

Sociální percepce osob se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách

Tereza Košárková

Bakalářská práce
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Tereza Košárková**
Osobní číslo: **H16516**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Sociální percepce osob se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální psychologie, sociální percepce a zaměstnanosti.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tisková/elektronická**

Seznam odborné literatury:

RYCHLÍK, Martin. Dějiny tetování. Praha: Mladá fronta, 2014, 228 s. ISBN 978-80-204-3286-5.

RYCHLÍK, Martin. Tetování, skarifikace a jiné zdobení těla. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2005. Dějiny odívání. ISBN 80-710-6780-6.

HNILICA, Karel. Stereotypy, předsudky, diskriminace: (pojmy, měření, teorie). Praha: Karolinum, 2010, 207 s. Acta Universitatis Carolinae. Philosophica et Historica. Monographia. ISBN 978-80-246-1776-3.

HEBDIGE, Dick. Subkultura a styl. V Praze: Dauphin, 2012, 239 s. ISBN 978-80-7272-197-9.

SMOLÍK, Josef. Subkultury mládeže: uvedení do problematiky. Praha: Grada, 2010, 281 s. ISBN 978-80-247-2907-7.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michaela Lukešová
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

27. listopadu 2018

Termín odevzdání bakalářské práce:

26. dubna 2019

Ve Zlíně dne 27. listopadu 2018

doc. Ing. Anežka Lengálková, Ph.D.
děkanka

L.S.

Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použítou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 4. 8. 2019

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

²⁾ Vysoká škola nerádozně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých provedla obhajobu, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpisy vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří se od majority odlišují svým vzhledem. Zaměřujeme se zde na tetování a dredy. Teoretickou část tvoří 3 kapitoly. Nejprve vymezujeme základní pojmy ze sociální psychologie související s našim tématem – sociální percepce, identita jedince a předsudky. Dále se zaměřujeme na zaměstnání v sociálních službách. Zde se zabýváme profesí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, vztahem vzhledu a profese a diskriminací. V poslední kapitole se zaměřujeme na kulturu, tetování a dredy. V praktické části popisujeme kvalitativní výzkum a rozhovory se 6 pracovníky. Popisujeme zde problematiku vzhledu a zaměstnání v sociálních službách.

Klíčová slova: sociální služby, sociální percepce, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, vzhled, tetování, dredy

ABSTRACT

Bachelor thesis deals with social workers and social service workers, who are different from major society because of their appearance. We focus on tattoos and dreadlocks. The theoretical part consists of 3 chapters. At first, we explain basic concepts of social psychology, which are related to our topic – social perception, identity of individuals and prejudices. Next, we focus on the profession in social services. This chapter gives information about social workers and social service workers, relationship between appearance and profession and discrimination. The last chapter is about culture, tattoos and dreadlocks. The practical part describes qualitative research and interviews with 6 workers. It describes the issue of appearance in social services.

Keywords: social services, social perception, social worker, social service worker, appearance, tattoos, dreadlocks

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Janě Martinové za odborné vedení v začátcích mé bakalářské práce.

Mgr. Michaela Lukešové děkuji za pomoc a cenné rady, které mi poskytla při zpracovávání mé bakalářské práce. Děkuji svým respondentům, jelikož bez jejich ochoty bych nemohla tuto práci vytvořit. V neposlední řadě děkuji mé rodině a přátelům za oporu v celém studiu.

„V celém životě se varuj posuzovat lidi podle vzhledu.“

Jean De La Fontaine

Prohlášení

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a elektronická verze nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 SOCIÁLNÍ PSYCHOLOGIE	14
1.1 SOCIÁLNÍ PERCEPCE A SEBEPOJETÍ IDENTITY	14
1.2 PŘEDSUDDKY A STEREOTYPY	16
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY JAKO ZAMĚSTNÁNÍ	19
2.1 PRACOVNÍ POZICE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	20
2.2 ZAMĚSTNÁNÍ A DISKRIMINACE	21
2.3 SPECIFIKUM KOMUNIKACE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	23
2.4 VZHLED A JEHO POSTAVENÍ VE VZTAHU S KLIENTEM	24
3 KULTURA A VZHLED	26
3.1 SUBKULTURA	26
3.2 KONFORMITA A NONKONFORMITA	27
3.3 TETOVÁNÍ	29
3.3.1 Funkce tetování	29
3.3.2 Historie tetování	30
3.3.3 Rozšíření tetování.....	32
3.4 DREDY	34
II PRAKTICKÁ ČÁST	36
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	37
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	37
4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	38
4.3 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU.....	39
4.4 METODA SBĚRU DAT	41
5 ANALÝZA DAT	42
5.1 OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	42
5.1.1 Kategorie „Vyšší řád“	42
5.1.2 Kategorie „Jsem, jaký jsem“	45
5.1.3 Kategorie „Nejsme jiní, nejsme stejní“	47
5.1.4 Kategorie „Co člověk, to hodnocení“	50
5.1.5 Kategorie „Já na směně“	54
5.1.6 Kategorie „Esence života“	58
5.2 AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ	62
5.3 SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ	63
6 INTERPRETACE DAT A DISKUZE	66
7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI	76
ZÁVĚR	77
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	79
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ	82
SEZNAM OBRÁZKŮ	83
SEZNAM TABULEK	84

SEZNAM PŘÍLOH.....	85
PŘÍLOHA P1: FOTOGRAFIE RESPONDENTŮ	86

ÚVOD

Již od narození jsme vystavováni různým vlivům, které se podílejí na vytvoření naší identity. Sociální pedagogika zkoumá, jak ovlivňuje prostředí jedince a jeho život. Naše okolí se podílí na vytváření hodnot, postojů, přesvědčení, ale právě i životního stylu a vzhledu, a je tak jednou ze složek našeho života, na kterou se sociální pedagogika může zaměřovat. V dnešní společnosti, ve které se klade důraz na individualitu a pluralitu, se musí sociální pedagog orientovat, aby pochopil všechny souvislosti, které nás ovlivňují. Je důležité pochopit, jak může prostředí ovlivnit styl vystupování a úpravu vzhledu jedince. Jak vypadáme nám pomáhá poslat do světa určitý vzkaz, i když se může zdát, že úprava vzhledu je soukromá věc každého z nás. Vyprávíme tak příběh beze slov. To, jak nás ostatní hodnotí pak záleží na tom, jak budou tento příběh vnímat, a zda budou ochotni mu porozumět. Zároveň si musíme uvědomit, že již neexistuje jeden vyhraněný mainstream, ale existuje nespočet různých směrů, které se dohromady mísí. Tím, jak se různé styly ovlivňují a vzájemně imitují je chybné, aby se s jistou úpravou vzhledu spojovala ihned skupina, od které styl pochází a k jedinci se tak přiřazovaly charakteristiky dané skupiny. Extravagantní úpravy těla jsou často a již dlouho spojovány s různými negativními představami o jejich nositelích. Problematika předsudků a stereotypů nám bohužel není nic cizího. Lidská mysl se snaží jevy kategorizovat a zjednodušovat. Jedná se o způsob, jakým člověk přemýšlí. Proto nás pravděpodobně vždy budou doprovázet. Každý den přicházíme do styku s mnoha lidmi, kteří si nás podle jejich vlastních měřítek posuzují. Význam vzhledu v našem životě je nepopíratelný, ať už si tento jev běžně uvědomujeme, či ne. Sociální služby jsou z hlediska komunikace v tomto velmi specifické. Pracovníci jsou totiž téměř neustále v kontaktu s ostatními lidmi – klienty, zaměstnavateli, kolegy, případně i s celou veřejností. Zároveň se jedná o profesi, která je spojována s určitou prestiží či způsobem vystupování pracovníků. Zajímá nás, jak v realitě funguje, když se střetně specifikum této profese a specifikum extravagantního vzhledu pracovníka. V bakalářské práci se tak zaměřujeme na to, jakým způsobem jsou vnímáni sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří nerepresentují stereotypní představu o vzhledu zaměstnance na této pozici. Spolu s tímto se nám otevírá i otázka, jak sami tito jedinci vnímají svůj vzhled v souvislosti se zaměstnáním, které se rozhodli vykonávat. Neobvyklý vzhled pracovníka může být pro sociální službu velkým přínosem. Díky svému vzhledu mohou být přijatelnější pro jisté skupiny klientů, a to jim umožní klientelu snadněji kontaktovat. Respektování klienta s jeho odlišnostmi by mělo být základem vztahu s klientem. Pracovník může s klientem spo-

lupracovat na základě vhodnější pochopení jeho odlišností, jelikož se svou vlastní odlišností žije každý den. Vyčnívat ze skupiny s sebou ale přirozeně může nést i určitý risk. Specifický vzhled pracovníků jsme omezili na tetování a dredy, ať už respondenti vykazují oba či jen jeden znak. Rozhodli jsme se tak především kvůli viditelnosti daných znaků a také nám to umožnilo dané respondenty vyhledat.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PSYCHOLOGIE

„Sociální psychologie je disciplína, jejímž prostřednictvím se lidé pokoušejí pochopit, vysvětlit a předvídat to, jakým způsobem jsou myšlení, city a konání jedinců ovlivňované vnímanými, představovanými a předpokládanými myšlenkami, city a konáním jiných.“ (Allport, 1985, s. 3 cit. podle Výrost a Slaměník, 2008, s. 69). Sociální psychologie zkoumá vzájemný vztah člověka a společnosti. Komunikace patří k oblastem, na které se sociální psychologové zaměřují nejčastěji. Komunikace je specifická forma interpersonálního spojení a závisí na vzájemném působení neboli interakci mezi účastníky (Výrost a Slaměník, 2008). Jedná se o sdělování různých informací mezi lidmi. Rozdělujeme ji na verbální a neverbální komunikaci. **Verbální komunikace** je dorozumívání se pomocí slov a řeči, nebo psaným slovem. Oproti nonverbální komunikaci je více jednoznačná, srozumitelná a jasná. K **neverbální komunikaci** patří posturika (postoj), haptika (doteky), mimika (výraz obličeje), paralingvistika (tón řeči), proxemika (vzdálenost od osoby), oční kontakt, aj. Formou neverbální komunikace je i úprava zevnějšku, tzv. „řeč životního stylu“ (Křivohlavý, 2010). Podle Křivohlavého (1988) hraje nonverbální komunikace svou roli při sdělování emocí, vytváření dojmů, ovlivňování postoje či podporování toho, co říkáme, i když je často neuvědomělá či automatická.

1.1 Sociální percepce a sebepojetí identity

Pojem sociální percepce se dá jednoduše vysvětlit jako poznávání člověka člověkem – jakým způsobem si člověk vytváří dojmy o jiných a jak hodnotí emoce a chování ostatních. V každé sociální situaci si aktivně vytváří vlastní názory. První dojem zde hraje velmi důležitou roli a souvisí s ním tzv. haló efekt. **Haló efekt** je označení pro jednu z chyb v sociální percepci, kdy hodnotíme jedince podle úplně první informace (prvního dojmu), nebo jej hodnotíme podle informace, která nad ostatními vyčnívá, například výrazný vzhled. Podle Výrosta a Slaměníka (2008) existuje mnoho charakteristik a determinantů, které ovlivňují vnímání jiných osob, jako například:

- **Efekt primárnosti** znamená, že rysy, které zaznamenáme jako první, mají větší vliv při formování dojmu než ostatní rysy.
- **Efekt rozptýlení** se projevuje tak, že větší vliv přikládáme těm informacím, které jsou dány do kontextu než těm, které jsou nám řečeny samostatně.
- **Efekt novosti** znamená, že při formování dojmu přisuzujeme větší vliv novějším informacím o jedinci.

- **Nápadné chování a fyzická nápadnost** mají silný vliv a projevují se v našem výsledném hodnocení.

Sebeuvědomění nás doprovází v každé sociální interakci po celý život. To, co se týká nás samotných, je pro nás v prostředí a v dané chvíli nejvíce podstatné. Jsme schopni si uvědomit podněty přímo související s námi. Výrost a Slaměník (2008, s. 96) definují sebepojetí jako „*hypotetický konstrukt, kterým se snažíme popsat obsah vědomí vztahovaný k vlastnímu já*“. Sebepojetí je také důkazem toho, že naše percepce je výběrová. Tento fenomén je zahrnut pod pojmem *cocktail party phenomenon*. Jedná se o princip toho, že si člověk na večírku uvědomí, že zaslechl někoho vyslovit jeho jméno, i když je hluk. Z výzkumů také vyplývá, že lidé mají tendence stavět své sebepojetí kolem znaku, který je odlišuje od ostatních (Blatný a kol, 2010). Naše identita odpovídá na otázky „kdo jsem“ a „čím jsem“. Při určování toho, co vlastně identita je, musíme brát v potaz charakteristiky jedince, které nemůže změnit. Identita zároveň ale nemůže označovat pouze stálý stav, protože se dynamicky během života vytváří a vyvíjí. Je určována našimi hodnotami, názory a zkušenostmi, které prezentujeme ostatním. Jak člověk vnímá sám sebe, zjistíme pouze z jeho výpovědi. To, jací jsme, je vyprávěno z naší perspektivy a bude tak subjektivně ovlivněno. Sociální psychologové proto rozlišují 2 aspekty identity:

1. Osobní aspekt, který se formuje pomocí naší sebereflexe a sebehodnocení. Jedná se tedy o to, že si uvědomujeme naši vlastní jedinečnost.
2. Sociální aspekt je pocit začlenění do společnosti. V tomto kontextu si uvědomujeme, kam patříme a čeho jsme součástí (Urban, 2011).

Sebepojetí se vytváří během socializace člověka, tedy v interakci jedince s prostředím. Sebepojetí je proto každému vlastní, jelikož každý má v rámci života jiné zkušenosti, které jej vytváří. Obsahem jsou informace, které máme sami o sobě. Při jeho vytváření hrají roli především poznatky z našeho prostředí. Sebepojetí proto není ovlivněno jen vlastním uvažováním, ale také interpersonálními vlivy. V dětství se jedná především o vliv rodičů. V dospívání a adolescenci na jedince nejvíce působí hodnocení jeho vrstevníků a skupin, kterých je členem. V dospělosti se tyto dva faktory spíše spojují a působí na nás jak naše blízké okolí, tak i rodina. (Blatný a kol., 2010). Je pro nás důležité to, jak sami sebe hodnotíme, ale také jak nás hodnotí ostatní a jak si myslíme, že nás hodnotí ostatní. Mezi tím ale mohou existovat různé rozpory. Často se tak může stát, že nesouhlasíme s tím, jak nás definují či pojmenovávají ostatní. Podle D. J. Bema (1972, cit. podle Výrost a Slaměník,

2008) posuzujeme sebe sama podobným způsobem, jako nás posuzuje okolí, tedy na základě percepce svého chování v určité situaci. Jedním z aspektů pozitivního sebehodnocení je pocit vlastní autonomie. Člověk chce mít pocit, že sám sebe řídí a sám za sebe rozhoduje. Vytváří si tak vlastní hodnoty a standardy, které ale dává do kontrastu s normami společnosti. Při nenaplnění očekávání jiných může jedinec prožívat pocity zklamání a frustrace. Jedná se o selhání tzv. *požadovaného já* čili jak očekává společnost, že se budeme chovat. Naše sebehodnocení je tedy jistě do jisté míry ovlivněno hodnocením, které dostáváme od jiných. Názor ostatních se vytvoří podle toho, jak náš „příběh“ akceptují a porozumějí mu. Z nepochopení pak právě mohou vznikat konflikty mezi jednotlivými stranami. Urban (2017) v tomto kontextu uvádí, že každý odmítavý postoj má tendence se později v chování projevit, neboť velmi málo lidí si své antipatie nechává pro sebe.

1.2 Předsudky a stereotypy

Předsudek lze považovat za základní percepční chybu (Urban, 2017). Často jsou předsudky pouhým nedostatkem informací a strach z něčeho, čemu nerozumíme. Existuje jednoduchý rozdíl mezi již utvořeným předsudkem a pouhou mylnou představou. U mylné představy je člověk schopen se jí zbavit na základě nově přijatých informací, zatímco předsudek bývá spíše nezvratný. Pokud je člověk s předsudkem konfrontován novými informacemi, které stojí proti jeho předsudku, objevuje se sklon reagovat emocionálně a obhajobu odmítat. Allport (2004) uvádí 5 příkladů nepřátelského chování, které mohou z předsudků vyplývat.

1. **Osočování** neboli mluvení o našem negativním názoru a rozšiřování předsudků.
2. Pokud je předsudek silnější, může dojít k **vyhýbání se** neoblíbené skupině či jedincům.
3. **Diskriminace** znamená aktivní rozlišování a pokus o vyloučení příslušníků určité skupiny ze systému zaměstnání, vzdělání, nebo i odepírání politických práv apod.
4. **Fyzické napadání** může nastat při neovládnutí emocí, což pak vede k násilným činům.
5. **Vyhlašování** jako nejvyšší stupeň násilného projevu vycházející z předsudků. Tento projev se vyskytuje zejména s rasistickým podtextem.

Vznik předsudků se dává za vinu dvěma aspektům lidského myšlení – kategorizace a nezávislé myšlenky. Člověk má přirozenou tendenci věci kategorizovat, jelikož si tak usnadní a uspořádá život. Pro náš život je jednodušší zařazovat situace do různých kategorií, ať už je toto zařazení racionální či nikoliv. Důležité je věci zjednodušovat, ale je nutné

si je potom i vysvětlit a odůvodnit. S utvářením předsudků tedy souvisí pojem racionalizace neboli falešné ospravedlnění svého způsobu myšlení. Iracionální kategorie vzniká snadněji a rychleji, jelikož dáváme větší váhu svým emocím než objektivním faktům. Navíc je jednodušší vytrvat na svém názoru, i když je třeba špatný než ho měnit s každým novým faktem. Selektivně využíváme ty poznatky, které by náš předsudek potvrdily, zatímco ignorujeme ty, které stojí proti němu. Nejsilnější a nejdůležitější kategorií v lidském životě je jeho hodnotový systém, a právě proto je tak těžké se předsudků zbavit. Předsudky totiž nevycházejí z pouhého myšlení, ale z celého hodnotového uvažování člověka. Ať si to lidé uvědomují či nikoliv, své hodnoty při komunikaci s ostatními dáváme najevo. Je nutné, aby se jako první vytvořil předsudek, než vznikne stereotyp. Stereotyp má tedy nad předsudkem nadřazené místo. Je příliš silné přesvědčení a idea spojená s nějakou kategorií. Většinou funguje jako ospravedlnění vytvoření kategorie. Vytvoření stereotypu souvisí s principem generalizace. Jedná se o postoj k jedinci patřící do určité skupiny, kterému automaticky připisujeme vlastnosti typické pro tuto skupinu, bez ohledu na to, zda jsou nebo nejsou založené na pravdě. Stereotypy nám neumožňují dále se rozvíjet, protože v sobě máme zakořeněný názor dříve, než máme informace k tomu, abychom si ho vůbec utvořili (Novák, 2002). Je nutno uvést další rozdíl mezi předsudkem a stereotypem. Předsudek je individuální způsob přemýšlení každého jedince. Stereotyp ale často dostává silnou společenskou podporu, zejména masmédií, a to je důvod, proč se tak silně udržují. Je jednodušší změnit mysl jednoho člověka a jeho předsudek než čelit stereotypu, který vyznává celá společnost. Problematika tedy souvisí jak s uvažováním každého z nás, tak i působení společnosti jako celku. Allport (2004) uvádí 5 teorií předsudků, kterými si můžeme vysvětlit jejich vznik na společenské rovině:

- 1) Historický akcent – Předsudky se můžou vytvořit na základě historicko-společenského kontextu, který ale nemusí být založený na pravdě (např. v 19. století jsou počátky rasismu založeny na nepravdivých ideologiích různých autorů). Historici tvrdí, že jen hluboké pochopení pozadí aktuálního konfliktu, nám pomůže zcela porozumět.
- 2) Sociokulturní akcent – společenský kontext má nepopíratelný vliv. Člověk podle této teorie přejímá názory předchozí generace, aniž by ji kritizoval.
- 3) Situační akcent – tato teorie zdůrazňuje aktuální dění a nedává do kontextu historii lidstva. Vyrůstáme ve vlivech, které na nás působí a dochází k zvnitřnění těchto názorů.

- 4) Psychodynamický akcent – Předsudky vznikají na základě lidské povahy a vytvoří si je jen určité typy lidí. Konflikty závisejí na každém z nás a na naší osobnosti. Předsudky si nejčastěji vytvářejí lidé, kteří jsou nejistí a mají pocit ohrožení. Vytvoření názoru nepodloženého fakty tedy plyne ze strachu.
- 5) Fenomenologický akcent – naše chování se odvíjí pouze z našeho pohledu na situaci. Pokud věříme stereotypům ve společnosti, budeme se tak i chovat.

Předsudek je tedy přirozeným vedlejším produktem našeho uvažování. Nezáujatost se téměř nikdy nevyskytuje. Kategorie nám pomáhají identifikovat nové situace nebo lidi pomocí očekávání, což nám velmi ulehčuje každodenní uvažování (Allport, 2004). Každý den si tak tvoříme různé očekávání – lékař bude profesionální, pes bude vzteklý, nebo i to, že sociální pracovník bude vypadat konzervativně a upraveně.

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY JAKO ZAMĚSTNÁNÍ

Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným. Kladou si za cíl co nejlépe začlenit jedince do běžného chodu společnosti, zlepšit kvalitu jejich života nebo případně veřejnost ochránit před ohrožujícími vlivy, které plynou z nežádoucího chování těchto jedinců. Matoušek (2011) uvádí, že sociální služby v užším slova smyslu spadají pod Ministerstvo práce a sociálních a věcí, ale uplatňují se i v jiných rezortech. Například kojenecké ústavy nebo léčebny dlouhodobě nemocných spadají do působnosti Ministerstva zdravotnictví, zatímco Probační a mediační služba spadá pod Ministerstvo spravedlnosti. Vymezení sociálních služeb v širším slova smyslu tak zahrnuje mnoho rezortů sociální správy a nesouvisí pouze s Ministerstvem práce a sociálních věcí. Pomoc v sociálních službách musí respektovat zájmy jedince a vycházet z jeho individuálních potřeb. Sociální službou se podle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, VZPP, rozumí „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“ (zakonyprolidi.cz, © 2010-2019) Sociální služby se rozdělují na služby terénní, ambulantní a pobytové. Službou **terénní** se myslí služba, která jsou poskytovány klientovi v jeho přirozeném prostředí. Služby **ambulantní** jsou ty, do kterých si klient sám dochází (nebo je doprovázen) a není zde ubytován. Služby **pobytové** poskytují služby spojené s ubytováním klientů v zařízení sociálních služeb. Sociální služby se dělí také podle problému, kterému se věnují, a zahrnují tak 3 velké oblasti: sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence. **Sociální poradenství** znamená poskytování informací, které pomůžou k řešení nepříznivé životní situace klienta. Rozděluje se na základní poradenství, které jsou povinni zajistit všichni poskytovatelé sociálních služeb, a odborné poradenství, které je poskytováno se zaměřením na potřeby určité sociální skupiny. Odborné poradenství zahrnuje zprostředkování společenského prostředí, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. **Služby sociální péče** mají za cíl podpořit fyzickou a psychickou soběstačnost klienta v jeho běžném životě a umožnit jeho zapojení se do společnosti. Pod sociální péči spadá osobní asistence, pečovatelská služba, průvodcovské a předčitatelské služby, denní a týdenní stacionáře, domovy se zvláštním režimem a domovy pro seniory, a další služby. **Služby sociální prevence** napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto vyloučením ohroženy z důvodu konfliktu se společností, životní krize, nepříznivého sociálního prostředí, špatných návyků apod. Patří zde služby rané péče, azylové domy, domy na půl cesty, nízkoprahová denní centra,

sociálně aktivizační služby, a jiné. Cílem služeb sociální prevence je pomoci klientovi překonat jeho tíživou životní situaci a zároveň ochraňovat společnost před šířením nežádoucího chování (108/2006, zákon o sociálních službách).

2.1 Pracovní pozice v sociálních službách

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci. Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, VZPP, stanovuje podle §109 náplň práce **sociálního pracovníka**. Náplň práce je zejména sociální šetření, řešení sociálně právních problémů, sociálně právní poradenství, depistážní činnost, sociální poradenství, krizová intervence, zjištění potřeb obyvatel a podle toho koordinace poskytování sociálních služeb. Podle § 110 zákona o sociálních službách jsou určeny předpoklady pro výkon profese, mezi které patří svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí k výkonu je vyšší odborné vzdělání (v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost a charitní a sociální činnost) nebo vysokoškolské vzdělání získané studiem bakalářského, magisterského nebo doktorského studijního programu zaměřující se na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologie, právo nebo speciální pedagogiku. **Pracovníkem v sociálních službách** se podle § 116 zákona o sociálních službách, VZPP, rozumí osoba, která vykonává:

- a) Přímou obslužnou péčí, která spočívá v pomoci s hygienou, oblékáním, podporování soběstačnosti klienta, vytváření sociálních kontaktů a jejich udržení, a dále. Odborná způsobilost pro vykonávání přímé obslužné péče je ukončené základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Kurz se nevyžaduje u osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka nebo v oboru ošetřovatel.
- b) Základní výchovnou nepedagogickou činnost, která spočívá v prohlubování schopností a dovedností klienta v jeho životě. Odborná způsobilost pro vykonávání je střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Absolvování kurzu se nevyžaduje, pokud osoba získala způsobilost k výkonu pozice ergoterapeut, sociální pracovník a u osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání.

- c) Pečovatelskou činnost v domácnosti osoby, která potřebuje odbornou pomoc. Tuto činnost může vykonávat osoba se základním vzděláním, středním vzděláním, středním vzděláním s výučním listem nebo maturitní zkouškou nebo vyšším odborným vzděláním a absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu. Kurz se nevyžaduje u osob, které jsou způsobilé k výkonu profese v oboru ošetrovatel, sociální pracovník, nebo které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání.
- d) Pomoc při základním sociálním poradenství, depistáži, sociálním šetření, a dále, a to pod dohledem sociálního pracovníka. Odbornou způsobilostí je základní vzdělání, střední, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem nebo maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Absolvování kurzu není povinné pro osoby, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.

Mezi předpoklady pro výkon pracovníka v sociálních službách patří svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, která je upřesněna výše s jednotlivými náplněmi práce pracovníka v sociálních službách. Absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu je nutné zajistit do 18 měsíců od nástupu zaměstnání. Do té doby vykonává zaměstnanec práci pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách (108/2006, zákon o sociálních službách). Předpoklady zaručují udržení úrovně kvality sociálních pracovníků. Podle Smékala (cit. podle Matoušek, 2016) je odborná způsobilost a sociální kompetence neboli schopnost porozumění sociální situaci a sebereflexe vlastního jednání, jsou předpokladem k úspěšnému výkonu této profese.

2.2 Zaměstnání a diskriminace

Podle § 7 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, VZPP, se zaměstnavatelem rozumí osoba, pro kterou se fyzická osoba (zaměstnanec) uvázal smlouvou v rámci zaměstnaneckého poměru. Zaměstnanec je tedy fyzická osoba, která se uvázala smlouvou k zaměstnavateli v rámci pracovněprávního vztahu (262/2006, zákoník práce §6). Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti, VZPP, v § 11 až § 12 uvádí právo fyzické osoby na zaměstnání, pokud chce a může pracovat, a o pracovní místo se uchází. Dále se zakazuje nabízet zaměstnání, které má diskriminační charakter, není v souladu s pracovněprávními předpisy nebo odporuje dobrým mravům. Podle odstavce 2 § 16 se zakazuje zaměstnavatelům vyžadovat informace týkající se národnosti, rasového nebo etnického původu, politických postojů, členství v odborových organizacích, náboženství, filozofického přesvědčení, sexu-

ální orientace, informace odporující dobrým mravům a osobní údaje, které nesouvisí s plněním povinností v profesi. Uchazeč o zaměstnání má právo žádat po zaměstnavateli, aby prokázal potřebnost těchto požadovaných informací. Diskriminace je často spojován s etnickými předsudky či rasismem. Tento pojem ale zahrnuje mnoho možných typů nespravedlivého zacházení, které nesouvisí vždy pouze s nerovným zacházením s jiným etnikem. Podle zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon), VZPP, se jedná o diskriminaci, pokud je s jedincem jednáno jinak na základě rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry či světového názoru. V § 2 a § 3 antidiskriminační zákon diskriminaci rozděluje na přímou nebo nepřímou (rozhodnutí zaměstnavatele, které znevýhodňuje osobu, i když se toto chování navenek zdá neutrální). Pomlouvání, upřednostňování jiných pracovníků, nepřátelské a urážející chování, a podobné, jsou také považovány za formu diskriminace. Za diskriminaci se nepovažuje rozdílné zacházení, pokud je toto zacházení požadavkem nezbytným k výkonu profese. Účel tohoto chování ale musí být oprávněný a přiměřený (198/2009, antidiskriminační zákon). OSN definuje diskriminaci jako *„jakýkoliv postoj, který vychází z rozlišování na základě přirozených nebo společenských kategorií a nijak nesouvisí ani se schopnostmi či přednostmi jedince nebo s jeho skutečným chováním.“* (cit. podle Allport, 2004, s. 83). Na základě této definice se dá považovat za diskriminaci jakékoliv chování, které nějakým způsobem znevýhodňuje jedince oproti ostatním, a to bez legitimizace důvodu tohoto chování.

Literatura ani zákony nezmiňují diskriminaci v kontextu vzhledu pracovníka v pravém slova smyslu. V antidiskriminačním zákoně a zákoně o zaměstnanosti se ale zakazuje diskriminace, která by byla založena na politickém (či jiném smýšlení) a filozofickém názoru na svět uchazeče o zaměstnání, což může souviset mimo jiné i s příslušností k určité subkultuře, a tedy i specifickou úpravou zevnějšku. Jak je uvedeno výše, antidiskriminační zákon též definuje nepřímou diskriminaci, jejichž znění se dá vztáhnout na situace, ve kterých by se jedinec s výrazným vzhledem v zaměstnání mohl ocitnout. Barancová (2014) uvádí, že pracovník se může setkat i s jinými možnostmi nespravedlivého zacházení, které nesouvisí přímo s antidiskriminačním zákonem. Pokud toto chování narušuje některé práva zaměstnance, je nutné, aby pracovník ochranu těchto práv vyžadoval.

2.3 Specifikum komunikace v sociálních službách

Komunikace probíhá při každém setkání a je tedy základním aspektem sociálních služeb. Při komunikaci v sociálních službách jsou přítomni 2 komunikanti – pracovník a klient. Špatenková (2009) hovoří o důležitých složkách, které by měli doprovázet komunikaci s klientem – o **autentičnosti, empatii a vnímání**. Autentičnost je schopnost být sám sebou ve své profesi. Projevuje se v zájmu o klienta, upřímnosti ve svém chování a sebeodhalení. Carl Rogers v této souvislosti mluví o **kongurenci**. Pokud je pracovník kongruentní, je ochoten a zároveň schopen být přirozený a spontánní. Být opravdový ke své identitě umožňuje pracovníkovi být opravdový i ke klientovi, a je to jedna z podmínek bezpodmínečného přijetí klienta. Je nejprve nutno si uvědomit vlastní silné i slabé stránky, životní zkušenosti a svoji jedinečnost, abychom byli schopni tyto charakteristiky přijmout i u klienta. Šiffelová (2010, s. 57) se vyjadřuje o kongruenci následovně: „*Terapeut je autentický a skutečný, nenasazuje si profesionální masku. Lidmi, kterým věříme především, jsou lidé, kteří jsou nejvíce sami sebou.*“ Sdílení informací o sobě může pomoci k navození důvěrného terapeutického vztahu. Schopnost empatie je také nedílnou součástí této profese. Pokud se do klienta vcítíme a vidíme svět z jeho perspektivy, lépe tak můžeme naplnit jeho potřeby. Pokud ale chceme s klientem komunikovat co nejlépe, musíme jej doopravdy vnímat, a to pomocí aktivního naslouchání. Křivohlavý (2010) říká, že něco slyšet a někomu naslouchat je velký rozdíl. Pokud nasloucháme, věnujeme tak čas, pozornost a důvěru druhému. Výsledkem je interpretace příběhu, tedy zpracování informací, aktivita a iniciativa v komunikačním procesu. Dochází k porozumění, ne pouhé registraci zvuku a pasivnímu poslouchání. Pomocí těchto aspektů komunikace navodíme důvěrný vztah mezi klientem a pracovníkem, a pouze v takovém vztahu je možné opravdu pomoci. Plaňava (2005) rozlišuje tzv. komunikaci profesní, která znamená přítomnost komunikačních schopností nutných pro vykonávání dané profese, nebo alespoň předpoklady osvojit si a vylepšovat tyto komunikační kompetence. Sociální služby patří k profesím, kde je sociální kontakt a komunikace „tváří v tvář“ dominující. Sociální pracovník/pracovník v sociálních službách by měl mít dobré komunikační dovednosti, tedy schopnost předat sdělení tak, aby jej ostatní pochopili. Komunikační kompetence ovlivňují naše osobnostní předpoklady. Vnímání, paměť, myšlení, a jiné procesy určují způsob, jakým komunikujeme. Kromě komunikace s klientem je v sociálních službách důležitý také přístup ke klientům. Sociální pracovníci musejí být teoreticky vybaveni mnoha přístupy, metodami a technikami práce. Zvolení těchto postupů bezpochyby ovlivňuje vztah klienta a pracovníka. Kromě Rogersova přístu-

pu orientovaného na klienta, který zmiňujeme výše, je důležité zmínit i další přístup. Psychosociální přístup se zaměřuje na pochopení klienta s respektováním jeho individuálních zkušeností. Zdůrazňuje vliv sociálních okolností na jedince a vznik jeho potíží. Tento směr zmiňuje několik klíčových charakteristik, včetně **individualizace** a **nehodnotícího postoje**, související s postojem pracovníka ke klientovi. Pracovník se zde musí oprostit od svých stereotypů a názorů, které by mohl zastávat vůči klientovi. Neměl by podle svých měřítek posuzovat klientův hodnotový systém, vzhled, chování a jiné charakteristiky (Navrátil, 2001). Vzájemně hodnocení a vnímání obou stran, které ovlivňuje výsledný vztah, souvisí s dvěma pojmy z psychoanalýzy Sigmunda Freuda – **přenos** a **protipřenos**. I když tyto termíny dává Freud do souvislosti s pacienty s poruchou osobnosti, obecně se může jednat o poruchu v každé komunikaci, která nastává v případě, pokud je jeden z aktérů (v tomto případě pracovník nebo klient) ovlivněn minulými zkušenostmi (Cipro, 2015). Přenos označuje možnost, kdy klient na terapeuta může přenášet své nevyřešené zkušenosti a pocity, a to jak v negativním, tak i pozitivním směru. Protipřenos funguje na podobném principu, ale chování aktérů se prohodí. Objevuje se v případě, kdy má pracovník nevědomý nevyřešený konflikt a projektuje jej do svého vztahu s klientem a vnímáním jeho osoby. Freud upozorňuje, že je nutno tento konflikt vnitřně zvládnout a vyřešit. Nejedná se totiž pouze o chybu ve vnímání, ale jedinec, od kterého přenos směřuje, má také tendence vyvolávat minulé konflikty a situace, které mu působí intrapsychické problémy, nebo může volit různé typy chování neodpovídající reálné situaci (Vymětal, 2010).

2.4 Vzhled a jeho postavení ve vztahu s klientem

Doel (2012) se zmiňuje o tom, že pro sociální pracovníky sice neexistuje univerzálně daný *dress code*, ale pracovníci sociálních služeb se podle některých autorů mají oblékat konzervativně. Naráží se zde na problematiku toho, že první dojem má větší vliv a projeví se okamžitě, oproti našim schopnostem. Určité vnější upravování ovlivňuje představu adresáta o tom, jací jsme, zda je naše osoba důvěryhodná a zda je naše společná komunikace efektivní (Křivohlavý, 2010). Matoušek (2003, s. 80) říká, že: „*Sociální pracovník by měl volit takovou úpravu zevnějšku, aby nepůsobil rušivě, provokativně nebo snad urážlivě. Je třeba brát ohled na to, jestli se člověk pohybuje mezi adolescentními uživateli drog, nebo mezi seniory v domově důchodců, jestli pracuje v nemocnici, nebo se účastní soudních státní, nebo působí jako streetworker.*“ Pomáhající profese jsou specifické tím, že pracovník může přijít do styku s mnoha typy klientů, což znamená i hodnocení osoby pracovníka

z mnoha stran. Klienti, kolegové i zaměstnavatelé mohou být příliš konzervativní a nepřijímat pracovníky, kteří se vzhledem odlišují, například tetováním nebo piercingem. Kariéerní webový portál uskutečnil roku 2014 průzkum na trhu práce. Z výsledků vyplývá, že 18 % zaměstnavatelů se vyjadřuje negativně k tetování u svých zaměstnanců. U 58 % firem v České republice dochází k posuzování extravagantní úpravy těla jen u některých pozic. Zbylé procento firem se k tomuto staví neutrálně. Výsledky poukazují na to, že záleží na pozici, na kterou se uchazeč hlásí. Nejvíce diskriminačně v tomto případě vyšlo zdravotnictví a finanční podniky (jobs.cz, © 1996-2019). Jak uvádí Špatenková (2009), uniforma je pro sestry ve zdravotnictví zásadní. Jedná se totiž o první věc, kterou pacient zaznamená. Neupravená sestra může vyvolat v pacientovi nedůvěru a v zaměstnavateli pocit neodbornosti pracovníka. Ve zdravotnictví se jedná spíše o ten fakt, aby pacienti rozpoznali podle zevnějšku, kdo je zdravotní sestrou. „*Očekávají nejen to, že sestra bude slušně, čistě a dobře upravena, ale že se současně také bude vyhýbat nonkonformním způsobům úpravy těla a zevnějšku.*“ (Vévoda a kol., 2013, s. 68). Zde je zmíněn problém nonkonformních neboli nějakým způsobem výrazných či „neobvyklých“, jedinců. Toto pojetí může doprovázet nejen zdravotnictví, ale všechny pomáhající profese, jelikož v nimi dochází k neustálé komunikaci s klientem. Tato podkapitola je pro naše téma stěžejní, jelikož se v ní zaměřujeme na sociální pracovník a pracovníky v sociálních službách. Jedná se tedy o pomáhající profese, ve kterých se může extravagantní vzhled jevit jako problém.

3 KULTURA A VZHLED

Kultura jako pojem má mnoho definic a je tedy velmi nejednoznačný. Významná pro nás může být definice kultury od Williamse (1976 cit. podle Hebdige, 2012, s. 31), která uvádí, že kultura je „*zvláštní způsob života, který vyjadřoval určité významy a hodnoty nejen prostřednictvím umění a učení, ale i institucemi a běžným chováním.*“ Podle tohoto pojetí kultura zahrnuje více, než jen divadla a opery, ale přesahuje i do všedního života. Během procesu socializace na nás působí různé vlivy, které vedou k osvojení kulturních vzorců a přizpůsobení se společenským standardům a normám. Kultura nabízí jedincům jakési hranice, ve kterých by se měli naučit žít, a tímto způsobem formuje každého z nás. Každou kulturu tvoří kulturní prvky: materiální artefakty, vědění, znalosti, jazyk, hodnoty, normy a potřeby. Ústředním bodem každého organismu, a tedy i lidského života je uspokojování potřeb. Potřeby podmiňují chování jedince a ovlivňují jeho aktivity. Často zmiňovaný psycholog A. Maslow vytvořil hierarchii potřeb, ve které specifikuje, že po uspokojení *nižších potřeb* (fyziologické potřeby, potřeby bezpečí, ochrany a jistoty) se lidé snaží uspokojit *vyšší potřeby*, které člověka pozvedají nad pouhý organismus a činí z něj bytost, která je součástí společnosti. Kultura je tedy specifická pro lidské společnosti. Díky ní si upravujeme prostředí, ve kterém žijeme. Umožňuje nám uspokojování sociálních potřeb: potřeba lásky, přijetí a sounáležitosti, potřeba uznání, prestiže, úcty a potřeba seberealizace. Kultura neznamena homogenní celek, ale existuje v ní individualita a pluralita. Postmodernisté tvrdí, že žijeme ve společnosti, kde se klade důraz na individualitu a rozdílnost jejich členů. Být jiný podle nich tedy neznamena, být pro společnost špatný. Kulturu vytváří shluk více směrů, či subkultur, které prohlubují individualizaci společnosti a také každého z nás. Existence subkultur nám dává možnost zařadit se do skupiny, která nám vyhovuje. Uznání více možných kultur označuje pojem kulturní relativismus, který o odlišnostech v kulturách hovoří rovnocenně. Pro přijetí ostatních kultur je ale nutné být otevřený a citlivý pro odlišnosti nejprve jiných, a tak i celého světa, jinak se často člověk dostane k předsudkům, stereotypům až k etnocentrismu (Urban, 2017).

3.1 Subkultura

Subkultura se používá k označení odlišných kulturních prvků pro menší skupinu ve společnosti. Jedná se o společenství lidí, které se vyznačuje jistým, sobě vlastním, stylem života, oblékání, hodnot, norem, symbolů a vzorců chování. Utváří se kolem určité oblasti života jedinců, například zájmy, profese nebo etnicita. V dnešní společnostech lze určit

několik hlavních proudů, které se dále rozpadají podle svých směrů, zájmů, žánrů. Tímto vznikají tzv. sub-subkultury. Například subkultura metalu, která se dále tříští na heavy metal, nu-metal, trash metal, a jiné (Urban, 2017). Každý jedinec může mít k subkultuře vlastní osobní zaujetí. Stejně tak životní styl skupiny může pro každého jejího člena znamenat něco jiného. Subkultura může hrát velmi klíčovou roli – může se stát formou odpoutání se od rodiny a monotónní skutečnosti ve škole či práci. Nabízí také možnost začlenit se do nové skupiny nebo jen pouhé občasné odreagování od reality většinové společnosti. (Hebdige, 2013). Podle Smolíka (2017) tento pojem vyvolává často negativní reakce, jelikož bývá spojován s revoltou a vymaněním se z většinové společnosti, a tedy porušováním norem. Tzv. autostereotypy jsou představy, které má určitá skupina sama o sobě. Oproti tomu heterostereotypy označují, jak danou skupinu vnímají ostatní. Důležitým znakem je pro subkulturu jejich styl, který se skládá z image (vzhled), vystupování a argotu (specifický způsob verbální komunikace). Životní styl se projevuje v našem vystupování, chování a hodnotových systémech. Hodnoty a postoje jsou klíčovou kategorií v životě člověka. Jedná se o materiální i nemateriální objekty, kterým jednotlivci pomocí příslušnosti ke skupinám dávají význam. Urban (2017, s. 74) o hodnotách říká: „*V subjektivní rovině hodnoty tvoří souhrn poznávacích, volních a citových procesů. Hodnoty v tomto případě nejsou výsledkem pouze racionální (rozumové) volby, ale stejně tak se v nich zrcadlí konkrétní lidské prožitky.*“ Důležitou složkou při utváření hodnot tedy není pouhé prostředí, které naše hodnoty formuje, ale také jedinec, který hodnotám přisuzuje určitý význam. Pro vytvoření hodnot je nutno, aby tyto dvě složky vzájemně fungovaly. Snažíme se potom žít v harmonii s našimi hodnotami, jelikož tak uspokojujeme některé naše potřeby. Reichel (2008) zmiňuje, že hodnoty mohou mít mnoho podob (ideje, peníze, prestiž apod.). Stejně tak existují i různé podoby, jak tyto hodnoty uskutečňovat, a to i přes možné překážky a konflikty, které mohou přinášet.

3.2 Konformita a nonkonformita

Každá společnost si během svého vývoje vytvořila určité hodnoty a normy. Sociální norma je verbalizované pravidlo, které společnost vnímá jako správné a závazné v kontextu společnosti, subkultury i skupiny. Konformita, jinými slovy přizpůsobení se postojům většiny, je jednou z klíčových funkcí kultury. Jedinec je označován za „normálního“, což znamená, že jeho chování odpovídají normě. Norma proto také funguje jako nástroj k odlišení těch, kdo daná pravidla dodržují a porušují. Po členech se očekává, že se přizpůsobí, a jsou na

ně tak kladeny specifické požadavky, přičemž se jedinec stane konformní dobrovolně, či nedobrovolně. Konformitou se tedy může označovat i nucené přizpůsobení jedince s většinou kvůli tlaku, který je na něj vyvíjen. Vynucené chování jako důsledek podrobení se sociálnímu tlaku prostředí se často vyskytuje spolu s vnitřním konfliktem jedince. Po porušení normy může být jedinec negativně sankcionován, a to například přímým vyloučením ze skupiny či pomluvami (Urban, 2011). Výrost a Slaměník (2008) zmiňují 2 příčiny konformity. První je tzv. *informační sociální vliv*. Jedná se o jev, kdy si člověk není jistý, jak by se měl zachovat, a tak se chová stejně jako ostatní. V případech nejistoty a bezradnosti se tak okolí stává příkladem pro naše budoucí chování a pevně se zafixuje. Druhou příčinou je *frustrace* jedince, kterou zažívá, pokud není akceptován ostatními. Snaží se tak formou napodobování chování svých blízkých zalíbit a získat tak uznání. Urban (2011) hovoří o vyhraněném konformismu, který se vyznačuje nekritickým přijímáním vzorů, autorit a názorů okolí, podléhání trendu, který se v danou chvíli jeví jako hlavní a jedinec postrádá sám sebe a svou identifikaci s něčím jiným. Jedním z typů konformity je **nonkonformismus**. Jedná se o nepřizpůsobení se požadavkům, normám a převažujícím názorům. Tento pojem se využívá v souvislosti s jedinci, kteří se nějakým způsobem vymykají většinové společnosti. (Výrost a Slaměník, 2008). Jak uvádí Hebdige (2012, s. 164) o jedné původně nonkonformní skupině: „*Punk samozřejmě udělal víc, než že pouze zpřeházel šatník. Podkopával každý důležitý diskurz.*“ Nonkonformismus je tak většinou vnímán jako hrozba pro společnost. Zvláště, když skupiny mohou dávat najevo svůj nesouhlas netolerancí či násilím, což s těmito skupinami bývá často spojováno. Je však složité přemýšlet o negativních stránkách odlišnosti, jelikož jedna z hodnot dnešních společností, je právě být odlišný. Platí totiž, že změna může být pro společnost přínosná (Urban, 2011). Muggleton (2010, cit. podle Smolík, 2015) uvádí, že subkultury se v posledních letech spojují více se vzhledem a estetikou než kdy dříve. Objevuje se jev „mísení“ subkultur, která má za následek úpadek původního významu, totiž odlišení se a revolta proti majoritě. Skupiny se totiž nemají proti čemu vymezovat, jelikož již neexistuje vyhrazená majorita. Být odlišný se tak paradoxně stává spíše normalitou, a ne vyjádřením svého nesouhlasu. Došlo tak k vzájemnému imitování stylu různých subkultur, a řeší se více image než původní hodnoty skupiny.

3.3 Tetování

Tetování je jedno z tělesných modifikací. Svě tělo nějakým způsobem upravují všechny známé kultury, proto tento fenomén zařadil George P. Murdock (1945, cit. podle Rychlík, 2014) mezi kulturní univerzálie, jež označují vlastnosti platné pro všechna lidská společenství. Různé definice se mírně liší, ale v každém případě se jedná o zbarvení kůže úmyslným vpravením pigmentů do tkáně. Termín tetování se do světových jazyků dostal z Polynésie. Zde jej James Cook poprvé zaslechl a v roce 1769 také zapsal. Novější encyklopedie vymezují tetování jako „*stálou a neodstranitelnou kresbu či ornament vytvořený na těle vpravením barviva pod kůži nositele.*“ (New Encyclopaedia Britannica, 1992, s. 578 cit. podle Rychlík, 2014, s. 20)

3.3.1 Funkce tetování

Rychlík (2005, s. 13) o tetování říká: „*Prvotní tatuáž byla svou podstatou kolektivní, v mnoha rovinách symbolická, společným významem integrovala komunitu, a brala na sebe řadu funkcí. Dnešní tetování má ve většině případů soukromé významy, v zásadě jednotlivce odlišuje, vyjadřuje odstup od ostatních a původně složitý funkční celek posunuje blíže k primárně estetickému obsahu.*“ Podle antropologů je tělo utvářené kulturou a realizované v průběhu interakcí. Historicky bylo tetování symbolem příslušnosti ke klanu, kmeni či statusu. V první řadě slouží tetování ke zkrášlení kůže. Je ale mnoho různých důvodů, proč se člověk nechá potetovat, proto Rychlík (2014) dělí funkce tetování do 8 kategorií: funkce rituální, estetická, magicko-náboženská, léčebně-preventivní, komunikačně-identifikační, sociálně-skupinová, statusová a individualizační:

1. U funkce **rituální** funguje tetování jako trvalý doklad, že dotyčný prošel určitou životní zkouškou. Mrzačený jedinec je tak vymaněn rituálem a připojen k určité skupině lidí. Přijetí je definitivní, jelikož rituál zapříčiní nesmazatelné stopy. Jedná se o nejčastější formu tetování, která kdysi označovala vyspělé jedince, později také členy gangu.
2. U funkce **estetické** můžeme mluvit o tom, že spojuje ostatní funkce dohromady. Ať už bylo tetování vytvořeno za jakýmkoliv účelem, všechny typy modifikací mají společný prvek, a to dekoraci těla a touhu po zdobení.
3. Funkce **magicko-náboženská** vykazovala rysy magie a víru v přírodní zákony.
4. Funkce **léčebně-preventivní** označuje ozdravný význam tetování. Tato funkce je jedna z nejstarších a považována za původní funkci tetování.

5. U funkce **komunikačně-identifikační** tetování sděluje pocity, názory či politické postoje. Zde se mohlo jednat i o negativní označení jedince (např. tetování otroků v Řecku a Římě nebo tetování vězňů, kdy špatně zvolené tetování mohlo dokonce vyprovokovat nepřátelský gang).
6. Funkce **sociálně-skupinová** sblízuje a dává dohromady skupiny (např. motorkáři či skinheadi).
7. Funkce **statusová** odlišovala status a role.
8. Funkce **individualizační** má za úkol poukázat na jedinečnost osoby, často se může jednat o zapsání událostí na své tělo.

3.3.2 Historie tetování

Nejjednodušší a nejběžnější technikou bylo vpichování ranek a zanášení barviv a popela smíšených se slinami. Využívaly se k tomu kaktusové trny, nože a různé břity, krabí kůstky, mušle, úštěpy kostí a bambusu. Přesně nevíme, kdo byl prvním člověkem, kterého napadlo zanášet barvu do kůže. Archaické data mohou odborníci pouze odhadovat, jelikož zde není žádný doklad. Přímým důkazem jsou až mumifikovaná tetovaná těla z Jižní Ameriky, Egypta a Evropy. V 19. století se po světě nacházely případy, které nasvědčovaly tomu, že v **Evropě** se již v pravěku rozšířil fenomén zkrášlování těla. Nejstarším dokladem o tetování by mohla být *Venuše z Hohle fels* (35 000 let př. n. l.). Soška má po těle zářezy, ale není jisté, zda se jednalo o naznačení tetování. Další podobnou soškou je *Lví dáma* (asi 32 000 let př. n. l.), jež má patrné zářezy, které mohou svědčit o skarifikaci těla. Ze stejné doby se jako důkaz mohou použít i nástěnné malby v jeskyni La Marche, které zobrazují mimo jiné i formy zdobení těla, a to protažené nosy a vyryté linie na tváři. Všechny tyto artefakty jsou ale jen hypotézou o existenci tetování v tehdejší době. Hypotetické povídání o tetování v roce 1991 ukončilo nalezení jasného důkazu tetování – zmrzlou mrtvolu v Alpách (starou přibližně 5000 let), kterou objevili turisté Erika a Helmut Simonovi. Mumie po těle měla několik drobných čárek, které odborníci označili jako tetování. Dalšími důkazy bylo několik ženských těl objevených v **Egyptě**, jejichž život se datuje do 2000 let př. n. l. Těla obsahovaly jasné značení konkubín a tanečnic (např. obrazce související s plodností). Někteří badatelé tvrdí, že právě Egypt byl kolébkou tetování, ze kterého se pak fenomén rozšířil do celého světa. Nicméně většina odborníků se shodne na tom, že se jednalo o nezávislý vznik na mnoha místech světa. Další důkazy přináší antičtí autoři z Řecka a Říma, tedy 4. století př. n. l. Tetování se používalo k označení otroků a trestanců, nebo i nevěrníků, a fungovalo tehdy jako sankce (např. Platón také doporučuje označo-

vání otroků ve svých *Zákonech*). V nadcházejících stoletích se tetování používalo jako sankce pro odsouzené kriminálníky, protože takto zohavení lidé byli ve společnosti stigmatizováni. Ve 4. století našeho letopočtu se objevuje i tzv. vojenské tetování. Tetování se začalo také objevovat u křesťanů, kteří si vytvářeli na důkaz oddanosti Bohu kříže, portréty, a jiné křesťanské motivy. V 7. století bylo tetování církví zakázáno, protože bylo označeno za pohanské a rozcházející se s Biblií. Záznamy o tetování se objevovaly velmi zřídka až do 16. století, kdy tetování dovezli cestovatelé z Jeruzaléma. Zde bylo zvykem, že si poutníci nechali zdobit paže. Historie modifikace těla v **Americe** začíná roku 1492, kdy se Kryštof Kolumbus vylodil v Novém světě. Později je zapsáno dalšími cestovateli, že se Indiáni ve Střední Americe nechali i tetovat. Cestovatelé v 15. století uvádí, že mnoho etnik a kmenů v Brazílii a Amazonii si vylepšovali tělo z rituálních důvodů – oslavení první menstruace, hrdinské činy, magické tetování, svatba, aj. Zatímco v Jižní Americe se tetovaly vzory, kroužky a čáry, které rituálně zdobily tělo, v Severní Americe se objevovaly motivy zvířat (nejčastěji medvěd, havran nebo velryba). Tetování zde bylo v 16. století běžné. U Indiánů v Severní Americe (Siouxové, Ottawové, aj.) byly časté tetování s „psychologickým“ účinkem, které měly bojovníkovi dodat odvahu v boji a šokovat nepřátele. U Eskymáků je nejstarším tetováním 3000 let stará mumie s potetovanou tváří. Arktické tetování zde označovalo manželky a lovecké úspěchy mužů, praktikovala se zde také léčba vpichy a prošíváním. V **Asii** byly nejstaršími doklady o tetování mumie objevené v Tarimské pánvi, které jsou staré 3000 let. V roce 1947 Ruděnko učinil objev, který je považován za nejkrásnější doklad starodávné tetuáže. Jednalo se o velmi detailní a kvalitní zpracování zvířecích motivů na mužském a ženském těle. V Číně bylo tetování stigmatizováno a jedinci byli označeni jako nečistí nebo necivilizovaní. Některé zákoníky z čínských dynastií (12. a 13. století) dokonce popisují, jaký obrazec bude, za jaký čin vytetován. I přes negativní pojetí zde byly ale skupiny lidí, které si tetování vytvářely dobrovolně. Později v 18. století se v Indii začalo tetování stigmatizovat a bylo spojeno s kriminálníky. Nejvýraznější motivy tetování měli Dajakové (souhrnný název pro kmeny Bornea), kteří sami vypracovali unikátní systém nativního tetování, kde každý motiv byl pojmenován. Některé kmeny si nechaly tetovat čárky za každého zabitého nepřítele a různé jiné bojové motivy. Další zvláštností Dajaků bylo, že tetovaly výhradně ženy, zatímco v jiných koutech světa, tetovali především muži. Mít tatuáž na Borneu bylo nesmírně důležité, měli pro to vytvořené i speciální chatky. V Japonsku pocházejí nejstarší artefakty z období 9000-300 let př. n. l. Tetování mělo rituální a ozdobné funkce. Japonci jako jedni z mála tetovali

barevně, a to pomocí indiga, purpury či kurkumy. Barevná témata jsou spíše záležitostí moderní. V 5. století se stalo trestem a toto označování kriminálních vydrželo až do 17. století. Zlom přišel s 18. stoletím s příchodem divadla a ilustrátorů, tetování se tak stalo oslavou umění a módní bylo celotělové tetování. Skupina, která byla známá pro své bohaté tetování, byla japonská mafie – Jakuza. Tetování bylo velmi bolestivé, a proto to byl důkaz odvahy a loajality. **Austrálie** byla známá pro obyvatele pomalované od hlavy až k patě. Má se za to, že se zde zrodila dnešní móda tetování. V Austrálii se také stanovil termín tetování, který vzešel z původního slova *tatau*. V roce 1769 James Cook podrobně popsal tehdejší tradiční způsob tetování, a použil poprvé tento pojem, který se poté rozšířil do západních jazyků. Rok 1769 je tedy považován za první výskyt slova „tetování“. Cookovy plavby měly obrovský vliv na dějiny tetování především v enormním dobovém zájmu o jeho cesty. Další generace objevitelů k němu vzhlíželi. V Polynésii (Tahiti, Havaj) bylo tetování neodmyslitelnou součástí společnosti a tato oblast je pro to známá. Pomocí tetování se označovaly role v organizacích, politice, náboženství a armádě. Tetování bylo považováno za sílu, která udržovala společnost v chodu, a proto se mu věnovali jen cvičení mistři a umělci. Ruští cestovatelé uvádí, že ve věku třiceti let je tělo potetovaného člověka téměř černé a některé ornamenty se dokonce překrývají. Na Novém Zélandu jdou dodnes neslavnějším tetovaným národem Maoři. Maorští muži měli vytetované elegantní ornamenty, které ohromily tehdejší svět, na obličeji a krku. V 18. století se dokonce prodávaly hlavy Maořanů, které objevitelé dovezli z plaveb. Kmeny se pak navzájem vraždili a vyměňovaly hlavy za pušky. Tento krvavý obchod vrcholil a lidé s tetováním žili ve strachu, že budou zabiti a prodáni. V roce 1831 byl dovoz a prodej hlav zakázán (Rychlík, 2014).

3.3.3 Rozšíření tetování

Od poloviny 16. století byli Evropané vystaveni novým kulturám. Jak uvádí Rychlík (2014), hlavní vliv na oživení tetování měli námořníci, díky kterým v 19. století vznikali v přístavech první profesionální tatěři. Další skupinou, která rozšířila tetování do světa, byli cirkusáci, hadí ženy, žongléři, a jim podobní. V roce 1873 byla v cirkuse uveden světoznámá hvězda Princ Constantin, jehož chloubou bylo 388 tetování. Po světě se často objevovali v cirkusech a vystoupeních kuriozity související s tetováním (např. Horace Hidler, který si nechal celé tělo potetovat jako zebra). Od 19. století se tetování spojuje s vulgarismem, pubertálními a revolucionářskými sklony či vězni. Tetování od té doby mohou někteří lidé považovat za formu rebélie či způsob vymanění se společenské kontroly, k zahrnutí nudy či k dosažení pocitu významnosti. Známé jsou také tzv. tats, inks nebo

tagy, které jsou spojovány s tetováním z věznic. O vězeňské tetování se velmi zajímal Cesare Lombroso, který ve svém spise nastínil zločince jako primitivy, jež se velmi zajímali o tetování. Sepsal často se vyskytující ornamenty, ke kterým patřily rasistické vyznání, hesla vyjadřující pohrdání autoritami, penisy a jiné vulgární obrazy, zločinecké šifry apod. Přínos Lombrosovy teorie k pojetí tetování se nedá popřít. Dalším velkým expertem na vězeňskou tatuáž byl Alexander Lacassagne z Lyonu, který vyvinul metodu překreslování tetování na látku. V roce 1808 se zavedly povinné záznamy tetovaných vězňů. Díky této praxi Lacassange rozlišil kategorie vězeňských tatuáží a dobový zájem o tetování vězňů se tak mohl ještě více prohloubit. Na konci 19. století se tetování začalo rozšiřovat od námořníků a delikventů k vyšším postavením. Jednou známou osobností, která neskrývala své tetování, byl člen britské královské rodiny Eduard VII. Postupem času se nechalo tetovat více a více členů evropských panstev (např. anglický král Edward, ruský car Mikuláš II., aj.). Josef Kořenský v roce 1903 poznamenal, že „*čím víc ubývá tetování mezi divochy a pohany, tím větší obliby dochází to umění mezi panstvem evropským...*“ (cit. podle Rychlík, 2014, s. 186). Díky vynálezu tetovacího strojku v roce 1890 se velmi rychle mohlo tetování rozšiřovalo, spolu s metodou předkreslených vzorů. Špína či zaschlá krev v tetovacím salónu nebylo nic neobvyklého, což některé i vážné zájemce odpuzovalo. Nicméně i přes upozornění lékařů se tetování i za těchto podmínek stále rozšiřovalo. Ve 20. - 40. letech se v **Českoslovenku** sesbírала nejznámější kolekce tetovaných kůží. O tuto sbírku se zasloužil profesor Jirí malý, autor článku *Něco o tetování*. Dalším známým československým odborníkem byl Duchoslav Panýrek, který ve vojenských nemocnicích sbíral tetování a rozšířil tak různé motivy (týkající se lásky, patriotické motivy, aj.) I přes rozšiřování tetování do běžné společnosti, někteří kriminalisté pořád zastávali názor, že tetovat se nechávají jen delikventi, což vedlo k neměnicí se stigmatizaci tetování. Také nacisté využili tetování k označení cizinců a Židů v koncentračních táborech a bylo zakázáno, aby tetování hanilo árijskou pokožku. Známým případem je Ilsa Kochová, manželka velitele Buchenwaldu, která měla v tetování zálibu. Pokud se jí tetování líbilo, na její příkaz vězně zabili a z jeho kůže si nechala vytvořit různé předměty do domácnosti, mimo jiné i celosvětově známá stínítka na lampy. Po 2. světové válce zájem o tetování poklesl. Zajímavostí je, že tehdejší 3 stěžejní osobnosti byly potetovány – Winston Churchill, Josef Stalin a Franklin D. Roosevelt. Následující roky se tetování ještě drastičtěji stigmatizovalo. Téměř se přestaly tetovat ženy kvůli přesvědčení, že se jedná pouze o maskulinní záležitost. Tetování si v této době udržovaly pouze motorkářské gangy. Mnoho států USA tehdy proti te-

tování negativně vystupovalo kvůli obavě z rakoviny a žloutenky, v roce 1961 se v New Yorku dokonce tetování zakázalo. U nás se v této době tetovali pouze Cikáni a vězni a neexistovalo u nás tetování, které by nebylo považováno za amatérské či delikventní. V roce 1966 se v časopise Československá psychologie vyjádřili takto: „*Tetování jsou ve větší míře osobnosti zatížené jistou mírou psychopatologických tendencí jako narcismem, exhibicionismem, sadismem a masochismem, osobnosti nevyrovnané, emočně labilní s velmi nízkými volnými složkami osobnosti, jež se projevují v impulsivním jednání, s nedostatečně vyvinutými charakterovými rysy, zejména pochybeného poměru k práci, ke kolektivu, ke společnému majetku.*“ (cit. podle Rychlík, 2014, s. 191) V 60. letech 20. století se začali tatěři shlukovat do komunit, používaly se bezpečnější a hygieničtější techniky a tetování se rozšířilo prakticky ke komukoliv, kdo chtěl. Mladí tatěři využívali svou kreativitu k sebevyjádření a později ve 20. století se rozšířila móda jedinečných a také drahých uměleckých tetování. Začaly se pořádat tzv. *tattoo conventions*, kde spolu tatěři soupeří o nejlepší umělecký výtvar na těle.

3.4 Dredy

Povědomí o dredech se začalo rozšiřovat ve 40. letech 20. století, jelikož je spojeno s tzv. rastafariány. Rastafariánství bylo hnutí, které veřejně vystupovalo proti politice Jamajky a postupně se rozšířilo zejména v kontextu utlačování černošské kultury. Edmonds (2003) uvádí 2 teorie o tom, jak se na Jamajce začaly rozšiřovat dredy. První říká, že dredy se objevují jako pokus o dosažení vzhledu, který by naháněl strach. Tento pokus souvisí se strážnými Leonarda Howella, což byla významná osobnost v rastafariánském hnutí. Druhým názorem je, že dredy jsou klasickým symbolem radikální rastafariánské skupiny HYBF (the House of Youth Black Faith), která ve 40. - 60. letech 20. století ovlivnila rastafariánské hnutí. Nošení dredů tehdy znamenalo nesouhlas s politikou Jamajky a mladí členové skupiny si toho byli plně vědomi. Dredy byly tak spojovány s těmi, kteří chtěli vyčnívat a nepatřit do společnosti. Kdo z těchto skupin původně přinesl dredy je stále otázkou debat, nicméně je jisté, že dredy se spojují s rastafariánskou kulturou. Nošení dredů může mít mnoho významů. Jeden z nich souvisí s upevňováním a rozšiřováním původní Babylonské představy o kráse. Dredy tedy nosili jedinci, kteří se snažili zachovat svou černošskou kulturu. Upravovat si vlasy jiným způsobem, je pro ně urážka, protože odmítají převzít Evropskou kulturu úpravy vlasů, a to zejména jejich zesvětlování a úpravu pomocí tepla. S tím souvisí další symbolismus dredů, a to jako spojení s přirozeností a spirituální

energií. Pomocí populární hudby a módy se později tato specifická úprava vlasů rozšířila do celého světa. Hebdige (2012, s. 64) o dredech uvádí: „Dredy, dlouhé zapletené vlasy, jak je nosí někteří rastafariáni, měly původně reprodukovat „etnický“ vzhled některých východoafrických kmenů... Vlasy se staly jednou z nejpodivuhodnějších stránek rasta „stylu“ (spolu s gandžou, tj. marihuanou), které obrátily na celé hnutí pozornost a vyvolaly rozsáhlou kritiku. Prameny vlasů se staly nejsnadněji rozpoznatelným označením významové diference.“ Předsudky ve společnosti ohledně dredů tedy mohou souviset s tím, že rastafariáni dredy původně využívali zejména jako důkaz odlišnosti. Další stereotyp souvisí s rozšířením hudby reggae, jejíž interpreti jsou známí svými dredy a konzumací marihuany. Dredy tedy často u mnoha lidí asociují kouření marihuany a stal se z toho zakořeněný stereotyp. Rastafariánství jako původní hnutí si velmi zakládalo na náboženských významech. Až později v 70. letech si z něj mládež převzala pouze módní aspekty, které byly vyobrazovány na reggae albech.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Vzhledem k zaměření bakalářské práce a našim cílům jsme zvolili kvalitativní výzkum. „*Kvalitativní přístup v sociálních vědách vychází z toho, jak jsou různé pojmy a vztahy chápány aktéry sociální reality... Cílem výzkumníka je porozumět situaci tak, jak jí rozumějí sami aktéři.*“ (Denzin, Lincolnová, 2005 cit. podle Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 18) Jako design kvalitativního výzkumu jsme zvolili zakotvenou teorii, kterou Strauss a Corbinová (1999) definují jako „*teorii induktivně odvozenou ze zkoumání jevu, který reprezentuje. To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatím ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů.*“ (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 84) V praktické části se dále zabýváme výzkumným problémem, výzkumnými cíli a otázkami. Dále charakterizujeme výzkumný soubor, způsob jeho výběru a metody sběru dat.

4.1 Výzkumný problém

Naším výzkumným problémem je popsat sociální percepci osob se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru. V dnešní společnosti je rozšířeným trendem úprava vzhledu. Tento fenomén nás doprovází v každodenním životě, ať už si jej uvědomujeme, či ne. Výzkumů, které by se zabývaly problematikou vzhledu konkrétně v sociální oblasti, není mnoho (viz. Benčáková, 2012 nebo Wilamová, 2014). Jak uvádí výzkum zaměřený na postavení tetování ve společnosti, jedná se o intimní věc a individuální volbu jednotlivce (Kajanová, Jersáková, Růžička, 2012). Naš vzhled je zároveň však prostředkem transmise informace do okolí prostřednictvím nonverbálního sdělení. I přesto, že je úprava vzhledu soukromá věc každého z nás, dochází k ovlivňování našeho sebepojetí názory ostatních. (Mead, 2017) Tetování a jiné typy zdobení těla byly dlouho spojovány především se specifickými skupinami, které byly společností zavrhnuty. Z tohoto důvodu existují o nositelích zdobení těla různé stereotypy. Matoušek (2003, s. 80) říká, že: „*Sociální pracovník by měl volit takovou úpravu zevnějšku, aby nepůsobil rušivě, provokativně nebo snad urážlivě. Je třeba brát ohled na to, jestli se člověk pohybuje mezi adolescentními uživateli drog, nebo mezi seniory v domově důchodců, jestli pracuje v nemocnici, nebo se účastní soudních státní, nebo působí jako streetworker.*“ Objevuje se zde tedy otázka, jak se přistupuje k těm, kteří se stereotypní představě o sociálních pracovnících vymykají. Považujeme za důležité se touto problematikou zabývat a zjistit, zda se stereotypy objevují i v sociálních službách. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách přicházejí neustále do styku

s mnoha lidmi a jsou tak neustále posuzováni. Každý den jsme všichni součástí sociálních interakcí, v nichž nás lidé kolem nás hodnotí podle svých či společenských měřítek. V každé společnosti existují normy a názory na to, co je a není přijatelné. První dojem nám stačí k tomu, abychom od člověka měli určité očekávání. S tím souvisejí právě ty profese, kde se u zaměstnanců očekává určitý styl vystupování. Některé pomáhající profese se mohou vyznačovat svým konzervativním prostředím. Výzkum tvoříme za účelem zjištění souvislostí mezi extravagantním vzhledem a zaměstnáním v sociálních službách. Pro porovnání se zaměřujeme na reakce klientů, a zároveň postoje zaměstnavatelů. Dále nás zajímá, jak sami pracovníci vnímají svůj výrazný vzhled v rámci svého osobního života i zaměstnání. Tento výzkum poskytne informace o tom, zda se v sociálních službách objevuje trend dnešní společnosti, kde se klade důraz na individualitu jedince, nebo zda sociální služby stále doprovází spíše tradiční konzervativní hodnoty. Informace mohou sloužit studentům humanitních oborů, budoucím pracovníkům sociálních služeb i široké veřejnosti o tom, jak moc vzhled může ovlivňovat zaměstnání v sociální sféře.

4.2 Výzkumné cíle a výzkumné otázky

Naším hlavním výzkumným cílem je popsat sociální percepci osob se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách.

Dílčí výzkumné cíle:

1. Zjistit subjektivní vnímání osob se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách.
2. Zjistit, jak specifický vzhled osob ovlivňuje vztah s klientem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách.
3. Zjistit, jak zaměstnavatel a organizace přistupuje k osobám se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách.
4. Zjistit, zda a jakým způsobem byly osoby se specifickým vzhledem profesně diskriminovány v sociálních službách.

Jako hlavní výzkumnou otázku jsme zvolili: Jaká je sociální percepce osob se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách?

Dílčí výzkumné otázky:

1. Jaké je subjektivní vnímání osob se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách?

2. Jak specifický vzhled osob ovlivňuje vztah s klientem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách?
3. Jak přistupuje zaměstnavatel a organizace k osobám se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách?
4. Jakým způsobem byly osoby se specifickým vzhledem profesně diskriminovány v sociálních službách?

4.3 Charakteristika výzkumného souboru a způsob jeho výběru

Jako základní výzkumný soubor jsme zvolili zaměstnance sociálních služeb. Naším výběrovým souborem jsou zaměstnanci sociální služeb se specifickým vzhledem. Prostřednictvím svých známých v sociálních službách a svých spolužáků jsme vyhledali respondenty. Oslovili jsme pracovníky pomocí emailové a telefonické komunikace, nebo pomocí sociální sítě Facebook. Z celkově nalezených 11 vhodných respondentů jsme se rozhodli vybrat 6 zaměstnanců sociálních služeb. Záměrný výběr byl korigován našimi představami o extravagantním vzhledu, který se vymyká stereotypní vizi o zaměstnancích sociálních služeb. Co spadá pod tento pojem, jsme nastínili v teoretické části. Naše požadavky souvisely zejména s množstvím tetování, jeho viditelností a přítomností dredů u některých respondentů. V této souvislosti byli respondenti požádáni o poskytnutí fotografií, které jsou součástí příloh. Respondenti proto podepsali souhlas s poskytnutím fotografie a jejím následným zpracováním. Kopie souhlasu je součástí deníku výzkumníka. Pro zachování anonymity a ochrany osobních údajů neoznačujeme respondenty jmény, nýbrž R1-R6. Dále uvádíme tabulku, která obsahuje popis zaměstnání a specifického vzhledu respondentů.

	Zaměstnání	Specifický vzhled
R1	Sociální pracovník v nízko-prahovém zařízení pro děti a mládež. Pracuje na pozici vedoucí zařízení, dříve jako terénní pracovník.	Dredy má přibližně pod pas. Většinou je nosí sepnuté či vyčesané úplně k hlavě do drdolu. Při práci jsou viditelné, pokud je nemá zrovna překryté např. šátkem. Dredy nosí od 22 – tedy 15 let.

R2	Pracovník v sociálních službách v domově pro seniory.	Dredy tmavě červené až černé barvy dlouhé po kolena, nosí rozpuštěné nebo sepnuté k hlavě do drdolu. Motivy tetování: přírodní (slunce, květiny, zvířata), realistické (postavy, obličeje), lebka, abstraktní motivy (linky, čáry). Tetování je barevné. Při práci viditelné (zejména předloktí a ramena), jiná tetování (na stehnu, hrudi) většinou nejsou viditelné. Respondentka má i piercingy v obličeji. Dredy a tetování má 15 let.
R3	Pracovník v sociálních službách (terénní pracovník), kontaktní centrum pro závislé na návykových látkách.	Dredy tmavě hnědé barvy, dlouhé po stehna, nosí rozpuštěné. Tetování na obou předloktí a na rameně většinou viditelné při práci. Motivem linky a čáry, dále např. ostnatý drát okolo předloktí a podobné motivy spojované zejména s punkovou subkulturou. Punkové oblečení. Dredy nosí 7 let, tetování 5-6 let.
R4	Pracovník v sociálních službách v charitativním zařízení – terénní pečovatelská služba.	Dredy černé barvy nosí sepnuté. Tetování na rukou je viditelné při profesi (zejména předloktí, hřbet ruky, případně i část paže a ramena), stejně tak i tetování na krku. Co se týká motivu, jedná se o hada, pavouka. Tetování je barevné – převažují černé a červené barvy. Dredy nosí 20 let, tetování má 10 let.
R5	Pracovník v sociálních službách (vedoucí přímé péče) v sociálně terapeutických dílnách pro osoby s mentálním postižením.	Tetování při běžné práci viditelné (uvádí, že při důležitých jednáních, např. na úřadě, si tetování častěji zakrývá). Motivem tetování jsou linky/čáry na levém předloktí. Tetování má přibližně 1 rok.

R6	Nyní přechodně nepracuje v sociálních službách – dříve sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terénní pracovník pro osoby sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a pracovní poradenství. Tyto služby byly poskytovány v rámci organizace Člověk v Tísni. ¹	Dredy před nedávnem sundal kvůli bezpečnosti. Plánuje, že si nechá v budoucnu narůst nové – nosil do poloviny těla sepnuté, při práci vždy viditelné. Tetování na předloktí, zádech, hrudi a ramenu. Motivy tetování: přírodní (liška, vlk, aj.) a náboženské motivy, barevné i černobílé. Některá tetování jsou při práci viditelné, a to předloktí a rameno. Obě specifika byly přítomny při vykonávání zaměstnání v sociální službě. Indický styl oblékání (nezvykle pestrobarevné oblečení, turecké kalhoty, Sarongy, apod.) Dredy nosí od svých 17 let (tedy 15 let) a průběžně přidával i tetování.
----	--	---

Tabulka 1: Seznam a popis respondentů

4.4 Metoda sběru dat

Jako metodu sběru dat jsme zvolili polostrukturovaný rozhovor. Kvale (1996) definuje rozhovor jako „metodu, jejímž účelem je získat vyličení žitého světa dotazovaného s respektem k interpretaci významu popsanych jevů.“ (cit. podle Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 159) Máme předem formulované 3 základní okruhy otázek: sociální služby, vzhled respondenta a reakce okolí. Každý okruh obsahuje několik otázek. Při rozhovoru budou kladeny i předem nepřipravené otázky, kterými budeme reagovat na průběh rozhovoru tak, abychom docílili co největšího datového nasycení. Tímto způsobem nejlépe zohledňujeme individualitu každého respondenta. Jedná se o rozhovory uskutečněné pouze s pracovníky, kterých se téma týká, proto očekáváme a zároveň upozorňujeme na subjektivní zkreslení výpovědí z jejich strany. Rozhovory probíhaly po předchozí domluvě v kavárnách či jiných prostorách, a byly zaznamenány na diktafon v telefonu. Respondenti byli před začátkem rozhovoru seznámeni s cíli a anonymitou výzkumu.

¹ Vzhledem ke specifickému přístupu konkrétně této sociální služby ke vzhledu zaměstnance uvádíme její název. Jelikož je působení této organizace na území České republiky velmi prostorově rozlehlé, nepovažujeme uvedení názvu organizace za problém (vzhledem k anonymitě), nýbrž za přínos pro práci. Respondent s tímto faktem souhlasí.

5 ANALÝZA DAT

V této části objasňujeme zpracování získaných dat z polostrukturovaných rozhovorů. První fází analýzy dat pomocí kódování je tzv. otevřené kódování úryvků textu. Otevřené kódování spočívá v tom, že se data rozeberou na konkrétní jednotky, které se pojmenují a s těmito daty poté výzkumník dále pracuje. Dalším krokem je axiální kódování, jehož cílem je hledat vztahy mezi vzniklými kategoriemi. Poslední částí analýzy je selektivní kódování, kde jsme zvolili centrální kategorii, kterou pomocí ostatních kategorií objasňujeme (Švaříček, Šedřová a kol., 2007).

5.1 Otevřené kódování

Přepsané rozhovory jsme zpracovávali tak, že jsme k úryvkům textu přiřadily kódy. Souběžně s kódováním jsme vytvářeli seznam již vzniklých kódů a podle souvislostí a vztahů jsme vzniklé kódy zařazovali do kategorií. V následující části objasňujeme význam kódů a vzniklých kategorií. Parafrázujeme fakta, která vychází z rozhovorů s respondenty a zároveň bude objasňování kategorie doprovázeno citacemi úryvků. Při vysvětlování kategorií jsme občas uvedli, jak určitý kód dané kategorie souvisí s kódem jiné kategorie. Uvádíme to, jelikož jsou kódy hodně provázané a může se nyní zdát, že označují stejný jev. Vysvětlujeme, co který kód označuje, aby došlo k lepšímu porozumění každé kategorie a zároveň nedošlo záměně významu s jinou kategorií. Souvislosti a vztahy tedy pouze někde v závorce naznačíme a podrobně je rozebíráme v dalších kapitolách a interpretaci.

5.1.1 Kategorie „Vyšší řád“

První kategorie obsahuje obecné jevy, které respondenti zmínili v rámci svého vnímání vztahu specifického vzhledu a zaměstnání. Zabýváme se zde vzhledem v zaměstnání obecně – v jiné kategorii s názvem „Já na směně“ se již zaměřujeme na specifikum sociálních služeb. Rozhodli jsme se tyto 2 kategorie odlišit, abychom lépe vystihli specifikum sociálních služeb v tomto kontextu.

Kategorie	Kódy
Vyšší řád	Vzhled a práce, jdu víc vidět, občas to schovám, odešel bych, budoucnost.

Tabulka 2: První kategorie

Zprvė objasňuje názory respondentů na téma **vzhledu a práce** obecně.

R1 říká: *Obecně, jako vzhled a zaměstnání, když třeba člověk dělá v tatérském studiu, tak třeba má nějakou kórku.*“ R2 říká: *„Myslím si, že tenhle vzhled může hrát roli v každém oboru...nemyslím si, že by tu byla nějaká přímá souvislost nebo ovlivnění mé práce. Je to spíš o tom, kdo jsem já.“* R5 se vyjadřuje: *„Záleží na oblasti, kde ten člověk působí...záleží na druhu zaměstnání, někde to asi může působit rušivě, dokáži si představit, že když právník nebo soudce, kdyby byli potetovaní, tak se nad tím pozastavím. Ale neberu to jako překážející.“* Respondenti se v tomto shodují na tom, že určitě rozhoduje oblast, kde člověk působí. R3 a R6 se například vyjádřili o jiných pracovních pozicích, které nespádají pod sociální služby: *„co mám zkušenosti, někde to už pro mě byl problém...“* (R6) *„Jo určitě, jako když se rozjela móda Barbershopů, tam tě bez kórky nevezmou.“*

Další složkou, kterou jsme zde řešili bylo, že si jich okolí více všímá – **jdu víc vidět**. Respondenti se vyjádřili, že jsou více viditelní a lidé si je hned zapamatují (kromě R5, který si to vysvětluje motivem a velikostí svého tetování). R1 říká: *„je to takové to jo to je ta dredatá, a jakože ví se hned, že jsem to já.“* Zde bychom porovnali dvě možné reakce na tento aspekt. R6 a R4 například uvádí, že jim dělá dobře, když si jich lidé všímají a pamatují si je, a že i vzhledem k zaměstnání jim to přináší výhody (souvisí zároveň s kódem „dobrý pocit“). Oba respondenti se shodli na tom, že jsou velmi extrovertní, a proto jim to nedělá problémy. Zatímco R2 říká, že není ráda středem pozornosti, protože je nedůvěřivá a uzavřená: *„Takže já tím vzhledem sice upoutávám lidi, ale není to něco, co bych dělala pro svoje potěšení...I když hodně lidí říká, že musím být určitě suverénní a otevřená, podle toho, jak vypadám, ale právě opak je pravdou.“*

Průběh některých rozhovorů vedl k utvoření další otázky, zda si respondenti někdy vědomě zakrývají své tetování či dredy – **občas to schovám**. Zde někteří respondenti zmiňují situace, kdy jim přijde lepší si tetování či dredy zakrýt (souvisí i s kódem „reprezentace“ z jiné kategorie) – jedná se o jednání na úradech či jiné zastupování organizace (R1, R5), přijímací pohovor nebo třeba focení (R1). V této souvislosti hovoří o tom, že jim nikdo nenařadil, aby takto konali, ale že s tím v životě počítají a někdy je lepší vzhled „nepředhazovat“: *„Asi tak, ne úplně že bych to musela skrývat, ale tak nějak sama za sebe prostě v některých situacích jsem to nedávala jako tak na odiv, jako právě třeba u toho přijímacího pohovoru, nebo teď při různých těch sezeních jako na městě. Že si jako spíš zapletu ten copánek, nebo něco, aby to nebylo jako tak úplně vidět, jako třeba na to setkání toho města jako fakt nechodívám s rozpuštěnýma vlasama. Ne, že by mě jako, jako že bych musela, ale spíš to tak jako sama vnímám, že nějaká jako ta prezentace.“* vysvětluje R1. R6 zde pou-

kazuje, že tím, že se občas oblékne „normálně“ rád provokuje lidi a pozoruje jejich reakce: *„Jsem si mohl s těma lidma trochu hrát takhle, protože ono není problém se převlíct trochu jinak a ty dredy si zakamuflovat.“* Ostatní respondenti se k tomuto nevyjádřili. Ještě bychom zde zmínili nepoměr u R5, a co z toho plyne. Na začátku rozhovoru uvedl, že při jednání na úřadech a zastupování by mu nevadilo si tetování zakrýt, zatímco později uvádí, že má tendence motiv tetování odhalovat a ukazovat jej v práci. Roli zde totiž hrálo prostředí. Zde by se dalo říci, že jsme postihli vztah a rozdíl „výše“, ve které pracovník jedná. Pokud se jedná o jednání na úřadech, je to jiné prostředí než každodenní práce v zaměstnání, kde se zná s kolegy i klienty.

Z této otázky vyvstalo další téma, kdy jsme směřovali k hypotetické situaci, kdyby měl pracovník v zaměstnání kvůli svému vzhledu konflikty. Zde se většina respondentů opět shodli na tom, že si myslí, že vzhled by neměl být v zaměstnání překážkou, ale zaměstnání by v případě neřešitelného konfliktu opustili – kód **odešel bych**. R2: *„Vím stoprocentně, že bych změnila zaměstnání. Myslím, že už jsem dost vyspělá na to, abych věděla, že komu tenhle vzhled vadí, tak u toho prostě nemám co dělat. To jsem já, nebudu se měnit kvůli nikomu, určitě ne kvůli práci.“* R4 i R6 reagovali podobně. R3 poznamenal: *„Jako, že bych nosil dlouhý rukáv? Asi bych odešel, po mojí zkušenosti ze střední školy, kde mě kvůli tomu skoro ostríhali. Tak tím jsem si už jednou prošel.“* Zde respondent vysvětlil, že na střední zdravotnické škole mu nechtěli kvůli jeho vzhledu povolit odbornou praxi v nemocnici, kdy škola a zaměstnanci nemocnice svolali zasedání, kde se hlasovalo o jeho přijetí či nepřijetí na praxi. R5 v této souvislosti navázal na kód výše a řekl, že by se raději přizpůsobil, jelikož nepocítuje výrazně svou odlišnost (jako ostatní respondenti) a tetování má hlavně význam pro něj než pro ostatní. R1 se k tomuto nevyjádřila.

Posledním kódem jsme označili jednání, zda při volbě tetování či dredů respondenti uvažovali o své **budoucnosti** v souvislosti s budoucím zaměstnáním. Respondenti uvedli, že v mladém věku takto nepřemýšleli. Věděli, že to patří k jejich životu a nebudou toho litovat. R4 se vyjádřila, že přemýšlela o tom, jak to ovlivní její profesní život, ale že ví, že by ji na tom nezáleželo, kdyby byl nějaký problém, a zaměstnání by raději opustila. Jenom R5 se rozhodl k tetování teprve před rokem, kdy již dlouhodobě pracuje v sociální službě a vyjádřil se, že neuvažoval nad tím, zda to ovlivní jeho práci, ale volil motiv tak, aby to co nejméně ovlivnilo jeho práci.

5.1.2 Kategorie „Jsem, jaký jsem“

Zahrnuje informace o identitě respondentů. Kódy v nich obsažené se zaměřují na životní příběh jedince, který vedl ke zvolení specifického vzhledu – zaměřuje se na důvody i okolnosti úpravy vzhledu. Kategorie dále obsahuje pocity jedinců o jejich vlastním vzhledu a identitě.

Kategorie	Kódy
Jsem, jaký jsem	Praktičnost, estetika, vliv ostatních, filozofie, můj příběh, sebevyjádření, odlišnost, zvyk, doba.

Tabulka 3 : Druhá kategorie

Prvním složkou kategorie jsou důvody úpravy vzhledu. R1 uvádí: „*Já jsem byla na vysoké škole, pro mě to bylo spíš takové, že jsem měla dlouhé vlasy, a už jsem se o ně nechtěla starat, protože to vyžadovalo moc péče, a ještě bylo v plánu nějaké cestování, když jsem věděla, že to nebudu zvládat...Ono se mi to dlouho líbilo.*“. R4 říká: *Ze začátku možná i estetika, spíše co se týče těch dredů... To jsem prostě cestovala...*“ V těchto případech respondentky uvedly, že důvodem byla **praktičnost** při cestování a **estetika**. Kromě R1 a R5 se vyjadřují respondenti, že zde hraje roli i společenský vliv prostředí a filozofické, náboženské (či jiné přesvědčení) skupiny či jednotlivce při zvolení vzhledu – zahrnuto pod kódy **vliv ostatních** a **filozofie**. R3 říká: *Myslím si, že patřím k subkultuře, ve které je to celkem běžné. Takže jako špinavý pankáč...že jako estetika a vyjádření stylu života.*“ R4 se vyjadřuje: „*Člověk se většinou stýká s takovýma lidma, typama, jako jsem já.*“ R6 uvádí: „*Já jsem se k tomu dostával asi různé přes známý...to souviselo nějak s tím náboženstvím, nějakou kulturou a jakoby sociologickým prostředím, když jsem se pohyboval tak jako na hranici různých squatů, technových akcí a tak podobně. Takže tam, když se člověk v takovém prostředí pohybuje, rád to zkusí a nechá si to narůst...Na zádech mám vytetovanýho svého ochránce Šivu v 67. tanci, kdy je v pozici jako ochránce a symbolizuje takový to vyhnání všeho zlého....Je to pro mě takový symbolika, hodně jako hlubší význam.*“ R2 k tomuto podotýká: „*To není o žádném rozhodnutí, je to spíše o směru...určitě to není chvilková záležitost...je to spíše o tom, jak člověk jde svým životem, jak k tomu dospěje.*“ Zde se naráží na osobní důvody, které označujeme kódem **můj příběh**. Zde se respondenti otevřeli a sdělovali mi své životní osudy, které souvisejí s jejich vzhledem. Například R6: „*Není to úplně vyjádření pro společnost, navenek. Je to spíš vzpomínkový pro mě...Třeba tady na předlok-*

tí mám Uroboros - had požírající sám sebe... to mám místo svatebního prstýnku, protože 2 dny po svatbě jsem prstýnek ztratil.“ R5 se vyjádřil o tetování a popřel, že by šlo jen o estetickou stránku a ztotožnil se s hlubším významem tetování: *„Máme syna, který je poměrně těžce nemocen. Já jsem dlouho přemýšlel o tetování, třeba 3-4 roky jsem si s tím pohrával...až jako by s dítětem se to tak vykrytalizovalo, on a manželka jsou věci, které si ze života neodpáru.*“ R4: *„Člověk do toho dává tu svoji životní sílu. Docela dost jsem cestovala s bývalým přítelem stopem a vždycky se někde udělal nějaký uzlík nebo tak, tak si to jako ošáhám, člověk si to pamatuje...*“ Tito respondenti se shodli na tom, že se nejedná pouze o vyjádření pro společnost, ale především pro ně samotné. S tím narážíme na další aspekt, který zastřešuje důvod **sebevyjádření**. R1: *„Je to určitá forma sebevyjádření, která je jako pro každého člověka vlastní a důležitá. Myslím si, že je to hodně podstatné v některých věcech...je to tom, jak ten člověk vypadá, o tom, jak se prezentuje navenek je strašně podstatné pro jeho vlastní identitu. Určitě tím člověk vyjadřuje něco, co jako nějakým způsobem žije.*“ Dalším důležitým pocitem, který respondenti vnímají, byl pocit **odlišnosti** od většinové společnosti. Zde jsme se zaměřovali i na otázku, zda se respondenti cítí extravagantní a zda se vymykají stereotypní představě o zaměstnanci sociálních služeb. R2 říká: *„Já si nepripadám nějak jako zvláštní, nebo jiná, odlišná. Ale asi ano, určitě jsem odlišná, já už to ale takhle nějak nevnímám. Každý den, když s tím žiju.*“ *„Všichni to dělají nejdřív proto, že se chtějí odlišovat, že chtějí být někým jiným, než standardem, co tady je.*“ (R4) R6 uvedl: *„Pro mě stereotypní typ je jako kostýmek, takovej ten typickej úřednickej ustrojenej, až do některých sportovních typů. Takže já se tady tomu stereotypu určitě vymykám...*“ Všichni respondenti, kromě R5 pociťují význam odlišnosti. R5 naopak říká, že se necítí odlišný, jelikož tetování je již rozšířeným trendem: *„Neberu to z hlediska, že bych byl jiný vůči ostatním, spíš tím, jaké to tetování má význam pro mě. Takže to vztažu jakoby na sebe.*“ Podobně se vyjadřuje i R3: *„Neberu to nějak takto. To si jako zvykneš, že na tebe lidi blbě čumí. V běžné veřejnosti je normální, že na mě lidi vrhají divné pohledy.*“ Další oblastí, která se objevuje i v posledních úryvcích, je **zvyk**. Tímto charakterizujeme výpovědi respondentů, ve kterých tvrdí, že málokdy vnímají specifikum svého vzhledu při každodenním životě i zaměstnání, jelikož s ním již žijí roky a již si na to zvykli. Zde se může zdát rozpor s kódy „odlišnost“, „zvyk“ a „jdu víc vidět“. I když respondenti řekli tato tvrzení, postupně se nám pomocí rozhovoru podařilo rozkrýt okolnosti jejich vzhledu více, kdy již uváděli okolnosti, které jejich vzhled do života přináší. Vysvětlujeme si to tedy tak, že se jedná spíše o proces, kdy si dané okolnosti respondenti postupně uvě-

domovali v průběhu rozhovoru, kdy jsme dané téma řešili více do hloubky. Vyplývá z toho, že respondenti (kromě R5) uvedli, že vnímají, že si jich lidé více všimají, ale, že se jedná spíše o něco, čemu již nepřisuzují význam či pozornost, jelikož si zvykli na reakce okolí a svůj vzhled. Posledním kódem **doxa** označujeme, jak dlouho respondenti tetování či dredy mají. Tato informace je důležitá, jelikož souvisí s tím, jak dlouho již jedinci se svým vzhledem žijí, a tedy jak jej sami vnímají, a jak vnímají reakce okolí. R4 uvádí, že má dredy 20 let a tetování 10 let. Z respondentů tak žije s odlišným vzhledem nejdéle. R1, R2 a R6 uvádějí podobné rozmezí, a to přibližně 10-15 let. R3 je z respondentů nejmladší a uvádí tak 5-6 let. Pouze R5 žije s tetováním krátkou dobu – 1 rok. Toto se jasně promítá i do některých jeho odpovědí, které se odlišují od ostatních respondentů.

5.1.3 Kategorie „Nejsme jiní, nejsme stejní“

Zahrnuje výpovědi o vnímání vzhledu ve společnosti. Jak pociťují jedinci, že je vnímá okolí a jak toto vnímání vysvětlují. Dále zde zmiňujeme, co jedinci označili za nutné pro život s tímto vzhledem.

Kategorie	Kódy
Nejsme jiní, nejsme stejní	Není to novinka, proč mě nemají rádi, srovnat se, jsem člověk, první dojem, hranice.

Tabulka 4: Třetí kategorie

Výpovědi respondentů se shodují v tom, že tetování a dredy považují za již vcelku rozšířené (kromě R3, který se k tomu přímo nevyjádřil). Mluví o tom, že se nejedná o nic nového (kód **není to novinka**) oproti době, kdy se k tetování nebo dredům rozhodli (průměrně 10 let zpět, kromě R5). R2 například říká: „*Myslím si, že je to rok od roku lepší...těch lidí, co to dávají více najevo je o hodně více. Ted' je fakt potetovaný každý druhý.*“ R6 uvádí: „*Já si nemyslím, že v dnešní době už je to nějakým způsobem věc, která by měla člověka diskriminovat.*“ R4: „*Jako pro nás to začíná být ve společnosti lepší, přestávají nás házet do jednoho pytle.*“ Respondentka tak souhlasí s tím, že již lidé nejsou tak šokováni, ale vztáhla tuto otázku na svoje zaměstnání. Uvádí, že v sociálních službách to ještě může být nezvyklé, zvláště v práci se seniory to považuje za něco, na co starší generace není zvyklá (tímto se zabýváme více pod kódem „specifikum sociálních služeb“). Respondenti se tedy vyjadřují poměrně pozitivně k postavení společnosti k nim, podle nich to záleží vždy na konkrétním jedinci, který je posuzuje a má s nimi problém. Tento fakt označujeme kódem

„proč mě nemají rádi“, čímž si respondenti obecně snaží vysvětlit, proč a kdo s nimi má problém (kód „předsudky“ z jiné kategorie označuje již konkrétní stereotypy a chování okolí). R1 například uvádí, že se vzhled projevuje v mnoha věcech, i že si vedle ní například lidé nechtějí sedat v hromadné dopravě. R3 uvádí: „*Už jsem potkal staré parní, co se jim to líbilo, a ty co se bojí o život.*“ Dále uvádí, že subkultura punku, která jej ovlivnila k úpravě vzhledu se obecně potýká s označením „špinaví pankáči“. R4 říká: „*To jsou lidi, kteří mají sami se sebou problémy, nedokážou se tomu prostě otevřít, ani společnosti, ani sobě, ani vlastní rodině. Proto i na mě špatně reagujou, nejsou otevření.*“ Podobné výpovědi směřovaly k vytvoření dalšího kódu, který považujeme za jeden z nejdůležitějších faktů, který respondenti zmínili. Podle nich vždy záleží na druhé straně, zda je nechá si svůj vzhled obhájit. Pokud bude ale druhá strana uzavřená novým informacím, musejí se s tímto chováním **srovnat**. Toto téma zmiňuje méně či více každý respondent. Například R5: „*Je to v rovině toho, komu prostě tetování vadí, tak mu prostě bude vadit.*“ Pokud má někdo problém s jejich vzhledem, snaží se obhajovat a vysvětlovat, nicméně pokud se nedaří, nezbyvá jim nic jiného než se s tím srovnat. Na toto téma se nejvíce rozmluvili R4 a R6, uvádíme tak jejich úryvky, které vhodně charakterizují význam kódu: „*A když se jim to nelíbí, tak dobře, máte svůj názor. Pokud někdo nemá chuť mě poznat, tak prostě pro mě ten člověk není přínosem, není pro mě důležitý... Kdo mě vezme, mě vezme. Kdo mě nevezme s tím, že se sama před ním snažím obhájit, ten člověk pro mě v životě nemá místo ani smysl... Tady jde o to si to obhájit, obstát... Musím být srovnaný sám se sebou, prostě se začít brát, musí se v životě umět obhájit, jinak by to celé stálo za hovno... To je to, co si musím já obstát tady v tomhle, přesvědčit je o tom, a pokud je nepřesvědčím, tak je mám na háku.*“ říká R4 (zde je nutné uvést souvislost s kódem „opravdovost“). R6 vysvětluje podobným způsobem: „*Když je ten člověk ochotný, potom tomu jako rozumí... Ani bych to neoznačil za extrémní úskalí, protože, když člověk mluví a vysvětluje, tak spousta lidí to pochopí. A ti, co to nechtějí pochopit, s téma se jako bohužel bavit nejde. Ale když se se mnou nechce bavit a komunikovat o tom, a je přesvědčenější, že jsem špatnej člověk, tak to bohužel jako odbourat nejde, a může to tak být... Je to hlavně o přístupu toho samotného člověka, o tom, jak nakládá s tím předsudkem. Je to cesta, v čase je to delší proces to přijímat.*“ Důležité je zde zmínit i úryvek z rozhovoru s R2, která v této souvislosti mluví o své kolegyni, která si dredy ostříhala: „*To je právě to, že je to jakoby v ní, že se s tím neumí poprat... to je ono, že to necítí, jak by měla, nepovažuje to za část sebe. A takových lidí fakt znám, co kvůli něčemu udělají tenhle krok. Je tam samé ale a proč to neudělat, takový*

člověk s tím není srovnaný. Takže to nechce...to já přece nemůžu takto uvažovat, to bych pak neudělala vůbec nic.“ Zde se naráží na problematiku utváření identity a ztotožnění se svým vzhledem, kterou označujeme níže kódy „tvorba identity“ a „rozpor identity“.

Další složka kategorie navazuje na téma obhajoby a případného smíření. Respondenti vypovídali o problematice toho, že je někteří lidé odsuzují, aniž by je poznali, což označujeme „**jsem člověk**“. Respondenti hovoří o tom, že jsou také jen lidé a chtějí, aby je nejdříve ostatní poznali, než je odsoudí. Toto téma opět nejvíce objasnili R2, R4 a R6. jedná se totiž o respondenty, kteří si se svým vzhledem, a i kvůli svému vzhledu, již něco prožili. Oproti tomu R1 a R3 to takto příliš nevnímají. R5 má tetování teprve chvíli, aby toto téma mohl více rozebrat. Nicméně na toto téma narazili okrajově i tito respondenti. R4 objasňuje takto: „*Já znám tohle, jak lidi vyčkávají, co ze mě vyleze...To je potom člověk mile překvapí, že jsem z masa a kostí úplně stejně jako oni. Jen mám na hlavě dredy a jsem potetovaná. Jsem prostě člověk...když si na mě někdo nezvykne a má s tím problém, tak může jít někam. Nejde přece o to, jak vypadáme, ale jak se projevujeme a jací jsme uvnitř.*“ R2 se vyjádřila: „*Když někam přijdete, ať už vypadáte jakkoliv, vždycky si někdo něco říká, potom je to o tom se poznat...Je to o tom, kdo jsem já.*“

S tímto souvisí problematika **prvního dojmu**, kterou respondenti dříve či později v životě nějakým způsobem pocítili. „*Sice někteří lidi říkají, že to tak jako není, že bysme neměli...ale stejně prostě ve chvíli, kdy toho člověka vidíte jako v první chvíli, tak si o něm ten obrázek uděláte.*“ První dojem je tak neodmyslitelná součást života těchto jedinců. Poukážeme zde ale na rozsáhlý kód „srovnat se“, který analyzujeme výše, pomocí kterého se jedinci naučili problém prvního dojmu snášet, případně odbourávat.

Poslední část kategorie jsme obsahují subjektivní vnímání **hranic** specifického vzhledu. Zde respondenti vysvětlovali své názory o hranici extravagance, co je pro ně již za hranici a co ještě akceptují, a to ať obecně, či konkrétně v sociálních službách. „*Asi nějaká hranice by mohly být, člověk vyloženě obcvakaný náušnicemi v obličejí. To by asi podle mě nevypadalo dobře. Ale hlavně, takový člověk se do sociálních služeb asi nežene, právě proto, jak vypadá*“ vysvětluje R4. „*Když to bude nějaká linka, budu se na to dívat jinak, než když to bude lebka s hnátama.*“ (R5) „*I ten extravagantní vzhled má nějakou hranici, moji osobní...ta hranice extravagance pro mě, do čeho bych nešel já, ale u ostatních ta měřítko můžu mít jiná. Určitě znáš třeba Hadího muže, kterej se vlastně nechá předělat, to je pro mě hranice, která už je překročena někam jinam. To už je pro mě fakt segregovanej člověk, nevím, jak může jako fungovat ve společnosti*“ (R6). Kromě R2 a R3 respondenti uznávají

existenci hranic a dávají to i do souvislosti se sociální službou. R6 například ještě zmínil, že ohledně hranic extravagance uvažuje vzhledem ke svojí dceři – jak by reagoval, kdyby jeho dcera jeho osobní hranici překročila.

5.1.4 Kategorie „Co člověk, to hodnocení“

Zahrnuje 3 oblasti reakcí okolí: konkrétní reakce klientů, zaměstnavatelů a kolegů. V každé oblasti vymezujeme dimenze, podle toho, s jakými reakcemi se pracovníci setkávají – pozitivní, neutrální či negativní. U oblasti reakce kolegů jsou pouze 2 dimenze, kdy pozitivní i neutrální reakce zahrnujeme pod kód „kolegové“. Oblast reakce klienta obohacujeme a zmiňujeme zde i reakce rodiny klienta.

Kategorie	Kódy
Co člověk, to hodnocení	Neutrální šéf, nadšený vedoucí, špatný šéf. Kolegové, špatný parťák. Zájem klienta, neutrální klient, klientovi se nelíbím, rodina klienta.

Tabulka 5: Čtvrtá kategorie

Nejprve popíšeme první oblast kategorie, a to reakce a chování zaměstnavatele vůči pracovníkům se specifickým vzhledem. Respondenti zmiňují, že se spíše setkávají s o neutrální reakcí zaměstnavatele – kód **neutrální šéf**. „*Jak to vnímá zaměstnavatel, u toho výběrového řízení, myslím si, že to jako vůbec nehraje roli. Že mnohem důležitější je nastavení toho člověk, než ten vzhled no...jako naše ředitelka, ta to vůbec neřeší*“ (R1). K neutralitě zaměstnavatele se vyjadřuje i R3. R2 se také zmínila o přijímacím pohovoru: „*Když jdete na pohovor, je to jenom o tom člověku, jak on Vás vidí, ať už jdete kamkoliv, je to o zaměstnavateli...Já si myslím, že můj zaměstnavatel se hlavně dívá na výsledky v péči o klienta...Zatím všechny pohovory, co jsem tady v tom oboru byla, jsem byla jen pozitivně hodnocená, opravdu nikomu na tom vzhledu nezáleželo.*“ (zde vidíme souvislost s kódem „srovnat se“ a „jsem člověk“) Někteří respondenti popisují reakce zaměstnavatelů jako kladně (kód **nadšený vedoucí**). R6 říká: „*Můj přímý nadřízený je naprosto v pohodě, moje ředitelka taky, to je starší paní ale hipísáčka strašná, takže tou kulturou té organizace, tomuhle je ten nadřízený prostě otevřený. Bylo to tam i vítané, že jsem tam docela zapadl.*“ R4: „*Měla jsem pocit právě, že je strašně ráda, že někdo takový přišel, ona byla právě tomu otevřená, byla z Holandska. Byla ohledně toho hodně komunikativní, měla jsem z ní*

dobrý pocit. Znímám i pana ředitele, myslím, že to taky takhle bere...Ptali se mě jako jak to vnímám, jestli to nemůže být třeba překážkou. Ale ze strany zaměstnavatele mi bylo řečeno, že to jako překážku nevnímám. To se muselo vyzkoušet v praxi.“ Tito respondenti se setkali s nadšením ze strany zaměstnavatele kvůli jejich odlišnému vzhledu. Respondentka R4 se poté vyjádřila i k bývalé vedoucí, která vnímala její vzhled jako negativní (kód **špatný šéf**): *„Tak mi jako řekla, to bylo zrovna v létě, že by byl lepší delší rukáv a zahalit si to tetování...podle mě to s prací prostě nesouvisí. Já se nikdy ke klientovi nebudu kvůli tomu chovat nevhodně...takže není důvod, aby proti mně a tomu vzhledu mohli něco mít.*“ Uvádíme pouze ukázky a v jiných kategoriích (kódy „reprezentace“, „srovnat se“ a „jiné požadavky“) vysvětlujeme tento problém a reakci respondentky dopodrobna. S negativní zkušeností se setkal i R6. Nejednalo se ale přímo o problém se zaměstnavatelem, proto jej neuvádíme zde, ale rozebereme to později v kódu „nepřímá diskriminace“.

Ve druhé oblasti se zaměřujeme na reakce kolegů. U kolegů jsme se rozhodli zmínit pouze dvě roviny, a to neutrální/kladné reakce (zahrnujeme pod kódem **kolegové**) a negativní reakce kolegů (**špatný parták**). Nejedná se totiž o zásadní zkoumaný jev, ale i tak může značně ovlivnit pracovní poměr a atmosféru na pracovišti. Respondenti se většinou shodují, že s kolegy nemají problém, po tom, co se lépe poznali a například kolegové i nahlédli do důvodů jejich odlišného vzhledu. R4 zmiňuje, že ze začátku pracovního poměru byly s kolegy menší konflikty: *„Jako ze začátku to byly samé narážky, že v tom musejí být vši a takhle. Ted' si myslím, že se na mě dívají dobře, znají mě. Jedna kolegyně třeba, ta nám dělá jako vedoucí kanclu, tak ta na začátku měla něco jako ježišmarja, co to sem přišlo. Neřekla mi to ale jakoby do očí, ale vyčkávala...Ted' si všichni rozumíme, každý se vždycky podíví. Vlastně se diví ještě ted', protože nikdo z nich ještě neviděl všechno, celé dredy a tetování.*“ O této situaci mluvila tak, že si před kolegy musela svůj vzhled obhájit, aby došlo k pochopení její osobnosti a zlepšení vztahů (souvislost s kódem „srovnat se“). R5: *„Kolegové ti už se pídili po významu, už je to zajímalo víc, ptali se na tu bolest a průběh, nějaké ty motivy, co mě k tomu vedli. Nesetkal jsem se s žádnou negativní reakcí.*“ R6 zmiňuje reakce svých kolegů: *„Tady je to naprosto otevřený, kolegové i proto, že dělají pro takovou organizaci. Jsou tomu taky nakloněni. Tam je asi trošku profesní deformita přijímat cokoliv, co vnímám jako ze sociální práce. Měli jako velkej zájem.*“

V poslední a nejobsáhlejší oblasti kategorie se zabýváme reakcemi klientů. Respondenti (až na R3) zmínili **zájem klienta** o jejich vzhled. Respondenti pracují s cílovými skupinami mládeže, dětí, seniorů, mentálně postižených a drogově závislých, byli jsme tak schopni

nahlédnout do mnoha odlišných reakcí klientů. R1 říká: „*Děcka, když přijdou první, tak jako většina z nich zmíní něco jako „máš husté vlasy“, nebo tak, spíš ty děcka to jako láká, že je tam někdo takový jako jiný, myslím si, že v případě tohohle je to spíš výhoda...Někdo z děcek třeba řekne „hele, pod' se podívat do nízkoprahu, je tam pracovník, který má dredy.“* Respondentka zmiňuje, že v rámci praxe pracovala s mnoha cílovými skupinami, uvádíme pro zajímavost i jejich reakce: „*Třeba jedna babička se mě právě ptala, jak dlouho jako každé ráno ty copánky zaplétám, než jako jdu do práce.“* Respondentka 2, která pracuje se seniory o této skupině klientů říká: „*Klientka kdysi řekla „slečno, jste jak šašek!“ Tak jsem se zasmála, nijak negativně mě to neovlivňuje – právě naopak, je to spíše přitahuje, něco jako já vy jste pomalovaná, vy máte úplně rudé vlasy. Jakoby to odvádí pozornost tímto směrem, pozitivně.“* (souvislost s kódem „dobrý pocit“) R2 dále rozvíjí konkrétní reakce klientů, které jsou specifické při práci se seniory: „*Reakce jsou různé...Taky jim to jakoby furt opakuju dokola, to pak přichází údiv že. Tady je taková reakce každý den, protože oni mají každý den nový den, takže mě to provází vlastně neustále. Reagují skoro vždycky stejně, podle toho, jak se vyspí...Oni to moc neznají, takže reagují takhle. Je to specifikum asi k těm seniorům, to za jejich doby nebylo že jo, je to pro ně něco nového, zajímavého.“* R4 se ke specifiku seniorů vyjadřuje podobně: „*Ti starší lidi se jako ptají, jsou zvědaví.“* Se zájmem klientů (děti a mládeže) se nejvíce ztotožnil R6: „*Děti mají rády zajímavé lidi, mají rády zajímavost a něco odlišného... (tento úryvek zmiňujeme i u kódu „navazování vztahu“).* Převážně **neutrální reakce klientů** zmiňuje R5, který si to vysvětluje specifikem klientů (klienti s mentálním postižením), ale občas se setkává i s reakcemi „povrchního“ typu – reakce na estetiku, zajímavost nového vzhledu, ale klienti se již neptají na význam. Neutrální reakce zmiňuje R3, který si to vysvětluje jako specifikum drogově závislých, které na tomto vzhledu nic nešokuje. Negativní reakce klientů (kód **klientovi se nelíbím**) zmiňuje R4: „*Negativních reakcí od klientů je teď už málo, protože máme většinou jako stálé klienty, tak nevím o žádném, s kterým by byl takto problém...Jednou co tu byl problém s klientkou, byla zakomplexovaná, a jak jsem říkala, nebyla tomu otevřená, já jsem se snažila. Jeden den jsi si hezky povídali a druhý den mi nadávala do čarodějnic, že se na mě nechce dívat.“* Zde opět vidíme souvislost s kódem „srovnat se“, kde se respondentka snažila vytvořit dobrý vztah klienta ke svému vzhledu, ale musela se následně srovnat s tím, že to nešlo: „*Pokud problém je, já ho neschovávám a nezakrývám, jdu za vedoucí, já su ukecaná huba...když bude problém tak ho půjdu řešit, a to dělá člověka tou osobností.“*

Rodinou klienta jsme se rozhodli v této kategorii také zabývat, jelikož zejména u mladších cílových skupin hrají velkou roli v utváření názorů dítěte, nebo mohou ovlivnit působení pracovníka v prostředí klienta. R1 se zmiňuje, že se neseťkává s rodiči klientů, jelikož to není v souladu s posláním nízkoprahového zařízení, které je anonymní. Uvádí: „*Nejsem úplně přítomna tady tomuhle no, spíš posíláme třeba letáčky, teď na nich budeme mít i fotky. Takže je možné třeba, že pak doma jako rodiče to nějakým způsobem okomentujou. Myslím si, že se to nepropojuje ale takhle...*“ R2 se s rodinou klientů často setkává: „*No a pronesla k tomu „no ale to tetování už stačí, už to nemáte kam dávat, už se nenechávejte pomalovat“. Ale to se smála, to pro mě byla fakt příjemná reakce.*“ R3 taktéž zmiňuje neutrální reakce rodiny: „*Přece jenom mají doma feťáka, ti jsou zvyklí na leccos,*“ R4 zmiňuje rodinu také v pozitivním smyslu. R6 zmiňuje v souvislosti s jeho prací s mládeží rodinu jinak, než ostatní respondenti. „*Rodiče tomu nejsou moc nakloněni...Některé rodiny dokonce po první schůzce napsali vedoucímu, že s někým takovým jako spolupracovat nebudou. Ale to je jejich možnost svobodné volby...Musím říct, že s některými těmito dětmi do teď pracuju. Že jsme nakonec nějak ten kontakt navázali. Tam šlo o to, že byli zvyklí na velice ušlápnutýho, konvenčního a decentního kolegu, najednou tam přišel někdo mého vzhledu jí doučovat děti, což chápu, že je celkem rána, a že si představovala ke svým dětem někoho jiného. Po první schůzce to jako utla, posléze po delší spolupráci, co jsem měl možnost se s paní poznat, tak pak nechtěla dělat s nikým jiným. Možná to nebylo jen na základě toho vzhledu, ale myslím si, že to hrálo jako hlavní roli...V pár případech jsem se setkal s tím, že mě nechtěl pustit do domu, nevěřili, že tu pomoc jdu nabízet já. A měli pocit, že jim jdu jako vybrat barák, což o to víc je jako vtipné...I sousedi si mě víc všímali, což nebylo dobré.*“ Zde šlo pouze o vzájemné seznámení. Respondent také několikrát v rozhovoru zmiňuje, a v tomto úryvku na to také naráží, že se mu daří předsudky o jeho vzhledu odbourat (dále pod kódem „předsudky“). Zmiňujeme v tomto případě úryvek zde, i když respondent hovoří o rodině jako celku, které šel pomoci. Zaměřoval se ale stále primárně na dítě v rodině, proto uvádíme tento úryvek zde, a ne v oblasti reakce klientů. Později uvádíme problém ohrožování klienta, které R6 v kontextu tohoto úryvku zmínil (u kódu „nesouhlas“ a „předsudky“).

5.1.5 Kategorie „Já na směně“

Objasňuje souvislosti zaměstnání v sociální službě a extravagantního vzhledu. Oproti první kategorii se zaměřuje pouze na souvislosti se sociálními službami. Respondenti zde zmiňují, v čem spatřují specifikum zaměstnání v tomto oboru v souvislosti se svým vzhledem.

Kategorie	Kódy
Já na směně	Specifikum služby, mě podobní, reprezentace, nepřímá diskriminace.

Tabulka 6: Pátá kategorie

Nejprve se zaměříme na **specifikum služby**. Snažili jsme se zjistit, zda jsou konkrétní sociální služby rozdílné postojem ke specifickému vzhledu respondenta. Respondenti o specifiku svého zařízení mluvili i nepřímo – nevysvětlovali specifikum zařízení, ale cílové skupiny, se kterou pracují, proto zahrnujeme pod toto téma i specifikum práce s různými klienty v souvislosti s jejich vzhledem. Jedná se tedy o rozdíl oproti části, kde se zabýváme pouze reakcemi klientů. Zde analyzujeme subjektivní popisy a názory respondentů, jak si myslí, že souvisí vzhled specificky s jejich zaměstnáním – službou i cílovou skupinou. Zatímco u reakcí klientů se zaměřujeme na konkrétní reakce a názory klientů, které pracovníci zažili.

R1 říká: „*U nás v nízkoprahu by to spíš mohlo být pozitivní, já si pamatuju, že někdo konstatoval, že jsou dobré mimikry pro cílovou skupinu. Určitě bych to vnímala jako přínos v téhle cílové skupině...Nějak jako vůči jiným sociálním službám si myslím, že by to jako roli mohlo hrát, protože nikdy nevíme, jací lidi tam budou, že jo, nebo jak to mají poskládané. Je možné, že bych našla nějaké přínosy u všech. Třeba s migrantama, tam taky spousta z nich k tomu přistupovala z pohledu spíše náboženského...vyloženě někteří tomu přisuzovali důraz...Co se týká jiných zařízení, to je ta otázka. Myslím si, že v některých službách by to mohl být problém. Já jsem sice měla především pozitivní zkušenosti, ale v některých těch službách fakt jako vím, že to tetování si musejí přelepovat. Nebo si vytáhnout piercingy, ale to je asi z hygienických důvodů.*“

R2 si myslí, že sociální služby se vzhledem nesouvisejí. Dále mluví o konkrétních skupině klientů, kde zmiňuje svoji současnou práci se seniory: „*Reakcí na můj vzhled je fakt málo. Opakuju jim to každý den, protože oni mají každý den nový de. Myslím, že oni to nevnímají nijak zvlášť, jsou hodně posunutí, úplně jinde, než aby se zabývali mým vzhledem. Jejich*

pohledy jsou většinou nepřítomné...oni to moc neznají, takže reagují takhle. Je to specifikum asi k těm seniorů, že to za jejich doby nebylo, je to pro ně něco nového a zajímavého.“

R4 také pracuje se seniory a podotýká k tomuto: *„Tím, že dělám v sociálních službách, mám možnost mluvit s tou nejstarší generací, tak nějak už se nezaobírám otázkou sama sebe, protože řeším hlavně je. Nemám život už jen pro sebe, ale i pro ně.“* Tady respondentka zmiňuje ještě téma zvyku, a že vzhled v práci nevnímá tak moc, jako v jiných zaměstnáních, jelikož dělá tuhle práci pro lidi. Pokračujeme dále v citaci úryvků o práci se seniory: *„Za nich to jako určitě nebylo, není to úplně novinka, možná v těch sociálních službách to je nové...Určitě se to jako řeší, zatím jsem ale neviděla větší extrém, než jsem já. Ten, kdo chce nastoupit do takovéhle práce nejspíš ví, že by měl aspoň trochu slušně vypadat.“*

R3 se vyjádřil: *„Je to takové specifické povolání, to jako hodně streetworkerů co znám, tak prostě vypadají... A sociální služby? No tak buď tam jsou klasické křesťanky, nebo potetovaní lidi jako já. Mě to přijde takové, půl na půl. Myslím, že zrovna v naší službě, když děláme s narkomanama, se to asi neřeší, tak jak někde v charitě. Je to podle cílovky.“* Respondent také naznačil, že si myslí, že tíhne k této cílové skupině i kvůli svému vzhledu. Také si myslí, že je tento vzhled typický pro mnoho terénních pracovníků. R5 na otázku, v čem považuje specifické sociální služby, uvedl: *„Neřešil bych to a nevádí mi to. Možná je to náturou těch lidí, kteří tuhle práci dělají.“* Tyto dva úryvky popisují vztah, který řešíme v poslední kategorii pod kódem „opravdovost“. Více respondentů zmínilo, že pracovníci jsou v rámci sociální práce zvyklí na různé věci, a tím pádem jsou více otevření i k extravaganci vzhledu.

R6 se vyjadřuje ke specifiku své organizace následovně: *„V té společnosti, kde jsem dlouho pracoval se nás setkávalo jak mnoho extravagantních i mnoho stereotypních typů Zrovna naše organizace je tomu naprosto otevřená. Tam ta kultura je volná, není vyžadovaný žádný dekorum. Vesměs si myslím, že u jiných organizací to bude jiné. Tam je trošku i profesní deformita přijímat cokoliv, co vnímám jako ze sociální práce.“* Respondent hovoří o Člověku v tísní v tomto velmi pozitivně. Myslí si, že tím, jak je organizace po celé České republice prostorově uspořádaná je téměř nemožné, aby jeho zaměstnavatelé (sídlící v Praze, nejedná se o přímého vedoucího) věděli o jeho vzhledu. I kdyby, tvrdí, že je značkou organizace, že jsou jejich pracovníci odlišní a extravagantní.

Druhou částí se zabýváme spolupracovníky (kolegy i z jiných zařízení), které respondenti zmiňují, kteří jsou jim vzhledem podobní (kód **mě podobní**). R1 říká: „*Je pravda, že když jsem byla na konferenci teďka, tak ta koncentrace dredatých lidí tam byla fakt vysoká. Že jako tady určitě shledávám vztah s tímto zaměřením. Si myslím, že konference jiného zařízení by asi vypadala jinak. Fakt ta specifická vzhledu v tom nízkoprahu je velká. Ať už třeba růžové dredy, tam fakt na těch lidech je dost vidět odlišnost...Byli tam lidi z nízkoprahu jako napříč republikou a ten vzhled tam byl fakt hodně specifický...A co se týká piercingu, tak to tu u nás mají skoro všichni.*“ Z úryvku vyplývá, že v nízkoprahových zařízeních se vyskytuje mnohem více lidí s extravagantním vzhledem než v jiných zařízeních. Jedná se nejspíše o službu, kde je největší koncentrace zaměstnanců s tímto vzhledem. Nízkoprahová zařízení jsou tímto charakteristická a jak uvedeme v poslední kategorii (kód „navazování vztahu“, „jiné je zajímavé“), otevírá to zejména jim i jisté možnosti při práci s klientem. R2 říká, že v oboru také potkala extravagantní zaměstnance, například u zdravotně postižených a u seniorů. R3 se vyjadřuje stejně k terénním pracovníkům. R4 a R5 se k tomuto nevyjádřili. R6 se zde opět zmínil o tom, že Člověk v tísni je v tomto známý, že tam pracují lidé spíše odlišní. Specifičnost této organizace zmiňujeme v rámci celé kategorie několikrát.

Další oblastí je **reprezentace** služby. Tázali jsme se respondentů, zda se někdy v jejich pracovním poměru řešilo to, jak reprezentují službu, či zda oni sami toto řešili (vzhledem ke svému vzhledu). R1 uvádí: „*To je jako otázka, jak to působí navenek v rámci reprezentace té mojí pozice. Sociální práce se tak jako potýká s jistou prestiží...Dřív to bylo vnímané jako takový ti hipíci s nabatikovanými šátkama a posílající humanitární pomoc. Zatímco dneska se to trošičku přehazuje někam jinam. Dřív to bylo takové volnomyšlenkářství než jako kravaťáci, to spíš dneska.*“ Z tohoto úryvku vyplývá, jak se změnilo prostředí a „dress-code“ sociálních služeb, což se na vnímání vzhledu v dané profesi rozhodně poděpíše. Respondentka dále uvádí, že při focení na propagační letáky služby se snažila dredy trochu zakrýt, či minimálně upravit, aby to nebylo to první, co lidé na letáku uvidí. Vidíme zde jasnou souvislost s výše uvedenými kódy „jdu více vidět“ a „občas to schovám“, kdy vidíme, jak tyto pocity ovlivnily chování respondentky vzhledem k reprezentaci služby: „*Ne že bych jako musela, ale to spíš já sama vnímám...v některých situacích jsem to jako nedávala tak a odív.*“ R3 se vyjádřil takto: „*Dokonce mám i jakousi fotku v tričku s pentagramem a nikdo to neřešil...Jako jo, teď jsme dostali finanční dar, tak mi řekli, že bych pro to nemusel chodit zrovna já to převzít na ten úřad. Že bych mohl udělat ostudu,*

ale to bylo beztak na mě, ne na vzhled.“ R2 a R5 nepovažují za důležité, jak by mohli reprezentovat službu a ani tuto otázku se zaměstnavatelem neřešili. R6: *„Zrovna naše organizace je tomu naprosto otevřená. Ta kultura je naprosto volná, není vyžadován žádný jako dekorum, těžký je, když se jede na jednání s ředitelem odborových organizací, tam to není úplně dobrý. Ale i tam jsem jel. Nebyl to problém, nikdo mi nic neřekl... u nás je to hodně specifický, není to postavený na tradičním hodnotovém systému, jako by to mohlo být třeba jinde. Je to spíš „hele smrdíš, jseš jako celkem humusák, ale děláš dobře svoji práci, a to je pro nás ten dobrej reprezent.“* V tomto kontextu, jak jsme také uvedli v tabulce s popisem respondentů, považujeme za důležité připomenout, že se jedná o organizaci Člověk v tísni.

R4 se v otázce reprezentace setkala s problémem, který zahrnujeme pod kód **nepřímá diskriminace**. Vzhledem k teoretickým východiskům, jsme se rozhodli toto jednání zaměstnavatele či jiných subjektů označit jako nepřímou diskriminaci, které se zdá být neutrální, ale jasně zaměstnance znevýhodňuje (toto zahrnujeme i pod kód „jiné požadavky“). R4 vysvětluje situaci takto: *„Právě ta vedoucí, co tu byla, ta bývala vedoucí. Ta mi jako řekla, to bylo zrovna v létě, že by byl lepší rukáv a zahalit si to tetování...Tak jsem ji řekla, že v žádném případě, já přece nebudu chodit v horku zahalená, zakrytá. Ohledně tetování jsem prostě řekla rovnou, že ne, nebo mě má prostě vyhodit, že já budu dycky chodit obličkaná slušně, ale ve 40 stupních nebudu mít rolák...podle mě to s prací nesouvisí...není důvod, aby proti mně a tomu vzhledu měli co mít.“* Respondentka se zachovala ve stylu, který objasňujeme v celém rozhovoru – rozhodla se postavit za svoji jedinečnost a konfrontovat vedoucího. Je srovnaná se svým vzhledem a nevidí to jako problém.

R6 také uvádí příklad nepřímé diskriminace: *„Je tam obrovská propast, je to velice složitý jednat na těch úřadech, anebo se tam vůbec dostat, jít jednat se starostou a dostat se k němu může být celkem problém, když člověk vypadá jako já. Řeknu to úplně otevřeně, byly jednání, kterejch jsem se nemohl účastnit, a to kvůli vzhledu. Ale je to zvláštní, tam šlo o ty osoby, ne o tu výši, na který se jednalo. Třeba já jsem sám byl na Úřadu vlády ČR a nebyl to problém. Ale jednání tady s vedoucím Úřadu práce a s jeho nadřízeným, tak toho jsem se účastnit nemohl.“* S tímto se respondent setkal, když vykonával pracovní poradenství v rámci organizace Člověk v tísni. V tomto případě se ani tak nejednalo o chtěné znevýhodnění ze strany zaměstnavatele, nýbrž to souviselo s problémem mimo sociální službu, které se organizace chtěla raději vyhnout. V jiné organizaci se objevil člověk, který měl problém výhradně se vzhledem a osobou respondenta. Pokračujeme v citaci R6: *„Zaměstnavatel mi naznačil, že by to prej nebylo jako dobrý, že nejsem vhodnou osobu na to. Bylo*

to jako velice takticky a lidsky řečeno, kdy mi řekli „hele nemuselo by to dělat dobřej dojem, vezmem tady radši Petru, když nebude chtít jít ona, půjdeš ty“ ... fakt na některých těch jednání se to hrálo na dekorum, na některých ne, pro mě je to velice zvláštní. Přijde mi vtipné, že na Úřad vlády můžu, ale s vedoucím Úřadu práce v okresním městě jednat nemůžu.“ Z výpovědi respondenta vyplývá, že se jedná o problém konkrétního člověka na Úřadu práce, s kterým se setkal. Nejednalo se o problém v prostředí organizace či jeho zaměstnavatele, ale vedení Úřadu práce. Následně totiž zmiňuje, že je to jen na něm, jak se k tomu postaví a jak to přijme, a že se tímto nijak zvlášť nezabýval. Pouze mu to přišlo zvláštní a úsměvné. Z těchto důvodů například neuvádíme tento problém pod kódem „špatný šéf“, jelikož se nejednalo o konflikt přímo se zaměstnavatelem. Mimo záznam rozhovoru se také respondent vyjádřil, že z podobných důvodů pracovní poradenství ukončil, jelikož se tam necítil přijímán a raději pak pracoval v terénu, což naznačil i v tomto úryvku: *„Já mám třeba předsudky vůči kravaťákům, je to blbý mám to tak nastavený. Není to ale předsudek, jen se mezi něma necítím dobře...je to pro mě něco nepřírozeného.“* Respondent s tímto také uvedl, že ocenil, že při konfliktu s jednáním na Úřadu práce jej nenuťili, aby se například převlékl či aby si zakryl tetování a dredy. Sice jej nechtěli poslat na jednání, ale alespoň je nenapadlo ho zkusit změnit. Nejedná se podle nás tedy úplně o diskriminace v pravém slova smyslu, ale rozhodně o něco, co ovlivnilo práci ve větším měřítku. Zaprvé byla upřednostněna jeho kolegyně, což by mohlo vyvolat vnitřní i vnější konflikty. Setkáváme se zde s formou diskriminace, a to upřednostnění jiného pracovníka. Zadruhé, i když se nejednalo o problém přímo v organizaci, kde respondent pracuje, spolupráce s jinými organizacemi je součástí práce v sociálních službách. Z tohoto důvodu mu to jistě aspekty vykonávání práce a možnosti ztěžovalo: *„V tom pracovním poradenství, tam bylo problematický vstupovat na tu půdu Úřadu práce a co se týká různých zaměstnavatelů, tam to byl dost problém.“* specifikuje R6.

5.1.6 Kategorie „Esence života“

Zahrnuje aspekty, které vzhled respondentům přináší. Zmiňujeme pozitiva i negativa, které jedinci pocítují při vykonávání zaměstnání i v běžném životě. V této kategorii se trochu mohou opakovat úryvky, jelikož jsme je již zmiňovali v souvislosti s jiným kódem. Pozitiva a negativa jsou však velmi komplexně ve výpovědích vysvětlena a je nutné je tak uvést v rámci kontextu.

Kategorie	Kódy
Esence života	Navazování vztahu, opora, tvorba identity, jiné je zajímavé, dobrý pocit, opravdovost. Nesouhlas, předsudky, nepraktičnost, jiné požadavky, rozpor identity.

Tabulka 7: Šestá kategorie

Nejdříve začneme vysvětlovat, která pozitiva výpovědí obsahují. Všichni respondenti zmínili jako pozitivum při práci s klientem **navázání vztahu**. Jedná se o překonání jakési komunikační bariéry mezi pracovníkem a klientem, čehož nejvíce využijí terénní pracovníci, ale dá se na toto téma navázat téměř se všemi cílovými skupinami. Uvádí je respondenti, kteří pracují s dětmi (R1 a R6) a i ti, co pracují se seniory (R2 a R4). R1: *„Je možné, že v rámci toho terénu, že to mohlo být takové, že můžu takhle na tu cílovou skupinu působit jako důvěryhodněji v tom smyslu, že nejsem jako nějaký úředník, to by jako mohlo hrát roli...Na ten první dojem to může být výhoda, ale jako potom ne zas tak důležité.“* R2 souhlasí: *„Někdy to může fungovat jako takový komunikační most trochu to odstraní bariéry.“* R5 k tomuto uvádí: *„Možná do toho vstupuje to, že se kolikrát pracuje s těma klientama v terénu, může to být kolikrát i cesta, jak se k nim přiblížit, mohli by toho využít...kolikrát se na to dá navést téma a nějak komunikovat a na základě toho rozvíjet další debatu, je to možnost, jak otevřít ten rozhovor.“*

Někteří respondenti (především ti, pro které má úprava vzhledu osobní význam) se vyjádřili tak, že pro ně jejich vzhled funguje jako určitá psychická **opora** v zaměstnání i mimo něj. R5 například toto objasňuje: *„Člověk v tom má kolikrát takovou berličku nebo podporu, když nějak nemá z čeho brát, tak ho to nakopne.“* S tímto se ztotožnil i R6: *„Pro mě to vždycky byly spíš štíty pro společnost...nějaká bublinka před společností, kdy je za tím jako člověk trochu schovanéj...měl jsem dobrej pocit z toho, že jsem to tak mohl mít, a to mi pomáhalo.“*

Tvorba identity souvisí s důvody, které respondenti vypověděli a s vnímáním sebe sama. Čím blíže měl důvod k jejich osobnosti, tím více se identifikují se svým vzhledem a znamená pro ně více. Stává se součástí jejich osobnosti. Je nutné zde zmínit opět souvislost s kódem „srovnat se“. R1 zmiňuje: *„To, jak člověk vypadá, jak se prezentuje navenek, je strašně podstatné pro jeho vlastní sebeidentitu.“*

Jiné je zajímavé obsahuje výpovědi respondentů, kteří toto považují za výhodu při navazování vztahu, zejména prvního. „*Ty děcka to jako láká, že je tu někdo jiný.*“ R1 říká o dětech, které navštěvují nízkoprahové zařízení. R6 uvádí: „*Vnímám to jako přínosné při sociálně aktivizačních službách to pro mě hodně otvírá. Ten extravagantní vzhled vycházel z toho, že jsem mohl upoutat děti...Pro mě to byl nástroj, jak jim vysvětlit, že odlišný nemusí být vždycky špatný, od toho jsem se vždycky nějak odpíchnul...Ta nějaká viditelnost a odlišnost je pro ně velice lákavá.*“

Někteří respondenti také uvedli, že se cítí dobře, když vypadají odlišně, mohou se o tom s lidmi bavit, vysvětlovat jim to – kód **dobrý pocit**. R4: „*Psychicky mě to ovlivňuje, dělá mi to dobře, když se mě na to starší lidi ptají a přibližuju jim vlastně tady tenhle styl. Je to pro ně něco nového, a to mi dělá dobře, když to vezmou. Že jsem jedna z těch, co jim to může říct.*“ R5 toto naznačuje: „*Mám potřebu ten rukáv odhalovat, aby všichni viděli, že to tam je.*“ Zde narážíme na další kód, který vyjadřuje autentičnost a přirozenost pracovníka. R6 zmiňuje, že má dobrý pocit z toho, když takto může provokovat a zkoušet lidi pomocí svého vzhledu: „*Plusy jsou moje osobní, to hraní s lidma a pocit, že člověk někam vleze do místnosti a je jako jinej, je takovej zvláštní.*“

Opravdovostí označujeme domněnku, že pokud respondent dojde k vnitřní identifikaci svého vzhledu, může díky tomuto lépe přijímat odlišnost klientů. R4 i R6 toto potvrzují (následující úryvek je od R6): „*Čím více jsem extravagantní, tím lépe přijímám extravagantnost ostatních, nejen co se týče dredů a tetování...To, že jsem právě mohl mít sám pocit výjimečnosti a taky ten pocit, že někdy jsem nebyl přijatej za to, jak vypadám. To mi právě dalo tu možnost vidět na ostatních ty odlišnosti a třeba kdyby měl někdo na hlavě hovno, mě je to jedno.*“ V teoretických východiscích toto označujeme jako autentičnost a kongruenci pracovníka, dále s tímto pracujeme v interpretaci.

Nyní se zaměříme na negativní aspekty, které respondenti identifikovali. **Nesouhlas** nám označuje obecný odpor či nesouhlas s úpravou vzhledu respondenta, ať už na to respondent klade nebo neklade důraz. Respondenti zmiňují, že lidé někdy nesouhlasí s jejich vzhledem, nelíbí se jim, mají urážlivé poznámky apod. Jedná se spíše o nepochopení, což je základem vzniku každého předsudku.

Předsudky vznikají z něčeho nepochopeného. V dnešním světě sociálních sítí a médií jsou naše názory ovlivňovány z různých směrů – R4 se zmiňuje, že způsob, jakým jsou prezentováni lidé s tetováním a dredy v médiích, jsou nesmyslné. Jak jsme zmínili již v jiné kate-

gorii, respondenti identifikovali nutnost obhajování své osobnosti, případném smíření se s reakcemi ostatních. Někteří respondenti (R4 a R6) uvedli, že se jim podařilo předsudky pomocí komunikace s ostatními odbourat. Je tedy nutné navázat první kontakt s někým, kdo nás nechápe a pokusit se mu to vysvětlit. R3 a R4 například uvádí, že zažili lidi, kteří se jich kvůli vzhledu i bojí či čekají, že jim nebo jejich majetku udělají újmu. Obecně tedy respondenti zažívají i nedůvěru. R1 se vyjádřila takto: *„Pořád těm lidem naskakují stereotypy, co se dredů týče, obecně určitě předsudky a stereotypy ve společnosti nejsou překonané...když je vedle mě místo, nikdy nebyl problém, že by si vedle mě nasedli.“* Dále respondentka popisuje, že kdysi pracovala v nízkoprahovém zařízení, jehož budova kdysi sloužila jako zařízení pro uživatele drog. Myslí si, že její vzhled by s tímto mohl být spojován, ale v době, kdy nastupovala, tyto pomluvy již moc neslýchala. R6 se k předsudkům vyjadřuje: *„Je to hodně velký vysvětlování, musel jsem se naučit v podstatě takovou kouzelnou mantru, třeba co se týče dredů a vlastnění dredů, to je opravdu nekonečný koloběh, kdy se společnost zajímá o to, jestli to nesmrdí. Mají různá jako mystika v sobě, informace, který jsou naprosto mylný, stereotypy, ale jdou vyvrátit...Když jsem šel tu pomoc nabídnout tak jako nevěřili, že jdu pomoc nabízet já, měli pocit, že jim jdu jako vybrat barák.“*

Nepraktičnost se objevovala u respondentů s dredy, kdy zmiňovali, že jim dredy přináší i jisté fyzické nesnáze. R6 například mluví takto: *„Zavazí to všude. V koupelně, na záchodě, při sexu, fakt velmi nepraktická věc.“* Respondent dále hovoří o údržbě, kdy dredy schnou i několik dní, z čehož nejspíše poté plynou i předsudky spojované s hygienou. Mimo to se jedná i bolesti zad a krku, které uvedla R4, které na pozici pečovatelky mohou být problémem. Tyto problémy řešili většinou respondenti sepnutím dredů do drdolu i copu, čímž nejsou dredy tak dlouhé, nicméně váha je pořád potíží. V souvislosti s nepraktičností jsme zmiňovali i úryvek od R2 (u kódu jdu víc vidět), a uvedeme jeho část znovu, jelikož pro respondentku je to nepraktické: *„Já tím vzhledem upoutávám lidi...Zrovna mi to nepomáhá, že tu pozornost na sobě mám vždycky já, ale s tím se člověk jako já musí naučit žít.“* K nepraktičnosti se vyjadřuje R6 i ve smyslu, že nejspíše ohrožoval klienty svou vizáží. Sousedí si jej totiž ihned všimli a zapamatovali. Pak byly pomluvy, co a kdo tam s nimi šel řešit, a hlavně jak ten člověk vypadal. Dalším problémem bylo, že mu rodina nevěřila, že jej vyslala organizace, tak se musel představovat identifikační kartičkou, což jde proti jakési anonymitě pracovníka při pomoci.

S nepřímou diskriminací se nám objevilo další negativum, **jiné požadavky**. Jedná se o rozdílné zacházení a požadavky po pracovníkovi, kvůli jeho specifickému vzhledu, které

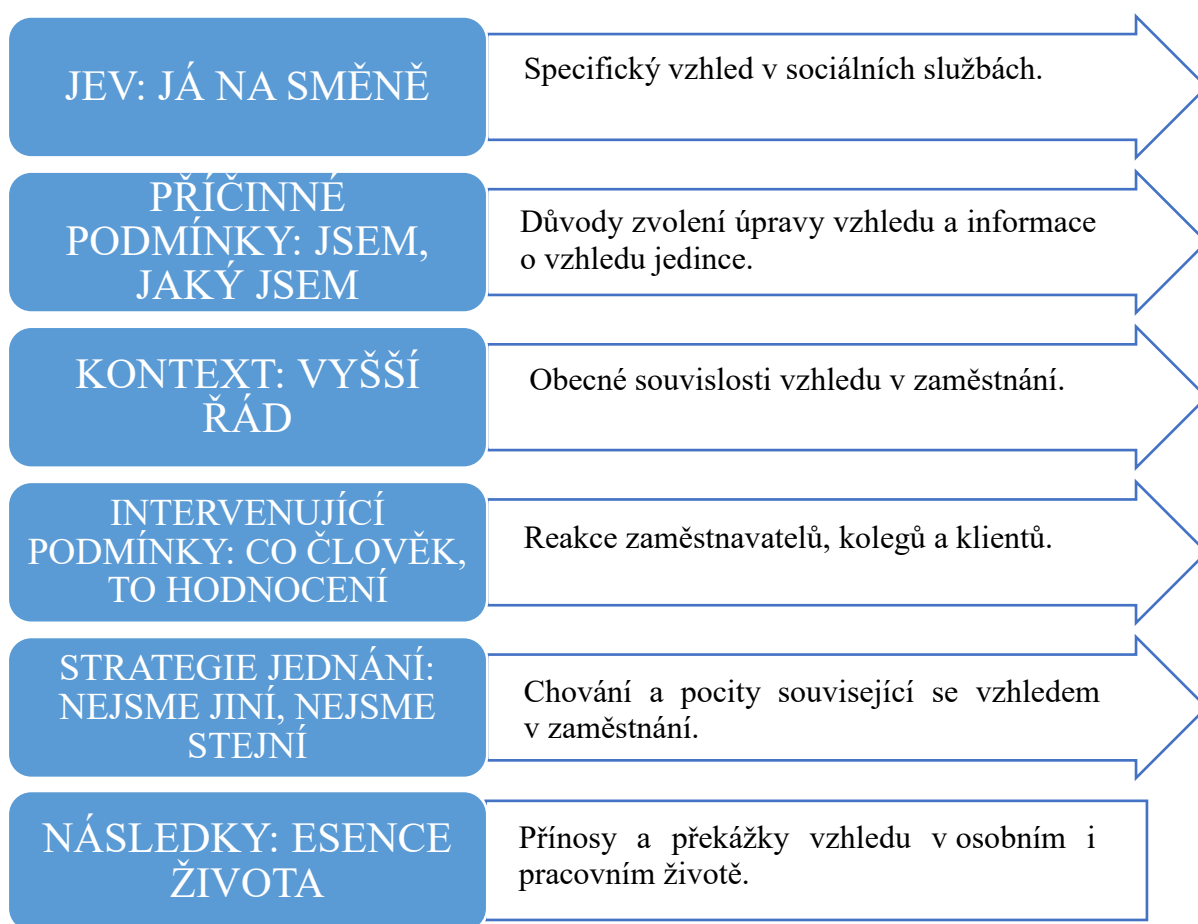
se v zaměstnání objevují. R1 například uvádí: „*V některých službách vím, že si to tetování museli přelepovat.*“ Jak uvádíme u R4 v rámci „nepřímé diskriminace“, byla požádána zaměstnavatelem, aby si v létě zahalovala tělo kvůli svému tetování, jež by ji fyzicky i psychicky ovlivnilo v práci. R6 jsme v tomto kontextu také zmínili, kdy se vyjádřil: „*Úředníci nereagovali jako moc dobře, když mě viděli poprvý...je složitý jednat na úřadech anebo se tam vůbec dostat...Bohužel je tam vyžadované nějaké decorum...Byl tam problém vstupovat na půdu Úřadu práce a různých zaměstnavatelů.*“ Zde se jedná spíše o jiné možnosti či příležitosti než požadavky.

Rozpor identity označujeme jako problém, kdy se jedinec není schopen srovnat se svým vzhledem a je tak pod psychickým tlakem. R2 k tomu zmínila svoji kolegyni, která se nedokázala naučit žít se svými dredy, jelikož ji doprovázely špatné reakce od okolí. Nakonec si dredy ostříhala. „*Člověk s tím musí být vnitřně naprosto ztotožněný, brát to jako část sebe, jinak mu to bude dělat problémy.*“ (R2) R4 také zmiňuje: „*Pokud budu zapšklá, protivná a nesrovnaná vnitřně s tím vzhledem, tak ani ti lidi mě nebudou dobře vnímat...Ten vzhled může přinést problémy, když člověk není srovnaný. Musím být srovnaný sám se sebou, prostě začít sebe brát, musím se v životě obhájit.*“

5.2 Axiální kódování

Pomocí axiálního kódování čili hledání vzájemných vztahů, jsme vytvořili paradigmatický model, který zahrnuje: jev, příčinné podmínky, intervenující podmínky, strategie jednání, kontext a následky (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007). Jednotlivé kategorie vzniklé v otevřeném kódování jsme přiřadili k částem paradigmatického modelu. Jako **jev** jsme se rozhodli přiřadit kategorii „Já na směně“. Tato kategorie je totiž ústřední myšlenkou naší práce, a tedy i paradigmatického modelu. Spadá pod ní vztah sociálních služeb a vzhledu. **Příčinné podmínky** označují charakteristiky, které vedly ke vzniku jevu. Zvolili jsme pro ně tedy kategorii „Jsem, jaký jsem“, jelikož zahrnuje důvody zvolení extravagantního vzhledu u respondentů. Pochopení důvodů a jiných aspektů respondentova života souvisejících s odlišností vzhledu, je důležité pro objasnění jejich přístupu ke svému vzhledu a také k reakcím ostatních. **Kontextem** je v našem paradigmatickém modelu kategorie „Vyšší řád“. Tato část modelu charakterizuje vlastnosti související s jevem. Jedná se tedy o to, jak respondenti vnímají vztah zaměstnání a extravagantního vzhledu. **Intervenujícími podmínkami** označujeme kategorii „Co člověk, to hodnocení“. Zahrnujeme zde kategorii, která obsahuje reakce klientů, zaměstnavatelů a kolegů. Reakce okolí totiž ovlivňují sebe-

pojetí jedince stejně tak, jako jeho vlastní uvažování o sobě samém. Jedná se zároveň o podmínky, které ovlivňují strategie jednání. **Strategie jednání** jsou chování, či interakce, které souvisejí s daným jevem. Proto zde patří kategorie „Nejsme jiní, nejsme stejní“, jež označuje chování respondentů a jejich přístup k extravagantnímu vzhledu. Pod **následky** v našem modelu spadá kategorii „Esence života“. Následky v paradigmatickém modelu označují výstupy jevu či reagování na jev. V našem případě se tak jedná o pozitiva a negativa, které pracovníkům jejich extravagantní vzhled v zaměstnání přináší.



Obrázek 1: Výsledky axiálního kódování

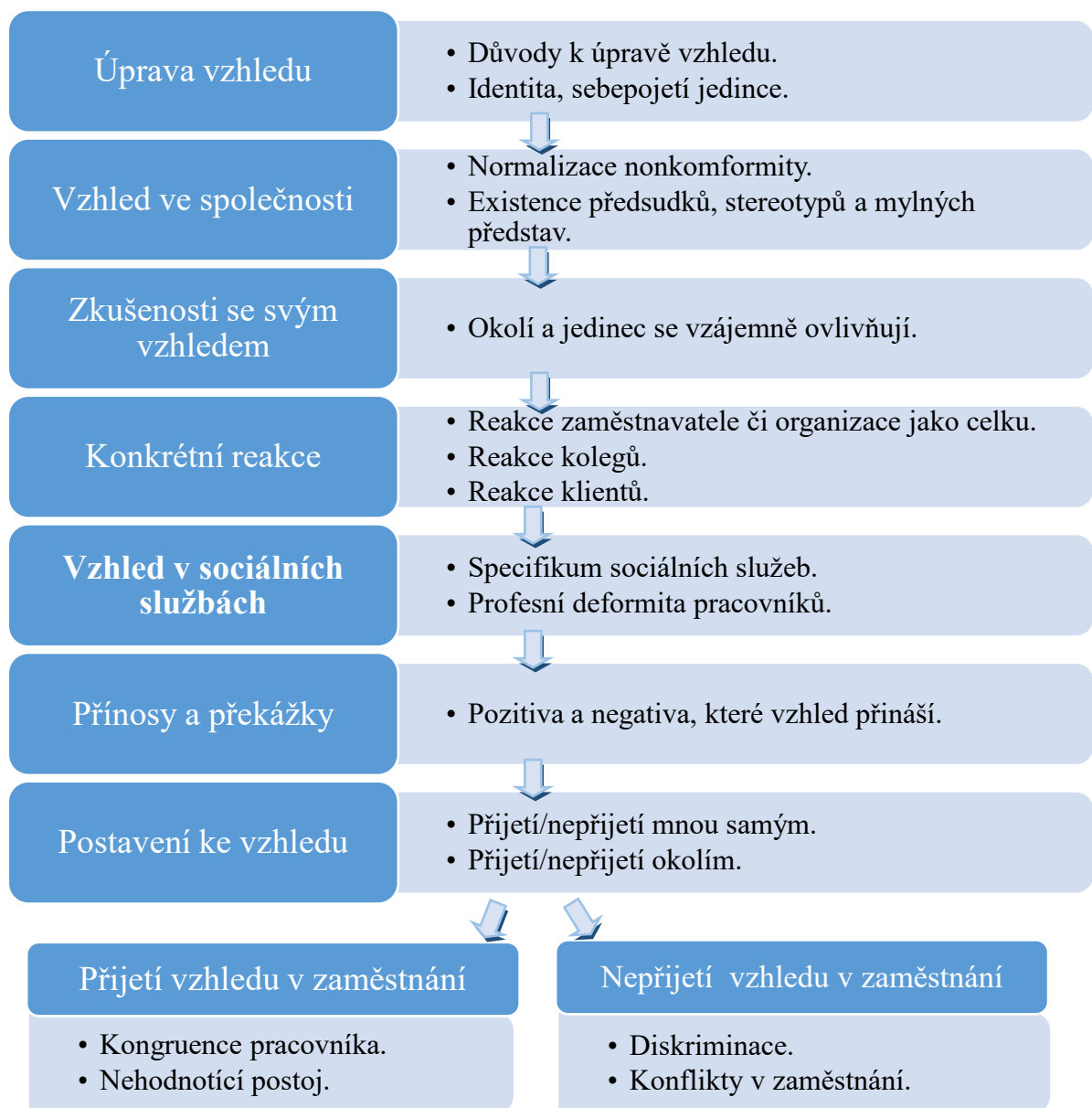
5.3 Selektivní kódování

Pomocí axiálního kódování jsme získali přehled o vzájemných vztazích a souvislostech. V poslední fázi kódování jsme zvolili centrální kategorii, kterou jsme pojmenovali „**Vzhled v sociálních službách**“. Tato kategorie obsahuje základní informace pro naše téma, které se pomocí ostatních kategorií objasňují a rozšiřují. Díky selektivnímu kódování pochopíme souvislosti mezi jednotlivými částmi dat a budeme schopni teorii vnímat jako

celek. Uvedeme zde tyto souvislosti spíše ve zjednodušené a obecnější rovině. Konkrétně jsme na ně narazili již v otevřeném kódování či je uvádíme v interpretaci výsledků.

Důvody ke zvolení vzhledu a souvislost s životním příběhem respondenta se odráží na mnoha věcech. Pohnutky k odlišnosti a extravaganci souvisejí se schopností jedince odrážet útoky na jeho vzhled v osobním i pracovním životě. Je proto důležité tento fakt objasnit, neboť ovlivňuje to, jak jedinec vnímá svůj vzhled. Již od začátku, co se respondenti rozhodli pro tetování či dready, si všímali reakcí okolí. Ze strany společnosti se však jedinci setkávají s přijetím více, než tomu bylo dříve. Důvodem je právě to, že dochází k normalizace nonkonformního vzhledu. I přesto se ale jedinci setkávají s předsudky, které vyplývají z historie tetování a dredů, kdy se tyto znaky rozšířily zejména od nižších společenských tříd a jedinců na okraji společnosti. Tyto problémy lze však vyvrátit společným rozhovorem, který v lepším případě povede k porozumění a odstranění dezinformací. Právě reakce okolí se na sebepojetí jedince podílí a do jisté míry ho utváří. Zde se můžeme setkat s 2 možnými reakcemi: jedinec s extravagantním vzhledem buď sám sebe i reakce okolí přijme za součást života a naučí se je postupem času ignorovat. Druhou možností je ale krize nepřijetí sama sebe, a tedy i negativní pojetí sebe sama i reakcí ostatních. Závisí tak na jedinci samotném, ale zároveň reakcích okolí. Tyto aspekty jasně ovlivňují, jak se respondent v zaměstnání cítí. V souvislosti se zaměstnáním jsme identifikovali reakce zaměstnavatele, kolegů a klientů. Vzhled pracovníka se může posuzovat ze strany organizace a jejich hodnot jako celku. Zde vidíme souvislost zejména s hodnotami terénních pracovníků, které se objevují v kontrastu s konzervativnějšími službami. Některé sociální služby vyzařují „profesní deformitu“, díky které jsou zvyklí přijímat odlišnosti klientů, a tedy i pracovníka s tetováním a dready. Přímý vedoucí nebo kolegové pak hodnoty organizace, či své vlastní názory, praktikují přímo ve vztahu s pracovníkem s tetováním či dready. Největší přínos se objevuje ve vztahu ke klientům. Pokud je vzhled pracovníka pro klienta zajímavý, je možné jej využít k navázání prvního kontaktu s klientem, jako i v další spolupráci. Zároveň pracovník může lépe porozumět životním okolnostem a odlišnosti klienta. Vyplývá, že pracovníci díky svému vzhledu neposuzují a nediskriminují ostatní. Pokud však dochází ke vnitřní tenzi pracovníka, může se tento problém projevit ve vztahu k okolí. Je zde tedy důležitá kongruence pracovníka, tedy opravdovost k sobě samotnému, a poté i k ostatním. Posledním faktem, který se objevuje je problematika profesní diskriminace na základě vzhledu. V rámci rozhovorů jsme se setkali s 2 případy, které označujeme za diskriminaci. Nerovné zacházení na základě vzhledu ale nemá přímé legislativní ukotvení, na

kterém bychom mohli zakládat či se na něj odkazovat. Na základě literatury se však o diskriminaci jedná. Proto jsme se rozhodli jev označit pojmem *nepřímá diskriminace*, kdy se jednalo o chování zaměstnavatele, které znevýhodňovalo pracovníka. Na první pohled se jednalo o neutrální rozhodnutí zaměstnavatele, jež ale negativně ovlivnilo vykonávání náplně práce. Jednalo se o omezení v možnostech a příležitostech a upřednostnění jiného pracovníka. Důležitým faktem je zde, že se v těchto případech nejednalo o nastavení organizace, jako spíše o rozhodnutí zaměstnavatele, které mělo preventivní charakter ve smyslu přecházení možným potížím, které by mohl vzhled pracovníka v jistých situacích vyvolat, a to bez prokazatelných minulých problémů vycházejících ze vzhledu pracovníka.



Obrázek 2: Výsledky selektivního kódování

6 INTERPRETACE DAT A DISKUZE

Naší hlavní výzkumnou otázkou je: „*Jaká je sociální percepce osob se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách?*“ Pomocí analýzy rozhovorů na ni odpovídáme takto:

Respondenti se shodují na tom, že dready a tetování se čím dál více rozšiřují. Ve společnosti se nejedná o nový jev. Nicméně by se dalo říci, že v sociálních službách se jedná spíše o novinku, která se ale v určitých službách rozšiřuje více než v jiných. Uvádí, že pocítují postupem času méně reakcí, než tomu bylo například před 10 lety. Odůvodňují to právě tím, že se jejich vzhled, kdysi spojovaný zejména s různými nonkonformními skupinami, stává normalitou. Tyto výpovědi podporuje Muggleton (2010, cit. podle Smolík, 2015), který hovoří o normalizaci nonkonformního vzhledu ve společnosti. Druhým důvodem je také to, že jsou již zvyklí na svůj vzhled a reakce okolí. Stále ale uvádí, že jsou více viditelní a lidé si je snadno zapamatují (kromě R5, který si to vysvětluje velikostí a motivem tetování). Tetování a dready se sice ve společnosti rozšiřují, nicméně pořád mají možnost se odlišovat a z majority vybočovat. Objevují se totiž u nich tyto charakteristiky neobvykle či pro ně mají neobvyklý význam. Dready dlouhé až a zem či barevné, nebo tetování různých motivů, velikostí a umístění na těle jim umožňuje se pořád odlišovat, i když méně, než tomu bylo v minulosti. A to i přes normalizování tohoto vzhledu ve společnosti. Z výpovědí vyplývají dvě možné reakce na to, že si jich okolí více všímá. Některých respondentům tento fakt nevadí, naopak jej vnímají v rámci zaměstnání jako pozitivum. V tomto případě například v souvislosti při seznamování s novými lidmi v rámci organizace i mimo ni. Pokud by udělali dobrý dojem, otevírají se jim snadněji nové nabídky, jelikož jsou snáze zapamatovatelní a odlišují se svou individualitou. Jedna respondentka naopak uvedla, že ji vadí být neustále středem pozornosti.

Z rozhovorů nám vyplynulo mnoho pozitiv i negativ, které specifický vzhled přináší. Nyní se zaměříme na předsudky, jelikož přímo souvisí se sociální percepcí. Ostatní negativa či pozitiva zmiňujeme v dílčích otázkách. Jedinci se setkávají s tím, že se jich okolí bojí, nedůvěřuje jim či je považují za vandaly. Zde se jedná nejspíše o spojení s vězni a nižšími společenskými třídami, mezi kterými bylo tetování v historii typické (viz. Rychlík, 2014). Zažívají, že s nimi lidé nesouhlasí o jejich rozhodnutích o úpravě vzhledu. Toto vysvětlují dezinformacemi, které se o úpravách vzhledu rozšiřují. Pracujeme s pojmem předsudek, abychom zachovali věcnost výpovědí respondentů a nedošlo ke změnám kontextu. Obecně

by se tak dalo mluvit o předsudcích ve společnosti, nicméně vyplývá, že na individuální úrovni se jedná spíše o mylné představy, jelikož jdou po konfrontaci vyvrátit. Tento jev podporuje i fakt, že pro vytvoření předsudků či stereotypu je vždy potřebné nějaká sociální podpora – společenské zakotvení stereotypu, které mu teprve dodává sílu. Pokud bychom vycházeli z literatury (viz. Novák, 2002), jednalo by se o předsudek v pravém slova smyslu, pokud by osoby po komunikaci s nonkonformním jedincem reagovali emotivně, svůj názor nezměnili, a ještě selektivně vybírali charakteristiky, které by jejich předsudek více podpořili. S tímto se respondenti málokdy setkávají. Uvádí, že nepřijetí okolí jim dělalo problémy převážně ze začátku, dokud si neuvědomili, že se jedná o problémy toho druhého v komunikaci, který může mít strach, komplexy nebo prostě nezájem být konfrontován novými fakty. Pokud již dojde k tomuto jednání, vyrovnají se se situací a dále ji neřeší. Toto si vysvětlujeme pomocí dalšího jevu, který z výpovědí vyplývá a již jej zmiňujeme výše. Tetování, dredy a jiné extravagantní znaky se ve společnosti rozšiřují. Tím, že jsme v rámci celospolečenských i individuálních vztazích ve styku s extravagancí, dochází k postupnému útlumu předsudků a zůstává pouze „nižší úroveň“ – mylné představy. Mylné představy nejsou tak hluboce zakořeněny, aby nedošlo k jejich změně. Východiskem pro přijetí odlišnosti ostatních je tak rozhovor o jejich odlišnosti a pokus o pochopení, nikoliv odsouzení a následné vytvoření předsudku.

Analýza kategorií nám umožňuje odpovědět na první dílčí výzkumnou otázku, která zní: *„Jaké je subjektivní vnímání osob se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách?“*

Důvody ke zvolení extravagantního vzhledu se u respondentů různě prolínaly. Zároveň dochází k propojení jednotlivých důvodů i u respondenta samotného, kdy vyplývá, že neexistuje samostatně pouhý jeden důvod. Analýza cesty některých respondentů přináší propojení různých motivů k úpravě vzhledu, ne pouze jeden důvod. Kromě R1, která jako důvody uvedla praktičnost a estetiku, a R5, jež uvedl vyjádření osobního důvodu, které má pro něj samotného význam. Vliv ostatních je nepochybně důležitým důvodem u většiny respondentů. Z úryvků však vyplývá, že vliv prostředí u jedinců nevystupuje samostatně. Nejedná se o „slepé“ a povrchní následování skupiny, které je spojováno především s trendem v dnešní společnosti, kdy se tetování rozšiřuje hlavně kvůli estetice. Ztrácí tak pro mnoho lidí na hodnotě a odráží se na upouštění od původních pohnutek k tetování a dredům, které souvisejí s hlubšími významy v historii (viz. Muggleton, 2010, cit. podle Smolík, 2015). Původním motivem u jedince mohl být vliv prostředí, ale postupně došlo

k propojení více důvodů, které respondenti zmínili. Dochází tak k prohlubování významu tetování a dredů pro jedince. Z rozhovorů vyplývá, že byli ovlivněni prostředím k experimentaci se svým vzhledem, pokud skupinu doprovází filozofické, náboženské či jiné přesvědčení. Tento směr ovlivnil životní cestu jedince tak, že se ztotožnil s atributy skupiny, kterými je mimo jiné i vzhled. Názory, přesvědčení, životní styl a jiné prvky skupiny jedince doprovází po celý život a zasahují tak do jeho osobního i pracovního života. Prostřednictvím vzhledu vyjadřuje sám sebe a svoji cestu životem a tímto způsobem se i prezentuje světu. Všechno tak se vším v harmonii souvisí a dochází k přijetí vzhledu jako součást své identity. Zde je ale nutné zmínit fakt, že identita je v tomto směru dynamická a v neustálém vývoji, není tak vše konečné (viz. Urban, 2011). Právě z tohoto důvodu je důležité porozumět podnětům k tetování či dredům u respondentů. Souvisejí totiž s jejich schopností přijetí vzhledu jako součástí své identity, což umožňuje i přijetí nesouhlasu ostatních. Pokud jejich vzhled bude doprovázet mnohem významnější osobní důvod, než pouhá estetika či aktuální trend ve společnosti, bude pro jedince jednodušší se vyrovnat s útoky okolí na jeho vzhled. Je důležité, aby pro jedince jeho vzhled něco znamenal a vyjadřoval, jelikož tím více to přijme jako součást sebe s překážkami a riziky, které mu to v zaměstnání i osobním životě může přinášet. Bude schopen si tak obhájit svůj vzhled sám před sebou, a poté i před ostatními. Potvrzujeme si tak tvrzení o tom, že při utváření vlastního sebepojetí závisí na jedinci samotném, ale zároveň i na jeho okolí (Blatný a kol., 2010).

Vzhledem k zaměstnání respondenti uznávají, že jsou odlišní a spíše se vymykají klasické stereotypní představě o této pracovní pozici. Kromě R5 všichni žijí se svým originálním vzhledem asi polovinu svého dospělého života. Pozorují tak fakt, že již svůj vzhled v životě nevnímají tak často a intenzivně jako třeba na začátku. Tento způsob vnímání jim zjednodušuje život tím, že si svůj odlišný vzhled už tolik neuvědomují. Uvádí, že ze začátku si hodně všímali pohledů ostatních, nesouhlasu či kritiky, ale postupně se s tímto v životě naučili vyrovnávat. I přes to, že vnímají, že si jich lidé více všímají, berou to za součást života. Jedna respondentka (R2) však tento fakt snáší hůře, jelikož není ráda středem pozornosti. Uvádí také, že je nedůvěřivá a uzavřená, což okolí překvapuje s ohledem na její vzhled. Zde vidíme nesoulad mezi očekáváním ostatních, jaký člověk s tetováním či dredy bude, a jaký doopravdy je. Respondenti nevykazují náznak toho, že by vzhled jejich osobnost změnil nebo výrazně podpořil vlastnosti, které se s extravagancí mohou spojovat, i když by takoví dříve nebyli. Nespojují svůj vzhled s konkrétními vlastnostmi či chová-

ním, které se očekává u lidí s tetováním a dredy – komunikativnost, otevřenost, či snad chování excentrické až histriónské. Mluví spíše tak, že jejich vzhled vyzařuje to, co mají uvnitř, ať už se jedná o jejich vlastnosti, osudy či názory. Mezi vlastnostmi a osobností jedince a jeho vzhledem tak nemusí být přímý vztah. Nehledě na to, zda to s představami okolí souvisí nebo ne – jsou, jací jsou a prostě jen vypadají, jak vypadají. Tento problém však může některým jedincům, kteří se nedokáží srovnat s reakcemi okolí na svůj vzhled potíže. R2 v tomto kontextu myšlenku podporuje, kdy zmiňuje kolegyni, která si dredy ostříhala, jelikož nevystála tlak a očekávání okolí na její vzhled. Tento případ je příkladem krize tzv. požadovaného já, což podle Výrosta a Slaměníka (2008) znamená, že si osoba nedokáže najít rovnováhu mezi tím, jak vnímá sama sebe a jak ji vnímají ostatní, a dochází ke krizi identity.

Vzhled pracovníka pro něj má většinou velmi důležitý a osobní význam, ať už souvisí s prostředím či osobním životem respondentů. Ti, kteří dávají svému vzhledu hlubší význam uznávají, že se jedná i o psychickou oporu. Jedinci si tak během práce mohou připomínat své postoje a životní zkušenosti, což jim může přispět k dobrému psychickému stavu. Mimo to, že tetování či dredy jim umožňují jakési propojení se sebou samým, přináší jim také pocit odlišnosti. Pocit odlišnosti a to, že mohou být kým jsou bez omezení, přispívá k jejich dobrému vztahu k sobě samému i okolí. Po přijetí svého vzhledu jsou pracovníci již zvyklí na okolnosti. Nevnímají oproti minulosti reakce ostatních, ani si výrazně neuvědomují specifickou svému vzhledu v každodenním životě. Dalo by se říci, že v obecné rovině si svůj vzhled již neuvědomují, jelikož jsou mu vystaveni každý den. Stále si ale do jisté míry budou vždy všimnout své odlišnosti a vnímání okolí. Někteří respondenti zmínili, že jim nedělá problém si tetování či dredy v zaměstnání zakrýt kvůli reprezentaci služby. V tomto případě se však jedná o jejich dobrovolné rozhodnutí (hypotetické i praktické), nikoliv o reakci na podnět z okolí. Jedná se například o situace zastupování organizace, focení či přijímací pohovor. Zbytek ale reagoval opačným způsobem, což se dá objasnit pomocí analýzy důvodů pracovníků výše. První skupina (konkrétně R1 a R5) si upravila vzhled kvůli sobě samým, tedy estetice či praktičnosti. Nejedná se o hlubší vyjádření své identity, životního stylu, názorů a postojů, jako je to u zbytku. Jejich vzhled není nedílnou součástí jejich osobnosti a není tak hluboko zakořeněný oproti ostatním respondentům. Ti by to považovali za popření své identity a neúctu k jejich odlišnosti od okolí, kteří by to požadovali. Tito respondenti se ještě vyjádřili, že v případě tohoto konfliktu by zaměstnání raději opustili, než by popřeli svou jedinečnost.

Dále odpovídáme na druhou dílčí výzkumnou otázku: „*Jak specifický vzhled osob ovlivňuje vztah s klientem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách?*“

Respondenti mají většinou kladné zkušenosti s reakcemi klientů. Identifikují, že klienti se zajímají o jejich vzhled, ať už se jedná o jakoukoliv cílovou skupinu. Tyto výpovědi bychom zde dali do kontrastu s tvrzením Matouška (2003), kdy si podle něj mají dávat pracovníci pozor na skupinu, se kterou pracují, a podle ní pak upravit svůj vzhled. V čem ale spatřujeme rozdíl je škála zájmu klientů. Co se týká dětí a mladistvých, odlišnost a extravagance jsou věci, které tyto skupiny velmi lákají. Jedná se i o nástroj, jak ukázat dětem, že odlišnost není špatná a podpořit v nich tak zvědavost a sebevědomí. Může to tak přinést pracovníkům způsoby navazování komunikace s těmito klienty. Respondenti to popisují jako cestu, jak otevřít rozhovor a překonat první komunikační bariéru, v další spolupráci to však nepovažují za podstatné. Oproti tomu například pracovníci se seniory uvádějí, že klienti nejsou zvyklí na tento vzhled z předešlé generace, a tak se o toto téma zajímají. Problémem je však psychický stav klienta. Dochází v tomto kontextu k bariérám kvůli jejich onemocnění. Vstupují do jejich vztahu ke specifickému vzhledu další okolnosti, než u dětí a mladistvých. Podobně je to i cílovou skupinou mentálně postižených. Zájem seniorů a mentálně postižených se tak dá charakterizovat spíše jako povrchní a později v dialogu o toto téma spíše ztrácejí zájem. Vzhledem ke svému onemocnění pro ně specifický vzhled pracovníka znamená změnu, kterou zaregistrují, ale dále ji nevěnují větší pozornost.

Vztah klienta a pracovníka ovlivňuje mnoho faktorů. Komunikace je však základem vztahu, jak uvádí autoři (např. Špatenková, 2009), kteří se touto problematikou zabývají. Jak jsme uvedli v teoretických východiscích, komunikace v pomáhajících profesích je v mnoha aspektech velmi specifická. Rozhodli jsme se zaměřit na kongruenci a nehodnotící postoj pracovníka ke klientovi. Identifikovali jsme totiž v tomto kontextu výhody. Začneme objasněním vztahu kongruence pracovníka a jeho specifického vzhledu. Jedná se o přirozenost a upřímnost k sobě samému, a tedy i ke klientovi. Respondent díky svému vzhledu dává navenek najevo něco, co se uvnitř něj odehrává. Pracovník je opravdový sám k sobě a přijímá sám sebe. Tento fakt je základ k tomu, aby přijímal i klienta. Opravdovost se projevuje i v tom, že jedinec zná své klady i zápory, své schopnosti i možnosti. K tomuto jedinci zmiňují, že se naučili smířovat se s předsudky a nepochopením. Vědí, kdy to s přesvědčováním druhé strany vzdát – znají své možnosti, což je v sociální práci důležitá schopnost. Kongruence znamená dávat navenek to, co cítím uvnitř. Klientům tak pracovníci dávají určitou energii, kterou jim klienti vrací zase zpátky. Souvisí s tímto i schopnost

přijetí odlišnosti ostatních, v tomto případě klientů. Jedinec si prošel svým životem možná podobné cesty, jako jeho klient. Mohli prožít podobné konflikty kvůli vzhledu, ať už vnitřní či vnější. Vyplývá z toho, že by byl pracovník schopen jedinci v tomto případě lépe porozumět a porozumění je jedním z hlavních kroků k pomoci. Respektování klienta a jeho odlišností je základem nehodnotícího postoje, který má sociální pracovník ke klientovi zaujmout. Tyto souvislosti zmiňujeme, jelikož mohou hrát roli v protipřenosu neboli projektování svých nevyřešených negativních zkušeností na klienta. Tato možnost je ve vztahu s klientem nebezpečná a v kontextu našeho tématu možná. Pokud se pracovník necítí v zaměstnání příjemně, přenáší tyto pocity i na klienta. Jestliže bude pracovník nevyrovnaný se svým vzhledem, bude v neustálé vnitřní tenzi a podrážděný, bude to cítit i klient. Terapeutickému vztahu tento fakt jistě uškodí. Tato potíž může nastat i v případě, pokud jedinec popře sám sebe kvůli reakci ostatních či zaměstnání, kde by byl jeho vzhled problémem. Krize identity v tomto směru může být v sociálních službách velkou překážkou. Je nutné, aby si jedinec zejména ze začátku uvědomoval, zda tímto není ovlivněn a dokázal s těmito pocity pracovat. Pokud však tyto pocity zaměstnanec nepocituje, myslíme si, že mu může jeho vzhled v práci s klientem pouze pomoci. Domníváme se, že role pracovníka se specifickým vzhledem v rámci pracovního prostředí může mít dvě roviny – pracovník prostředí naruší, nebo do něj „zapadne“. Zaprvé tedy může působit jako narušitel prostředí. Stereotypní image pracovníka může při terénní práci klienta znevýhodňovat. Může vyvolat nedůvěru u jeho vrstevníků a okolí ke klientovi i pracovníkovi, či klienty vystrašit „vzhledem úředníka“. Cílová skupina se tak může od sociální služby spíše distancovat. Zadruhé může vzhled pracovníka naopak zapadnout. Tento fakt může pomoci v navazování první komunikace zejména v terénní práci. Ani jeden případ se však nestává pravidlem. V praxi existují i situace, kdy se tyto případy a následky promění. Stereotypní vzhled pracovníka může naopak působit důvěryhodněji a profesionálněji pro určité skupiny klientů, a být takto výhodou v tomto případě. Co se týká extravagance pracovníka, ten může ohrožovat klientelu, jelikož na sebe, a tudíž bohužel i na klienta, obrací pozornost. Jeho vzhled pak může být spojován s negativními předsudky, a ty pak může přenést právě i na klienta, který s nimi může být také spojován. O který případ se bude jednat závisí právě na cílové skupině a prostředí. Z výpovědí tedy vyplývá, že největší přínosy vzhled může přinášet v terénní práci, vzhledem ke specifiku klientele a prostředí, se kterou se při terénní práci spolupracuje.

Na třetí výzkumnou otázku: „*Jak přistupuje zaměstnavatel a organizace k osobám se specifickým vzhledem v rámci zaměstnaneckého poměru v sociálních službách?*“, odpovídáme následovně:

Objevujeme zde 3 roviny možného působení sociální služby na respondenty – organizace jako celek, zaměstnavatel a kolegové. Tyto 3 aspekty se podílejí na tom, jak se jedinec v organizaci cítí. Dá se říci, že sociální služba může mít obecně nastavené hodnoty a atmosféru organizace, například tradicí, historií organizace či přímo jejími zaměstnanci. Hodnoty pak podle svého uvážení mohou vyznávat přímí vedoucí a kolegové. Vyplývá, že záleží na přímém zaměstnavateli (vedoucím), který přichází se zaměstnanci mnohem více do styku oproti zaměstnavateli ve smyslu organizace jako celku. Například R6 uvádí, že přichází do styku se svým přímým vedoucím, ale ne se zaměstnavateli, kteří sídlí v Praze. V tomto kontextu tak záleží na přímých vedoucích, kteří mohou negativně či pozitivně vnímat vzhled pracovníka a ovlivňovat tak prostředí pracoviště. Jejich přístup nejvíce utváří klima na pracovišti. Vyplývá, že sociální služby jsou specifické tím, že zaměstnavatelé i zaměstnanci mají jakousi „profesní deformitu“. Zaměstnanci sociálních služeb jsou zvyklí u klientů přijímat jejich různé odlišnosti, v této souvislosti extravagantní vzhled. Z tohoto důvodu se respondenti domnívají, že se většinou setkávají s pozitivními či neutrálními reakcemi ze strany zaměstnavatele i kolegů. Zaměstnanci sociálních služeb jsou totiž „nastavení“ a zvyklí na mnohé od svých klientů, a nedělá jim tak problém, přijmout i vzhled respondentů. Tento fakt se dá přímo propojit právě s nehodnotícím postojem, který zmiňujeme k minulé dílčí otázce. Uvádí, že kolegové se většinou zajímali o jejich vzhled a ptali se po tom, co tím jedinci vyjadřují. Vnímají to jako součást jejich osobnosti a nemají s tím žádný problém. Jedna respondentka (R4) uvedla, že zejména na začátku bylo kvůli jejímu vzhledu s kolegy napětí. Postupem času a tím, jak měli možnost se vzájemně poznat, se však vše dalo do pořádku. Zaměstnavatelé většinou jejich vzhled při přijímacím pohovoru nevnímají. Pokud se již na toto téma zaměří, dojde k diskuzi, zda se může v zaměstnání jednat o problém. Někteří zaměstnavatelé se vyjádřili i pozitivně ke vzhledu ve smyslu toho, že jsou nadšení, že se jejich organizace vzhledem pracovníka obohatí. Stejně výsledky vycházejí i z výzkumu firem v České republice, kdy zaměstnavatelé uvádí, že zaměstnanci s tetováním mohou zpestřit pracovní prostředí (jobs.cz, © 1996-2019).

Respondenti dále jasně uvádějí, že určitě závisí na oblasti působení pracovníka. Myslí si, že například charity a úřady mohou být v tomto směru konzervativní a jsou si jistí, že by vzhled mohl být problémem. Toto tvrzení podporuje R4 a R6, které dále zmiňujeme

v otázce diskriminace. K těmto konfliktům totiž došlo v rámci pečovatelské služby v charitativním zařízení a pracovního poradenství, kdy pracovník vstupoval v rámci organizace Člověk v tísni na půdu různých úřadů. Nejvíce charakteristické a otevřené ke vzhledu pracovníka vyšly nízkoprahové zařízení, a tedy terénní práce. Vysvětlujeme si to následujícími způsoby. Tím, že se jedná o terénní práci, dochází k více „uvolněné“ atmosféře a pohledu jejich zaměstnanců a zaměstnavatele. Terénní práce vyjadřuje trochu odlišné hodnoty a normy. Oproti situaci na úřadech, kde se očekává více konzervativní vystupování a tradiční klima na pracovišti. Proto se domníváme, že dochází i k větší koncentraci lidí s extravagantním vzhledem v terénní práci. Jsou na tuto práci „osobnostně nastavení“ a možná proto se u jedinců objevuje i tento vzhled. Být terénním pracovníkem totiž vyžaduje větší otevřenost, flexibilitu a schopnost pracovat v nejistých nebo netradičních podmínkách. Nicméně i zaměstnanci jiných zařízení identifikovali některé výhody jejich vzhledu. Nejednalo se však o jejich časté zkušenosti, jako tomu je v terénní práci.

Člověk v tísni je svým přístupem k odlišnosti svých pracovníků posunut na další úroveň a je nutno ji v této souvislosti zmínit. Opět zdůrazňujeme, že v rámci Člověka v tísni se jednalo však pouze o terénní služby a sociálně aktivizační služby, ve kterých vzhled nebyl problémem, na rozdíl od pracovního poradenství. Podle výpovědi je tato organizace známá svými hodnotami, atmosférou a otevřeností ke svým pracovníkům. Organizace nevyžaduje po svých zaměstnancích žádný dress code, ba naopak odlišnosti jedinců vítá. Respondent v této souvislosti zmiňuje, že Člověk v tísni je doslova známý tím, že jeho zaměstnanci jsou odlišní a originální. Organizace respektuje originální pohled pracovníka, pokud jeho vzhled nijak negativně neovlivňuje jeho pracovní výsledky.

Na poslední dílčí výzkumnou otázku, která zní: „*Jakým způsobem byly osoby se specifickým vzhledem profesně diskriminovány v sociálních službách?*“, odpovídáme následovně.

Z výpovědi vyplývá, že problémy, které s extravagantním vzhledem lidé mají, vycházejí z konkrétního konfliktu určité osoby, která vzhled respondenta označila za problém. Nesouvisí to tak se sociální službou celkově, ve smyslu toho, že by celá organizace byla diskriminačně zaměřená proti osobám se specifickým vzhledem. Je to o lidech, se kterými se setkají, zda je přijmou nebo ne. Z těchto dvou případů diskriminace, se kterou se respondenti setkali, vyplývá jedno společné. Zda se jedná o diskriminaci je na posouzení zaměstnance, který s tím má/nemá problém a chce/nechce situaci řešit. Tento fakt podporuje to, že situaci respondent (R6) chápal a respektoval, zatímco respondentka (R4) se rozhodla

tento problém řešit, jelikož se nechtěla nechat omezovat. V obou případech jsme se setkali s tím, že pracovníci chápali podnět zaměstnavatele k tomuto chování. Respondent ale rozhodnutí vedoucího nepovažoval za závažné či podstatné, s čímž se ale neztotožňuje respondentka. R4 zmínila, že by se kvůli vzhledu nechovala ke klientovi špatně – vyznačuje tak dobrý vztah k sobě i svému okolí a očekává pouze to stejné vůči ní. Uvedla, že vždy bude respektovat klienta a jeho názory, a bude se chovat s úctou, a to stejné by čekala i od svého vedoucího. Nešlo podle ní ani o zvyk klientů, ale o to, že očekává, aby ji respektovali klienti i zaměstnavatel takovou, jaká je. Problém zde byl tedy spíše v tradičním nastavení hodnot v sociální službě, kterým se vzhled pracovníce vymykal. Vedoucí respondentky nejspíše chtěla tyto zvyklosti ctít a předejít možným konfliktům s klienty či veřejností. R6 říká, že mu přišlo zvláštní, že se tato situace stala a nebylo mu umožněno se některých schůzí uskutečnit. Upřednostnili jeho kolegyni kvůli jejímu konzervativnímu vzhledu (později mu naznačili, že pokud nebude mít, kdo na schůzi jít, vezmou jeho). Nicméně se rozhodl toto neřešit a zároveň ocenil, že se nepokoušeli jeho vystupování změnit.

Jedná se o tak specifické a blíže nepopsané chování, která není nikde uvedena a jmenovaná. Diskriminace vzhledem k tomuto tématu je tak opravdu těžce definovatelná. Pouze se naráží na situace, které by pod ni mohli zapadat, a to jak z hlediska výpovědí, tak i legislativy. Jedná se o hranici, která každému může přijít různá. Je otázka, zda to nazývat diskriminací. Technicky se za diskriminaci považuje chování a důvody k němu uvedené v antidiskriminačním zákoně. Diskriminace vycházející z úpravy těla ale tak nemá v legislativě oporu. Je tak těžké ji zařadit či rozlišit, jelikož se nikde nehovoří o diskriminaci z důvodu vzhledu, ale podle nás se to dá zahrnout pod názory a přesvědčení o světě, které jsou součástí zákona. Vzhled pro jedince totiž často znamená vyjádření jeho názorů a postojů. Jakékoliv chování, které znevýhodňuje zaměstnance bez udání a prokázání důvodů je podle literatury diskriminací. V tomto případě si myslíme, že je lepší hovořit o pojmu *nepřímá diskriminace*, který označuje zdánlivě neutrální rozhodnutí zaměstnavatele, jež ale znevýhodňuje zaměstnance (zakonyprolidi.cz, © 2010-2019). Dalo by se také říci, že se jedná především o omezení v příležitostech a možnostech při vykonávání zaměstnání. Nerovné zacházení na základě extravagantního vzhledu pracovníka ovlivnilo vstupování na jiné organizace, se kterou sociální služba spolupracuje, a tedy ztěžuje vykonávání náplně práce sociálního pracovníka. Zároveň mu nebylo umožněno účastnit se různých schůzí s jinými organizacemi. S omezením v možnostech či příležitostech též souvisí upřednostnění jiných pracovníků, kteří jsou ve vzhledu konzervativní a zdáli se v konkrétní situaci

zaměstnavateli vhodnější. Nerovné zacházení se objevilo i u respondentky, která by byla jistě ovlivněna tím, že by její oblečení nebylo uzpůsobeno horkému počasí a musela se kvůli tetování zahalovat. Domníváme se, že se jedná pouze o prevenci konfliktů ze strany zaměstnavatele. Na tomto přecházení však trápí zaměstnanec, a to bez minulých podobných situací, které by vedly zaměstnavatele k těmto rozhodnutím. Pokud by se kvůli vzhledu pracovníka v zaměstnání opakovaly podobné konflikty, jedná se už o problém, který by zaměstnavatel mohl uvést a řešit. Nic takového se podle výpovědí ale nedělo, neměl tak zaměstnavatel podle našeho úsudku důvod vyvozovat tyto závěry. Pokud nedochází k prokazatelné újmě ve výkonu zaměstnání (aby měl zaměstnavatel důvody k tomuto chování), jedinci by neměli před tímto chováním přivírat oči. Zejména, pokud se kvůli tomuto chování necítí dobře, či je to v pracovním poměru a výkonu práce omezující.

Zhodnocení limitů výzkumu

V první části kapitoly jsme pracovali s našimi výsledky a zároveň i teoretickými východisky. Rozhodli jsme se interpretaci a diskuzi sloučit, jelikož dojde k lepšímu propojení výsledků. Náš výzkum porovnáváme s odbornou literaturou a nad rozdílnými či stejnými prvky v interpretaci dat diskutujeme. Nyní se zaměříme nad limity výzkumu, ve kterých dochází k sebereflexi naší práce. Bylo by vhodné, kdybychom zmíněné případy diskriminace měli možnost řešit i s vedoucími. Došlo by k lepšímu porozumění dané situace, a tak relevantnější interpretaci. Nebylo by to však uskutečnitelné, jelikož v prvním případě (R4) vedoucí zařízení již na této pozici nepracuje a v druhém případě v zařízení nepracuje respondent (R6). Druhou věcí, kterou je nutno zmínit, jsou informace týkající se nehodnotícího postoje a kongruence pracovníka. Tento fakt jsme vyzorovali až při kódování rozhovorů. Nyní již víme, jak je pro nás tato informace zásadní, a bylo by vhodnější se při rozhovoru na toto téma více zaměřit. Někteří respondenti totiž tento fakt zmínili jen povrchově a během rozhovoru jsme si tak důležitost této informace nedokázali uvědomit. To stejné bychom uvedli i v případě toho, že se specifický vzhled více objevuje u terénních pracovníků. Dané téma jsme při rozhovoru mohli více rozvést. Zpětně si uvědomujeme, že jsme se na některé oblasti zaměřili okrajově. Nápravou těchto, i když drobných pochybení, jsme mohli docílit lepšího porozumění a datového nasycení.

7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Na základě realizovaného kvalitativního výzkumu jsme byli schopni identifikovat výzvy a rizika této problematiky. Jednou z hlavních linií, která doprovázela více či méně všechny výpovědi, bylo zvládání problémů, které vzhled přináší, a následné přijetí tohoto vzhledu jako součást své identity. S tím jak se identita a názory jedince mohou celý život různě měnit se jedná o celoživotní proces. Domníváme se, že lidé s extravagantním vzhledem jsou krizí identity a sebepojetí více ohroženi, jelikož se srovnávají jak se svým hodnocením o sobě samém, tak i hodnocením ostatních mnohem více. Myslíme si, že česká společnost postupně spěje k tomu, abychom více přijímali kreativní a originální lidi, jednou i bez předsudků. Toto podporuje i výzkum z roku 2014, kdy se 18 % zaměstnavatelů v ČR vyjadřuje negativně k tetování vzhledem k profesi. Pro nás důležitějším číslem je fakt, že 58 % organizací se vyjádřilo, že posuzují tetování u některých pozic. Nejčastěji v tomto vyšlo zdravotnictví a bankovníctví. Výsledky poukazují na závislost s oblastí působení pracovníka a posuzování jeho vzhledu, a to u těch profesí, kdy dochází ke komunikaci s klientem (jobs.cz, © 1996-2019). Tento fakt podporují i výpovědi respondentů, kteří se většinou shodují na tom, že záleží na oblasti působení. Byla by nutná další studie pro získání informací o tom, jak se k extravagantnímu vzhledu přistupuje v sociálních službách a dalších pomáhajících profesích. Je zde také otázkou, zda se v tomto případě jedná o specifický přístup především nízkoprahových zařízení a terénní práce. Naše výsledky přináší informace těm, kteří se bojí být sami sebou, právě kvůli reakci okolí. Jednou z nejčastějších otázek, kterou totiž jedinci, kteří se rozhodnou pro tetování či dready, se zaměřuje na budoucnost a zaměstnání. Tyto studie by přinesly podrobnější sondu do této problematiky. Důkladnější prozkoumání tohoto tématu v sociálních službách tak může podpořit jedince s nonkonformním vzhledem, aby si nedělali starosti o svůj vzhled při volení budoucí profese v této oblasti. Případně by se kvantitativní výzkum mohl stát výchozím podnětem pro zařazení, či upřesnění, tohoto typu diskriminace do legislativy, pokud by došlo k zjištění rozšířenosti tohoto problému. Jak ze strany celé veřejnosti, tak v tomto případě zaměstnavatele a kolegů, považujeme za nutné porozumět individualitě těchto jedinců. Tento proces lze provést pouze rozhovorem a otevřenou myslí pro odlišnost ostatních. Je nutné umožnit pracovníkům, aby byli sami sebou. Budou se tak v zaměstnání cítit příjemněji, což se projeví v jejich pracovních výsledcích. Ti zaměstnanci, kteří jsou poškození diskriminací, by bez váhání měli tomuto chování odporovat a obhajovat svou osobu.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo přiblížit problematiku nonkonformního vzhledu zaměstnanců sociálních služeb. Nejprve jsme se věnovali teoretickým východiskům. V teoretické části objasňujeme 3 velké celky, které s daným tématem souvisejí. V první kapitole se zaměřujeme na předsudky a jejich vytváření, sociální percepci a identitu. Tématem druhé kapitoly jsou sociální služby. Zde objasňujeme pracovní pozice v sociálních službách, diskriminaci a specifikum komunikace a vzhledu v sociálních službách. Ve třetí kapitole se zabýváme kulturou, subkulturou a konformitou. Dále zde vymezujeme nonkonformní vzhled, kterým jsme se rozhodli zabývat, tedy tetování a dredy.

V praktické části nejprve vymezujeme metodologii výzkumu. Naším výzkumným vzorkem byli zaměstnanci sociálních služeb na pozicích sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, kteří mají tetování a dredy, nebo jeden z těchto ukazatelů. Pomocí rozhovorů se nám podařilo získat data potřebná k zjištění výsledků naší práce. Následně tedy pracujeme s rozhovory v analýze dat, které poté interpretujeme. Interpretaci dat jsme obohatili o diskuzi. Poslední částí je doporučení pro praxi. Domníváme se, že jsme přinesli výsledky a odpovědi, kvůli kterým jsme výzkum vytvořili. Přinášíme zajímavé poznatky o stále se více rozšiřujícím trendu ve společnosti, který jsme se ale rozhodli zaměřit pouze na prostředí sociálních služeb. Zaměstnanci pomáhajících profesí přicházejí velmi často do styku s klienty. Jejich extravagantní vzhled je doprovází v osobním i pracovním životě a mnoha různými způsoby jejich život ovlivňuje. Podařilo se nám identifikovat překážky, rizika, ale i přínosy, které vzhled pracovníkům přináší. Nejvíce dochází k ovlivňování vztahu s klientem v tom smyslu, že pracovníci jsou schopní lépe porozumět originalitě klienta, díky své vlastní odlišnosti. Jsou schopni ho přijmou takový, jaký je, bez hodnocení a předsudků. Stejný vztah očekávají i od svých zaměstnavatelů ve vztahu k jejich vlastní odlišnosti. Vyplývá, že záleží jak na hodnotách sociální služby jako organizace, tak i na individuálním přístupu zaměstnavatele, kolegů a každého, s kým pracovníci přijdou do styku. Myslíme si, že právě tyto informace přináší nové poznatky. Identifikovali jsme případy, které označujeme za nepřímou diskriminaci. Dva respondenti se setkali s nerovným zacházením v zaměstnání, které prokazatelně vycházelo z jejich vzhledu. Za další důležitý poznatek považujeme fakt, že přínosy může vzhled přinášet v terénní práci. Zejména terénní pracovníci často vykazují podobný extravagantní vzhled. Pracovníci mohou svého vzhledu využít k nalákání určitých cílových skupin a působit pro ně zajímavěji a důvěryhodněji. Tento přínos k našemu překvapení uvádějí i zaměstnanci jiných sociálních

služeb, kdy identifikují, že například i senioři se o toto téma zajímají. Nejedná se však o tak časté případy, jako je tomu právě při terénní práci. Tento aspekt však vyžaduje další přezkoumání, zejména kvantitativní zpracování výzkumu, jak i doporučujeme. Jedná se totiž o blíže neprobádanou oblast, ke které je potřeba více teoretického i praktického zpracování.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ALLPORT, Gordon Willard. *O povaze předsudků*. Praha: Prostor, 2004, 574 s. Obzor. ISBN 80-7260-125-3.
- [2] BARANCOVÁ, Helena. *Šikana a mobing na pracovišti: právní problémy*. Praha: Leges, 2014, 224 s. Teoretik. ISBN 978-80-7502-036-9.
- [3] BENČÁKOVÁ, Hana. *Výrazný vzhled pracovníků v sociální oblasti* [online]. Brno, 2012. [cit. 2018-11-14] Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/bpqml/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita.
- [4] BLATNÝ, Marek. *Psychologie osobnosti: hlavní témata, současné přístupy*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3434-7.
- [5] CIPRO, Martin. *Psychoanalytické koučování: vliv nevědomé motivace na jednání koučovaného*. Praha: Grada, 2015, 260 s. Manažer. ISBN 978-80-247-5350-8.
- [6] DOEL, Mark. *Social work: the basics*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2012, xvi, 206. The basics. ISBN 978-0-415-60398-0.
- [7] EDMONDS, Ennis Barrington. *Rastafari: from outcasts to culture bearers* [online]. New York: Oxford University Press, 2003. ISBN 978-0195133769.
- [8] HEBDIGE, Dick. *Subkultura a styl*. V Praze: Dauphin, 2012, 239 s. ISBN 978-80-7272-197-9.
- [9] KAJAKOVÁ, Alena, Klára JERSÁKOVÁ a Michal RŮŽIČKA. *Současné tetování z hlediska „rituálního“ jednání*. *ANTROPOWEBZIN* [online]. 2012, 2(2), 89-95 [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: http://www.antropoweb.cz/media/document/art_kajanova.pdf
- [10] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988, 235 s.
- [11] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej - naslouchám*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2010. Malý duchovní život. ISBN 978-80-7195-405-7.
- [12] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
- [13] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.

- [14] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016, 271 s. ISBN 978-80-262-1154-9.
- [15] MEAD, George Herbert. *Mysl, já a společnost*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1180-8.
- [16] NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce: vybraná témata z historie a současnosti*. Brno: Marek Zeman, 2001. Psyché (Grada). ISBN 80-903-0700-0.
- [17] NOVÁK, Tomáš. *O předsudcích*. V Brně: Doplněk, 2002, 106 s. ISBN 80-7239-121-6.
- [18] PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada, 2005, 146 s. Psyché. ISBN 80-247-0858-2.
- [19] REICHEL, Jiří. *Kapitoly systematické sociologie*. Praha: Eurolex Bohemia, 2004, 260 s. Andragogika. ISBN 8086432807.
- [20] RYCHLÍK, Martin. *Dějiny tetování*. Praha: Mladá fronta, 2014. ISBN 978-80-204-3286-5.
- [21] RYCHLÍK, Martin. *Tetování, skarifikace a jiné zdobení těla*. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2005. Dějiny odívání. ISBN 80-710-6780-6.
- [22] SMOLÍK, Josef. *Subkultury mládeže: sociologické, psychologické a pedagogické aspekty*. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2017, 277 s. ISBN 978-80-7509-498-8.
- [23] SMOLÍK, Josef. Subkultury mládeže - od deviace k fragmentaci *Sociální pedagogika* [online]. Zlín, 2015, 3(1), s. 36-55 [cit. 2019-03-22]. ISSN 1805-8825. Dostupné z: http://soced.cz/wp-content/uploads/2015/04/Soci%C3%A1ln%C3%AD-pedagogika-31_Duben-2015_Final1.pdf
- [24] ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2938-1.
- [25] ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Jaroslava KRÁLOVÁ. *Základní otázky komunikace: komunikace (nejen) pro sestry*. Praha: Galén, c2009, 135 s. ISBN 978-80-7262-599-4.
- [26] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách* [online]. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [27] URBAN, Lukáš. *Sociologie: klíčová témata a pojmy*. Praha: Grada, 2017, 228 s. ISBN 978-80-247-5774-2.

[28] URBAN, Lukáš. *Sociologie trochu jinak*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2011, 271 s. Sociologie. ISBN 978-80-247-3562-7.

[29] VÉVODA, Jiří. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. Praha: Grada, 2013. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4732-3.

[30] VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2010, 287 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2667-0.

[31] VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008, 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.

[32] WILAMOVÁ, Kristina. *Nekonformní image sociálních pracovníků* [online]. Olomouc, 2012 [cit. 2018-11-14]. Dostupné z: https://is.caritas-vos.cz/dok/fmgr?so=pd;furl=%2Fth%2F13227%2Fcaritas_v%2F. Diplomová práce. Vyšší odborná škola sociální.

[33] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2019 [cit. 19. 11. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#f3009618>

[34] Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon). In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2019 [cit. 19. 11. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-198#f3987578>

[35] Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2019 [cit. 19. 11. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262#f3053312>

[36] Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2019 [cit. 5. 11. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435#f2609408>

[37] Tetování, piercing, číro? Firmy jsou tolerantní. *Jobs.cz* [online]. 21.8.2014 [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: <https://www.jobs.cz/poradna/tetovani-piercing-ciro-firmy-jsou-tolerantni/>

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ

Př. n. l. – před naším letopočtem

Aj. – a jiné

Apod. – a podobně

Tzv. – takzvaně

Tj. – to je

a kol. – a kolektiv

s. – strana

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Výsledky axiálního kódování.....	63
Obrázek 2: Výsledky selektivního kódování.....	65

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Seznam a popis respondentů.....	41
Tabulka 2: První kategorie.....	42
Tabulka 3 : Druhá kategorie	45
Tabulka 4: Třetí kategorie.....	47
Tabulka 5: Čtvrtá kategorie	50
Tabulka 6: Pátá kategorie	54
Tabulka 7: Šestá kategorie	59

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P1: Fotografie respondentů

PŘÍLOHA P1: FOTOGRAFIE RESPONDENTŮ

Respondent 1 (R1) – Sociální pracovník (vedoucí) nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, dříve terénní pracovník.



Respondent 2 (R2) – Pracovník v sociálních službách v domově pro seniory.



Respondent 3 (R3) – Terénní pracovník v nízkoprahovém zařízení pro závislé na návykových látkách.

Respondent nám poskytl jednu fotografii – nalevo ji uvádíme zdálky kvůli ukázce dredů, napravo jsme ji přiblížili kvůli detailu tetování.



Respondent 4 (R4) – Pracovník v sociálních službách v charitativním zařízení (terénní pečovatelská služba).



Respondent 5 (R5) - Pracovník v sociálních službách (vedoucí přímé péče) v sociálně terapeutických dílnách.



Respondent 6 (R6) – Sociální pracovník (pracovní poradenství) a terénní pracovník – pro osoby sociálně vyloučené / sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

