt. […] Že je to takové příjemné, když si člověk uvědomí, že se na tom podílel*.“

Třetí motivací je **země**. „***Uganda*** *je exotická krajina. To v tom rozhodnutí nechybělo, protože v Africe jsem ještě nebyla*.“

V očekáváních byla opatrná, aby se vyhnula zklamáním. Načetla si dostupné informace o Ugandě především zdravotní rizika. „*Přijdu a uvidím. Připravená na cokoliv, no samozřejmě s nějakým pozitivním očekáváním, že to bude dobré*.“

Zvolila si tuto **organizaci**, protože **netrvali na zkušenosti z rozvojové země.** Respondentka absolvovala pohovory i v jiných organizacích. „*Dělala jsem nejdříve pohovor v organizaci Lékaři bez hranic. Ale oni mají striktní pravidlo, že nepřijímají lidi, kteří nemají zkušenost z třetí krajiny.*“

Adaptace

Zátěž v podobě adaptace do nového prostředí se u respondentky odrazila po fyzické stránce. „***Zvýšil se mi tlak****, takže mne to trošku zaskočilo. […] Takže to tělo reagovalo, ale já to osobně nějak necítím, jako stresující prostředí.*“

Respondentce se též **zvýšila teplota a myslela si, že má malárii**, která se, ale nepotvrdila. Přesto brala léky na léčení malárie. „*Ale no je to nemoc, s kterou nemáme zkušenost, tak jsem si říkala, že nejlepší bude brát ten lék, než čekat než se to naplno rozvine. Brát ho brzy.*“ Lékař jí doma doporučil, aby brala profylaxi na malárii.

Nakonec se však respondentka rozhodla, že nic brát nebude a bude se raději sledovat. „*No když mi vyběhly ty teploty, tak už jsem si myslela, že je to zde. A teď to vypadá, že to byla jen nějaká reakce organismu*.“

Respondentka popisuje přivykání si na **nové prostředí**. Zvykla si na nová místa, lidi, jazyk, kulturu. Také se zvyká na místní **ceny** a nevadí ji zaplatit více. „*No a počítám s tím, že jako muzungu*[3]*, že je fér, když zaplatím víc, takže vždy najdeme nějaký takový rozumný kompromis. […] Ta příjmová situace je velmi rozdílná. Já se ne to dívám tak, že pro mě, jestli mu dám o pět korun více nebo méně, nehraje roli. Pro mne je to banální záležitost a on z toho živí rodinu*.“ Také v tom respondentka vidí přímou podporu konkrétních osob v rozvojové zemi, tzv. přímou pomoc.

Respondentka si zvyká na nové věci. Jako je neustále přítomný červený **prach**. „*Nevěděla jsem, jak to udělat, abych nebyla okamžitě špinavá. Už jsem si našla takové triky, že například na boda boda vždy nosím tmavou bundu, pak si ji vysvleču a jsem čistá. […] A no musela jsem si vymyslet, jak se umýt do čista a aby nebyl ručník úplně černý. To jsem si také nějak vymyslela a zvykla jsem si jednoduše drhnout nohy vícekrát do týdne*.“

Další nepříjemností jsou pro ni neustálé **výpadky elektřiny**. „*Ta elektřina, že člověk neví, kdy ji vypnou a kdy zapnou. Že je to takové nevypočitatelné. […] A hlavně mi to teda vadilo v práci, že počítač doběhne a pak je člověk odepsaný. A pak když to večer zapnou někdy večer okolo jedenácté, tak se nemůže nic začít.*“

Zaskočilo ji, že **dospělí muži** po ní **pokřikují** „**Muzungu**“. „*Jako u dětí je to normální. […] Ale dospělí to se mi zdálo takové trošku hloupé. Ale nepřekáželo mi to, vím, že je to takové přátelské. Jednoduše místní atrakce, tak si to užijí*.“

Vnímání práce

Problém vidí v relativně **nízké profesionalitě**, protože projekty jsou často realizovány dobrovolníky. „*Je zde možná pár věcí zanedbaných. Na hodně akcích se účastní* ***dobrovolníci****, kteří tedy nemají zkušenosti a dost často se střídají. Takže některé systémové věci je potřeba dotáhnout nebo změnit*.“

Smysl projektů vnímá jako náročné téma. „*Pomoc má vždy nějaký vedlejší účinek s přihlédnutím, na to že vytváří takovou* ***závislost****. Ten člověk, kterému se pomáhá, ten příjemce té pomoci. Jak to začne brát jako dané a jako samozřejmé, tak jednoduše není*

[3] Muzungu je označení pro bělocha, Evropana.

připravený se potom spolehnout na vlastní síly. Že mu to potom vlastně škodí, ta pomoc dlouhodobě. […] Že paradoxně jim to sice pomáhá, ale zároveň je to tak oslabuje."

Komunikace s domovskou organizací probíhá minimálně. Na formální úrovni s personálním oddělením a psaní měsíčních reportů.

Při **spolupráci s kolegy** si respondentka uvědomuje, že jsou důležité kvalitní vztahy. „*Je to takové intenzivní, trávíme spolu více času jak běžní kolegové. Taková zvláštní situace. Běžně v práci člověk nemusí být tolik tolerantní, protože ti kolegové nejsou tolik důležití. Ale zde, že* ***tvoří*** *jeho* ***zázemí*** *tak, to chce více takové empatie asi. A aby si to prostředí tedy více pěstoval*."

Specifická zátěž – Příjmová nerovnost

Pří dotazu s kým tráví volný čas, když si nějaký najde, zda s expaty nebo s místními, poukázala respondentka na příjmovou nerovnost. „*Ono* ***ta příjmová nerovnost*** *nebo jak to mám nazvat,* ***odděluje místní od těch expatů***." Vysvětlila to na příkladu, kdy byla s jedním zaměstnancem v centru Kampaly a chtěla s ním jít na kávu. „*Pak pověděl, že tam ještě nikdy nebyl. Tak to mi bylo vlastně líto, že on zde žije. Celý život v Kampale a to není ani luxusní podnik, trocha kávy někde v rychlém občerstvení, kterou si paradoxně člověk, který je vzdělaný nemůže dovolit. To bylo takové nepříjemné trochu*."

Psychohygiena

Respondentka **téměř žádnou psychohygienu nemá** a **většinu volného času tráví prací**. Uvědomuje si, že do budoucna bude nezbytná. „*Mám takový zvyk, že když začnu pracovat na nějakém novém projektu anebo v nové práci, že to úsilí je o dost vyšší, abych se do toho dostala. Aby se ten začátek nevlekl dlouho. […] Je to otázka možná krátkého času, že se to možná zklidní. To si myslím, že je důležité pro psychohygienu, si to nějak rozdělovat, alespoň jeden den mít volný. Ten víkend se třeba nevěnovat vůbec práci, ale zatím je to tak že si na něco vzpomenu a jdu si tak nějak něco dodělat.*"

Supervize

Respondentka nemá žádné zkušenosti se supervizí a nebyla jí nabídnuta. V podstatě se s ní nesetkala a nikdo ji nevysvětloval, co je obsahem a jakou má funkci pro osoby v pomáhajících profesích. Tudíž při dotazu na supervizi nechápala, proč by měla něco takového absolvovat a neuvědomovala si, v čem by jí to mohlo pomoci. „*Ale mne osobně se to až tak netýká, já se přímo na té pomoci neúčastním. Ani neučím ani neléčím. Já se zaobírám jen financemi. Takže emoční zatížení se mne až tak velmi netýká. To je skoro jen to, co pozoruji, když jdu na ulici. Ale že by se mne přímo při*

plnění pracovních povinností něco takto dotýkalo. Tak to téměř ne. Já jsem stále zde s našimi zaměstnanci."

Emoční inteligence

Sebeuvědomění

Sebeuvědomění se u respondentky **neměnilo**. „*Zatím jsem nenarazila na nic zlomového nebo zásadního, co by byl nějaký posun tam nebo tam. Je to krátký čas*."

Sebeovládání

Respondentka zde pracuje **intenzivně na sebeovládání**. Při jednom setkání s místními partnery, jak sama říká, narazila na ty svoje „*hranice trpělivosti*". „*Měla jsem jednoduše problém, když setkání trvalo už druhou hodinu a stále se jednalo o tom samém. […] Takže to je zde takový kulturní střet pro mne, ale také vím, že zde je taková to situace. Člověk se tomu musí přizpůsobit a jen malými krůčky zkusit to posouvat tam, kde bychom to chtěli mít*."

Motivace a optimismus

Motivací je **práce a nové prostředí**. „*No zatím je všechno takové nové. Práce jako taková, ty finance a řízení projektů. To mne prostě baví. Myslím si, že je to něco na co mám vzdělání, na co mám předpoklady, zkušenosti jako baví mne to samo o sobě a zde je to ještě takové znásobené tím, že je to jiné prostředí. Že je to taková trochu jiná zkušenost*."

„*Myslím, že jsem **optimista založením**, jako povahově. A ty situace jsou zde častokrát takové veselé, že myslím, že máme v tomto veliké štěstí, že ty lidé, kteří tu pracují, že jsou takoví zodpovědní a příjemní. A mají též smysl pro humor. To je takové příjemné*."

Empatie

Uvědomuje si, že se mění její empatie. „*Tím, že je zde nové prostředí. Člověk musí nějak ty svoje. To co se naučil i před tím, nějakou tu **empatii**. Ještě téměř tak **cíleně více na tom pracovat**. Neboť si uvědomuji, že já **dnes zde mnohým věcem nerozumím ani nikdy neporozumím**. To bych zde musela být velmi dlouho. Vyrůstat zde, abych chápala některé ty věci. A tak vždy se snažím si to vysvětlit nějak v dobrém. Nebo prostě počkat, nedělat nějaké rychlé závěry neboť vím, že většina mých předpokladů nemusí být správných*."

Obratnost v kontaktu s lidmi

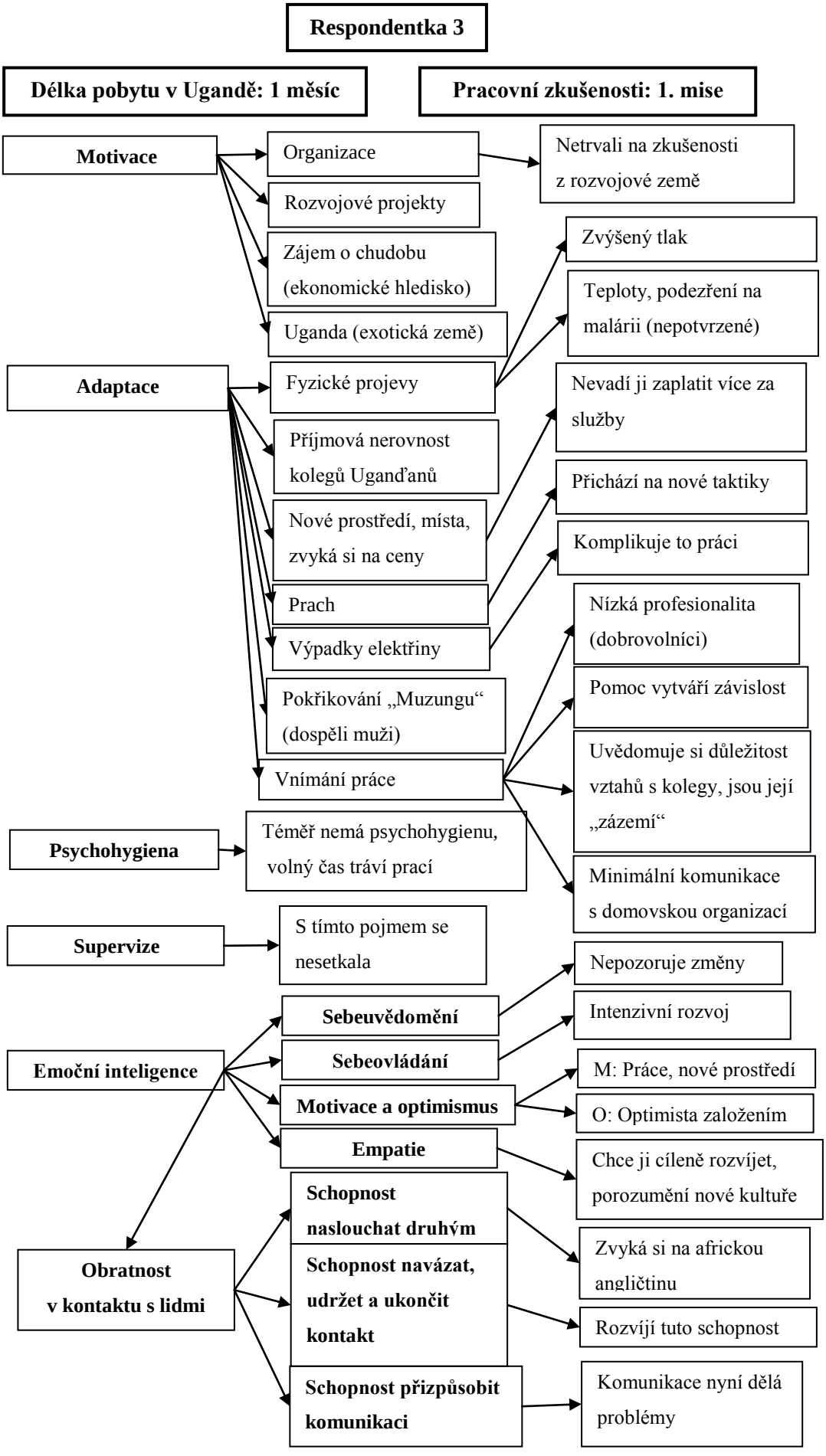
Oblast **naslouchání druhým rozvíjí** především díky **odlišné místní angličtině**. „*Ještě nejsem zvyklá na tu místní angličtinu a občas mi to dělá problém vůbec pochopit,*

no kontext ne, protože se vždy rozvypráví o nějaké věci. Ale vždy mi to dělá problém jim rozumět.“

Schopnosti navázat, udržet kontakt považuje za velmi důležité. „*Ty kontakty i tím, že jsme spolu více. Tím jsou ti kolegové, ti expati i ti místní. Ty vztahy jsou důležitější a intenzivnější. […] Takže* ***se cíleně snažím, aby ty vztahy byly co nejlepší.***“

Ukončit komunikaci ji neděla problém. „*V tom prostředí jako muzungu jako bílí, vzbuzuji takovou tu pozornost. Ale už se umím zorientovat, když je to potřeba utnout hned, ale ono je to jednoduché. Většinou se mne ten dotíravý člověk ptá: Odkud jsem? Tak mu se sladkým úsměvem odpovím, že ze Slovenska. To on v životě neslyšel, většinou je zaskočený a pak se to rovnou směřuje ke konci*.“

Přizpůsobit komunikaci respondentce **dělá problémy** především kvůli jazyku. „*No trochu je to tím jazykem, ještě nejsem zvyklá. Tak je to trošku problém, ale doufám, že se do toho rychle dostanu*.“


Respondentka 3
Délka pobytu v Ugandě: 1 měsíc
Pracovní zkušenosti: 1. mise
Motivace
Organizace
Netrvali na zkušenosti z rozvojové země
Rozvojové projekty
Zájem o chudobu (ekonomické hledisko)
Uganda (exotická země)
Adaptace
Fyzické projevy
Zvýšený tlak
Teploty, podezření na malárii (nepotvrzené)
Příjmová nerovnost kolegů Ugandanů
Nevadí ji zaplatit více za služby
Nové prostředí, místa, zvyká si na ceny
Přichází na nové taktiky
Prach
Komplikuje to práci
Výpadky elektřiny
Pokřikování „Muzungu“ (dospěli muži)
Nízká profesionalita (dobrovolníci)
Vnímání práce
Pomoc vytváří závislost
Uvědomuje si důležitost vztahů s kolegy, jsou její „zázemí“
Minimální komunikace s domovskou organizací
Psychohygiena
Téměř nemá psychohygienu, volný čas tráví prací
Supervize
S tímto pojmem se nesetkala
Emoční inteligence
Sebeuvědomění
Nepozoruje změny
Sebeovládání
Intenzivní rozvoj
Motivace a optimismus
M: Práce, nové prostředí
O: Optimista založením
Empatie
Chce ji cíleně rozvíjet, porozumění nové kultuře
Obratnost v kontaktu s lidmi
Schopnost naslouchat druhým
Zvyká si na africkou angličtinu
Schopnost navázat, udržet a ukončit kontakt
Rozvíjí tuto schopnost
Schopnost přizpůsobit komunikaci
Komunikace nyní dělá problémy

7.4 Respondentka 4

Respondentka 4 je na misi třetí měsíc a je to její čtvrtá mise. V minulosti pracovala na různých misích v Africe.

Motivace

Rozhodnutí vyjet na misi bylo z více stran. **Spolužák** respondentky byl rok v Súdánu a vyprávěl ji o Africe. Po skončení školy začala pracovat na interně, ale po čase **potřebovala změnu.** Motivací bylo jet někam pomáhat. „*Určitě to byla určitá motivace **jet do Afriky a pomáhat**. […] Je to zvláštní, ale **cítím naplnění toho lékařského povolání až tady v Africe**.*“

Před odjezdem měla obavy a velké množství očekávání. „*Měla jsem očekávání, měla jsem obavy, smíšené pocity před tím odjezdem. Ty očekávání. Očekávala jsem, že budu pracovat v nemocnici. Tropickou a interní medicínu. Očekávala jsem, že potkám nové lidi a naučím se nové věci. Že budu mít **nové zkušenosti** a že to pro mne bude možná něco **osvěžujícího něco nového v mém životě, co mně možná může posunout dále**.*“

Respondentka se dověděla o možnosti vycestovat přes **spolužáka, od kterého získala i kontakt na organizaci.** V té době nevěděla o jiné organizaci, s kterou by bylo možné vycestovat. „*Takže když jsem věděla, že se dá jít takto pod dozorem někoho se vlastně naučit tropickou medicínu, tak jsem si vybrala tuto organizaci*.“

Uganda jí byla poprvé přidělena. V Ugandě je nyní podruhé. Během posledních dvou let byla na čtyřech misích v Africe a ráda by ještě další dva roky pokračovala. „*Tato práce mne velmi naplňuje a baví, takže myslím, že ještě rok dva.*“

Zátěž

Pracovní zátěž souvisela se zvykáním si na odlišné pracovní prostředí. „*Prostě, že v práci už je to méně stresu než na začátku a ona ta **adaptace byla dost těžká si zvyknout na to ugandské tempo**, které evropského doktora celkem vytáčí. Nebo taková ta **ležérnost vůči rozhodnutím, vůči smrti a celkově**.*“

Osobní zátěž je však pro respondentku obtížnější. „*Já jednoznačně **hůře prožívám svoje osobní stresy**. Hlavně, co se týká **vztahů**. Když má člověk špatné vztahy na pracovišti, tak se všechno sype*.“

Pracovní začátky byly náročné. Dodnes si pamatuje svoje první pracovní dny. Kolegyně jí předala celé dospělé oddělení. „*Ona mi to **během jedné vizity celé předala** a já jsem tam stála a říkala si, že toto snad není pravda. **Nevím pořádně dávkování na***

***malárii a oni mne tu nechají**. […] do dnes si pamatuji ten první den, když jsem šla na vizitu. Ještě jsem jim pořádně **nerozuměla, že je to africká angličtina**. Já jsem se na ně koukala a snažila se odzírat, co mi to povídají. Vůbec nezvyk, že nerozumím pacientovi. Potřebovala jsem překládat, což pro mne byla úplná* novinka*. **Velmi jsem pociťovala jazykovou bariéru**, že si nemůžu s každým popovídat já*."

Velkou pracovní zátěží byla **odlišná úroveň zdravotní péče v Ugandě**, která je **oproti Evropě na velmi nízké úrovni**. A dalším zátěžovým faktorem byly úmrtí malých dětí. „*Když jsem viděla **umírat děti**, tak to pro mne byla **šokující nová zkušenost**. Hlavně **v Evropě nebo přímo na Slovensku se ty děti zachrání**. Možná, proto jsem nešla dělat pediatrii. Jako **bolest a utrpení lidí snáším velmi špatně**. A když jsem viděla prostě děti, to není jedna smrt měsíčně, ale pět šest dětí za týden. To se mi zdá neskutečné. To bylo pro mne nejšokující, na to, že nebudu rozumět kultuře a černochům a že to bude trvat i adaptačně déle v práci na to jsem se tak nějak připravila, ale na smrt dítěte jsem se nepřipravila, to bylo pro mne těžké*."

Pro respondentku zátěž představuje odloučení od Afriky a zároveň odloučení od domova. „*Je to zvláštní, vždy **když jsem v Africe, tak se těším domů**. A vždy **když jsem doma, tak se těším nazpět do Afriky**. Tak mám takové **schizofrenické stavy**. Je to takové, že mi chybí rodina, chybí mi děti. Je to směšné, ale možná mi **chybí jen takové to lidské objetí**, které od těch dětí doma vždy mám. […] Možná proto ani **nechci jezdit na ty delší mise, abych úplně nepřerušila kontakty doma**, **aby si mne doma děti pamatovaly a kamarádi věděli stále, jak vypadám**. Takže ty tři čtyři měsíce se mi zdají fajn. **I když to má své nevýhody, že za ty tři čtyři měsíce si člověk akorát vytvoří vztah s těmi lokálními zaměstnanci. A tehdy odchází**, to též trvá trochu déle, aby se k* nim *člověk dostal. Já si myslím, že **je lepší, když je doktor na tom oddělení déle, jak ty tři měsíce**, že ti zaměstnanci jsou z toho zmatení, když se jim každé tři měsíce mění doktor. Nevědí, co mají očekávat, mají různé zkušenosti, vždy jsou takoví **více uzavření na tom začátku**. Po druhém měsíci už i důvěřují, už ví, co mohou očekávat. A naráz přijde třetí měsíc a opět nový lékař. Už si myslím, že ti lidé se trochu uzamkli a už se nechtějí tolik otevírat. Myslím si, že je dobře, že budou mít své lokální doktory, že to bude stabilizované, ale potřebují supervizi.*"

Respondentka si uvědomuje, že se měnilo její celkové vnímání, což sebou přináší **rozdílné vnímání životních priorit lidí doma a jí samotné**. „*říkám, že priority jsou něco vyššího než to, kde býváš. Nechápou to lidé prostě. Jako **někdy se cítím taková ztracená v tom vnímání prostě, že člověk, který v Africe nebyl, to nepochopí, protože***

***když si to nezažije na vlastní kůži a nevidí**, jak si to dítě tam dokáže hrát celý den s rolkou od papíru. Navíc mají doma lidé spousty hraček. Jako mu stačí nějaký malý podnět na to, aby bylo inspirované k něčemu většímu. Ne milióny podnětů, které mají okolo sebe. Že oslavy nejsou o počtu řízků. Ale o tom, že se lidé potkají. Nevím tento materiální svět představuje pro mne. Neříkám, že si neužívám prostě dobré jídlo anebo příjemnou společnost, **ale už se můj svět posunul někam jinam**. Jako já jsem za to hrozně vděčná. […] jsem ráda, když se o to můžu s někým podělit. **I v rodině jsme se o tom bavili. Jako oni poslouchají, ticho a prostě nemám pocit, že to úplně chápou, při tom jsou to velice inteligentní lidé.** Prostě je to těžké i v tom pochopení, když se vrátíš od tam. Ale zkouším to, zkouším vysvětlovat*."

Dále respondentka popisuje jako svým způsobem náročné, že ji chybí určitý **životní komfort**, ale jsou to věci, bez kterých je schopná se nakonec obejít. „*Mít sprchu, splachující záchod a takto jako. Připadají mi to jako přízemní věci, ale v ničem jiném problém ani nevidím. A v podstatě nevidím problém ani v těchto jako. To že mi rodiče chybí. Vím, že se vrátím tak jako nevidím to jako nějaký problém. Takže nějaký takový problém není jako. Já už se cítím trochu v té Africe jako doma i tam.*"

Psychohygiena

Respondentka s sebou **nosí fotky své rodiny**. „*Mám je ráda, chybí mi a zpříjemňuji si to úplně směšně, že si nosím jejich fotky, když jsem v Africe. Jsou prostě stále u mě a mám je na té stěně stále při sobě. Mám z toho dobrý pocit, vím, že oni myslí na mě a já myslím na ně. Zase přijde čas, kdy se vrátím domů.*"

Respondentka využívá psychohygienu v podobě **procházek, cestování a výletů.** Též je pro ni psychohygienou **kontakt s lidmi.** „*Ráda jsem s lidmi, kteří si se mnou umí popovídat, sdílet trošku jako nějaké pocity a dojmy. Umí povídat o své zkušenosti nebo o svých trápeních. Velmi dobře to působí. Jít večer na pivo. **Dost času se přiznám, trávím nad počítačem a nad knížkami,** protože stále potřebuji získávat nové vědomosti a znalosti. Těch vědomostí tam stále není dost. Jak náhle mám něco, čemu nerozumím, tak se snažím se na to jít rychle podívat. Ještě ráda **vařím** ve volném čase.*"

Také v těžkých momentech je jí oporou víra. „*Mně **extrémně pomáhá víra** v těchto věcech. Že prostě mám neskutečnou důvěru ve vyšší moc. **A myslím si, že projdu těžkými obdobími prostě.***"

Respondentka si uvědomuje důležitost psychohygieny a odpočinku. „*Zas nějaký workoholismus je velmi chybný, protože potom se věci kazí a nedělají se správně. Nebo*

já to tak aspoň vnímám a myslím si, že každý má na to svůj názor. Ale oddychovat je potřeba."

Supervize

Respondentka **nemá zkušenosti se supervizí**. „*Ale takto zpětně možná i po těch projektech by to mělo svůj význam. Asi by bylo důležité, aby to byl někdo nezaujatý z venku. Uměl by to posoudit možná. Myslím si, že někdy, že už jsem dlouho v situaci, tak se mi zkreslí pohled na dané věci nebo danou situaci. Nemáme takové možnosti, ale aktuálně jsem se ještě nikdy necítila na to, že bych měla jít k psychologovi nebo psychiatrovi*."

Emoční inteligence

Sebeuvědomění

Respondentka pociťuje změny vnímání sebe sama a celkově velkou vděčnost za vše, co ji v životě bylo dáno. Také se naučila vnímat současný okamžik a vážit si maličkostí. „***Já jsem se celkově změnila***. *Myslím si, že Afrika změní každého člověka. Nemyslím si, že to jsou nějaké základní vlastnosti. Ale je to ve* ***vnímání druhých*** *okolo mě a ve* ***vnímání mě samotné****, vnímání sebe. Co možná beru jako veliký přínos, začala jsem si být* ***jistější jako doktorka***. *Možná takový nějaký pocit nedocenění na Slovensku. A potom to porovnat s tím, že teď* ***se cítím užitečná v Africe***. *A zase na druhé straně vnímat ty lidi. Učit se od nich nové věci,* ***učit se vnímat tento den.*** *Jak se* ***těšit z malých věcí****, být šťastný i když nemáš vilu a kadilak a takové věci. Prostě být vděčný za to, že mne táta neprodal za 150 krav.* ***Být vděčný za to, že jsem měla možnost vystudovat dokonce vysokou školu, bez toho aniž bych platila školné***. *Já jsem páté dítě, takže naši by si to určitě dovolit nemohli. Vlastně já jsem doktorka díky tomu, že jsem za to nemusela platit. Že bych určitě nebyla tam, kde jsem teď. Jako myslím, že se mi* ***celkově změnily priority***. *Jako životní*."

Respondentka získala díky zkušenosti v Ugandě **větší vnitřní klid, což souvisí s emoční inteligencí, jak po stránce sebeuvědomění tak i sebeovládání**. „*Ten rytmus života v té Africe je pomalejší, tak nejsem v takovém tom stresu. Že tak ze mě ta agrese opadává. Že* ***mám v sobě větší pokoj***. *Mám v sobě větší klid i v situacích, kdy lidé okolo mne nadávají i před malými dětmi, když posunuli spoj vlaku o 60 minut. Já říkám, že těmito nadávkami se ten problém nevyřeší.* ***Je pravda, že si vážím více malých věcí. Věci nad, kterými se rozčilujeme, jsou tak nepodstatné.*** *A to možná vysvětluje ty naše civilizační choroby a infarkty. Já jsem se v Africe setkala s infarktem jen jednou. To co je u nás úplně běžné, tak to oni tam nemají takový stres*."

Sebeovládání

Respondentka v Ugandě pracovala na sebeovládání. „*Mě když něco vytočí, tak jsem zlá. Snažím se to trochu krotit, už jsem částečně říkala, že už na nich nekřičím tolik jako na začátku, že už jsem si našla nějakou jinou cestu.* ***Taková ta moje horkokrevnost se možná ukáže****. Už je toho méně, ale* ***celkově se mi zdá, že už nejsem tak unáhlená***.“

Motivace a optimismus

Motivací pro práci má respondentka několik. „*Možná ten pocit* ***docenění a naplnění. Smysl té práce, víra.*** *Jako to jsou takové hlavní. A je na dlouho, každý konkrétní bod. Užitečná věc, záslužnost, celé to má smysl*.“

Respondentka si myslí, že je **vnitřní optimistou**. „*Já si myslím, že to mám tak přirozeně v sobě.* ***Snažím se myslet optimisticky a myslet na lepší věci****. Je zvláštní, že ty pesimistické věci jsou většinou takové, že s nimi sama nepohneš, tak se jimi nezaobírám. A osobní zkušenost mám takovou, že* ***optimismem dotáhnu věci mnohem dále.*** *Když dokážeš lidi pozitivně motivovat Ty sama tím, že Tě to baví. A ten stav pacienta je lepší, pacient je spokojenější. Není nic horšího, když přijdeš na ambulanci a tam sedí naštvaný, nasupený lékař, nebo nervózní, agresivní jako*.“

Empatie

Empatie se u respondentky rozvíjí především díky komunikaci s Ugandťany. Respondentka více vnímá a chápe odlišnou kulturu. „*Myslím, že jsem lidi před tím velmi ráda poslouchala a dělila se o pocity jako. Možná v tom, že jsem toho i trochu schopná i angličtině a s domorodými zaměstnanci. Jako bylo to velmi zvláštní* ***vyměnit si i pocity a takové sdílení a postřehy s lokálními lidmi. A možná také trochu vnímat skutečně tu jinou kulturu****. Jako něco normálního, to jsem možná před tím zdálo nenormální. Tak teď ty jejich postřehy prostě ano patří to k* nim.“

Obratnost v kontaktu s lidmi

Schopnost naslouchat druhým se rozvíjela během komunikace s lokálními lidmi. „*Já myslím, že rostu, tak celkově v tomto. Možná i tím, že tam byl ten volný čas, tak to ovlivnilo. Že jsme si* ***hodně vyprávěli a možná se to dá pocvičit, možná ano zlepšilo se to****. Hlavně s domácími. Dříve jsem se toho bála a nebylo mi to nějak přirozené. Ale* ***teď už jsem si zvykla poslouchat je***.“

Schopnost navázat, udržet a ukončit kontakt jsou velmi přirozené a nedělají jí problém a ještě se rozvíjeli v Ugandě díky zvýšené asertivitě a sebedůvěře. „*Já si myslím, že jsem celkem* ***extrovertní osoba. Navázat kontakt není problém****. […] Já jsem dost prudká v těchto věcech, takže s tím nemám moc problém. Možná je to trochu*

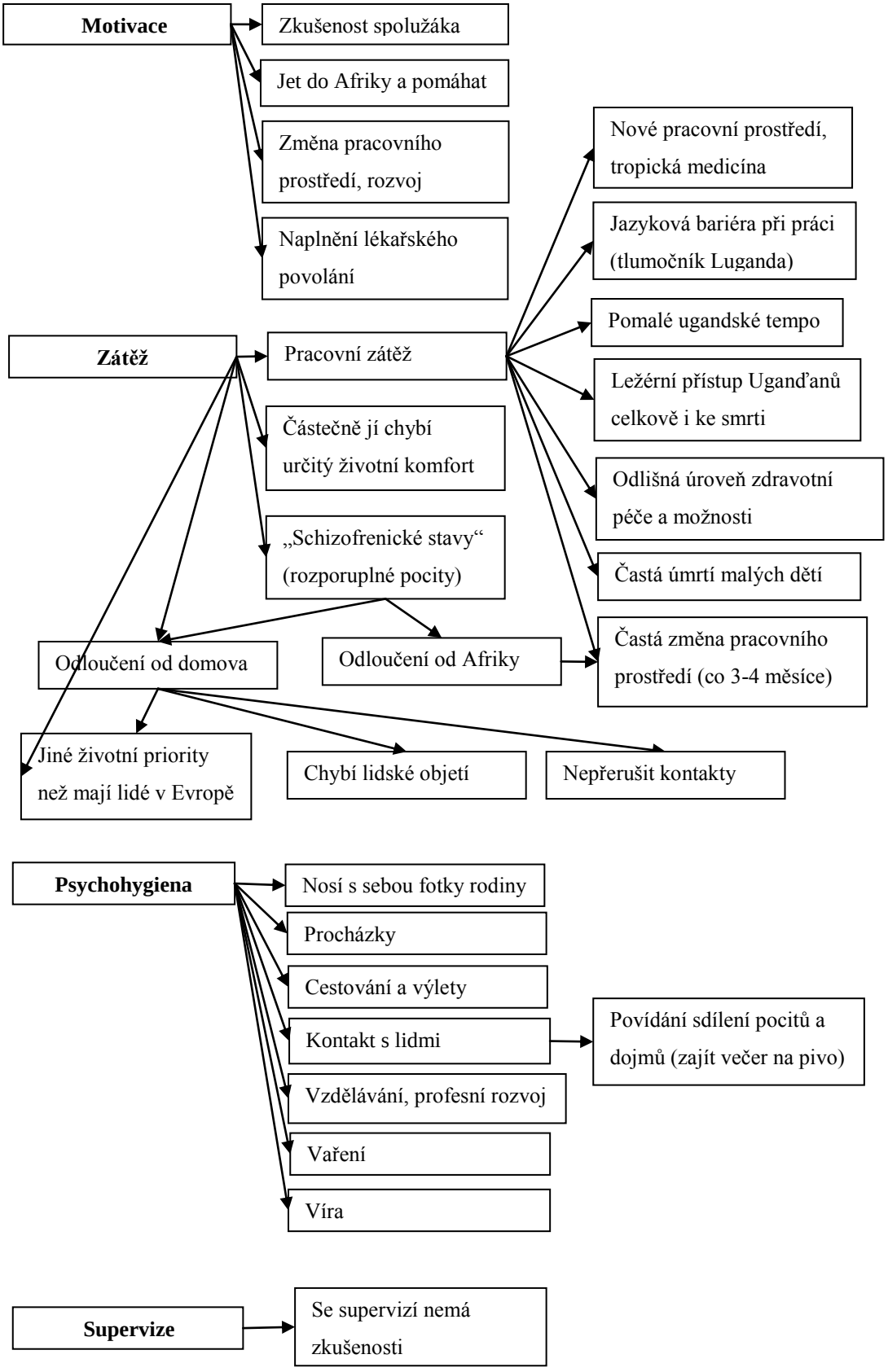
směšné, ale tím, že jsem větší tak u nich mám autoritu. Prostě vnímají mě jako autoritu. A když jim dám najevo, že stačí, tak stačí. Anebo možná osobností, nevím. Jako, když mě někdo naštve, tak i zakřičím. Jako že stačí prostě. Velmi zvýším hlas. […] Já si myslím, že jsem ***více asertivní ve vztazích.*** *Možná je to i tím* ***zvýšeným sebevědomím*** *v rámci té lékařské oblasti, že si teď více věřím jako lékař. A když už něco nestíhám, mám málo času někdo ti, tam stále něco mele. Tak já jsem velmi ostrá.*“

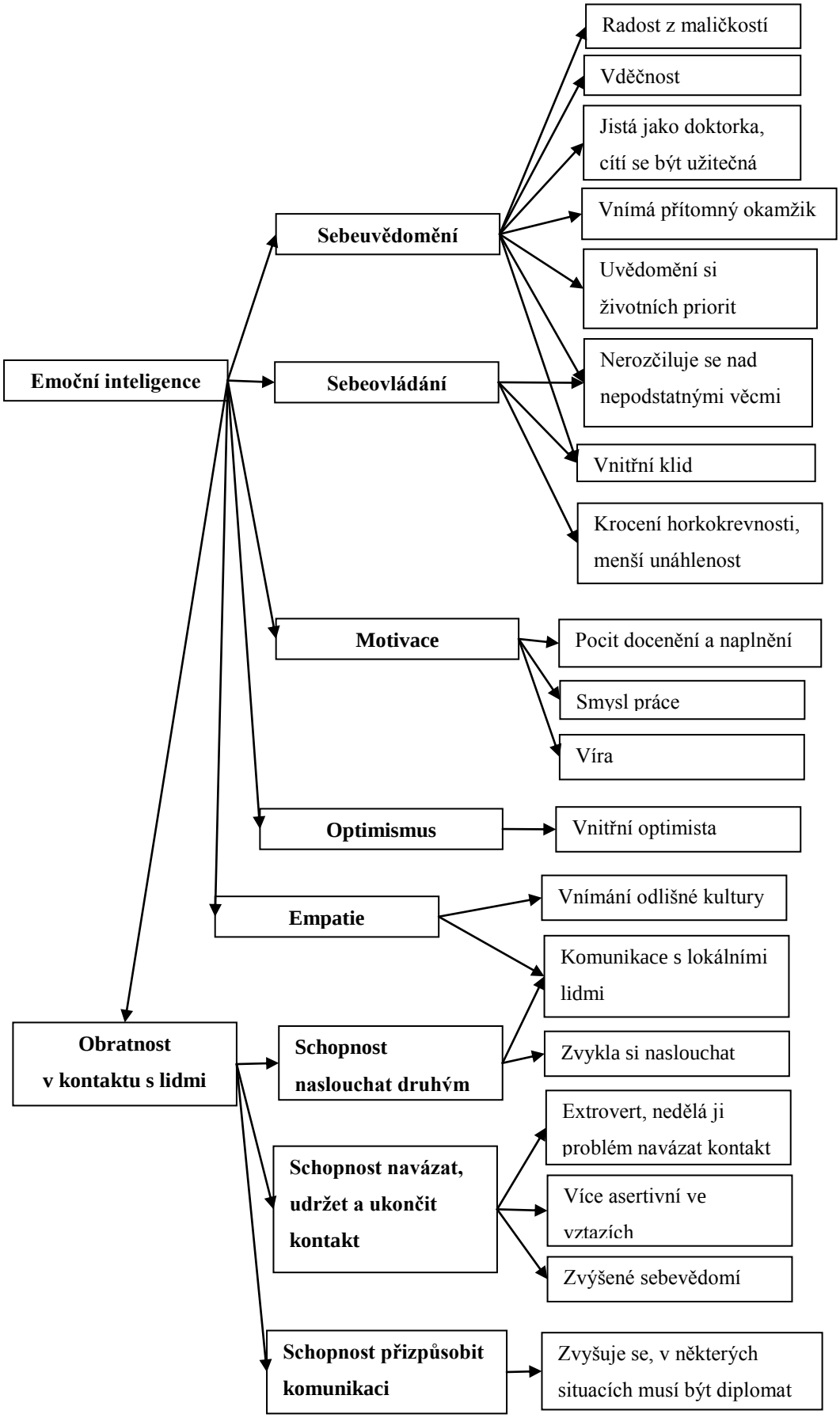
Schopnost změnit a přizpůsobit komunikaci se u respondentky mění. „*Já se snažím být diplomat jako, dokud mě nevytočí. Je to zvláštní, myslela jsem si, že v Africe budu moct být více přátelská, nemyslet na nějaké diplomatické fráze. Ale toto* ***jsem si zde určitě vypěstovala. Že když něco chceš, musíš tomu přizpůsobit i rozhovor.*** *Jako toto je taková nějaká nová zkušenost. Protože když jsem komunikovala a pracovala na Slovensku, tak byl nad Tebou nějaký primář. Nejsi tak odkázaná sama na sebe, prostě že musíš řešit věci. Tím že jsem se dostala i do vedoucí pozice, musela jsem se hodně přizpůsobovat podle klienta. Nejsem lepší v těchto věcech. Neboť mám dané, že jsem přímý člověk. Dost nerada na někoho něco kuji, přednášení koláčků na talíři.* ***Ale někdy v rámci získání donora nebo kvůli užitku musí se diplomaticky přizpůsobit rozhovor. Myslím si, že jsem se tedy v tom dost zlepšila***.“

Respondentka 4

Délka pobytu v Ugandě: 3 měsíce

Pracovní zkušenosti: 4. mise




Emoční inteligence
Sebeuvědomění
Sebeovládání
Motivace
Optimismus
Empatie
Obratnost v kontaktu s lidmi
Schopnost naslouchat druhým
Schopnost navázat, udržet a ukončit kontakt
Schopnost přizpůsobit komunikaci
Radost z maličkostí
Vděčnost
Jistá jako doktorka, cítí se být užitečná
Vnímá přítomný okamžik
Uvědomění si životních priorit
Nerozčiluje se nad nepodstatnými věcmi
Vnitřní klid
Krocení horkokrevnosti, menší unáhlenost
Pocit docenění a naplnění
Smysl práce
Víra
Vnitřní optimista
Vnímání odlišné kultury
Komunikace s lokálními lidmi
Zvykla si naslouchat
Extrovert, nedělá ji problém navázat kontakt
Více asertivní ve vztazích
Zvýšené sebevědomí
Zvyšuje se, v některých situacích musí být diplomat

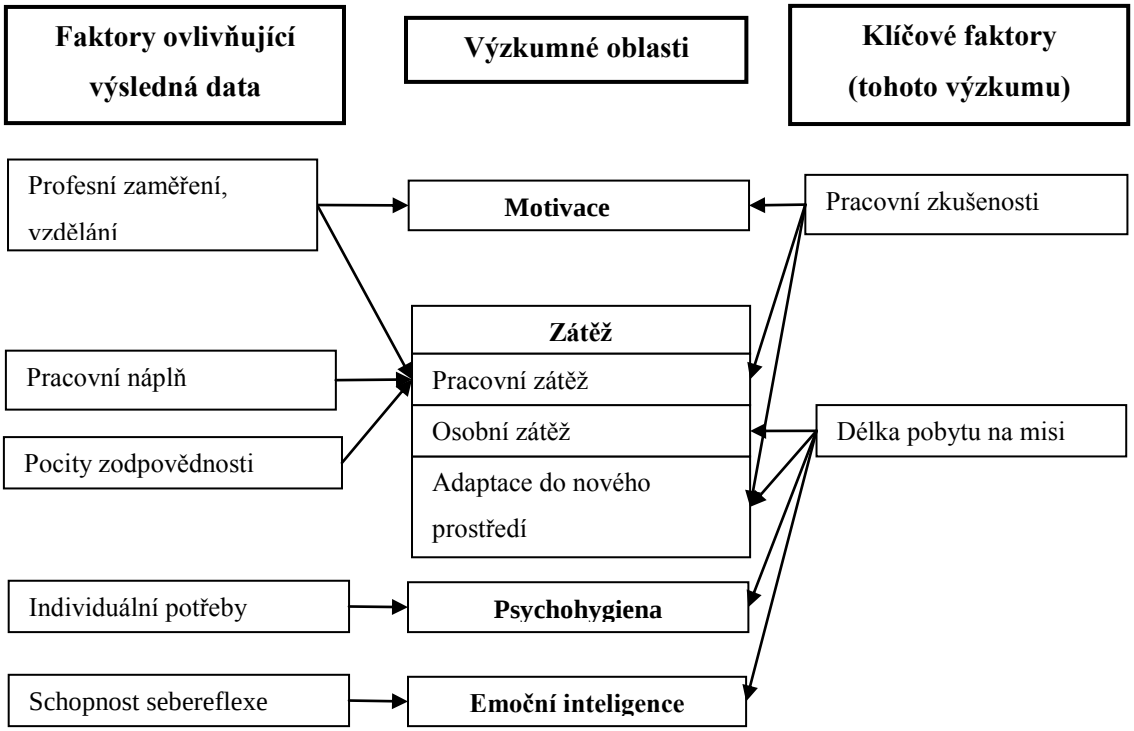
7.5 Analýza dat metodou vyhledávání a vyznačování vztahů

Nyní využiji metodu vyhledávání a vyznačování vztahů. V tomto výzkumu je vztahů několik. Týkají se jednotlivých výzkumných oblastí (motivace, zátěž, psychohygiena, emoční inteligence). V každé oblasti jsou podstatné jiné faktory. Jako klíčové faktory, které ovlivňují celý tento výzkum, jsem si stanovila délku pobytu na misi a počet pracovních zkušeností z misí.

V této podkapitole odpovím, v návaznosti na tyto vztahy, na jednotlivé výzkumné otázky, shrnu tím jednotlivé výzkumné oblasti.

Tato „metoda vyhledávání a vyznačování vztahů se používá, pokud jsou mezi proměnnými nějaké vnější souvislosti. Zvláštním tématem u této metody je způsob zdůvodnění identifikovaných vztahů. Vždy je nutná vzájemná triangulace různých podpůrných vysvětlení existujícího vztahu a vzájemné řetězení důkazů o jejich existenci“ (Miovský, 2006, str. 225).

Pro přehlednost zde graficky znázorňuji vztahy mezi výzkumnými oblastmi a faktory, které je ovlivňují.



Tyto vztahy nyní popíši v návaznosti na odpovědi na výzkumné otázky.

Výzkumná oblast: Motivace

Výzkumná otázka: Jaké jsou motivace pracovníků pro práci a pobyt na misi v Ugandě?

Pro oblast **motivace** jsou podstatnými faktory dosažené vzdělání, předešlá pracovní či dobrovolnická zkušenost a profesní zaměření.

Respondentka 1 má rozsáhlé profesní zkušenosti, což se odráží v motivacích, kterými je další profesní rozvoj, práce pod etickými standardy a také měla dlouholetý zájem o Afriku. Respondentka 2 měla zkušenost z Afriky. Díky této zkušenosti se jí naskytla pracovní nabídka a také to byla souhra okolností v životě. Respondentka 3 má motivace spojené s jejím ekonomickým vzděláním a tím je zájem o zkoumání chudoby v rozvojové zemi, dále zájem o rozvojové projekty a o Ugandu jako exotickou zemi. Motivace respondentky 4 souvisely též s profesním zaměřením, zkušeností spolužáka, touhou „*jet do Afriky a pomáhat"*. V Africe má pocit naplnění lékařského povolání, chtěla změnit pracovní prostředí.

Výzkumná oblast: Zátěž

Výzkumná otázka: Jaké zdroje zátěží (stresory) se u pracovníků na misi v Ugandě objevují?

V oblasti **zátěže** se ukazuje, že zdroje zátěže se dají rozdělit na pracovní, osobní a spojené s adaptací do nového prostředí.

U **pracovních zátěží** je podstatné profesní zaměření, pracovní náplň a dosavadní zkušenosti v práci a také souvisí s pocitem zodpovědnosti.

Pro respondentku 1 jsou stresové faktory spojeny s církevní politikou, konflikty s pracovními partnery a vnímáním Adopce na dálku a jejích negativních stránek. V případě respondentky 2 jsou stresory ovlivněné její svědomitostí a novými komunitními projekty, na kterých pracuje. Konkrétně jsou stresory nové pracovní situace, při komunitním plánování obtíže spojené s tím, že místní „*vidí bílé – vidí peníze*", očekávání druhých (donorů, vedení organizace), pocit zodpovědnosti všeobecně a také když musí dělat nějaká zásadní rozhodnutí. Stresově také působí omezená komunikace s domovskou organizací v ČR, umístění Adopce na dálku a nemocnice (v Ugandě jsou více potřebné oblasti). U respondentky 4 jsou stresory též spojeny s její profesí. V Africe jsou odlišné nemoci oproti Evropě, musela se přeorientovat a učit tropickou medicínu. Při práci v nemocnici se projevuje jazyková bariéra, potřebuje tlumočníka pro komunikaci s pacienty. Spolupracuje s místními, kteří mají pomalejší pracovní tempo, odlišné vnímání času, ležérní přístup celkový, i ke

smrti. V Ugandě je též odlišná úroveň zdravotní péče, časté úmrtí malých dětí. Tato respondentka také často mění pracovní prostředí (každé 3-4 měsíce), což je do jisté míry také stresové. Popisovala, že trvá měsíc až dva než si místní pracovníci přivyknou na nového doktora a ten pak zase odjíždí.

V **osobní zátěži** je podstatná délka pobytu na misi.

U respondentek 1, 2 a 4 se objevují jako stresové odloučení od domova, přátel a kamarádů. Velmi náročné je to pro respondentku 1, která říkala, že má teď „*hrozně stýskavé období*“. Tato respondentka je na misi již druhým rokem. Ostatní respondentky vnímají odloučení od rodiny také jako náročné, ale samy během rozhovorů zmiňovaly, že se domů vrací aspoň na čtrnáct dní či měsíc. A díky tomu se to dá zvládnout. Respondentka 4 dokonce vyhledává mise, které trvají tři až čtyři měsíce. Mívá měsíc volna doma a pak zase odjíždí na další, jak sama říká, „*aby si mne doma děti pamatovaly a kamarádi věděli stále, jak vypadám“*. Pro respondentku 1 a 4 jsou osobními stresy také lidská nedorozumění. Respondentka 4 zmínila, že jí chybí lidské objetí od blízkých a je pro ni těžké udržet kontakty s širším okolím přátel a kamarádů. Také díky zkušenosti z Afriky získává odlišné vnímání životních priorit a z toho vyplývají nedorozumění. V jejím případě je i určitou osobní zátěží odloučení od Afriky. Popisuje to jako „*schizofrenické stavy*“, když je doma, těší se do Afriky a zase naopak, když je v Africe, těší se domů.

U **adaptace** do nového prostředí je podstatným faktorem pracovní zkušenost a délka pobytu na misi.

Do oblasti adaptace do nového prostředí spadá respondentka 3, která je na misi první měsíc a je to její první mise. Prochází kulturním šokem, který se projevuje somatickými problémy (zvýšený tlak a teplota). Respondentka si zvyká na nová místa a místní ceny, výpadky elektřiny, všudy přítomný ugandský prach, pokřikování na bělochy „Muzungu“ nejen od dětí, ale i dospělých mužů. Stresová je pro ni i příjmová nerovnost místních ve srovnání s expaty. Upozornila i na nízkou profesionalitu organizace, protože na hodně věcech se podílejí dobrovolníci (pracují na misi jen omezenou dobu). Uvědomuje si také, že pomoc vytváří závislost.

Výzkumná oblast: Psychohygiena

Výzkumná otázka: Jaké druhy psychohygieny pracovníci používají?

Oblast **psychohygieny** je ovlivněna individualitou respondentek a také délkou pobytu na misi.

Respondentka 3 zatím psychohygienu nemá, protože jak sama tvrdí, je zvyklá ze začátku pracovat na plno než si zvykne na nové pracovní prostředí. Uvědomuje si však, že v budoucnu bude muset pracovní tempo zpomalit a trávit volný čas psychohygienou.

Respondentky 1, 2 a 4 využívají psychohygienu ve formě změny prostředí, jezdí na výlety a cestují často do Kampaly nebo Jinji. Respondentky 1 a 2 chodí rady plavat. Respondentka 1, když je vážně unavená, tak si zaleze a odpočívá, popřípadě čte knihy. Také ráda tráví čas povídáním s lidmi, například při večeři. Tato respondentka také intenzivně využívá supervizi, má dva supervizory. Respondentka 2 chodí ráda ve větších městech do kavárny na kávu a na nákupy. Ve volném čase čte knihy a kouká na filmy. Respondentka 4 ráda chodí na procházky, vaří. Také tráví čas s lidmi, se kterými ráda sdílí své pocity a dojmy. Ve volném čase se také učí a vzdělává (profesní rozvoj), protože jsou stále nové nemoci a případy, kterým třeba ze začátku nerozumí. Určitou psychohygienou je pro ni, že si na mise vozí fotky rodiny a přátel. V neposlední řadě pro ni znamená oporu i víra.

Výzkumná oblast: Emoční inteligence

Výzkumná otázka: Jakým způsobem ovlivňuje pobyt a práce v Ugandě jednotlivé složky emoční inteligence pracovníků (sebeuvědomění, sebeovládání, motivace a optimismus, empatie, obratnost v kontaktu s lidmi)?

V oblasti **emoční inteligence,** tedy vlivu pobytu a práce v Ugandě na jednotlivé složky emoční inteligence, se objevovaly odpovědi nejrůznějšího typu. Zde to záviselo na schopnosti sebereflexe, která se u respondentek lišila. Roli hraje také délka pobytu na misi.

Sebeuvědomění se u respondentky 1 měnilo ve zjištění toho, že je schopná pracovat v psychicky náročných situacích, poznání sebe sama jako přísné a tvrdé. Respondentka 4 si uvědomuje, že se změnila hodně. Má radost z maličkostí, pocit vděčnosti, získala větší profesní sebejistotu, naučila se vnímat přítomný okamžik, urovnala si životní priority. Respondentka 2 nepozoruje žádné změny. Respondentka 3 konstatovala, že je na misi příliš krátkou dobu, aby to mohla posoudit.

Sebeovládání se měnilo u respondentek 1, 3 a 4. Nejčastěji ve schopnosti ovládat se i ve vypjatých situacích. Respondentka 4 uvádí, že se nerozčiluje nad nepodstatnými

věcmi, má pocit vnitřního klidu, krotí svou horkokrevnost a je méně unáhlená. Respondentka 2 nepozoruje změny.

Motivaci všem respondentkám dodává, když vidí, že práce má smysl, kvalitně udělaná práce. Pro respondentku 3 je motivací i nové prostředí. Respondentku 4 motivuje pocit docenění a naplnění při práci a také víra.

Optimismus berou respondentky 1, 3 a 4 samy ze sebe, jsou tzv. „vnitřní optimisté". Respondentce 2 dodává optimismus, když se v práci něco povede. Respondentka 4 vnímá optimismus jako vhodný nástroj při práci, snaží se vidět věci optimisticky.

Empatie. Respondentka 1 ji přizpůsobuje okolnostem a prostředí, v některých případech ji vnímána jako limitující. Respondentka 2 zmiňovala v souvislosti s empatií „*rozvoj cynismu - člověk otupí*". Respondentka 3 se snaží o rozvoj empatie a chce porozumět nové kultuře. U respondentky 4 dochází k rozvoji empatie během komunikace a naslouchání místním lidem.

Obratnost v kontaktu s lidmi, která se dále dělí na další části, respondentky vnímaly takto:

Schopnost naslouchat druhým, v této oblasti se u respondentky 1 měnila ochota naslouchat druhým. Respondentka 3 si zvyká postupně na africkou angličtinu. Respondentka 4 rozvíjí schopnost naslouchat druhým při komunikace s místními lidmi. Respondentka 2 nepozoruje změny.

Schopnost navázat, udržet a ukončit kontakt. Respondentka 1 uvádí, že je to ovlivněno typem vztahu. Respondentka 2 si zvyká na komunikaci s místními například po telefonu. Respondentka 3 tuto schopnost rozvíjí, navazuje nové kontakty. Respondentce 4 tato schopnost nečiní problém, díky zvýšenému sebevědomí a rozvoji asertivity ve vztazích.

Schopnost přizpůsobit komunikaci v této oblasti u respondentky 1 docházelo k zpomalení komunikace (přizpůsobení na ugandské tempo). Respondentka 2 komunikaci přizpůsobuje a rozvíjí. Respondentce 3 komunikace nyní dělá problém, což je ovlivněno délkou pobytu na misi. Respondentka 4 přizpůsobuje komunikaci, protože v některých situacích je potřeba být „*diplomatem*".

7.6 Diskuse

Morgensternová a Šulová (2007) se zabývají kulturním šokem, kterým procházela respondentka 3. Tyto autorky v souvislosti s kulturní senzitivitou uvádí, že se jedinec musí při vstupu do nového prostředí zvládnout adaptovat se a cítit se přitom psychicky dobře a relativně v bezpečí. „*Určité osobnostní rysy jsou pro kulturní senzitivitu důležitým předpokladem, jedná se o orientaci na lidi, vnímavost a otevřenost*." (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 84) A vymezují šest typů interkulturní senzibility. Z jejich charakteristiky těchto typů vyplývá, že respondentka 3, se nachází v druhé fázi etnorelativismu, tedy v adaptaci. „*Jedinec se pokouší převzít úhel pohledu cizí kultury a stává se kulturně empatickým*." (Morgensternová, Šulová, 2007, str. 86) Respondentka 3 sama uvádí, že „*Tím, že je zde nové prostředí. Člověk musí nějak ty svoje. To co se naučil i před tím, nějakou tu empatii. Ještě téměř tak cíleně více na tom pracovat. Neboť si uvědomuji, že já dnes zde mnohým věcem nerozumím ani nikdy neporozumím. To bych zde musela být velmi dlouho. Vyrůstat zde, abych chápala některé ty věci. A tak vždy se snažím si to vysvětlit nějak v dobrém. Nebo prostě počkat, nedělat nějaké rychlé závěry neboť vím, že většina mých předpokladů nemusí být správných*."

Baštecká (2009, s. 388-393) zmiňuje význam supervize, který spočívá v podobě reflexe práce a sebereflexe pracovníka, tedy v rozvoji kvality odborné práce, která je v pomáhajících profesích neodmyslitelná od rozvoje osobnosti pracovníka. V oblasti supervize se v tomto výzkumu ukázalo, že respondentky s ní nemají, až na jednu z nich, zkušenosti i přesto, že pracují v pomáhajících profesích. Což je do jisté míry spojeno s atmosférou v organizaci, respondentka 1 uvedla. „*Jakoby k tomu se musí vychovávat, musí to být součást té organizační kultury, aby to lidi dobře přijali, a to určitě v charitě vlastně není*." Tato respondentka sama považuje supervizi za důležitou, protože „*Člověk reaguje pod hlubokými emocemi. A ty emoce těm lidem nedělají dobře. A zvláště když člověk pracuje s lidmi, tak je to zvlášť důležitý*."

Na dosažené výsledky výzkumu může mít vliv i prostředí. Uganda je popisována, jako krásná země. Má příjemné klima, nádhernou krajinu a přátelské obyvatelstvo. „*Perla Afriky*", tak ji nazval Winston Churchill v roce 1907. Během rozhovorů s respondentkami jsem se ptala i na to, co se jim líbilo, a většina z nich mluvila o příjemném a přátelském prostředí. Což může hrát roli ve zvládání zátěže. Zde jen zmíním vnímání Ugandy respondentkou 1, která popisuje, že: „*Mě úplně unesla ta*

země, jak je krásná […] mě úplně nadchly ty barvy, taková ta kombinace krásného nebe, zelená, hnědá, takové krásné zemité barvy. Úžasná a krásná země. A druhej hodně silný dojem, jak jsou ty lidi hodně vřelí a laskaví. I ta forma je nesmírně příjemná. Prostě ty lidi, že okamžitě vtáhnou člověka, že jsou takový, jak jsem četla v nějakém průvodci: „engagingly warm". A to je přesně to, co myslím, že jsou, že oni tu vřelost mají rádi. A to Tě vtáhne do toho dialogu, do té interakce s nimi, že jsou prostě úžasní."

V této části se zaměřím na porovnání výsledků mého výzkumu s výsledky Anny Boxanové (2011), která se ve své bakalářské práci věnovala humanitární pomoci a jejímu vlivu na humanitární pracovníky působící dlouhodobě na misi. Svoji výzkumnou část provedla též metodou kvalitativního výzkumu. Je nutné zohlednit, že mise humanitární a rozvojová je jiného charakteru. Přesto stojí za to se podívat na podobné oblasti a jejich výsledky, poukázat též na specifika a odlišnosti výzkumů.

V oblasti motivací pro výkon humanitární profese a práci na misi v Ugandě se ve výzkumech ukazují shodné motivy. Potřeba pomáhat lidem, touha po změně a poznávání nové kultury, profesní růst, naskytnutá pracovní nabídka, souhra okolností v životě (zkušenost se záplavami, zkušenost z dobrovolné služby, aj.).

V oblasti kontaktů s blízkými a rodinou jsou též podobné výsledky. V obou výzkumech se objevuje to, že respondenti potřebují mít častý kontakt s rodinou a přáteli. Také si uvědomují, že jim doma něco uniká. Ve výzkumu Boxanové popisuje jedna respondentka, jak pro ni bylo těžké vyrovnat se s tím, že ji umřela blízká osoba a ona u toho nemohla být. V tomto výzkumu respondentka 2 zmiňuje, že jsou věci, které člověk nevrátí. Narození dítěte v rodině, čas strávený s babičkou, jejíž zdravotní stav se zhoršuje.

Oblast vztahů na misi se dá rozdělit na vztahy s expaty a místními. Vztahy na misi mezi expaty, v obou výzkumech, probíhaly relativně na přátelské úrovni. Avšak vztahy s místními byly často komplikovanější. V práci Boxanové jedna respondentka mluví o této problematice v rámci dilemat v humanitární práci. Hovoří o tom, že „*místní pracovníci by mohli udělat nějaký úkon efektivně a jednoduše, ale z nějakého důvodu prostě nechtějí a s tímto se tam setkává člověk téměř dennodenně*" (Boxanová, 2011, str. 42) V tomto výzkumu respondentka 2 poukazovala na náročnou spolupráci s místními při komunitním plánování „*vidí bílý – vidí peníze*". Respondentka 4 zase zmínila pomalé pracovní tempo a ležérní přístup Ugandanů celkově a to i ke smrti.

Z hlediska psychohygieny a trávení volného času se ukazují specifika humanitární a rozvojové mise. Respondenti Boxanové, kteří jsou humanitárními pracovníky, uvádějí, že často ze začátku katastrofy lidé bydlí na stejném místě, kde pracují. Člověk nemůže vypadnout a pořádně relaxovat, odpočívat. U rozvojových pracovníků je to jiné. Respondentky v tomto výzkumu využívaly volného času k cestování a poznávání nových míst.

Dále se Anna Boxanová zabývala oblastmi, které jsou těžko porovnatelné. Zkoumala například konflikty na misi. K těm se v mém výzkumu vyjádřila jen respondentka 1, která uvádí, že konfliktů bylo hodně. A ty souvisely se spoluprací s partnery organizace. Také řekla, že na ní „*zanechávají hluboké šrámy*". Ve výzkumu Boxanové respondenti uvádějí, že konflikty jsou přirozenou součástí výkonu jejich práce, ale že nejsou nějak zásadně jiné oproti jiným pracovním podmínkám mimo mise. Dokonce jeden její respondent vnímá konflikty jako kladnou věc, „*protože je to střet názorů inteligentních lidí, a pakliže z toho vzejde něco dobrého, tak ten konflikt stál za to*" (Boxanová, 2011, str. 41).

Předmětem dalšího výzkumu by mohl být například dopad pobytu na misi/misích na osobní život a vztahy doma. Jelikož už respondentka 4 poukázala na to, že má odlišné priority a hodnoty než její přátelé a blízcí doma v Evropě. „*Myslím, že se mi celkově změnily priority. Jako životní. Myslím, že pozitivně. I když se tedy setkávám s tím, právě že opakem doma. Lidé jsou až naštvaní, když jim říkám tyto věci. A stále mi říkají, to je kvůli tomu, že jsi byla v Africe. U nás v Evropě je to, ale takto. A já říkám, že priority jsou něco vyššího než to, kde býváš. Nechápou to lidé. Jako někdy se cítím taková ztracená v tom vnímání prostě, že člověk, který v Africe nebyl, to nepochopí, protože když si to nezažije na vlastní kůži a nevidí, jak si to dítě tam dokáže hrát celý den s rolkou od papíru.*"

7.7 Závěry výzkumu

Závěry výzkumu lze shrnout dle jednotlivých výzkumných oblastí. Díky předcházejícím analýzám jsem došla k těmto výsledkům.

Nejčastější **motivace** byly spojeny s profesním zaměřením, rozvojem, pracovními zkušenostmi a touhou jet do Afriky. Objevují se také motivy jako je práce v organizaci s etickými standardy, zájem o rozvojové projekty, zkoumání chudoby, zájem o Ugandu jako exotickou zemi, zkušenost spolužáka.

Zátěže se dělily na pracovní, osobní a spojené s adaptací do nového prostředí.

Pracovní zátěže souvisely s odlišnou ugandskou kulturou a mentalitou. Konkrétně se jedná o odlišné vnímání času místních obyvatel, nové pracovní prostředí, jazykovou bariérou a nutnost tlumočníka, pomalé ugandské tempo, ležérní přístup Ugaňanů celkový, i ke smrti, odlišnou úroveň zdravotní péče, časté úmrtí malých dětí, při komunitním plánování „*vidí bílé – vidí peníze*“.

Částečně byla pracovní zátěž spojena také s programem Adopce na dálku a jejími negativními stránkami (pomoc místním vytváří závislost), omezenou komunikací s domovskou organizací, mírou církevní politiky a konflikty s místními partnery, nízkou profesionalitou organizace (hodně práce dobrovolníků, kteří tráví na misi omezenou dobu).

Pracovní zátěž souvisela s pocitem zodpovědnosti při zásadních rozhodnutích a očekáváním druhých (donorů, vedení organizace), též s novými pracovními situacemi.

Osobní zátěže byly převážně spojeny s odloučením od rodiny, přátel a kamarádů, lidskými nedorozuměními.

Adaptace souvisí se vstupem do nového prostředí, což se projevovalo somatickými obtížemi a přivykáním si na místní zvyky a podmínky. Těmito specifickými podmínkami je příjmová nerovnost místních kolegů, výpadky elektřiny, všudy přítomný ugandský prach, pokřikování na bělochy „Muzungu“ nejen od dětí, ale i dospělých mužů.

Nejčastější forma **psychohygieny** je změna prostředí, výlety a cestování do blízkých měst. Další časté formy jsou plavání, četba a trávení času s dalšími lidmi. Též se objevovaly způsoby psychohygieny jako je káva v kavárně, nákupy jídla, sledování filmů, vaření, fotky rodiny a přátel, v neposlední řadě i víra.

Emoční inteligence se nedá oddělit od respondentek, protože je to naprosto jedinečná oblast. Přesto se pokusím shrnout dosažené výsledky.

Sebeuvědomění je ovlivněno individuálním nastavením a schopností sebereflexe. Výsledky se hodně lišily. U jedné z respondentek se sebeuvědomění měnilo v poznání a zjištění toho, že je schopna pracovat v psychicky náročných situacích a v poznání sebe sama jako přísné a tvrdé. Další respondentka si více váží maličkostí, je vděčnější, pozoruje větší profesní sebejistotu, vnímá intenzivněji přítomný okamžik, srovnala si životní priority.

Sebeovládání se měnilo ve schopnosti ovládat se i ve vypjatých situacích. Nerozčilování se nad nepodstatnými věcmi, vnitřní klid, krocení horkokrevnosti, menší unáhlenost.

Motivaci respondentkám velice často dodává, když vidí, že práce má smysl. Když se v práci něco podaří, kvalitně udělaná práce, práce v novém prostředí. Pocit docenění a naplnění při práci a víra.

Optimismus často berou samy ze sebe, jsou tzv. „vnitřní optimisté“. Považování optimismu jako vhodného nástroje při práci, snaha vidět věci optimisticky.

Empatie je přizpůsobena okolnostem a prostředí, někdy vnímána jako limitující. Snaží se o rozvoj empatie a porozumění nové kultuře. Rozvíjí se během naslouchání a komunikace s lokálními lidmi. Empatie byla reflektována i jako rozvoj cynismu „člověk otupí“.

Obratnost v kontaktu s lidmi, která se dále dělí na další části, respondentky vnímaly následovně.

Schopnost naslouchat druhým, se mění v návaznosti na komunikaci s místními lidmi a zvykání si na africkou angličtinu

Schopnost navázat, udržet a ukončit kontakt, tato oblast se rozvíjí, je ovlivněna typem vztahu, zvykání si na komunikaci s místními.

Schopnost přizpůsobit komunikaci, v této oblasti docházelo skutečně k přizpůsobení komunikace a rozvoji komunikačních dovedností.

V oblasti emoční inteligence je vidět, že některé respondentky během pobytu v Ugandě prošly velkým posunem a rozvojem těchto schopností. To je může vést k lepší orientaci a porozumění sobě sama i druhým a v konečné fázi i k efektivnějšímu fungování jako pracovníka v pomáhajících profesích.

Z těchto výsledku je patrné, že se cíl výzkumu povedl naplnit.

Souhrn

„*Je to srdce, které rozdává. Ruce už jenom dávají*.“ *(africké přísloví)*

Tato bakalářská práce pojednává o zvládání zátěže a psychohygieně pracovníků na misi Arcidiecézní charity Praha v Ugandě.

V Ugandě je prostřednictvím Arcidiecézní charity Praha poskytována rozvojová spolupráce a částečně i zahraniční sociální práce a humanitární pomoc. Mezi projekty, které charita v Ugandě realizuje, patří především program Adopce na dálku. Dalšími projekty jsou školy a Česko-slovensko-ugandská nemocnice. Aby mohla Arcidiecézní charita vykonávat svoji činnost, potřebuje pracovníky, kteří budou její projekty v Ugandě realizovat. Těmito realizátory projektů jsou rozvojoví a humanitární pracovníci i lékaři. Zmíněné pracovníky řadíme do pomáhajících profesí.

Na pracovníky v pomáhajících profesích jsou kladeny specifické nároky. Počítá se mezi ně fyzická a psychická zdatnost, inteligence, přitažlivost pro klienty. Při jejich činnosti se vyžaduje otevřený a vnímavý postoj, v některých případech i talent a výcvik v příslušných dovednostech. Motivace pro tuto činnost je těžké určit a jsou individuální záležitostí každého jedince.

Pro pomáhající profese je typická vysoká emoční zátěž, která má vliv jak na osobní tak i na profesní život. V této oblasti se ukazuje důležitost emoční inteligence. Zmíněná emoční inteligence se skládá ze sebeuvědomění, sebeovládání, motivace a optimismu, empatie a obratnosti v kontaktu s lidmi. Rozvoj a kultivace zmíněných dovedností může přispět ke zlepšení pocitu pohody a v konečném důsledku k zefektivnění práce.

Pomáhající profese na sebe váže řadu zátěží. Dlouhodobá nevyváženost mezi braním a dáváním se mění v pocity vyčerpání, nezájmu, cynismu a rozvíjí se v profesním i osobním životě v podobě syndromu vyhoření. V případech jako jsou zahraniční mise, je zmíněná zátěž ještě výraznější. Změna prostředí, odloučení od domova, jiná kultura, jazyková bariéra, nedostatek informací, omezené možnosti pomoci potřebným, odlišné pracovní tempo. A ještě k tomu pracovníci, v začátcích vstupu do nového prostředí, procházejí kulturním šokem.

Kulturní šok se projevuje pocity strachu, zmatení, dezorientace, deprese, pocitu ztráty, deprivace z důvodu odloučení od blízkých a také psychosomatickými problémy (spavost, bolesti břicha či hlavy), přecitlivělostí na vnímanou kritiku.

Teoretická část je dále zaměřena na popis psychohygieny, která je aplikovanou péčí o lidskou bytost v její celistvosti a to v každodenním životě. Do psychohygieny se řadí životospráva, na kterou má veliký vliv pravidelnost a péče o spánek, výživa, odpočinek, pohyb a hospodaření s časem. Mezi další oblasti psychohygieny patří relaxační a meditační techniky a sebevýchova. Zvláštní oblastí jsou mezilidské vztahy, především sociální opora, která je jedním z klíčových faktorů pro zvládání zátěžových situací. Důležitou součástí pomáhající profese je supervize. Slouží k profesionálnímu i osobnímu růstu pracovníka, což vede ke zvyšování kvality jeho práce.

V empirické části zjišťuji, jaké jsou motivace pro výjezd na misi do Ugandy, zjišťuji zdroje zátěže, způsoby psychohygieny a vliv pobytu na jednotlivé složky emoční inteligence. Pro zjištění těchto oblastí jsem použila kvalitativní paradigma. Oslovila jsem na misi několik pracovnic, dobrovolníků a lékařů, ti s účastí ve výzkumu souhlasili. Pro tento výzkum jsem použila čtyři rozhovory. Výsledky výzkumu jsem analyzovala nejprve deskriptivní metodou a poté metodou vyhledávání a vyznačování vztahů, kde jsem poukazovala na faktory, které ovlivňovaly jednotlivé výzkumné oblasti. Pro přehlednost jsem tyto metody zjednodušila pomocí grafů.

Ukázalo se, že motivace po výjezd na misi jsou různého charakteru v závislosti na pracovních zkušenostech a profesním zaměření.

Potvrdilo se, že práce na misi je náročná, plná nejrůznějších zdrojů zátěže, souvisejícími s ugandskou kulturou a mentalitou, odloučením od domova a také spojená s lidskými nedorozuměními. Částečně i s umístěním a fungováním programu Adopce na dálku, pomoc vytváří závislost.

Respondentky používají podobné způsoby psychohygieny. V podobě změny prostředí, výletů a cestování do blízkých měst. Vyhledávají kontakt s dalšími lidmi, buď místními nebo expaty. Chodí plavat a na procházky.

Reflexe emoční inteligence pracovnic se lišila. Nejlépe je to vidět na výsledných grafech. Respondentka 4 v této oblasti dosahovala velkého rozvoje schopností. Ostatní pracovnice reflektovaly také určité změny těchto schopností. Shodná u většiny respondentek byla oblast sebeovládání, ve které se výrazně zlepšovaly a zachovávaly si klidnou hlavu i ve velmi náročných situacích. Také téměř všechny sebe sama popisují jako věčné/vnitřní optimisty. Motivaci jim dodává, když vidí, že se v práci něco povedlo, že práce má smysl. Empatii respondentky rozvíjejí v návaznosti na kontaktu s odlišnou kulturou, zároveň si velmi často uvědomují, že empatie může být v určitých chvílích limitující. Obratnost v kontaktu s lidmi se rozvíjela především kvůli odlišné

africké angličtině, na kterou si respondentky musely zvyknout. Též docházelo ke zpomalení a přizpůsobování komunikace.

Tato práce je originální ve zkoumání vlivu pobytu na misi na jednotlivé složky emoční inteligence, což se ukázalo jako zajímavá výzkumná oblast. Avšak rozsah této práce se tím značně navýšil.

Díky této bakalářské práci jsem si uvědomila, že na pracovníky na misi působí specifické druhy zátěží. Také jsem si více uvědomila, jak odlišná může být sebereflexe jednotlivých pracovnic a jak rozdílně mohou vnímat místní obyvatele. Myslím si, že tato práce může sloužit jako inspirace pro pracovníky, studenty nebo dobrovolníky, kteří vyjíždějí na podobné typy misí.

Seznam literatury

Bartko, D. *Moderní psychohygiena*. Praha: Orbis, 1976.

Baštecká, B. *Psychologická encyklopedie, aplikovaná psychologie*. Praha: Portál, s. r. o., 2009. ISBN 978-80-7367-470-0

Baštecká, B. a kolektiv *Terénní krizová práce: Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing, spol.s.r.o., 2005. 300 s. ISBN 80-247-0708-X

Bedrnová, E. a kolektiv. *Duševní hygiena a sebeřízení pro vysokoškoláky a mladé manažery*. Praha: Fortuna, 1999. ISBN 80-7168-681-6

Boxanová, A. *Humanitární pomoc a její vliv na humanitární pracovníky působící dlouhodobě na misích.* (Bakalářská práce) Olomouc: Univerzita Palackého, 2011.

Čermáková, J. *Stresové faktory u humanitárních pracovníků a možnosti psychohygieny*. (Bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého, 2011.

Goleman, D. *Práce s emoční inteligencí*. Praha: Colombus, spol. s r. o., 2000. ISBN: 80-7249-017-6

Hájek, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7

Havrdová, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: OSMIUM, 1999. ISBN 80-902081-8-5

Hošek, V. *Psychologie odolnosti*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-889-1

Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, s. r. o., 2006. ISBN 80-7367-181-6

Křivohlavý, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, s. r. o., 2001. ISBN 80-7178-551-2

Křivohlavý, J. *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál, s. r. o., 2004. ISBN 80-7178-835-X

Křivohlavý, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994. ISBN 80-7169-121-6

Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o., 2003a. ISBN 80-7178-548-2

Matoušek, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, s. r. o., 2003b. ISBN 80-7178-549-0

Miovský, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Garda Publishing, a. s., 2006. ISBN 80-247-1362-4

Míček, L. *Duševní psychohygiena*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984.

Morgensternová, M. a Šulová, L. *Interkulturní psychologie*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1361-1

Nakonečný, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9

Němec, J. *Výběr a příprava osob vyjíždějících na zahraniční humanitární a rozvojové mise.* (Magisterská diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého, 2009.

N.O.H.A. *Management in humanitarian assistance*. Italy: European Comumunities, 1998. ISBN 92-828-2482-9

Paulík, K. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2959-6

Práško, J. a kolektiv. *Nespavost*. Praha: Portál, str. r. o., 2004. ISBN 80-7178-919-4

Práško, J. a kolektiv. Deprese a jak ji zvládat. Praha: Portál, str. r. o., 2003. ISBN 80-7178-809-0

Princová, K. *Pomoc lidem vzdáleným: Etická témata v zahraniční pomoci*. (Disertační práce). Praha: Univerzita Karlova, 2011.

Reichel, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů.* Praha: Garada Publishing, 2009. Isbn 978-80-247-3006-6

Sphere Project: *Humanitární charta a minimální standardy pro humanitární pomoc*. Praha: Sdružení česká katolická charita, 2003. ISBN 80-7178-865-1

Odborné časopisy a sborníky

Bajer, P. (2009). Katedra sociálnej práce na škole sv. Alžběty sa zameriava na humanitárné misie v rozvojových krajinách. In Bajer, P. *Sociální práce - Různá pojetí sociální práce*. (č. 3, s. 144-146) České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

Doležel, J. (2008). Osobnostní rizika pomáhající praxe: Syndrom pomocníka ve světle biblické moudrosti. In Palaščáková, D. (Eds.), *Spravedlnost a služba III.: Sborník odborných příspěvků a studijních textů CARITAS-VOŠ sociální Olomouc* (s. 32-47). Olomouc: Caritas-Voš sociální.

Kopřivová, J. (2009). Podpora dítěte, pomoc komunitě. In Bajer, P. *Sociální práce a rozvojová pomoc.* (č. 4, s. 26-28) České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

Princová, K. (2009). Místo sociální práce v mezinárodní pomoci a spolupráci. In Bajer, P. *Sociální práce a rozvojová pomoc.* (č. 4, s. 63-70) České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.

Princová, K. (2008). Zahraniční studentské praxe ve zranitelných zemích: příležitosti a úskalí. In Palaščáková, D. (Eds.), *Spravedlnost a služba III.: Sborník odborných příspěvků a studijních textů CARITAS-VOŠ sociální Olomouc* (s. 65-72). Olomouc: Caritas-Voš sociální.

Snášel, M. (2008). Emoční inteligence v sociální práci. In Doležel, J. (Eds.), *Spravedlnost a služba II.: Sborník odborných příspěvků a studijních textů CARITAS-VOŠ sociální Olomouc* (s.32-40). Olomouc: Caritas-Voš sociální.

Elektronické zdroje

Arcidiecézní charita Praha (2011a) *Arcidiecézní charita Praha.* [on-line]. Dostupné 12.9.2011 z http://praha.charita.cz/onas/

Arcidiecézní charita Praha (2011b) *Jak pomáháme.* [on-line]. Dostupné 12.9.2011 z http://praha.charita.cz/rozvojove-stredisko/jak-pomahame/

Arcidiecézní charita Praha (2011c) *Adopce na dálku*. [on-line]. Dostupné 16.10.2011 z http://praha.charita.cz/rozvojove-stredisko/adopce-na-dalku/

Arcidiecézní charita Praha (2011d) *Charita Praha v Ugandě.* [on-line]. Dostupné 12.9.2011 z http://praha.charita.cz/rozvojove-stredisko/kde-pomahame/uganda/

Arcidiecézní charita Praha (2011e) *Humanitární pomoc.* [on-line]. Dostupné 12.9.2011 z http://praha.charita.cz/rozvojove-stredisko/jak-pomahame/humanitarni-pomoc/

Central intelligence agency, The Word Factbook. (2011) *Africa, Uganda.* [on-line]. Dostupné z 16.10.2011 https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ug.html

Česko proti chudobě. (2012) *Rozvojové cíle tisíciletí*. [on-line]. Dostupné 29.3.2012 z http://www.ceskoprotichudobe.cz/?id=37-rozvojove-cile-tisicileti

Člověk v tísni. (2008) *Humanitární pomoc a rozvojová spolupráce*. [on-line]. Dostupné 29.3.2012 z http://www.rozvojovka.cz/humanitarni-pomoc-a-rozvojova-spoluprace_228_2.htm

Člověk v tísni. (2007) *Příručka rozvojového vzdělávání pro studenty mediálních oborů*. [on-line]. Dostupné 29.3.2012 z http://www.rozvojovka.cz/download/skripta_rozvojovka_student.pdf

Člověk v tísni (2006): *Sektor humanitární pomoc a obnova.* [on-line]. Dostupné 28.11.2011 z http://www.clovekvtisni.cz/index2.php?id=261

Ivanovová, J., Břichňáčová, J. (2012). *Fenomén kulturního šoku, fáze adaptace na cizí kulturní prostředí*. [online] Dostupné 2.4.2012 z: http://www.inkluzivniskola.cz/sites/default/files/uploaded/064Ivanovova.pdf

Ministerstvo zahraničních věcí České republiky (2010): *Zákon o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci.* [on-line]. Dostupné 28.11.2011 z

http://www.mzv.cz/jnp/cz/zahranicni_vztahy/rozvojova_spoluprace/koncepce_publikace/zakon_o_zahranicni_rozvojove_spolupraci.html

Peterková, M. (2012). *Relaxace - přehled metod.* [online]. Dostupné 2.4.2012 z: http://www.relaxace.psychoweb.cz/.

Vysoká škola zdravotní a sociální práce sv. Alžběty. (2010) *Humanitární projekty*. [online]. Dostupné 2.4.2012 z http://www.vssvalzbety.sk/projekty/humanitarne-projekty/projekty

Příloha č. 1: Design výzkumného interview

1) Motivace (pro tento typ práce/mise)

Proč jste jel/a do Ugandy na misi? (důvody)

Co jste (si přál/a) očekával/a?

Proč tato organizace?

Proč tato mise?

Je to Vaše první mise?

2) Možné zdroje stresu

Vnímáte nějaký stres na misi?

Vybavujete si první dny práce v Ugandě?

Co se Vám líbilo?

Co se Vám nelíbilo?

Bylo něco co Vás šokovalo/překvapilo?

Měl/a jste pocit, že něco nezvládáte/nezvládnete?

Smysl práce

Jak vnímáte svoji práci?

Jak vnímáte působení organizace v Ugandě?

Jak vnímáte projekty Arcidiecézní charity Praha v Ugandě?

Spolupráce

Jakým způsobem probíhá komunikace s organizací v Praze/Univerzitou (doktoři)?

Jak se Vám spolupracuje s dalšími expaty?

Jak se Vám spolupracuje s místními lidmi (pracovníky)?

Rodinné zázemí/vztahy

Jak náročné je pro Vás být mimo domov?

Jak často jste v kontaktu s lidmi doma?

Čím je pro vás náročné být mimo domov?

3) Psychohygiena

Jak trávíte volný čas?

Proč trávíte čas tímto způsobem? Co Vám to přináší?

Trávíte volný čas s místními lidmi nebo expaty?

Vyhovuje Vám to?

Probíhají u Vás supervize?

Pokud Ne. Myslíte, že by Vám pomohly?

4) Emoční inteligence

Sebeuvědomění

Změnil se pohled na Vás samotného/samotnou během pobytu v Ugandě?

Sebeovládání

Myslíte, že zkušenost v Ugandě ovlivnila Vaše sebeovládání (trpělivost)?

Motivace a optimismus

Co Vás motivuje pro Vaši práci?

Co Vám dodává optimismus?

Empatie

Změnila se Vaše schopnost vžít se do druhých/empatie?

Obratnost v kontaktu s lidmi

Změnila se Vaše schopnost naslouchat druhým?

Změnila se Vaše schopnost navázat, udržet a ukončit kontakt?

Změnila se Vaše schopnost změnit a přizpůsobit komunikaci?

Konec

Máte pocit, že vám bude doma něco chybět?

Na co se domů těšíte?

Chtěl byste znovu na nějakou misi?

Jste rád/a, že jste jel/a?

Co si odnášíte z mise?