

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Vzájemné působení klientů a terénních pracovníků sekundární a terciární protidrogové prevence**

Bakalářská práce

Autor: Lukáš Ron

Studijní program: B6731 Sociální práce ve veřejné správě

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Hradec Králové, 2019

## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Lukáš Ron

Studium: U1672

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

**Název bakalářské práce:** **Vzájemné působení klientů a terénních pracovníků sekundární a terciální protidrogové prevence**

Název bakalářské práce A): The mutual impact of clients on the streetworkers of the secondary and tertiary harm reduction programme

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Cílem bakalářské práce je pochopení působení klientů na pracovníky terénního programu pro lidi ohrožené drogou. Teoretická část se zabývá popisem motivace pracovníků k cílové skupině a jejich vzájemné ovlivňování, zejména z méně probádané perspektivy, tedy směrem od klienta k pracovníkovi. Praktická část popisuje kvalitativní šetření pracovníků prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, z nichž bude možné rozpoznat původní motivaci pro výběr cílové skupiny při profesi, dále krátkodobé i dlouhodobé působení klienta na pracovníka na vědomé i nevědomé úrovni.

Kopřiva.: Lidský vztah jako součást profese. Portál. Praha 2016. Kalina a Kol.: Drogy a drogové závislosti Nešpor K.: Návykové chování a závislost. Portál, Praha, 2000, Rotgers,

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Oponent: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval pod vedením vedoucího bakalářské práce samostatně a uvedl jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 12. 4. 2019

Podpis

## **Poděkování**

Na tomto místě bych rád poděkoval Mgr. Miroslavovi Kapplovi, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, cenné rady a připomínky a také za čas, který mi věnoval při konzultacích k mé bakalářské práci.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá působením klientů terénního programu pro lidi ohrožené drogou na pracovníky. Cílem bakalářské práce tedy je zjistit vnímání pracovníků, jak na ně působí klienti terénního programu pro lidi ohrožené drogou. Teoretická část se zabývá popisem motivace pracovníků k cílové skupině a jejich vzájemným ovlivňováním, zejména z méně probádané perspektivy tedy směrem od klienta k pracovníkovi. Praktická část se týká dotazníkového šetření pracovníků, z něhož bude možné rozpoznat původní motivaci pro výběr cílové skupiny při profesi, dále krátkodobé i dlouhodobé působení klienta na pracovníka na vědomé i nevědomé úrovni.

**Klíčová slova:** Terénní sociální práce, působení, drogy, pracovník, klient

## **Annotation**

The bachelor thesis deals with the influence of clients of a streetwork programme for drugend angered people on streetworkers. The aim of the bachelor thesis is to detect the perception of workers, how the clients influence them. The theoretical part focuses on the description of motivation of employees towards the target group and their mutual influence, especially from the less explored perspective, from the client to the worker. The practical part consists of an analysis of a questionnaire survey, which will show the motivation for the selection of the target group in the profession, as well as the short-term and long-term influence of the client on the worker on the conscious and unconscious level.

Keywords: Streetwork, influence, drug, worker, client

## Obsah

Úvod .....	9
<b>TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1 Terénní sociální práce.....</b>	<b>11</b>
1.1 Historie terénní sociální práce .....	11
1.2 Specifika terénní sociální práce s uživateli drog .....	12
1.3 Principy.....	13
1.4 Služby .....	13
1.5 Druhy protidrogové prevence .....	14
1.5.1 Primární .....	15
1.5.2 Sekundární .....	15
1.5.3 Terciární.....	15
<b>2 Pracovník, klient .....</b>	<b>16</b>
2.1 Osobnost terénního pracovníka .....	16
2.2 Požadavky na pracovníka .....	17
2.3 Osobnost klienta .....	18
2.4 Bio-psycho-socio-spirituální model závislosti .....	18
2.5 Vědomí, nevědomí.....	18
<b>3 Působení klienta na pracovníka.....</b>	<b>20</b>
3.1 Vztah.....	20
3.2 Hledisko environmentální.....	20
3.3 Hledisko typologie klientů.....	21
3.3.1 Mlčící klient.....	21
3.3.2 Klient, který si stále stěžuje, ale odmítá pomoc .....	22
3.3.3 Nedobrovolný klient .....	22
3.3.4 Klient v odporu .....	23
3.3.5 Depresivní klient.....	23
3.3.6 Suicidální klient .....	23
3.3.7 Manipulativní klient.....	24
3.3.8 Agresivní klient.....	24
3.3.9 Klient se změněným stavem vědomí, pod vlivem drog.....	24

<b>4 Dopady a psychohygienu</b> .....	<b>26</b>
4.1 Syndrom vyhoření .....	26
4.2 Supervize .....	26
4.3 Sebezkušenostní výcvik.....	28
<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>29</b>
<b>5 Výzkum působení klientů na pracovníky</b> .....	<b>29</b>
5.1 Cíle výzkumu.....	29
5.1.1 Hlavní cíl.....	29
5.1.2 Dílčí výzkumný cíl I .....	30
5.1.3 Dílčí výzkumný cíl II.....	30
5.1.4 Dílčí výzkumný cíl III.....	31
5.2 Tazatelské otázky .....	31
5.3 Výzkumná strategie .....	33
5.4 Práce s daty .....	33
5.5 Rizika z pohledu etiky a metodologie .....	33
5.6 Zkoumaný vzorek .....	35
<b>6 Analýza získaných dat a interpretace výsledků</b> .....	<b>36</b>
6.1 Dílčí cíl 1: Zjistit motivace, osobnostní rysy pracovníka a jeho perspektivu. 36	
6.2 Dílčí cíl 2: Sledovat psychické roviny působení na pracovníka.....	40
6.3 Dílčí cíl 3: Sledovat sociální roviny působení na pracovníka .....	44
<b>Závěr a diskuze</b> .....	<b>46</b>
<b>Seznam použité literatury</b> .....	<b>48</b>
<b>Seznam zkratk</b> .....	<b>50</b>
<b>Seznam tabulek</b> .....	<b>50</b>
<b>Seznam příloh</b> .....	<b>50</b>
<b>Příloha č. 1 přepis rozhovoru</b> .....	<b>51</b>



## Úvod

Je to jen pár dní, co mi kolega, který pracoval v naší službě s názvem „Terénní programy pro lidi ohrožené drogou“ oznámil, že dává výpověď. Po mém krátkém mlčení a zpracovávání právě přijaté informace jsem ze sebe vyhrkl očekávanou otázku: „Proč?“ Tuto otázku samozřejmě čekal a ihned se jí jal odpovědět. Dle jeho vyprávění nešlo o vztahy na pracovišti, ty byly vřelé, až výborné, stejně tak vztah k nadřízenému, zázemí mu vyhovovalo, pracovní doba mu také nikdy nevadila a s platem byl spokojený, ale přesto. „Ti klienti, jak jsou neurotický, ty jejich těžké příběhy, ty jejich osudy“. Z kolegova vyprávění začínalo být zřejmé, že právě prostředí, ve kterém se každý den pohyboval a klienti, se kterými spolupracoval, byly těmi důvody, proč se rozhodl skončit. Jeho vysvětlení jsem chápal, ale nešlo zde o syndrom vyhoření, ještě ne. Kolega byl plný zájmu o svou práci, byl veselý a energický, takhle přeci syndrom vyhoření nevypadá. Po další rozmluvě kolega své důvody rozvedl ještě o trochu více. „Práci si neberu domů, a když, tak jen občas, s tím problémem nemám, ale vím, že musím provádět pravidelnou očistu sportem, abych zůstal v pořádku, pořád se musím snažit, aby na mě neulpíval ten jejich pel, i když je mam tak rád, tak kvůli nim nechci jezdit kilometry na kole, chci je jezdit kvůli sobě. Prostě jen tak.“ A tímto rozhovorem netuším mne přivedl na téma mé bakalářské práce. Cílem bakalářské práce tedy je zjistit vnímání pracovníků, jak na ně působí klienti terénního programu pro lidi ohrožené drogou.

Symbolickým cílem může být zmapování problému týkající se sociální práce, byť se jedná o velice specifickou výseč tak obsáhlého a košatého oboru, jehož dělník, totiž sociální pracovník, který je pro její výkon nezbytný a jeho činnost zatím nenahraditelná stroji a roboty, zastává právě ty odvětví sociálního státu, na které veřejná správa všechna nestačí, nebo je prostě ekonomičtější je ponechat na nějakých těch neziskových a nestátních organizacích, spolkách a ústavech. A v tom právě vidím onu hodnotu pro společnost i pro obor jako takový, protože při uvědomění si problematiky máme možnost onu problematiku optimalizovat, nebo ji nahlédnout a chápat jako běžnou součást profese.

Mechanismus vztahu a vzájemného působení pracovníka a klienta je znám a učenými autory v odborné literatuře dobře popsán, existuje i dokonce celá řada odborných publikací a specifických metod, jak pracovník působí na klienta, ale už méně, jak klient naopak působí na pracovníka. To, jak klient působí na pracovníka, je hlavním cílem této práce. Protože si myslím, že je škoda zvláště pro nové kolegy sociální pracovníky, kteří v oboru teprve začínají

a jsou lačni po informacích, tuto perspektivu nenahlížet. Nebo spíš hlavně pro tyto má tato bakalářská práce význam, a to především jako zdroj cenné informace o na první pohled nejspíše tak obyčejném jevu, že jest stále opomíjen.

Nechal jsem se inspirovat významnými autory a čerpal z jejich prací. Autory a jejich díla zajisté najdete všechny v použité literatuře na konci samotné práce. Přesto bych ovšem rád vyzdvihl jména alespoň některých, kterým patří můj obdiv. Jsou to významné osobnosti z oblasti sociální, z těch, kteří přímo vykonávali sociální práci nebo, z těch, kteří měli osobní zkušenosti se samotnou terénní prací. Můžeme jmenovat Bednářovou, Pelecha nebo Staníčka. Z oblasti adiktologie bych si dovolil zmínit Kalinu a Nešpora a z psychologie pak Yaloma, Kopřivu či snad Matouška. Tito všichni velice významní autoři se, snad až na výjimku Yaloma, zasloužili o profesionalizaci práce v České republice ve smyslu zkvalitnění oboru jak zevnitř, tak v očích veřejnosti.

Jako metodu jsem zvolil kvalitativní výzkum formou rozhovorů s terénními pracovníky, tato metoda jest logickým vyústěním na snahu pojmout hlubinné téma práce.

V textu se nalézají kapitoly čítající další podkapitoly nutné k obsažení tématu. Těmi hlavními je terénní sociální práce jako obor, jež pomůže uchopit téma v prostoru, další se poté věnují pracovníkovi a klientovi jako dvěma hlavními na sebe působícím veličinám. Zde by měla práce obeznámit alespoň s bazálními osobnostními prvky dvou na sebe působících, vnést také trochu osvěty na problematiku závislosti, a to pohledem celistvého modelu, tedy bio-psycho-sociálního. Nadcházející kapitola se věnuje popisu působících veličin, které, jak potvrdí praktická část, vznikají, nejen v důsledku environmentální, tedy prostředí, ale také vycházejí z typologie klienta, kterou určuje jeho vlastní osobnost. I přes syndrom závislosti se charakter klienta totiž stále projevuje a je tedy důležitým faktorem působení na pracovníka. Samozřejmě, že působení musí mít také nějaké důsledky, ať už fatálně negativní, jako syndrom vyhoření, tak i další jiné, jako je smíření, rozvoj a poznání pracovníka. Těm negativním je třeba se bránit a to účinnými nástroji psychohygieny, ty ostatní je třeba přijmout a pochopit, i tomu se bude práce věnovat.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Terénní sociální práce

Terénní práce je český název pro streetwork, což je složenina dvou slov, a to: ulice a práce. Ulice zde není chápána jako pozemní komunikace v pravém slova smyslu, nýbrž jako jakékoli veřejné neinstitucionalizované prostředí. Terénní práce je definována nejen metodou vykonávání činnosti, ale také její cílovou skupinou. Terénní práce dle standardů sociálních služeb je součástí kontaktní práce, která je základem nízkoprahových služeb.

Definujeme-li metodu streetwork, hovoříme o aktivní vyhledávací, doprovodné a mobilní sociální práci, jež zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci, určenou nositelům sociálně-patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a sami ji nevyhledají (Bednářová, 2003, s. 7).

Terénní práce nabízí aktivní vyhledávání a nabídku sociální intervence a krizové pomoci. Terénní pracovník neboli streetworker je zaměřen na podporu zájmu skupin či jednotlivců s respektováním jejich životních postojů, názorů, optiky nahlížení světa a způsobu života. Streetworker se v první řadě zabývá řešením problémů skupin a jednotlivců, ne problémům, které působí společnosti.

Cílem streetworku je oslovit skupinu, či jednotlivce, jenž potřebuje pomoc, kterou sám však nevyhledává, nebo odmítá. Streetwork umožňuje těmto lidem nabídnout pomoc při zvládnutí jejich života, a to poskytnutými službami přímo v přirozeném prostředí cílové skupiny. Mezi poskytnuté služby patří i nastínění alternativy k životu skupiny či jednotlivce, čímž se do popředí dostává zájem většinové populace a je plněna i integrační složka v rámci této preventivní činnosti.

### 1.1 Historie terénní sociální práce

Mezi první sociální pracovníky patřili přívrženci křesťanské církve, jejichž pomoc směřovala zejména do chudobinců, chudinských čtvrtí, sirotčinců a nemocnic. Jako jednoho z prvních, nebo vůbec prvního terénního pracovníka popisuje ve své publikaci doktorka Zdena Bednářová a magistr Lubomír Pelech (2003) Jana Miliče z Kroměříže, který již ve 14. století konal terénní práci mezi mladistvými a „nevěstinkami“, jak se říkávalo prostitutkám. Vznik terénní sociální práce jako metody samotné však datujeme na počátek 20. století do USA.

Streetwork se zrodil v USA jako reakce na selhání tradičních přístupů sociální práce, ke kterému došlo v souvislosti s rychle se šířícím sociálním úpadkem celých městských čtvrtí velkých amerických měst a následkem vzniku gangů dětí a mladistvých (Elich, 1993).

Největší rozmach zažívá terénní práce od dvacátých let 20. století také v USA, kde musela být logickou interakcí na společenské napětí způsobené zejména rychlým populačním růstem majority, rostoucím počtem minorit a ekonomickou krizí. Potřeba terénní práce ve společnosti roste ruku v ruce se společenským vývojem, a je definována působením společnosti. Ve čtyřicátých letech 20. století se sociální práce orientuje spíše na rodinu, naopak v padesátých letech téhož století se terénní sociální práce zaměřuje na problematiku mládež a uživatele drog jako reakci na masové zneužívání omamných a psychotropních látek, zejména LSD. Tato potřeba se v sedmdesátých letech 20. století dostává také do Německa a dalších evropských zemí. Potřebu jsme streetworkem začali řešit společně s převzatými zkušenostmi a dobrou praxí ze zmiňované USA.

## **1.2 Specifika terénní sociální práce s uživateli drog**

Specifika terénní práce s uživateli drog jsou zajisté dána cílovou skupinou. To jsou povětšinou uživatelé drog, kterým dle jejich vnitřního kompasu užívání drog zatím přináší spíše zisk než ztrátu, nebo neumí jinak. Tato cílová skupina většinou nitrožilních uživatelů drog vystupuje buď skrytě anebo veřejně, to podle charakteru místní drogové scény, která je závislá na velkém množství vnitřních a vnějších faktorů.

Další významné specifikum lze spatřit v místě poskytování sociální služby, tedy v přirozeném prostředí uživatelů drog, což je zpravidla ulice, veřejná prostranství jako jsou nádraží, náměstí, staveniště, tzv. squaty a vybydlená místa, útroby měst nebo také ubytovny, byty, prostředí noční zábavy a klubové scény, restaurace a místa jim podobná.

Podle Matouška (2013) terénní pracovník tedy monitoruje místní drogovou scénu, oslovuje potencionální zájemce o službu a pomocí přímého oslovení navazuje kontakt s klientem, se kterým postupně v průběhu jejich společné práce buduje důvěru, jež je pilířem, pro řešení klientovi zakázky. Pro vybudování důvěry jsou zásadní principy nízkoprahovosti, což je anonymita, bezplatnost, přizpůsobení času a způsobu výkonu práce cílové skupině a také vnímání klienta jako odborníka na jeho vlastní život. Pokud se podaří důvěru vybudovat a udržet, je namístě, aby pracovník pozitivně působil na klienta způsobem pozitivního vzoru, či poskytováním jemných zpětných vazeb, je-li klient připraven (Matoušek 2013).

### 1.3 Principy

Terénní pracovníci vychází z přístupu „harmreduction“, což v podstatě znamená snižování, minimalizace škod a rizik zdravotních a sociálních při užívání drog. Tímto způsobem dochází ke snížení nákladů na případnou léčbu somatických potíží a onemocnění klientů, které souvisejí s užíváním drog. Klient dostává informace o tom, jak drogy užívat, aby si ublížil pokud možno co nejméně. V případě, že klient zahájí léčbu, je schopnější ji zvládat, dosáhnout trvalé abstinence a začlenit se snadněji do plnohodnotného života, stává se sociálně stabilním.

Dalším důležitým principem je respektování individuálních potřeb a svobodné volby klienta. Ať se klient rozhodne pro abstinenci nebo život s drogou, vždy má pracovník co nabídnout. Jsou situace, kdy klient momentálně nechce nebo nemůže přestat užívat drogy a pracovník respektuje jeho aktuální stav a možnosti. Intoxikace klienta proto není překážkou jeho kontaktu se službou.

Dalšími důležitými principy jsou pak nízkoprahovost, diskrétnost, anonymita, mlčenlivost, bezplatnost, flexibilita, ochrana práv klienta, dobrovolnost, respekt, partnerství, kontakt se sociálním prostředím a ochrana práv.

### 1.4 Služby

Služby poskytované terénními pracovníky klientům jsou těmi nejdůležitějšími prostředky, respektive nástroji, které můžeme osobě ohrožené drogou poskytnout. Jsou každodenní součástí terénní práce počínaje informačním servisem, jako jsou informace o bezpečnějším užívání drog, bezpečnějším sexu, jakožto způsobu ochrany před pohlavně přenosnými nemocemi atd.

Kde informace nestačí, přichází na řadu individuální poradenství, tj. tematicky obsírné dle potřeb klienta, nejčastěji se jedná o poradenství týkající se užívání drog, trestně právní, zdravotní atd. Může se stát, že se klient ocitne v krizi. V tu chvíli mu pak proškolený pracovník podává krizovou intervenci, buď tváří v tvář, tj. z anglického „face to face“, nebo po telefonu.

Prakticky nejčastěji terénní pracovníci provádějí výměnu použitých injekčních stříkaček za sterilní a další „harmreduction“ materiál jako je desinfekční polštářek, voda pro nitrožilní užití, kyselina askorbová, prezervativy, vatové filtry, alobal, první pomoc a základní zdravotní ošetření.

Díky proškolení je nabízena také služba první pomoci nebo jiného základního ošetření. Pokud pracovník na klienta sám nestačí, nebo shledá, že by klientovi byla více prospěšná jiná služba, přichází na řadu zprostředkování kontaktu na odbornou pomoc. Tou by dle logické návaznosti mělo být kontaktní centrum, nebo snad detox, léčebna, psychiatr a další specializované instituce.

Častou a významnou službou je osobní asistence, kdy je klient doprovázen k lékaři, na úřady apod. Pracovník zde funguje jako facilitátor kontaktu, měl by klienta pomoci na setkání připravit, ale i případným doprovodem ohladit třecí plochy a pomoci klientovi domoci se jeho práv ve sféře veřejnosti dostupné sítě služeb.

Specifickou službou, jež je jako prevence též významná, a to zejména pro majoritní společnost, je testování na protilátky virů HIV, HCV a syfilis včetně specializovaného před a po testového, poradenství včetně. Službou též více orientovanou na společnost je poté sběr pohozeného injekčního materiálu a jeho následná bezpečná a ekologická likvidace.

V úvodu této kapitoly se hovoří o službách, jako o nejdůležitějším prostředku, respektive nástroji. Tento nástroj je pomyslně předáván klientům, jako neviditelný předmět a na klientech samotných poté je, jak s tímto nástrojem naloží. Do dokonalé představy obrazu o předání nástroje samozřejmě vstupují důležité proměnné, zejména umění vhodně zvoleného nástroje, schopnost jej předat, kompetence a stav klienta tento nástroj přijmout a zacházet s ním co nejlépe ve svůj prospěch.

## **1.5 Druhy protidrogové prevence**

Prevence a intervence na poli protidrogovém je upravena velkým počtem zákonů a předpisů například zákon o péči a zdraví lidu č.20/1966 Sb., zákon o ochraně veřejného zdraví č.258/2000 Sb., nebo zákon o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami č. 379/2005 či jiné.

Docent Kalina (2008, s. 18) například uvádí, že při vytváření programů primární, sekundární a terciální prevence, bychom měli respektovat přirozené zákonitosti vývoje závislosti na návykových látkách a tyto zákonitosti vnímat jako jakési výhybky ve vývoji patologie závislosti.

### **1.5.1 Primární**

Cílem primární prevence je zrazení osoby od prvního užití drogy, nebo minimálně užití až v pozdějším věku. Primární prevence je předcházení užívání cílové osoby prostřednictvím podpory zrání osobnosti jedince.

Primární preventivní program, tedy program zasahující příslušnou cílovou skupinu, u které se dá ohrožení předpokládat a u níž riziko ještě nemělo negativní důsledky, by tuto skupinu měl ovlivňovat nejdříve (Kodymová, Koláčková, Matoušek, 2005, s. 274).

### **1.5.2 Sekundární**

Cílem sekundární prevence je práce s cílovou skupinou, která již drogu užila, nebo užívá. Vztah mezi touto cílovou skupinou a pracovníky je předmětem této práce.

Sekundární prevence spočívá v předcházení vzniku, rozvoji a přetrvávání závislosti u osob, které již drogu užívají nebo se staly na ní závislými. Obvykle je používána jako souborný název pro včasnou intervenci, poradenství a léčení. Léčba se rozlišuje na léčbu vedoucí k abstinenci, výjimečně na léčbu vedoucí ke kontrolovanému užívání a na léčbu s udržovací substitucí, kdy je podávána v terapeutickém záměru substituční látka. Jako u opiátové substituce metadonem nebo buprenorfinem. Léčebné úsilí se neomezuje jen na jedince, ale i na jeho rodinu. Využívá se i nemedicínských přístupů, např. resocializace, reedukace, právního a sociálního poradenství apod. (Kalina, 2008, s. 20).

### **1.5.3 Terciární**

Cílem terciární prevence je předcházení trvalému a vážnému poškození z důvodu užívání drogy. Vztah mezi touto cílovou skupinou a pracovníky je též předmětem této práce. Jeden z hlavních a hojně užívaných přístupů zde se nazývá harmreduction, zde bych si pro jeho vysvětlení opět dovolil citovat docenta Kalinu.

Přístup harmreduction: snaží se zabránit následkům poškození spojených s užíváním návykových látek, zachází s uživateli jako s lidskými bytostmi a s důstojností, maximalizuje možnosti intervence, je jasně odlišený od války proti drogám, je založen na upřednostňování dosažitelných cílů je neutrální k legalizaci či dekriminlizaci (Kalina, 2008, s. 100-101).

## 2 Pracovník, klient

Terénní sociální pracovník je „mostem“ mezi klientem a rizikovým jedincem či skupinou, tedy minoritou, a úřadem, který zastupuje majoritu. Terénní sociální pracovník je pomyslnou prodlouženou rukou v terénu a ve společnosti, kde specifická skupina klientů nepřijme klasického sociálního pracovníka, který sám nemůže vykonávat sociální práci, nemůže poskytnout sociální pomoc a sociální služby, protože pro tuto minoritu není přijatelný. Terénní sociální pracovník ale ano. Je pro ně partnerem a klienti jsou ochotni s ním komunikovat, řešit, přijímat jeho sdělení a spolupracovat na změně své momentální situace (Panagopulu Nesétová, 2002).

Klient je zpravidla uživatel drog, kterého dále, jak píše Staníček (2002, s. 13), dělíme dle dalších kritérií, a to zejména dle druhu užívané látky, způsobu aplikování drogy, míry užívání. Podle délky závislosti pak klienty dělíme na tzv. jednorázové uživatele, problémové uživatele – tedy ty, jež drogy užívají pouze víkendově, či rekreačně, drogově závislé a vyléčené.

Cílovou skupinou jsou všichni více zmiňovaní. Je však nutno podotknout, že nejvíce zastoupenou skupinou jsou zde právě klienti drogově závislí. Těch se tato práce nejvíce týká a ve většině textů tedy i vztahuje.

### 2.1 Osobnost terénního pracovníka

Požadavky na pracovníka vyjma vzdělání je čistý trestní rejstřík, věk minimálně 21 let a tak by se mohlo pokračovat dále. Co je ale opravdu důležité, možná snad nejdůležitější, není nic menšího než osobnost člověka samého, která je jako celek skládána po celý čas jeho života na zemi ze střípků zkušeností zasazených ve fluidu predispozic, nebo opačně chcete-li. Tato osobnost by zpravidla měla mít kladný vztah k lidem a oplývat ochotou a chutí se dále vzdělávat, učit se nové dovednosti a osvojovat fakta. V jejím repertoáru by však neměla chybět ani komunikativnost, pečlivost, životní nadhled a předpoklady k seberozvoji.

Podle doktora Kopřivy je základem pomáhající profese lidský vztah (2016). Ostatně tato hlavní myšlenka je vyjádřena i v názvu jeho knihy *Lidský vztah jako součást profese*. V této knize je velice zajímavá kapitola, kde účastníci supervizního kurzu mají za úkol popsat sociální pracovníci, která je podle jejich názoru dobrá a dobře ji znají. Účastníci kurzu charakterizovali pracovníci ve světle všech ctností a dobrých vlastností. Nejvýrazněji akcentovanými byl jak zájem o klienty a pozitivní vztah k nim, tak i cenné a základní



dovednosti, jako umět naslouchat, být empatický a také klienta umět rozesmát nebo také říkat i nepříjemné věci otevřeně.

Dalšími vyzdvíženými klady byla odvaha, ale i organizační schopnost, znalost problematiky, efektivnost. Tento výčet ctností se opravdu hezky čte, ale možná nás trochu nutí zamyslet se, jestli naše očekávání k pracovníkovi nejsou nereálná. Možná se při snažení obstat ve všech těchto ctnostech pracovník pak sám může ztrácet a jeho osobnost přichází o opravdovost. Tuhle otázku kniha Kopřivy nezodpoví a práce se tomu jen pokouší přiblížit. Každopádně pro dokreslení problematiky je vhodné zde uvést konkrétní citace.

Získala u mne ocenění odvahou, s jakou jde do věci, tzn. nezbíjí předem, počká, co klient přinese. Klient ji zajímá, ona sama je při jednání s ním v pozadí...Je schopná efektivně komunikovat s institucemi v zájmu svých klientů...Cením si její schopnosti komunikovat s dětmi, dospívajícími i jejich rodiči. Dokáže se rychle přeorientovat a přeladit na potřeby té které kategorie, umí především naslouchat, povzbuzuje klienta mimoslovně, vyjadřuje porozumění. Atmosféra bezpečí a jistoty, kterou kolem sebe dovede vytvořit, přispívá ke sdílnosti a uvědomování si souvislostí (Kopřiva, 2016).

## **2.2 Požadavky na pracovníka**

Terénní práci s osobami ohroženými drogou mohou vykonávat buď sociální pracovníci, nebo pracovníci v sociálních službách, a to dle zákona o sociálních službách. Standardy Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky hovoří ještě o adiktologovi, všeobecné sestře, jiné kvalifikaci vhodné v oborech pro práci s lidmi.

Z hlediska přehlednosti je namístě osvětlit rozdíl ve vzdělání mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách, tak jak je chápán dle zákona 108/2006 sb. Sociální pracovník je ve vyšší pozici odbornosti a je také nadřazen pracovníkům v sociálních službách, má také větší pole působnosti a nástrojů k sociální práci. Sociální pracovník disponuje minimálně maturitou a vyšší odbornou školou z oblasti zaměřené na sociální práci, nebo vysokoškolským vzděláním bakalářského, nebo magisterského typu ve studijním programu se zaměřením sociální práce. Terénní sociální pracovník má minimálně základní vzdělání a absolvovaný kurz pracovníka v sociálních službách nejdéle do osmnácti měsíců od začátku zaměstnání. Standardy Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky však doporučují minimálně středoškolské vzdělání (Jelínková, 2012).

## 2.3 Osobnost klienta

Osobnost klienta má veliký význam pro utváření vztahu s terénním pracovníkem a ještě větší pro klientovo působení na pracovníka. Je vytvářena klientovými vlastními předpoklady, vlastnostmi, postoji či zájmy. Další důležité faktory pro osobnost jsou určité věk, pohlaví, emoce, nálada.

Klientova konfliktní nebo nedobrá nálada určitě ovlivňuje pracovníka v drobných liniích na nevědomé a v silnějších pak i na vědomé úrovni, nebo recipročně dokáže v pracovníkovi vyvolat odpovídající reakci.

## 2.4 Bio-psycho-socio-spirituální model závislosti

Příčin vzniku závislosti je nepřeberně více, než jsme zatím schopni uchopit ve výzkumech a následně pak popsat v odborné literatuře. Příčiny jsou zajisté různé důležitosti a míry.

Při zkoumání závislosti mně zaujal svou trefností právě model stejného názvu jako název této podkapitoly. Tento model popisuje vznikající závislost na pozadí vyvíjející se osobnosti jako interakci biologických, psychologických, sociologických a spirituálních faktorů. To znamená, že důležité jsou genetické dispozice, psychické dispozice a stav, jedincovi vztahy s okolím, rodinou a společností, nebo také vztahování se k nějakému vyššímu řádu, bohu či transcendentnu (Kalina, 2003).

## 2.5 Vědomí, nevědomí

Již kdysi dávno, mnoho let před psychoanalýzou, vyjádřil Platón hezký příměr postavení člověka ve světě k vozataji, který je tažen dvěma koňmi, a ubohý jezdec, tedy naše vědomí, pouze dělá, že řídí kočár tam, kam se řítí (Černoušek, 1996, s.18). O vědomí se obvykle v literatuře dozvídáme jako o běžném stavu uvědomování si vnitřních a vnějších podmětů, čímž se rozumí vzpomínky, tělesné projevy, pocity, myšlenky. Tato definice je správná, avšak opomíjí fakt, že vědomě nejen prožíváme, ale také jednáme, to znamená, že vědomě řešíme nějaký problém, nebo sledujeme vlastní osobní záměr (Khilstrom, 1984).

Jinak je to s nevědomím. Nejznámější teorií nevědomí je Freudova psychoanalytická, kdy se domníval, že některé emočně nepřijatelné vzpomínky a touhy vytěsňujeme, tedy zapomínáme na vědomé úrovni a přesouváme je do úrovně nevědomé, odkud nás však nepřímou nebo skrytě ovlivňují, a to zejména prostřednictvím snů, přecheknutí, iracionálního

chování a chybných úkonů. Psychologové z doby po Freudovi rozšiřují pojem nevědomí ještě o pestrou škálu duševních procesů, na kterých jsme přímo závislí v úkonech běžného života, ale nemáme k nim přístup.

Studiem stereotypů se také prokázal velice zajímavý jev a to, jak dokážou vodítka z prostředí ovlivnit naše chování, aniž bychom si to uvědomovali. Probandi při této studii prošli jazykovým testem, kde měli rozluštit několik přeházených vět. Experimentální skupina pracovala se slovy, o kterých se výzkumníci domnívali, že si je probandi spojí se stereotypy vztahující se ke starým lidem. Byla to slova zapomnětlivý, kostel a samota. Kontrolní skupina tato slova v testu neměla. Po testu skupiny procházeli chodbou a neměli tušení, že jim je měřen čas, po který chodbu přecházejí, opakovaně bylo zjištěno, že experimentální skupina procházela chodbou pomaleji než skupina kontrolní (Bargh, Chen, Burrows, 1996).

### **3 Působení klienta na pracovníka**

Dle názvu kapitoly, jež je přímo částí názvu práce, se jedná o kapitolu stěžejní. Pro samotné pochopení působení klienta na pracovníka je nutné si osvojit základní termíny týkající se vztahu a vnímání.

Vztah není nic jiného než prostor pro vzájemné vztahování veličin, předmětů, lidí nebo bytostí. V souvislosti se vztahem budou zkoumány jednotlivosti vědomého či nevědomého působení klientů na pracovníky z environmentálního hlediska a typologie klientů.

Vnímání patří mezi základní lidské poznávací funkce. Je to chápání skutečnosti založené na okolních podmínkách. Co ovšem utváří toto chápání skutečnosti? Pojem sociální percepce je závislý na způsobu chápání sociálních faktorů, tedy nabytých sociálních zkušeností v průběhu života. To znamená, že významným faktorem na vidění světa jsou naše osobní skutečnosti (Nerudová, 1989).

#### **3.1 Vztah**

Je obecně známo, že velice podstatnou esencí v pomáhajících profesích je právě vztah mezi pracovníkem a klientem. Jaký by měl být ideální vztah pracovníka ke klientovi, bylo popsáno v předchozí kapitole zabývající se osobností terénního pracovníka.

Jak praví Matoušek (2003), další podstatnou částí vztahu je jeho kvalita. Tvrdí, že kvalitní vztah mezi klientem a pracovníkem vzniká procesem, nikoli sérií jednotlivostí. Dále dodává, že vztah mezi klientem a pracovníkem je oboustranný, tedy že pracovník je ovlivňován klientem a naopak.

Vztah se tvoří již od počátku, od prvního pohledu. Například Řezáč (1984) uvádí, že klient zařadí pracovníka téměř ihned do nějaké své předem vytvořené kategorie lidí, podle které se k pracovníkovi vztahuje a to vše jen dle prvního dojmu, nebo nějaké výrazné pracovníkovi charakteristiky.

#### **3.2 Hledisko environmentální**

Že prostředí ovlivňuje člověka je běžný a všem známý fakt. Ale zůstává otázkou, do jaké míry a jak dlouho se tak děje na jemných úrovních nevědomí, než si tohoto povšimneme i na vědomé úrovni. Troufám si říci, že prostředí, ve kterém konají terénní pracovníci svou profesi, je chť nechtě ovlivňuje zcela zásadně, a to i přes všemožné nástroje psychohygieny.

Pracovníci tráví většinu času své pracovní doby v přirozeném prostředí uživatelů drog. Tím je otevřená či uzavřená drogová scéna, kterou tvoří, jak již bylo uvedeno, mosty, podchody, noční kluby, bary, herny, squaty, byty, parky ulice, ale i další improvizovaná obydlí nebo temná zákoutí měst. V tomto prostředí se pohybují jak osoby závislé, tak dealeri, výrobci drog, prostitutky nebo prostitutky a pachatelé všemožných přestupků a trestné činnosti.

Dokonce se jako hlavní faktor pro vznik závislosti udává také prostředí ve smyslu zázemí. Většinou se jedná o prostředí neúplné rodiny v kombinaci s vypsáním výše, ale zajímavé je, že koneckonců se stále jedná o to stejné prostředí, kde závislost vznikla, žije, přežívá a množí se. Právě do tohoto prostředí vstupují terénní pracovníci každý den a čelí působení tohoto místa.

### **3.3 Hledisko typologie klientů**

Tato podkapitola samotná by v jiné práci strukturou spíše spadala do kapitoly klient, nicméně tato práce popisuje právě fenomén klientů působících na pracovníky a tato kapitola nám pomůže rozlišit podle jakých rysů a paradigmat jednotliví klienti působí.

Samozřejmě žádný z rysů není absolutní a rysy se vzájemně prolínající, nicméně pro základní představu je nutné klienty dle jednotlivých skupin rozřadit. Otázky navazující přímo na tuto podkapitulu se nachází dále v praktické části. Charakteristika typologie klientů vychází ze zdrojů podle Klimentové (2002).

#### **3.3.1 Mlčící klient**

Nejdůležitějším nástroje pro sociální práci je verbální komunikace. Proto klient, který verbálně nekomunikuje, tedy mlčí, představuje pro pracovníka přinejmenším výzvu. Dlouhodobé mlčení může naznačovat, že je klient depresivní. V takové situaci se nachází nedobrovolně, nebo je v odporu. I když klient mlčí, je na nás, abychom zjistili, nebo si alespoň vytvořili hypotézu proč. Dle Klimentové můžou být důvody takové, že klient má strach, aby na sebe něco neprozradil. Klient se bojí, že ve svém projevu směrem k pracovníkovi nebude dokonalý a klesne tak v očích druhého. Klient se dále obává vlastní agresivity, proto raději mlčí. Snaží se zachovat si odstup, proto je mlčení znakem provázející nadřazené vystupování. Snaží se neprojevit svou slabost, brání se psychickému zhroucení. Klient mlčením trestá pracovníka, takzvaně truceje a má snahu utříbit myšlenky.

Watzlawick a kol. (1999, s. 43) ve své monografii detailně vystihli podstatu:

Základní vlastností chování, vlastně nejpodstatnější, a proto obvykle přehlíženou, je fakt, že: chování nemá žádný protiklad. Jinak řečeno, neexistuje nic takového, jako ne-chování nebo jednodušeji: není možno se ne-chovat. Vyjdeme-li z předpokladu, že veškeré chování v interakční situaci má význam sdělení, tj. je komunikací, plyne z toho, že ať se člověk snaží jakkoli, nemůže nekomunikovat. Aktivita nebo neaktivita, slova nebo mlčení, vše má význam sdělení.

Mlčení jako způsob chování, tedy působící faktor, můžeme vnímat tak, že si položíme otázku, jaký má mlčení význam v této interakci s tímto načasováním, nebo také jako klasický vzorek chování se klienta k ostatním.

### **3.3.2 Klient, který si stále stěžuje, ale odmítá pomoc**

Tento klient přímo předkládá své obtíže okolí, skrytě, nebo otevřeně žádá o pomoc. Tu ale poté neakceptuje a neguje jakoukoli snahu o překonání těchto obtíží. Často si stěžuje na další a nové problémy, až okolí může připadat, že si tento člověk na svých problémech zakládá. Typické je zde ještě bagatelizování problémů ostatních v porovnávání se svými. A často také klient své „hýčkané“ obtíže není schopen podrobněji popsat či charakterizovat (Yalom, 2016, s. 43).

Vzhledem k typologii tohoto klienta vnímáme jako působící faktor fakt, že se většinou zaměří na nějakého odborníka, ať už lékaře, nebo sociálního pracovníka a ve chvíli, kdy tohoto vyčerpá, obrátí svou pozornost na dalšího. Dalším působícím faktorem je zde stejně jako u manipulativních klientů kritika jiného pracovníka a lichocením tomu současněmu (Morávek, 1991 s. 16).

### **3.3.3 Nedobrovolný klient**

Tento typ klienta pokud by mohl, určitě by byl na jiném místě než u sociálního pracovníka. Nedobrovolný klient je spíše častějším klientem kurátorů a pracovníků Orgán sociálně-právní ochrany dětí, nicméně i v nízkoprahové službě terénních programů se s ním můžeme setkat, a to třeba v případě, že klienta k využívání sociální služby dotlačí partner, rodič, nebo jiná většinou blízká osoba.

Tito klienti zpravidla mají problém, o kterém vědí, ale nechtějí ho řešit, nebo si problém nepřipouští a myslí si, a to většinou správně, že problém má spíše jeho okolí. Každopádně v obou případech je spolupráce s tímto typem klienta velice povrchní a prakticky nemožná.

Jako působící faktor můžeme pozorovat neochotu spolupráce, a když, tak velmi povrchní. Pokud pracovník s takovýmto klientem pracuje a nemá zmapovanou jeho typologii, může to vést k frustraci pracovníka a pocitem nemohoucnosti.

#### **3.3.4 Klient v odporu**

Tato typologie vychází z psychoanalýzy. Odporem je tedy míněná energie vynaložená na postup terapie. Klient se jím chrání před změnou, jež by pro něj mohla být velmi náročná, nebo by dokonce mohla zapříčinit rozpad osobnosti.

Působícím faktorem je samotný odpor, kdy je často směřován právě na osobu pracovníka ve smyslu zpochybňování instituce, kterou pracovník zastupuje, ale i přímo jeho osobnosti. Východisko pro klienta v odporu můžeme opět nalézt v psychoanalytickém přístupu, kdy mu dovolíme interpretovat odpor vůči nám. Tato technika je však při nesprávném použití ohrožující jak pro pracovníka, tak i pro klienta (Vymětal, 1997, s. 89).

#### **3.3.5 Depresivní klient**

U depresivního klienta je třeba správně určit, zda se jedná o depresi reaktivní, která je přirozenou reakcí na nějakou zátěžovou situaci jako je například úmrtí v rodině, nebo depresi endogenní, jež může končit až sebevraždou. Příznaky deprese jsou různé a projevují se různou měrou. Mezi hlavní příznaky však patří lítost, smutek, malé sebevědomí, pocit beznaděje a neschopnost prožívat radost. Depresivní lidé jsou buď úzkostní a agitovaní, nebo naopak utlumení.

Působící faktor je zde zjevný. Depresivní příznaky se často přenáší na pracovníka, a to hlavně v případech, že pracovník buď nemá zmapované své nevědomé procesy a traumata, nebo nedodržuje hranice pracovník-klient, nebo dokonce obojí. Někdy však působení depresivních lidí na okolí může být tak silné, že bez řádné psychohygieny dlouhodobý kontakt s depresivním klientem prostě není možný.

#### **3.3.6 Suicidální klient**

Se sebevražedným klientem bychom jako pracovníci terénního programu neměli přicházet do kontaktu často. To je spíše údělem intervenčního centra. Ale výjimka potvrzuje pravidlo a ne nadarmo se pracovníci terénních programů školí kurzem krizové intervence. Již tedy víme, že se sebevražedným klientem by měli jednat hlavně odborníci. Navíc rozhodnutí,

zda si člověk vezme život, je pouze na něm samotném a dost často zde má pracovník jen mnohem menší možnosti, než si může myslet.

Působící faktor tady vyvstává při případné snaze o abreakci, tedy odreagování potlačených úzkostí, kdy je pracovník nucen tyto ventilované úzkosti posléze zpracovávat. Celkově u suicidálního klienta je spíše na škodu takzvaně „chodit okolo horké kaše“. Pracovník by měl mířit na zdroj problému, který bude pravděpodobně vskutku hutný. Dalším působícím faktorem a to velmi závažným, je fakt, že klient sebevraždu dokoná. Poté nastupují výčitky, úzkost a další.

### **3.3.7 Manipulativní klient**

Manipulace je dosáhnutí určité výhody použitím lži, přemlouvání, svádění, obviňování, vydírání a dalších nectnostných technik. Manipulováním krom dosažení výhod může klient skrývat své vlastní nedostatky a používat manipulaci jako obranu svého ega.

Působící faktor má velmi silný charakter, a tak pracovník musí vyvíjet velké úsilí, aby manipulativní jednání nevztahoval na svou osobu. Kromě toho musí také neustále dbát pevného dodržování pravidel nastavené spolupráce, potažmo i hranic.

### **3.3.8 Agresivní klient**

V sociální práci chtě nechtě panuje nepoměr mezi pracovníkem a klientem. Tento nepoměr, kdy má pracovník nadřazenou pozici, snáší dobrovolní klienti celkem dobře. Ví o ní a dokonce i tuto pozici vyžadují, protože chápou, že je přirozenou a nezbytnou k řešení klientovi obtížné životní situace. Ve chvíli však, kdy má agresivní klient pocit, že ztrácí převahu a moc, začne se ji snažit zpět obnovit, a to nejčastěji agresí verbální, nebo fyzickou. Tento pocit může poměrně snadno spustit pracovník nebo jiné vnější podněty, které u klienta vyvolají stav nepohody.

Působící faktor je zde přítomná agrese, která v klientovi dřímá. Pracovník musí dbát na eliminaci averzních podnětů a mít připravený bezpečnostní scénář, kdyby k projevům agrese došlo (Klimentová, 2002).

### **3.3.9 Klient se změněným stavem vědomí, pod vlivem drog**

Klient je ve své typologii velice podobný klientovi agresivnímu s tím rozdílem, že psyché ovlivněné drogou je ještě méně předvídatelné. Tito klienti jsou dost často špatně



orientování v prostoru a času nebo v závislosti na užití látky. I emocím řadí jiné významy, než by dávali za střízlivosti.

Působící faktor je zde již zmíněná dezorientace klienta v realitě, emocích a čase, která vnáší do společně zažívané zkušenosti neklid. Také zhoršené odhadování situace a s tím spojená nejistota negativně působí na pracovníka.

Jak daný klient dle rysů vypsanych výše působí na pracovníka lze nyní alespoň předpokládat. Každopádně nesmíme zapomínat, že pro takové působení jsou zásadní faktory vycházející z konkrétní situace, ve které se oba aktéři nacházejí. Celistvost klienta a pracovníka, prostředí, čas a kontext doby.

## 4 Dopady a psychohygienu

Dopady na pracovníka jsou opravdu markantní, s tím se skutečně nedá nic dělat. Prostředí, ve kterém se pracovníci každý den ocitají, a klienti hluboké patologie se svými tak tíživými příběhy jsou součástí každého, kdo s nimi přijde do kontaktu.

Jak úplného začátečníka, tak i profesionála rozdíl mezi těmito, dle mého názoru, není v míře dopadu, ale v tom, do jaké míry si každý z nich toto působení uvědomuje a je tedy schopen vlastní psychohygieny.

V následujících podkapitolách je nastíněn nechvalně známý a pracovníky obávaný syndrom vyhoření. Pro vyrovnání vah jsou však také předloženy dva základní nástroje psychohygieny, kterými je supervize a sebezkušenostní výcvik.

### 4.1 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření v původním anglickém znění „burnout“ se prvně uchytil jako termín používající se pro chronickou závislost na droze, kdy uživatel ztratil již zájem o vše krom konkrétní drogy. Pojem syndrom vyhoření tak, jak ho známe dnes, zavedl v časopise *Journal of Social Issues* americký psychoanalytik Herbert J. Freudenberger (Poschkamp, 2013, s. 10).

Dnes chápeme syndrom vyhoření jako ztrátu energie, ideálů a zájmu o danou profesní oblast. Syndrom vyhoření přichází většinou v profesích, kde je třeba kontaktu s lidmi, vzniká ze stresu a nenaplněných očekávání.

Syndrom vyhoření má také své specifické příznaky, jako je cynismus, ztráta soustředění, zapomnětlivost, pocit zahlcení prací, konfliktnost, nespavost a další.

### 4.2 Supervize

Supervize je specifická forma učení, které by měl pravidelně absolvovat každý, kdo pracuje v pomáhající profesi a získávat tak kompetence pro práci s klienty. Existuje evropská asociace supervizorů EAS, což je odborná supervizní společnost.

Cílem supervize je růst pracovníků a to odborný, i profesní. Je to speciální metoda učení, která se odehrává v bezpečném prostředí, podporující pracovníka. Díky supervizi je možno si vyjasnit případ, zhodnotit a nahlédnout dosud používané postupy a metody. Ale i odhalit nevědomé souvislosti, emoce a pocity. Při supervizi reflektujeme pocity pracovníka, jak ve vztahu ke klientovi, tak ve vztahu k jeho sociálnímu prostředí (Bednářová, 2003).

Pro lepší pochopení je možné doplnit ještě doslovnou charakteristiku, která ilustrativně vysvětluje tento pojem:

Supervize je tedy metoda umožňující reflexi vlastního profesního konání. Má za cíl analýzu (individuální, nebo ve skupině) případů z praxe nebo problémů týmu, prováděnou ve spolupráci mezi supervizorem a supervidovanými pracovníky. Výsledkem je mj. reflexe vlastní práce supervidovaných a jejich případných vědomých či neuvědomovaných chyb, vyplývajících z jejich nereflektovaných dispozic či životního vývoje. Při supervizi dochází k obohacování všech aktérů supervize o odborné zkušenosti supervizora i ostatních supervidovaných. Výhodou je, že když supervizor přichází z venku, tzn. z jiného pracoviště (Bednářová, 2003, s. 68-69).

Existují různé formy supervize. Individuální je spoluprací supervizora a supervidovaného a je využívána nejčastěji terapeutů, pracovníků v manažerských pozicích a dalšími, pro které je tento způsob vhodný. Významným přínosem této formy supervize, je plná pozornost supervizora na supervidovaného, jeho zakázku a pocity. Je zde i tedy snazší vytvořit vztah. Odrazující může být nákladovost a časová náročnost.

Oproti tomu skupinovou supervizi tvoří tři a více osob, ideálně však do patnácti supervidovaných. Tato skupina je složena z účastníků, kteří jsou stejného oboru nebo zaměření, takže i zakázka supervize je jednotná. Při případových supervizích se užívá tzv. Bálintovská skupina. Přínosem této formy je více úhlů pohledu na danou problematiku. Naopak odrazujícím může být to, že se ve větší skupině hůře vytváří pocit bezpečí a navazuje důvěra.

Týmové supervize se, jak název napovídá, účastní celý tým buď s vedoucím, nebo bez něj. To záleží na podmínkách, jež byly sjednány se supervizorem. Většinou tým pracuje ve stejné službě nebo instituci a proto se podobně jako ve skupinové může zaměřit na řešení jednotné zakázky.

Mezi další druhy se řadí poradenská supervize, jež je určena pro zkušené pracovníky a má spíše konzultační charakter, nebo řídicí supervize, která, jak už název napovídá, nese takový formát supervize, kde je supervizorem nadřízený a supervidovaný podřízený. Nevýhodou může být nechtěné přenášení supervidovaných témat do běžného pracovního kontaktu.

Posledním příkladem je supervize výcviková. Ta působí především edukativně. Supervidovaní jsou zde sociální pracovníci v nějakém specializovaném výcviku nebo frekventanti psychoterapeutického výcviku.

### 4.3 Sebezkušenostní výcvik

Je soustava záměrného působení na člověka formou komunitní, skupinové nebo individuální terapeutické práce, během které účastník projde sebezkušenostní částí. Úkolem celého procesu je náhled a uvědomění struktury svého osobního i rodinného vývoje, jeho potenciál i patologie, sebenáhled, růst a zrání osobnosti, posílení svého já, nácvik sociálních dovedností, posilování psychické odolnosti, poznání psychosomatických symptomů.

Ve výcvikové skupině probíhá část sebezkušenostní, ale také vzdělávací. Pokud je výcvik skupinový, důležité jsou projekce jednotlivých účastníků, ale také dynamika skupiny. Díky projekcím člověk získá náhled na paradigma situací, jež v běžném životě sám prožívá a je upozorněn, nebo spíše mu odkryt mechanismus. V tom mu napomáhá jeho vlastní chování a dynamika.

Nejpřínosnějším aspektem sebezkušenostního výcviku ve vymezení této práce je nalezení blízkosti k sobě samému a tím i k druhým.

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 5 Výzkum působení klientů na pracovníky

Praktická část bakalářské práce popisuje realizované výzkumné šetření, podrobněji pak popis užití výzkumné metody, hlavní cíl a dílčí cíle výzkumu. Zdůvodňuje zvolenou strategii, výzkumný soubor a způsob průběhu výzkumu včetně etických otázek a rizik, které se při rozhovorech objevovaly. Samozřejmě nechybí ani samotná analýza získaných dat.

### 5.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem je zjistit vnímání pracovníků, jak na ně působí klienti terénního programu pro lidi ohrožené drogou. Celý průzkum je dle vlastní logiky rozdělován ještě na několik dílčích cílů. Pro jejich popis jsou generovány tazatelské otázky. V této kapitole se seznámíme s cíli a bude popsán i důvod jejich výběru.

#### 5.1.1 Hlavní cíl

Předmětem práce je, jak bylo uvedeno, prozkoumat působení klientů terénního programu pro lidi ohrožené drogou na pracovníky a jak celou situaci vnímají.

Odborná literatura i samotné pracovní postupy v sociální práci, jež jsou v této literatuře zmiňované, se zaměřují na fenomén působení pracovníka na klienta, což je pro sociální práci zřejmě to nejdůležitější. Ve stínu toto významného fenoménu pak stojí vzájemný vztah a ještě kousek dále fenomén zkoumající, jak klienti působí na pracovníka. Tedy ten stejný jev jako je ten hlavní, ale opačného směřování.

Samozřejmě existují texty věnující se psychohygieně, syndromu vyhoření detailně a podobně. Cílem této práce je však toto zmapovat jinou perspektivou, a to očima samotných pracovníků a zjistit tak vnímání pracovníků, jak na ně působí klienti terénního programu pro lidi ohrožené drogou.

Hlavní cíl práce může být poněkud obšírný, a proto je nutné jej rozdělit na dílčí cíle. Tyto dílčí cíle by měli pomoci uchopit cíl hlavní, ale samy o sobě mají také zajímavé linie, které vyplývají z práce. Nutno podotknout, že se dílčí cíle v jednotlivých fragmentech

prolínají a vzájemně spolu souvisí. I přesto je však pro pochopení důležité zachovat každý konkrétní. A poté nebo zároveň také celistvý pohled.

### **5.1.2 Dílčí výzkumný cíl I**

#### **Zjistit motivace, osobnostní rysy pracovníka a jeho perspektivu**

Výzkum zahrnuje i odhalit motivace, osobnostní rysy pracovníka a jeho perspektivu. Není však náhodou, že první dílčí cíl se zabývá tímto tématem, protože právě osobnost pracovníka, tak jak je utvářena na základě jeho charakteru a posbíraných zkušeností má veliký význam pro to, kdo pracovník je. A tedy i jak na něj působí okolí, a jak se k okolí pracovník sám vztahuje.

Dílčí cíl se tedy zabývá motivaci pracovníka, která vychází z jeho potřeb a určuje tedy jeho chování. Dále tento cíl sleduje osobnostní rysy pracovníka, protože každý člověk je jiný. Osobnostní rysy jako jedinečné spojení bio-psycho-sociálních aspektů člověka mají tedy také svůj neoddiskutovatelný význam v tématu práce.

Perspektiva označuje jakýsi subjektivní pohled respondenta, ať už je to pohled kariérní, nebo jiný, vypovídá důležité informace o jedinci. Například jestli by se jedinec chtěl věnovat své pozici i nadále a rozvíjet se v ní. Tím by potvrzoval svůj zájem o obor a tedy i to, že zvolená profese je v synergii s jeho osobnostním nastavením a podobě.

### **5.1.3 Dílčí výzkumný cíl II**

#### **Sledovat psychické roviny působení na pracovníka**

Dalším krokem je sledování psychické roviny působení na pracovníka. Zkušenost emocí a pocitů prožíváme skrze vnitřní nastavení.

Příčiny jsou pak různé. Ať už vnitřní aktuální, jako je například únava, tak i vnější, jako je prostředí, počasí, nebo působení druhých lidí. Poslední zmíněný je předmětem této práce. Děje se tak buď hodně intenzivně a krátce, v afektech, kdy si pocit uvědomujeme, ale rychle na něj zapomínáme, nebo v náladách, kdy už hůře rozpoznáváme příčinu.

Lidské prožívání může být dost dobře skryto do nevědomí, to ale neznamená, že člověka neovlivňuje, nebo by mělo být opomenuto. Psyché je od člověka neoddělitelné, proto si zaslouží pozornost.

### 5.1.4 Dílčí výzkumný cíl III

#### **Sledovat sociální roviny působení na pracovníka**

Posledním bodem výzkumu je sledování sociální roviny působení na pracovníka. Sociální rovina se týká společnosti. A společnost jako taková je pro člověka nepostradatelná. Shlukujeme se v rámci dvojic, rodin, větších skupin, států, kultur a dalších celků.

Naše chování ve společnosti definují naše postoje, které jsou z velmi malé míry vrozené. Velká většina postojů pak vzniká zkušeností s dalšími lidmi, skutečnostmi, či objekty.

Práce terénního pracovníka je velmi náročná a přináší s sebou unikátní možnost nahlížet na naši společnost z jiné perspektivy. Tuto perspektivu nám přinášejí sami klienti čili uživatelé drog žijící často na okraji společnosti a jejich příběhy. Tato zprostředkovaná zkušenost se samozřejmě podílí na utváření názorů a určitého světonázoru, který tento dílčí cíl sleduje.

## 5.2 Tazatelské otázky

Následující jednoduchý seznam znázorňuje, k jakým dílčím cílům se vztahují podsoubory tazatelských otázek. Pro přehlednost bylo použito čísla označených odpovídajících zkratk, které značí hlavní cíl (HC), dílčí cíl (DC) a tazatelskou otázku (TO).

Tabulka 1: Transformační tabulka

<b>Hlavní cíl</b>	<b>Dílčí cíl</b>	<b>Tazatelská otázka</b>
HC zjistit vnímání pracovníků, jak na ně působí klienti terénního programu pro lidi ohrožené drogou	DC1 zjistit motivace, osobnostní rysy pracovníka a jeho perspektivu	TO1 Na základě čeho, jste si vybral(a) právě pomáhající profesi? Odkdy bylo vašim přáním, jste schopen(a) určit okamžik, kdy jste se tak rozhodl(a)?
		TO2 Jaké zkušenosti s drogou můžou mít případně výhodu pro vaše povolání?
		TO3 Jak byste definoval(a) typického klienta terénních programů pro lidi ohrožené drogou?
		TO4 Jak byste definoval(a) svého oblíbeného

		klienta a naopak neoblíbeného?
		TO5 Jaké máte představy o svém dalším vývoji v této profesi?
	DC2 sledovat psychické roviny působení na pracovníka	TO6 Kdybyste měl(a) vyjmenovat emoce nebo pocity, které jste kdy v průběhu vykonávání své profese pociťoval(a) a jaké by to byly?
		TO7 Které z nich trvaly jen chvíličku a jaký byl jejich zdroj (situace, způsob, osoba)?
		TO8 Které z nich byly méně intenzivní, ale jejich prožitek trval, nebo trvá déle?
		TO9 Které z nich mají největší trvalost a vnímáte je více intenzivně?
		TO10 Jakých fyziologických projevů provázejících kontakt s klienty, nebo určitým klientem jste si všiml(a)? Šimrání v břiše, nával energie, bolest břicha, svalová ztuhlost, nebo jiné?
		TO11 Jaké dlouhodobější negativní emoce jste prožíval(a)? (stres, únavu, opadnutí zájmu o obor)? Jak jste se s nimi vypořádal(a)?
		TO12 Jaké změny v postojích a jednání nastaly v důsledku profese ve vašem životě? Odkud se vzaly?
	DC3 sledovat sociální roviny působení na pracovníka	TO13 Jakou proměnu názorů na celospolečenská témata jste na sobě pozoroval(a) od doby začátku vaší profese? Co podle vás vypovídá o společnosti samotná existence vašich klientů?
		TO14 Jak by podle vás mohla ovlivňovat vaše profese vnímání politiky a fungování světa?
		TO15 Jak se změnil váš postoj k drogám?



### **5.3 Výzkumná strategie**

Protože téma práce je takřikajíc hlubinné, bylo nasnadě zvolit kvalitativní metodu výzkumu. Myslím, že správnost této volby se potvrdí citací významného metodologa Creswella:

Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního, nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách (Creswell, 1998, s. 12).

Pro získání dat ke zkoumání sloužil polostrukturovaný rozhovor, který by měl tvořit syntézu mezi rozhovorem strukturovaným a nestrukturovaným. Otázky jsou koncipovány otevřené s tím, že se při jejich pokládání výzkumník může dotazovat ještě doplňkově, nebo naopak některé nevhodné přejít rychle, či dokonce je opomenout (Hendl, 2016).

### **5.4 Práce s daty**

Data byla zaznamenávána v podobě elektronické nahrávky po předchozím souhlasu respondentů. Přípravě posbíraného materiálu dobře posloužil shrnující protokol prováděný z poslechu záznamu.

Po získání odpovědí respondentů se tyto nechaly rozřadit dle dílčích cílů a tázacích otázek. Podobné odpovědi byly kódovány a poté zobecňovány. Na základě tímto způsobem rozříděných a označených odpovědí vznikaly teorie. V případě, že se jednotlivé kódy, jež napovídaly vznikající teorii, násobily, došlo pak k jejich vyšší četnosti.

Jelikož se jedná o hlubinné téma, terminologie pro toto není ve společnosti jednotně zakotvená a liší se i vnímáním, ustanovení kódů záviselo na subjektivním citu výzkumníka. Pro tuto nezakotvenost mohly být i některé dílčí teorie vycházející z kódování zobecňovány. Tento způsob vedl k lepšímu pochopení společných prvků ve výpovědích respondentů. Naopak po vyhodnocování byla použita zpětně přímá řeč jednotlivých respondentů pro potvrzení teze.

### **5.5 Rizika z pohledu etiky a metodologie**

Etické riziko zde bylo zřetelné. Osoba vedoucí rozhovor znala respondenty osobně z dřívějšího pracovního vztahu, kde byl tazatel jejich přímým nadřízeným. Toto etické riziko

bylo akceptováno pro cennost zkoumaného vzorku, který by měl zaručovat validitu, což je více popsáno v odstavci níže.

Osoba vedoucí rozhovor tedy tazatel jako předcházení střetu zájmů ujišťoval před zahájením rozhovoru respondenty, že žádné informace, jež v rozhovorech zazní, nebudou mít vliv na jejich vzájemný pracovní, ani osobní vztah a zazní v anonymitě. Další etické riziko se objevovalo v samotné osobnosti tazatele, kdy pro svojí předchozí zkušenost v této profesi byl jaksi horlivý při doplňování tazatelských otázek. Tazatel si toto riziko uvědomoval již před samotným zahájením rozhovorů a snažil se s tímto pracovat. Otázkou však přetrvávalo, do jaké míry se mu to dařilo. Po upřímném zhodnocení ovšem tazatel dospěl k závěru, že vlastní znalost profese je spíše ku prospěchu zkoumané věci a přináší důležitý vhled do problematiky, tedy i chápání souvislostí.

Tazatel se snažil kontrolovat reciprocitu vůči tázaným, to se mu však úplně vždy nedařilo, někdy při náročnějších chvílích během rozhovor měl tendenci pomoci tazatelům vzpomenout, nebo za ně dokončit větu, což bylo chybou a mohlo to ovlivnit výzkum tohoto typu. Nicméně tazatel si toto uvědomoval i během rozhovorů a snažil se mírnit. Reciprocita během polostrukturovaných rozhovorů je poměrně častým jevem a popisuje ji i Hendl ve své knize *Kvalitativní výzkum*: „Výzkumník získává množství potřebných údajů a má pocit, že by měl recipročně reagovat. Například někdy sociální výzkumníci iniciují akci pro zlepšení životních podmínek účastníků“ (Hendl, 2016, s. 158).

Respondenti byli vždy předem informováni, o jaký typ rozhovoru se bude jednat a jakým účelům bude sloužit, byli spraveni i o anonymitě a možnosti kdykoli rozhovor ukončit. V rámci možností také bylo zajištěno i pohodlí a soukromí.

Co se etického hlediska z pohledu metodologie týče, objevuje se jich zde opět několik. Polostrukturované rozhovory jsou ve své obsáhlosti vázané na osobnost respondenta a v některých chvílích můžou nabrat výraznou dynamiku a odvrátit se od zkoumaného tématu. V tuto chvíli je na tazatelovi, aby odhadl, kdy ještě vyprávění respondenta má smysl pro výzkum a kdy už ne. Tento akt samozřejmě ovlivňuje respondentovo subjektivní vnímání cíle, rozhovoru, respondenta.

Při práci s daty je také velmi náročné dobře kódovat datové soubory a pak s nimi i náležitě zacházet. Zejména při zobecňování by se mohlo stát, že nějaký důležitý datový soubor zapadne, proto výzkumník analyzující datový soubor toto musí mít stále na paměti a průběžně se vracet k přepisům rozhovorů.

## 5.6 Zkoumaný vzorek

Pro validitu výzkumu bylo třeba obsáhnout rozmanitou škálu respondentů. Velice významným limitujícím faktorem byl fakt, že tazatelské otázky míří do osobních rovin respondentů a bylo třeba zkoumat respondenty, kteří jsou zvyklí na určitý typ sebereflexe, jako je otevřený způsob komunikace v organizaci, fungující supervize, kvalitní organizační kultura atd. Také bylo nezbytné vybrat respondenty, jež působí v městech různých velikostí a typů, kvůli diverzitě. Pro tyto dva faktory byl zvolen vzorek pěti respondentů působících po celém Libereckém kraji, jež pracují v zapsaném spolku Most k naději.

Respondenti jsou uvedeni v tabulce níže. Jejich pořadí bylo náhodné a hlavní znaky jako je pohlaví, věk, délka profesní zkušenosti a města, ve kterých respondent nejvíce přichází do kontaktu s klienty uvedeny.

Tabulka 2: Charakteristika respondentů

<b>respondent</b>	<b>základní vstupní údaje</b>
R1	Žena, 21 let, 1,5 roku profesní zkušenost, pracuje nejvíce v Jablonci nad Nisou a Jilemnici.
R2	Muž, 31 let, 6 měsíců profesní zkušenost, pracuje nejvíce ve Frýdlantu a Hrádku nad Nisou.
R3	Žena, 19 let, 6 měsíců profesní zkušenost, pracuje nejvíce v Liberci, Jablonci a Turnově.
R4	Žena, 30 let, 13 měsíců profesní zkušenost, pracuje nejvíce ve Frýdlantu a Železném Brodě.
R5	Muž, 33 let, 6 let profesní zkušenost, pracuje nejvíce v Liberci, Semilech a Turnově.

## 6 Analýza získaných dat a interpretace výsledků

Tato kapitola se věnuje hledání odpovědí na jednotlivé cíle a jejím dílčím interpretacím. Každému dílčímu cíli je věnován jeden odstavec, kde jsou sledované teze podpořeny přímou výpovědí respondentů. Na konci každé kapitoly je také shrnutí dílčího cíle.

### 6.1 Dílčí cíl 1: Zjistit motivace, osobnostní rysy pracovníka a jeho perspektivu

První sledovaná oblast je motivace. U třech respondentů jsme mohli pozorovat společný původ motivací z rodiny a rodinného prostředí, a to již od dětství.

*(Respondent 4) „Už ve školce mi dávaly učitelky na starost ostatní děti, abych jim pomohla s něčím. A třeba to ta ségra ta byla zase uzavřená a máme celou takovou divnou rodinu...Možná je to tím, že sem vždycky chtěla pomoci tý rodině a pak se to rozšiřovalo dál.“*

Podobně reagoval i Respondent 5, který uvedl, že ho ovlivnila skutečnost, že jeho strýc užíval pervitin.

Nicméně trochu jiný pohled na problematiku rodinného zázemí vnáší Respondent 1, která mluví o matce jako o vzoru.

*(Respondent 1) „A vlastně jako takový to rozhodující bylo to, že se mamka rozhodla, že bude dělat pěstounku na přechodnou dobu. No a pak jsem se vlastně s tím, že měla jako jedno dítě v péči, tak sem se vlastně setkala s jeho rodičema a to byli uživatelé drog.“*

Další styčnou plochou u dvou respondentů žen bylo vyjádření jejich pocitu zadostiučinění z toho. Díky svému jednání se cítí být prospěšné někomu druhému.

*(Respondent 1) „Že sme pro ně spíš, jako hlavní důležitý. Jako pro jejich osobní život...To je i pro mě jako nabíjející.“*

Druhou sledovanou oblastí jsou osobnostní rysy pracovníka, de facto všech pět rozhovorů je celistvým důkazem o osobnosti každého z respondentů, která je pro výkon této profese tak důležitá. Nejjasněji to však vyjádřil Respondent 5 slovy:

*(Respondent 5) „Jsem sociálně smýšlející osoba, která tíhne ke komunitnímu způsobu života, takže mi není lhostejný osud jiných lidí.“*

Zajímavé je také téma sounáležitosti s cílovou skupinou. Tři služebně nejstarší, tedy stabilní respondenti, hovořili o tom, že se snaží nemít oblíbeného klienta. Na dění při kontaktu s klientem se snaží dívat s nadhledem a tím se chrání. Naopak sounáležitost akcentovali

služebně nejmladší respondenti. Respondent 3 hovořila o sounáležitosti pozitivisticky, avšak vyhranila se proti většinové střední vrstvě.

*(Respondent 3) „Mě vždycky zajímaly lidi, na periferii, měla jsem k nim blízko....měla jsem vždycky pocit, že lidi, který jsou nějakým způsobem vyloučený jsou jakoby upřímnější a tak...spíš jako k nim mam blíž.“*

Naopak druhý služebně nejmladší respondent se k sounáležitosti vyjadřuje spíše negativisticky a také si sám klade otázku, zda právě to nebylo důvodem jeho odchodu z profese.

*(Respondent 2) „Tím, že sem neměl zkušenosti s drogou, tak jsem se s tímhle typem lidí dříve vůbec neseťkal a je otázkou, jestli to ovlivnilo i to, že jsem odešel, protože z mé strany tam nebyly předsudky, to vůbec. Ale cítil sem tam jakoby mezeru, bariéru, kterou jsem si asi vytvořil sám ani nevím, jak.“*

U obou respondentů můžeme chápat jejich pocit sounáležitosti s klienty, jako rizikový pro stabilitu v profesi.

Ještě v závislosti na sounáležitost můžeme pozorovat zajímavý jev, kdy všichni respondenti ženského pohlaví, tedy Respondent 1, 3 a 4, uvádí jako oblíbenou klientku ženu, nebo jako téma, které se jich více dotýká má spojitost s ženstvím, či mateřstvím. Zdá se tedy, že na této konkrétnější úrovni jsou respondenti schopni vidět okolnosti jasněji, nebo v nich nemají ještě zažitě obranné mechanismy.

*(Respondent 4) „Víc mi přijde, že se mě dotýkaj spíše holčičí příběhy skrz to, že si myslím, že prostě holky maj hroznou jako v sobě vnitřní sílu. Neříkám že chlapi ne, ale maj takovou jinou prostě holky. A jak jí využívaj k tomu prostě“*

Dalším příkladem budiž odpověď na čtvrtou tazatelskou otázku (TO 4), která zní, jak by, jste definoval(a) svého oblíbeného klienta a naopak neoblíbeného? Reakce jednoho z respondentů byla následující:

*(Respondent 1) „Já mám oblíbenou klientku, je to, normálně chodí do práce, má dvě dcery. A nejvíc se mi na ní líbí to, že zvládá dělat spoustu věcí najednou a nemám pocit, že by do toho spadla ještě úplně a je na čem pracovat v tom dobrým smyslu, jako že by mohla ještě jít do léčení a tak. A vlastně se mi líbí i vzhledem.“*

Z citovaného textu výše vyplývá, že respondentem je též žena.

Shoda u všech respondentů panovala u tématu předsudků. Vesměs všichni se bránili, nebo alespoň na chvíli zaváhali při tazatelské otázce týkající se definování typického klienta terénních programů pro lidi ohrožené drogou. Je zajímavé pozorovat, jak se i v této otázce projevovaly osobnostní rysy jednotlivých respondentů. Například Respondent 3 opět na

otázku odpovídala negativní definicí a zároveň se vyhranila proti stereotypům ve filmech. Film můžeme chápat i jako vzorek obsahující názory střední třídy, většinové společnosti.

*(Respondent 3) „No, tak rozhodně bych ho nedefinovala, tak jak vidáme závislé uživatele ve filmech, nemyslím si, že by se to dalo definovat, protože ta škála lidí je velká...“ Respondent 5 uvádí „Můj klasický klient může být kdokoliv z vás. To je moje definice klasického klienta, to znamená že žádná definice klasického klienta není. To znamená, že závislost se může týkat každého z nás a snažím se k tomu tak i přistupovat a nemám rád stereotypizaci lidí obecně.“*

Respondent 2 jako jediný přiznává, že dříve předsudky měl, nicméně po bližší osobní zkušenosti o ně přišel, jak sám popisuje.

*(Respondent 3) „Ještě pár měsíců předtím, než jsem se vůbec přihlásil na tuhle práci, tak jsem po klientech koukal dost nelichotivě skrz prsty a určitě se to změnilo v tom, že už žádný předsudky si myslím už vůbec nemám, ani vůči drogovým uživatelům, ale ani vůči menšinám obecně.“*

Poslední sledovanou oblastí prvního dílčího cíle by perspektiva pracovníka. Pro mapování této oblasti byla použita jasná otázka, jaké máte představy o svém dalším vývoji v této profesi. První typ odpovědi byl takový, že respondent je spokojený se současným stavem.

*(Respondent 1) „Tak já nevím, mě se to takhle líbí, tak nevím, jestli tam mám něco vidět do budoucna, vidím to asi, jak to je teď asi. Vyloženě žiju tím, co je teď, právě teď.“*

Další tazající s funkcí terénního pracovníka již skončil, protože pro něj tato práce byla psychicky velice náročná. Svou perspektivu ovšem vidí i nadále v sociálních službách.

*(Respondent 2) „Bylo to pro mě celkově velice vyčerpávající, extrémně. Už to ovlivňovalo i moje nálady v terénu a to už byla stopka. A co se budoucího toho vývoje týče. Zatím tam, kde sem teď pořád v sociální sféře.... A líbí se mi, že člověk může dojít k nějakému sebepoznání a seberozvoji, což očekávám, by do budoucna mohlo asi pokračovat.“*

Z jeho slov je patrný ještě jeden trend, že by v sociálních službách chtěl zůstat kvůli nějakému sebepoznání seberozvoji. Tento motiv perspektivy se během rozhovorů objevoval prakticky u všech respondentů a je tedy patrně důležitý. Respondent 4 se chce věnovat profesi zhruba ještě 5 let a poté by se rád vrátil k umění. Takže by profesi opustil úplně, nebo přinejmenším z poloviny. Respondenti 3 a 5 vidí svou perspektivu stále ve vzdělání, ale navíc hovoří o vzdělávání se v oboru. Respondent 5 navíc přidává ještě reakce na nové trendy.

*(Respondent 3) „Tak úplně nejradši bych se viděla, třeba jako studentka magisterského studia adiktologie v tuhle chvíli, protože ta cílovka je mi blízka zatím...a ráda bych pokračovala v terénu“*

*(Respondent 5) „Tak, jako chci se dál rozvíjet prostě, třeba to jednou dopadne i s tou školou. A chtěl bych vnést do té práce, ještě trochu víc kreativity, což na to stejně asi bude muset dojít, protože skladba a struktura klientů se mění.“*

### **Shrnutí dílčího cíle 1:**

V závěru této podkapitoly je třeba říci, že hranice mezi motivací a osobnostními rysy nebyla úplně jasná a často, byť jemně se obě prolínaly.

Co se motivace týče, zajímavé zjištění pramení z toho, že podle slov samotných respondentů žen je pro ně důležitou motivací zadostiučinění a pocit prospěšnosti pro druhého. Jinak si čtyři z pěti respondentů uvědomují původ své motivace z dětství. Dva respondenti též uvádějí jako motivátor dřívější neschopnost pomoci své rodině, i když to nebylo racionálně v jejich možnostech. Respondent 5 uvedl příklad, kdy nedokázal pomoci svému strýci, který byl závislý na pervitinu. Podobný důvod uvedla i Respondent 4, která se už od dětství snažila pomáhat své rodině. Když se jí to však nedařilo, rozšířila svůj okruh pomoci dále. Jiný motiv z dětství a to pozitivní uváděla Respondent 1, kdy jí byla matka naopak pozitivním vzorem. Každopádně na základě výpovědí respondentů můžeme tvrdit, že motivace pro výběr tohoto povolání má své původy v dětství, na základě zkušeností pocházejících z rodiny.

V oblasti osobnostních rysů bylo zřejmé, jak je osobnost samotná pro výkon této profese důležitá či možná snad nutná a kvalita odvedené práce se též odvíjí od osobnosti pracovníka. K této tezi souhlasně přitakalo všech pět respondentů a potvrdili tak kapitolu z teoretické části o osobnosti pracovníka.

Důležité je i téma sounáležitosti, kdy nejdéle zde pracující respondenti sounáležitost nevyvracejí, ale snaží se zachovat si hranice při kontaktu s klientem a udržují své pracovní role. Sounáležitost, jako takovou pociťuje služebně nejmladší respondent. Naopak respondent, který s povoláním skončil, se k sounáležitosti vyjadřoval negativisticky. Z toho se dá vyvodit, že určitá bazální sounáležitost je nutná. Ve chvíli však, kdy vystupuje na povrch a polarizuje se, je ohrožující. Vzhledem k tomu, že zkoumaná oblast předsudků se podle výpovědí pracovníků odvíjela spíše od jejich osobnostních rysů, je tedy zařazená pod tento dílčí cíl. Čtyři z pěti respondentů předsudky vůči cílové skupině neměli ani před výkonem povolání. Dokazuje to, jaké problémy jim činilo definovat jejich typického klienta.

Co se perspektivy týká, čtyři respondenti chtějí v profesi pokračovat, z toho jeden alespoň na částečný úvazek. Dva pak měli touhu se vzdělávat a rozvíjet samotný obor. Jeden poté už s profesí skončil.

## 6.2 Dílčí cíl 2: Sledovat psychické roviny působení na pracovníka

Při sledování tohoto dílčího cíle se pozornost upírá zejména na zkoumání emocí, afektů, nálad, provázejících fyziologických projevů, dlouhodobých citových vztahů ale také syndromu vyhoření. Respondenti odpovídali v drtivé většině na vědomé úrovni, což je logické. V průběhu rozhovorů byly doplňující otázky směřovány k volným asociacím a tím vznikal prostor pro kontakt s výše zmíněným výčtem běžícím však na úrovni nevědomí.

Když tazatelská otázka nabádala k výčtu pocíťovaných emocí a pocitů, byla vzpomenu celá škála těch negativních, tj. celkem 13, poté 6 pozitivních a 1 neurčitá. Pro sledovaný cíl byla důležitá širší emoční paleta, která napovídá, jak složité je v tomto případě kategorizovat. Jmenován byl vztek, naštvání, hněv, smutek, beznaděj, bezmoc, zoufalství, temnota, bolest, znechucení, strach, stres, překvapení. Naopak pozitivní sledovanou skupinu tvořilo štěstí, radost, uspokojení, uklidnění, těšení, důvěra, legrace. A neutrální pak pouze poučení.

*(Respondent 1) „Určitě vztek si myslím, uť, možná i nějaký znechucení, jestli se to tak může použít...to myslím spíš na nějaké zdravotní defekty...Určitě nějaký pocit štěstí, že se něco povede, nějaká dlouhodobější práce a jsou v lepším rozpoložení ty klienti...sama z toho mam dobrej pocit, že se jim daří.“*

Respondent 5 odpověděl vcelku zajímavě a výstižně, a to že při kontaktu s klienty se snaží od emocí odříznout pro svou ochranu, ale přesto si uvědomuje, že někde na nevědomé úrovni na něj situace působí a pak se mu ty potlačené emoce vracejí.

*(Respondent 5) „Při kontaktu s klientama, většinou moc emocí nepocíťuju, sem spíš v takovym soustředěnym transu, je to podobný, jako když hraju s kapelou. Sice pracuju, ale vnitřně mě to uklidňuje, ale samozřejmě se potom stává, zjistil sem, že to člověk do sebe postupně tak jako tak nasává, jako houba, protože to tebou stejně prochází. Když máš sám v životě těžší období, tak se to objeví a já sem třeba to, začal samovolně plakat při zvláštních příležitostech a vobčas, vobčas se rozbrečím...melancholicky poplakal, není to trýznivá bolest, ani nic silnýho.“*

Při sledování emocí a pocitů byl opět spatřen zajímavý fenomén jako při předchozím zkoumání prvního dílčího cíle. Pro respondenty byl zpočátku problém, aby si vzpomněli na nějaké prožívané pocity a emoce. Tato otázka obecně vyžadovala více času a doptávání. Ze jmenovaného výčtu emocí a pocitů se tazatel snažil zjistit právě ty, které mají povahu spíše afektu, nálad, dlouhodobějšího citového vztahu, nebo jsou průvodním jevem syndromu vyhoření.

S celou řadou emocí a pocitů je spjata i velká škála fyziologických projevů. I na ty se práce zaměřuje. Jejich přítomnost pak může napomáhat k celistvosti obrazu hlavního



zkoumaného cíle. Je zajímavé, že u těchto fyziologických procesů respondenti vzpomněli pouze průvodní projevy negativních pocitů. Respondenti často hovořili o běžném ztuhnutí nebo zaskočení, a to v situacích, kdy jim klient ukazuje nějakou ránu k ošetření, která je pro něho ještě v mezích, ale pro pracovníky už je třeba toto za hranou jejich běžných zvyklostí. Tento projev však umí skrýt a před klientem vystupují jako profesionálové. Respondent 4 dokonce při pohledu na absces pociťuje fyzický pocit bolesti v loketní jamce své levé paže.

*(Respondent 4) „Když mi někdo ukáže absces v loketní jamce, tak mě normálně začne bolet úplně, jak mě berou krev, tak mě začne bolet prostě brutálně úplně tady ruka...Fakt mě bolí, jakože když mi někdo ukáže úplně rozbodanou žílu, tak i přesto, že sem si jako nikdy injekčně, kromě brání krve tam jehlu neměla, tak mě normálně začne bolet jako ruka a vždycky to je levá ruka.“*

Dále respondenti zmiňovali stres a nával adrenalinu, když monitorují nějaký opuštěný dům, nebo sklepení. Zajímavým fenoménem byla určitá těžkost okamžiku, kterou respondenti různě pociťovali. U Respondenta 3 se to projevovalo potřebou si zakouřit, Respondenti 2 a 5 pocit popisovali jako určitou stísněnost a jakousi těžkost ve smyslu pytle nebo batohu.

*(Respondent 5) „Hmm, spíš jenom někdy, se nedá úplně, spíš jenom někdy...se nedá úplně, je člověk někdy se vrátí a je těžkej. Je to fakt prdel, je to fakt prdel, že ty slova tohleto zase vystihou docela dobře. Se prostě vrátíš a když toho na tebe ty klienti naložej moc, tak seš fakt těžkej. Já nevím, jak jinak bych to popsal. Prostě mi přijde, jak kdybys měl dva bágly na sobě.“*

Jako prvním jsem se zabýval afektem, kdy jeho prožívání má velkou sílu a trvá krátce. Z těchto byly často jmenovány vztek, naštvání, ale také radost. Hněv a naštvání se nejčastěji objevují ve chvíli, kdy se klient chová v rozporu se světonázorem pracovníka. Může to být rasistické vystupování, neúcta vůči ženám, nebo celkově vůči pracovníkům. Dalším důvodem je, když nedopadne zakázka a vykonaná práce s klientem vyjde nadarmo. Je zajímavé, že na zvládání afektivních pocitů má většina respondentů fungující nástroje a využívá je. Jsou to zejména porady, intervize, poodstoupení od situace, porada s kolegou. Poměrně často však pracovníci také mluvili o pocitu radosti, nebo zadostiučinění, a to v opačných případech, když se klientovi daří, dopadne s ním zakázka apod.

*(Respondent 1) „Když vezmu ten vztek, o kterým sem říkala, tak většinou mám ten pocit, když dlouhodobě třeba s někým na něčem pracuju a už prostě tam mám vyloženě domluvený, kam nějaký ten cíl, kam třeba musíme dojít, aby už se to dokončilo a prostě ten klient buď nepřijde, nebo mu do toho něco vlez, nebo prostě najednou nechce a třeba přestane komunikovat najednou i s náma, tak to je třeba ta chvíle zrovna, kdy fakt sem jako nasraná...Fakt že je to teď a pak to třeba vodezní, hodně mi při tadytompomáhaj jako kolegové v práci. Že to s nima třeba jako můžu probrat, maj třeba i nějaký zkušenosti s tím a tak.“*

Další analýza se bude věnovat náladám. Ty ze své podstaty mají menší intenzitu, ale delší čas trvání. Také nemusejí být nutně zaměřené na určitý předmět. U dlouhodobějších emocí nebo nálad, chcete-li, respondenti vzpomínali i na ty pozitivní. Když naopak dotazovaní hovořili o negativních, většinou je uměli zpracovat, nebo znali nástroje, kterými by tak učinili. Výjimku tvořil Respondent 2, u kterého se negativní pocity kumulovaly, až byli neúnosné a naopak Respondent 3 pak nastíní zcela odlišný pohled na věc.

*(Respondent 2) „Byla tam samozřejmě i radost a nebylo jí vůbec málo, nevím, když klienti byli sdílní, příjemní, když vyprávěli, co se jim povedlo, na co se těšili, čeho by rádi dosáhli. Z nějakého důvodu to ale bylo nějak prchavější, neusadilo se to tak, jako ta temnota, do který někdy prostě člověk vstoupil... Člověk, který by asi buď a lépe uměl pracovat s emocemi, nebo byl nějakou formou necitlivý, i když to není to správné slovo by tyhle věci třeba vůbec neřešil“*

*(Respondent 3) „Docela často se mi stává, že jdu do práce se špatnou náladou a že mi prostě není dobře a třeba po třech výměnách jako zjistím, že už mi je dobře a že je mi ten kontakt s tím klientem vlastně příjemnej.“*

Co se dlouhodobého prožívání negativních emocí týká, zde se odpovědi jemně lišily. Šlo tady s největší pravděpodobností o osobnost pracovníků a prostředí, ve kterém se formovali, nebo formují mimo pracovní svět. Respondent 1 a 3 dlouhodobější emoce tolik neprožívají, nebo si je neuvědomují. Z jejich výpovědi vyplýval spíš neutrální způsob vnímání s pozitivním trendem, kdy naopak jejich zájem o obor roste.

*(Respondent 3) „Mám pocit, že čím sem tady dýl a čím víc tomu rozumimnějakým způsobem, tak mě to vlastně motivuje a posouvá dál jako v tý práci“*

*(Respondent 1) „Pro mě bylo těžký asi, jako chodit často po sobě do malejch měst, jako do hodně malejch terénů, kde je málo klientů... Jinak to mám spíš vovráceně, že mě ten obor zajímá víc a víc.“*

Myslím, že je vhodné podotknout i podobný věk obou respondentů, tj. 21 a 19 s podobnou odpovědí. Znaky syndromu vyhoření, nebo alespoň některých dlouhotrvajících pocitů, které tento syndrom doprovázejí, zmiňovali Respondenti 2, 4 a 5, kteří jsou opět podobného věku, tj. 31, 30 a 33 let. Jejich odpovědi měli opět společné znaky. Hovořili o zklamání z lidí, smutku celého světa a temnotě. Tyto pocity si uvědomovali pouze občas. Respondent 2 uváděl 1x týdně. Všichni tři se ovšem shodli na tom, že tento pocit, i když jemný, je pořád přítomný, pořád dokonce několikrát padly výrazy, jako nevědomí a „plíživé důsledky“. Zároveň však mluví o naději a víře. Ne však v náboženském smyslu, nýbrž naopak spíše ve smyslu ještě vyšším. To může být, podle mého názoru, klíčem pro dlouhodobější možnost setrvání v této náročné profesi.

*(Respondent 4) „Prostě mě tenhle celkový smutek jakoby tíží od malička furt, jako tak nějak, stejně. Jenom je to intenzivnější, když jako slyšíš nějaký ten konkrétní příběh... Ten smutek je prostě furt všude prostě jako a zároveň právě i ta láska, a i to dobro jako.“*

Tato práce samotná přináší také přes všechna svá negativa a těžkosti i pozitivní vlivy. Jako už výše odpovídal Respondent 3 ohledně zlepšení nálad, tak se podobně vyjadřuje i Respondent 5.

*(Respondent 5) „Já sem nejvíc negativních emocí na sobě pozoroval v mém inkriminovaném době, kdy se mi rozpadal důležitý vztah a práce byla jedna z mála věcí, kdy sem si od toho odpočinul naopak. Díky tomu, že vždycky, kdykoliv sem byl s tím klientem, tak sem byl tak jako nalazený a soustředěný na klienta, že to byly vzácné chvíle.“*

## **Shrnutí dílčího cíle 2:**

Při zkoumání tohoto dílčího cíle je opravdu zajímavá celá paleta jmenovaných emocí a pocitů, které si pracovníci během kontaktu s klienty uvědomovali, nebo uvědomují. Na druhé straně této palety respondenti měli zpočátku problém o svých pocitech mluvit. Tazatel musel proto použít doplňující otázky. Aby respondenty rozpovídal a navodil pocit zájmu. Zdá se, že se tento jev objevil v důsledku obranných mechanismů.

Podobně tomu bylo i v případě, kdy měli popsat v předchozí kapitole svého oblíbeného klienta. U fyziologických projevů provázejících pocity a emoce respondenti uvedli pouze ty s negativní konotací. Jednalo se o ztuhnutí a zaskočení. Tři ze všech respondentů uvedli pocit jakéhosi batohu nebo tíže. Tento stav nedokázali popsat jinak než fyziologicky. Jeden respondent uvedl příklad somatizace, kdy viděl absces na ruce klienta a sám prožíval bolest.

Z afektivních prožitků respondenti jmenovali vztek, naštvání, ale také radost. Hněv a naštvání cítili, když se klient nechoval v souladu s hodnotami pracovníka, nebo nedokončil zakázku a vynaložené úsilí, tak vyšlo vniveč. Radost cítili naopak, když se podařilo zakázku dokončit, nebo se klientovi dařilo. Všichni zmínění respondenti umí s afektivními reakcemi pracovat a znají nástroje na jejich případné ošetření.

U zkoumání nálad respondenti odpovídali shodně jako u afektivních reakcí. Respondent 3 a 5 dokonce uvedl, že samotný kontakt s klienty mu zlepšuje náladu. U negativních nálad uměli téměř všichni používat nástroje psychohygieny, až na Respondenta 2, u kterého se negativní pocity kumulovaly. Z výpovědí je také patrné, že nejen dopad klientů na pracovníky je zesílený zejména zázemím organizace, co se vztahuje na pracovišti týče, ale

také harmonií soukromého života. Samozřejmě toto prolínání nemá jen jeden směr a funguje oboustranně.

### 6.3 Dílčí cíl 3: Sledovat sociální roviny působení na pracovníka

Důležitou sociální rovinou pracovníků v této pomáhající profesi se ukázal sebe-rozvoj a sebepoznání, kterého pracovníci došli skrze těžkosti provázející kontakt s klientem, tak i možnost mít přístup do příběhů klientů, kam skrze navázanou důvěru měli přímější přístup. Toto sebepoznání pracovníci uplatňují v celistvosti svého života, ať už na rovině osobní, profesní, nebo ve vztahu ke společnosti.

*(Respondent 1) „Mám pocit, že vod tý doby co tuhle práci dělám, takže mě to posunulo jako samotnou v životě osobním, že mám i jinej náhled na život celkově...A často se od nich dozvídáme různý příběhy a to je takový to, co mě posunulo v mym životě a i v tý práci je to takový sebepoznání hodně.“*

*(Respondent 4) „Sem klidnější, sem taková, víc klidnější si myslím. Jako v jednání s kymkoli. Že se snažim víc poslouchat a bejt klidnější a víc nechat toho člověka mluvit a to asi i v osobním životě.“*

O seberozvoji hovořil i další respondent, který však byl ve svém tvrzení ještě konkrétnější.

*(Respondent 5) „Rozhodně sem víc chlap, než sem byl. Myslim, že se dokážu víc postarat sám o sebe, sem mnohem samostatnější.“*

Když respondenti měli reflektovat změnu jejich světonázoru nebo politických názorů shodně tvrdili, že se v těchto zásadních sociálních rovinách nezměnili, pouze si utvrdili své pohledy a získaly další pohled na své již zažitě. To by znamenalo, že si respondenti vybrali profesi právě kvůli své osobnosti a ta se nestihla nějak znatelně přetřansformovat. Spíše se utužily již dávno vzniklé rysy.

Respondenti se často vyhraňovali vůči současné kapitalistické a konzumní společnosti, to však také nebyla novinka. Většina respondentů přisuzuje existenci drogových uživatelů zániku tradičních hodnot, což je zajímavé, protože se také většina z nich jeví velice ortodoxně a alternativně. Zároveň však volají po pomyslném návratu ke kořenům.

*(Respondent 5) „Protože, prostě věřim v to, že prostě zdravá společnost se pozná podle toho, jak se umí postarat vo ty nejslabší, nebo vo ty, který jsou bud' společensky, nebo jinak hendikepovaný...užívání drog o nás říká, že jsme konzumní kapitalistická společnost, protože drogy tady byly vždycky, ale, v před-kapitalistický době před-konzumní neměly takový zničující dopady, jako dneska“*

### **Shrnutí dílčího cíle 3:**

Na sociální rovině respondenti pozorovali změnu hlavně u sebe, kde skrze tíživé životní příběhy klientů a opravdu tíživé prostředí, ve kterém se pohybují, došli k určitému stupni sebepoznání a sebe-rozvoji. To u nich vedlo k vnitřnímu smíření a zlepšení vztahů v rámci rodiny a partnerů a přátel.

Žádný z respondentů nehovořil ani o změně názorů na společnost, naopak si potvrdili své již zaběhlé. To by také mohlo znamenat, že si tuto pracovní pozici vybrali právě kvůli své osobnosti, potažmo názorům.

## Závěr a diskuze

Předmětem bakalářské práce bylo zjistit, jak vnímají pracovníci terénního programu pro lidi ohrožené drogou působení klientů na jejich osobu. Cílem praktické části pak pomocí výzkumu nalézt odpověď na hlavní cíl této práce, tj. jak klienti působí na pracovníka.

Teoretická část obsahuje kapitoly důležité pro uchopení tématu a ohraničení problematiky. Mezi ty hlavní patří terénní sociální práce, která definuje profesi, možná by se dalo říci i paradigma, ve kterém se tato práce pohybuje. Další kapitola se věnuje pracovníkovi a klientovi. Zde se pro chápání závěrů z praktické části ukázala jako velice důležitá, zejména pro pochopení souvislostí vyplývající z osobnosti pracovníka. Následující kapitola se zabývá samotným působením klientů na pracovníka a popisuje environmentální hledisko, které respondenti několikrát zmiňovali. Dalším ze zmiňovaných okruhů byl vztah mezi pracovníkem a klientem, jenž je krátce v této teoretické části také popsán. Poslední kapitola teoretické části se pak věnovala syndromu vyhoření a možným nástrojům psychohygieny.

V praktické části jsem popisoval metodu výzkumu. Zvolil jsem tedy kvalitativní výzkum a sbírání dat proběhlo pomocí polo-strukturovaných rozhovorů. Tato metoda se zdála být nejvhodnější právě pro delikátnost zachycení vnímání pracovníků. V poslední části této práce jsem získaná data podrobil analýze a následně interpretoval. Tyto interpretace jsou založené na subjektivních výpovědích pracovníka. Domnívám se, že právě to umožnilo nahlédnout na zajímavé skutečnosti ve věci zkoumaného cíle.

Odpovědí na hlavní cíl jest, že klienti na pracovníka opravdu působí. Tomuto zjištění by se samozřejmě nikdo nedivil. Podstatné je však jak. Respondenti uváděli celou škálu pocitů a emocí, z nichž většina, co se síly prožívání týká, byla negativních. Byl to zejména vztek, naštvaní, hněv, smutek, beznaděj, bezmoc, zoufalství, temnota, bolest, znechucení, strach, stres, překvapení. Dle slov pracovníků bezmoc, temnotu, nebo fyziologický pocit těžkosti prožívají vesměs kontinuálně, i když si ho uvědomují jen občas. Intenzita a dopad těchto negativních emocí záleží zejména na osobnosti pracovníka, která se formovala již v útlém dětství. Na druhé straně stojí osobnost klienta, která dokáže působení akcelarovat. Pak také záleží na prostředí, ve kterém k působení dochází a na počínání pracovníka, kdy dodržuje pracovní postupy a nechává se ovlivňovat co nejméně, nebo nikoli. Většina pracovníků tyto postupy zná, zná a má přístupné i procesy psychohygieny. Tak, či onak pracovník musí vždy vynaložit úsilí, aby se s těmito pocity vypořádal, pokud se jim to ovšem podaří, což se v době výzkumu dařilo 4 z 5 ti respondentů. Mluvili o sebepoznání, rozvoji a upevnění osobnosti a smíření. To u některých vedlo ke zlepšení mezilidských vztahů

v partnerském a rodinném životě. Naopak na proměnu názorů u pracovníků působení klientů vliv nemá. Pracovníci uváděli, že si své názory pouze upevňovali. V tomto případě se jako nejsilnější element opět jevila osobnost pracovníka. Méně časté a s menší intenzitou prožívané libé pocity pracovníci jmenovali štěstí, radost, uspokojení, uklidnění.

S poměrně velkým překvapením jsem se potýkal, když jsem se snažil porovnat výsledky výzkumu s odbornou literaturou. Zpočátku jsem totiž předpokládal, že zkoumání této oblasti by mohlo vnést do profese nějaký nový pohled. Naopak jsem však zjistil, že oblast prožívání emocí se v sociální práci reflektuje již od doby, kdy sociální práce čerpala z poznatků psychoanalýzy. Téma popisoval O' Sullivan, který se zabýval i fyziologickým prožíváním emocí. Dále pak Navrátil, Kopřiva, Morisson a další. Přístup, který respondenti uváděli jako funkční ve smyslu jakési emoční neutrality je pro změnu vědecky podložená metoda s názvem „evidence - based practice“ (Janebová, 2014). O tom, jak ovlivňuje profesní jednání naše vlastní osobnost, sociální a kulturní prostředí hovořil Johnson už v roce 1998. Tento výzkum tedy nepřinesl žádné zásadní nové pohledy na zkoumaný úsek sociální práce, jak jsem čekal. Ale potvrdil, již v minulosti zkoumané a popsané jevy, čímž potvrdil jejich správnost. Potvrdil je skrze subjektivní odpovědi respondentů, pracovníků v sociálních službách. A mně tím navedl zpět na literaturu, která mi během práce unikala i když jsem jí měl takřikajíc přímo pod nosem. K zamyšlení však zůstává, proč se po sedmileté zkušenosti v sociální práci dostávám k těmto teoretickým, však důležitým deskripcím v odborné literatuře až nyní, skrze studium oboru sociální práce na vysoké škole? Zde se tedy možná nabízí otázka, jak jsou profesionálové v oboru schopni předávat nejen praktické, ale i teoretické znalosti profesně mladším kolegům a pomoci jim tedy se připravit na tuto problematickou výšeč sociální práce.

Odpovědí na symbolický cíl je dle mého názoru subjektivní popis respondentů specifické výšeče sociální práce, která je doposud v odborné literatuře poměrně opomíjená, nebo na ní spíše odborníci ze sociálních profesí své méně zkušenější kolegy neodkazují. Podle mého názoru by užitek z práce mohli mít zejména nově příchozí terénní pracovníci, kteří prozatím přicházející se znalostmi pouze teoretickými a budou v praxi každý den vstupovat do prostředí, ve kterém je všudypřítomná jakási tíživost a tíseň pohnutých osudů klientů. V přípravě na tento fenomén by jim mohli posloužit další teoretické znalosti načerpané z této práce. Ovšem už jen na nich samotných bude, jak se s ním ve skutečnosti vypořádají.

## Seznam použité literatury

BARGH, John. A.; CHEN, Mark; BURROWS, Lara. Automaticity of social behavior: Direct effects of trait construct and stereotype activation on action. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1996, Vol. 71, No. 2. ISSN 0022-3514.

BEDNÁŘOVÁ, Zuzana; PELECH, Lubomír. *Slabikář sociální práce na ulici. Supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8.

CRESWELL, John W. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. London: Sage Publications, 1998. ISBN 1506330207.

ČERNOUŠEK, Michal. *Sigmund Freud, dobyvatel nevědomí*. Praha: Paseka, 1996. ISBN 8071850829.

ELICH, Antonín. Streetwork v Hamburku. *Éthum - bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. 1993, roč. 2, č. 3.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.

JELÍNKOVÁ, Pavla. Chci pracovat v oblasti sociální péče. Jak na to? *Pomoc v domácnosti* [online]. 19. 12. 2012 [cit. 3. 3. 2019]. Dostupné z: <https://pomocvdomacnosti.cz/chci-pracovat-v-oblasti-socialni-pece-jak-na-to>.

JOHNSON, Louise C. a Stephen J. YANCA. *Social work practice: a generalist approach*. 10th ed. Boston: Allyn & Bacon, 2010. ISBN 020575516x.

KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6.

KALINA, Kamil. *Základy klinické adiktologie*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1411-0.)

KHILSTROM, John F. Conscious, subconscious, unconscious: A cognitive view. In BOWERS, Kenneth S.; MEICHENBAUM, Donald. *The unconscious Reconsidered*. New York: Wiley, 1984. ISBN 978-0471875581.

KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce III*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2002. ISBN 80-244-0575-X.

KODYMOVÁ, Pavla; KOLÁČKOVÁ, Jana; MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005, ISBN 978-80-7367-818-0.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

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



- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
- MORÁVEK, Svatopluk. *Úvod do psychodiagnostiky dospělých*. Olomouc: Rektorát Univerzity Palackého v Olomouci, 1991.
- NERUDOVÁ, Liliana. *Vybrané problémy sociální psychologie*. Brno: Masarykova univerzita, 1989. ISBN 20-210-0155-0.
- PANAGOPULU NESÉTOVÁ, Ivana. *Terénní sociální práce z pohledu magistrátu* [online]. Brno, 2002. Úvod do terénní sociální práce [cit. 23. 3. 2019]. Dostupné z: <http://tspweb.cz/viceotspfulltext.shtml?x=118098>.
- POSCHKAMP, Thomas. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. Brno: Edika, 2013. ISBN 978-80-266-0161-6.
- ŘEZÁČ J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-48-6.
- STANÍČEK, J.: Streetwork v kontextu metod sociální práce. *Éthum - bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. 2002, č. 34.
- VYMĚTAL, Jan. *Obecná psychoterapie*. Praha: Psychoanalytické nakladatelství J. Kocourek, 1997. ISBN 80-86123-02-2.
- WATZLAWICK, Paul; BAVELASOVÁ, Janet Beavin; JACKSON, Don D. *Pragmatika lidské komunikace. Inteakční vzorce, patologie a paradoxy*. Praha: Konfrontace, 1999. ISBN 80-86088-04-9.
- YALOM, Irvin D. *Teorie a praxe skupinové psychoterapie*. Praha: Konfrontace, 2016. ISBN 978-80-262-1073-3.

## **Seznam zkratk**

DC = dílčí výzkumný cíl

HC = hlavní cíl

R = respondent

TO = tazatelská otázka

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Transformační tabulka..... 31

Tabulka 2: Charakteristika respondentů ..... 35

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 přepis rozhovoru

# Příloha č. 1 přepis rozhovoru

## Rozhovor s respondentem 5

**Rozhovor vedl:** Lukáš Ron

**Rozhovor přepsal:** Lukáš Ron

**Datum a místo:** 25.3 v Liberci

**Použité zkratky:** T – tazatel, R - respondent

T: Tak ahoj, já se menuju Lukáš. Dělam tady vlastně bakalářskou práci na téma: Vnímání pracovníků, působení klientů terénního programu pro lidi ohrožené drogou. Studuju na Univezitě v Hradci Králový obor sociální práce ve veřejné správě a tydle otázky, které ti budu pokládat by měli bejt vlastně zdrojem pro výzkum tý mý bakalářský práce, pro tu praktickou část. Takže sem se tě chtěl zeptat, jestli souhlasíš s nahráváním?

R: Ano, souhlasím s nahráváním.

T: Skvěle. Se všema těma datama budu pracovat anonymně, buď pod tvym křestním jménem a nebo pod nějakou značkou, kterou potom nějakym způsobem určim. Tak, můžem přejít k samotnému výzkumu. Táák, já se menuju Lukáš tedy, ty se menuješ?

R: Já sem Jirka.

T: Jaká je tvoje pracovní pozice Jirko?

R: ehm, terénní pracovník a pracuju s lidma, který jsou ohrožený, nebo. Terénní pracovník pro osoby ohrožené drogou.

T: Kolik ti je let?

R: ehhhh třicet tři.

T: Ehh, Kristovy léta Jak dlouho tady pracuješ?

R: Začínám sedmej rok, takže šest mam za sebou.

T: ehm, v jakejch městech nejvíc pracuješ?

R: ehmmm

T: Stačí jedno, nebo dvě třeba.

R: Ve všech, néé. Liberec, Turnov.

T: Super. Ehm na základě čeho sis vybral tu pomáhající profesi?

R: ehh. Zájem obecně o návykové látky. Přišlo mi to vždycky, jako zajímavý téma. Zajímala mě i historie a vliv na vývoj společnosti. Vždycky mě to zajímalo, jak do toho zasahovaly. Návykové látky, a nebo jak nás doprovázejí spíš celou historii. Ehh rodinná historie. Kdy můj strýček byl závislý na pervitinu, takže sem viděl i doma nějaké patologie vycházející ze závislosti na těchto látkách. Aaaa asi celkové nastavení mé osobnosti no, jako že se to prostě odráží v tom, že sem sociálně smýšlejší osoba, která tíhne ke komunitnímu způsobu života, takže eee. Mi není lhostejný osud jiných lidí.

T: Ehh. A myslíš, že eh. Co z těch vlastně dvou věcí tě víc jako vystihuje? Ty závislosti, zájem o ty závislosti v čem si mluvil jako na začátku? Nebo spíš právě komunitní způsob života a takovýto podíl se na něčem společném?

R: ehh, tak to asi ten komunitní způsob života, i když pode mě je všechno spjatý, všechno je provázaný. Prostě, pro mě má. Všechno souvisí se vším.

T: A dokážeš si nějak třeba tys mluvil i v dětství, že ta motivace může být třeba někde z dětství. Dokázal bys určit třeba nějakou okamžik, nebo věk, kdyžs to takhle začal mít? Když sis říkal: Tyvogo, tímhle bych se chtěl zabývat. Nebo tě to prostě zajímalo a pak si nějak postupem času k tomu nějak dospěl?

R: Ehm, to ne. Takhle sem to dopředu asi neměl naplánovaný, protože sem k tomu přišel vlastně až když mě přestala, až když sem prožil deziluzi se svojí první prací, což byla novinářina. T mě přestala nějakým způsobem naplňovat, protože to byl člověk jenom dělník slova a je to o nějakém obchodu a není to v žádném jako. Sem vždycky tíhnul k nějakým ideálům, proto sem romanticky nastavený vlastně. A novinářina vůbec v žádný romantice není. Vlastně mi přišla úplně zbytečná, že je to k ničemu. Že prostě sem se nemož tak, jako nad tím že novinář je úplně, tím že sem prostě viděl, jak noviny fungují a tím, že. Ehm ta fráze o hlídacím psu demokracie mi začala být, připadat vyprázdněná. Že to tak nikdy není, že je to byznys, jako kterejkoliv jinej. Že píšeš články jen kvůli tomu, abys prodával reklamu,

tak mi to začlo připadat, prostě sem si začal připadat zbytečnej a jí, když si začnu připadat zbytečnej, tak mam, tak začnu. Tak to má vliv na můj psychický stav.

T: To je prostě nějaký naplnění třeba?

R: Ehm. Přesně tak, vůbec žádný. Prostě sem se tam nemoch seberealizovat. Protože mi to nedávalo smysl, proč to dělám. Začal sem do práce chodit s nechtívím. Absolutní. Nenáviděl sem to ke konci prostě. Uzávěrky, vymejšlení témat. Přišlo mi to furt na jedno brdo, vo hovně, prostě když to řeknu lidsky.

T: Je to teda něco, cos tam neměl a tadys to objevil?

R: Tady, tady sem to objevil přesně. Sem furt hledal něco a hlavně sem chtěl bejt to, prostě asi, jako spousta lidí, který v tom začínaj. Tak sem chtěl bejt prostě užitečnej. Nebo, prostě sem to měl, to sem měl, jasně to už sem byl nějakym způsobem politicky vyhraněnej, když to takhle řeknu a prostě. K tomu mýmúsvětonázoru prostě patřilo, že prostě sociální podpora lidí, který jsou na tom hůř je prostě důležitá. A todlecto mi všechno začalo jako zapadat do sebe, takže sem jako z práce která mi nedávala smysl hledal práci, která mi dávat smysl bude.

T: Emmm, dobrá, super. Voni se ty otázky pak trošku budou prolínat jo. Na ten světonázor a tak se tě budu ještě ptát. Tak super díky.

T: Další otázka. Myslíš, že zkušenost s drogou může mít výhodu pro tvoje povolání?

R: Ehh. To popravdě si nejsem jistej. Může to bejt občas výhoda v komunikaci s některejma klientama, že se to dá použít jako nákej prostředek, kterym jim jako můžeš říct. Dokážu si představit, vo čem to je. Ale, není to absolutně...dá se to použít jako pomůcka, myslim si, že to není podmínka a že to není absolutně důležitěj, protože ty principy práce jsou postavený úplně na něčem jinym prostě. Ehm šikovnej pracovník to samozřejmě může využít ve svůj prospěch, není to na překážku, ale rozhodně si nemyslim, že je to nutnost. Žádná nutnost to není. Ten způsob práce je takovej, že můžeš bejt tímlectim absolutně nepolíbenej a můžeš to dělat dobře prostě.

T: Jak bys definoval takovýho tvýho klasickýho klienta? Kdybys ho měl popsat někomu třeba, v hospodě. Jak bys ho popsal?

R: Já ehm no. Tak to strašně rád definuju klienta tak, že můj klasický klient může bejt kdokoliv z vás. To je moje definice klasickýho klienta, to znamená, že žádná definice

klasickýho klienta není, protože tazávislost se může týkat každého z nás a snažím se k tomu tak i přistupovat a nemám rád stereotypizaci lidí obecně. Takže a v tomhle se setkáváme s různými typy klientů v různých situacích a z různých sociálních skupin. Takže já nejradši říkám, že žádné klasické klienty není. Že právě se to může týkat úplně každého.

T: Dobrá, dobrá...A Ehm, přesto něco, co je spojuje? Ty lidi?

R: Co je spojuje? Emmm. Z mého pohledu, je spojuje to, že, někdy bych řekl. Jsou více, či méně nespokojení, nešťastní ty lidi. To je podle mě všechny spojuje. Sou smutní, narkomani sou smutní. Veselí jsou pouze pod vlivem drogy, ale to je jen chemické, ten, i když vono je to vždycky chemické. Ale prostě, jak bych to řekl.. Vždycky ty drogy bejvají prostě pro ně nějaké. Substituce za štěstí, který nepoznali, za něco co jim chybí v životě prostě. Ať už je to láska, ať už je to zájem, ať už je to porozumění od někoho, od koho to čekali prostě. A to sou vzorce, který se neustále vopakují. Takže. Nedostatek lásky, porozumění a zájmu od druhých. To všechny spojuje. To je možná ještě lepší definice, přesnější, než co sem řekl na začátku. Tohle bych řekl, že všechny spojuje, ať už začali brát jako v partě pro zábavu, ale dostali se tam právě kvůli tomu, že u ně třeba doma neměli zájem. A nebo je prostě napálila jejich vlastní matka ve čtrnácti prostě. I když tam teda zájem asi byl, ale zas tam nebyl asi dostatek lásky prostě. To bych řekl, že je spojuje ty klienty, asi tohle.

T: Super, díky. Kdybys měl vzpomenout nějakého oblíbeného klienta svého. Si ho jako představit. Jak by to byl, kdo by to byl?

R: Hmm. To zas trochu. Tahle ta otázka trochu naráží na nějaký přesvědčení moje, nato jak bych to měl dělat tu práci. Vpn, ten. Asi bych dal dohromady oblíbeného klienta, ale já se pro vlastní jako psychohygienu snažím žádný oblíbený klienty nemít, pokud možno. Protože vím, že když je člověk má, tak pak je to mnohem těžší potom. Vnímat jejich cestu ke dnu. Nemusí se to pokaždý povídat, vobčas klient umře prostě. V momentě, kdy nemáš oblíbený klienty, tak je to trochu jako snazší.

T: To chápu, ale kdybys, kdybys si dovolil na chvíli tu vobranu jako na chvíli nechat stranou a tu svojí imaginaci bys nechal pracovat?

R: Hm

T: Tak si to dovolit, v rámci představ.

R: Jasný. No. Jak že to znělo, ještě jednou?

T: Jak bys definoval svého oblíbeného klienta? Nebo pospal....

R: Hmm. Tak v tom případě mám rád samozřejmě osobnosti....Nebo mi sou sympatický prostě klienti, který prostě. Jakoby si v braní drog něco hledaj. Někdy prostě vyšší smysly, Něco, který sou nějakým způsobem. Mám rád nekonzumní klienty prostě, který, který ehm. Některý z nich sou totiž. Spíš je jedna část klientů, který sou vyloženě sériový prostě. Berou, protože musej, aby něco necejtili. Nebo právě kvůli tomu, že sou nešťastný. A potom jsou klienti, který berou protože v tom něco hledaj. Je to jejich životní styl prostě. A jsou míň nešťastný, než ty, který sou jakoby. Který to maj substituci za něco, co jim chybí prostě. A přestože sou jeden, přestože se v určitou chvíli můžou dostat do té druhé skupiny prostě, propadnout se tam, tak rozhodně ze začátku je to s nima mnohem zábavnější a, a často je to. To může bejt. I lidsky zajímavý rozhovory se s nima můžou výst voboustraně. Tak to potom je, jako stimulující a zajímavý. Když to sou sice lidi, který berou, ale nejsou lhostejný k tomu, co se děje kolem nich. Často to sou bystrý a chytrý lidi prostě. Ty drogy jim vtevíraj jenom nějak další vlna prostě. A v jeden čas dokážou mít jako celkem zajímavěj jako a obohacující náhled na svět vokoło nás. To že vobčas spadnou hloubš a pak ho ztratěj, to je druhá věc ale. Ale mám rád prostě to,klienty, který si dou svojí vlastní cestou a ty drogy sou součástí jejich jako životního stylu prostě. Některý si to dokážou udržet, některý se z toho dostanou a některý do toho spadnou ale to už je vo něčem jiným. Asi tohle.To už není součást té votázky.

T: Voni ty otázky jsou spíš jen takovej průvodce, takže můžeš klientě uvýst co tě jakoby napadne.

R: Takže mám to, jako, takže to mám hozený takhle. Sou mi sympatický klienti, který vo tom něco vědí a když, když to aspoň dělaj, tak že mi nepovídaj prostě kraviny. Mám rád prostě, když něco dělám, tak bych měl vědět co to dělám a proč to dělám. Takovejch klientů moc není, ale voto víc je to s nima zajímavější a mám je radši teda. Jakoby nějak vevnitř, I když to teda úplně. Protože se s nima dá prostě jakoby, zajímavě. Že to může prostě rozhovor potom vobohatit, vobě dvě strany.

T: Ehm a ten neoblíbeněj naopak, tys to možná už trošku říkal, tak ten neoblíbeněj?

R: Neoblíbený klienti? Ehhm. Nevim, Rychlomachírci, co potřebujou všechno hned. Hmm, přitom o samotný aplikaci nic nevědí, ale hlavně že bero buchnou. Vlastně přesnej opak tadydletoho no. Hamm, většinou to nejsou moc chytrý lidi s nějakjma prostě, nevim násilnejma sklonama.S nějakjma takovejma prostě hmm, často, často sou mezi takovejma.

Často sou to klienti, který prostě hmm, maj jako problémy s jinejma skupinama obyvatel. Myslej si, jako vo sobě, že sou lepší feťáci, než jiný feťáci a..hm..a prostě, jako, prostě jako berou, protože, protože jim to dodává prostě. Sytí to jejich ego a sebevědomí. Protože sou větší gengstři, když maj jehlu u sebe. Takovejch sem pár potkal a snima je to zas jako. S nima je to zas jako, jak bych to řek? No, prostě to, s nima to zas naopak není vůbec obohacující, protože ti nemaj vůbec co dát. A často ani neznám důvody, proč. Prostě jako mi přijde že berou jenom, aby nasýtí vlastní ego a mohli se předvádět, před vostatníma. No prostě.

T: Díky, jaký máš představy o svym dalším fungování, nebo dalším vývoji v tajtý profesi?

R: Hmm. Nevim no, jaký mam představy? Chci se dál rozvíjet, jako prostě. Třeba to jednou konečně dopadne i s tou školou. A chtěl bych prostě, když na to samozřejmě bude čas, vnýst do tý práce, jakoby ještě trochu víc jako kreativity. Což nato asi bude muset dojít, protože se myslim si. Struktura a skladba klientů mění, do budoucna podle mě budou ubejvat intravenózní uživatele tvrdějch drog. Je to dost pravděpodobný, v západní evropě to tak už je prostě, že. A na to se bude muset nák reagovat. Budou muset bejt nový způsoby, jak oslovovat spíš experimentující lidi a budou přibejvat spíš, jako lidi, který budou závislý na práškách a jinejch věcech prostě takže, jako rozhodně, rozhodně budou nový výzvy, takže se budou muset vytvářet prostě nový osobitý přístupy, protože, jestli tady ještě v tu dobu budu, tak to bude třeba dobrá výzva na nákou. Právě pro tu kreativitu vymyslet něco novýho, podívat se na tu práci jinak a vymyslet něco, co třeba nikdo jinej nedělal.

T: Kdybys měl zase zpátky k těm klientům z vršku, kdybys měl vzpomenout nějaký emoce, nebo pocity, který si v průběhu tý profese pociťoval, který by to byly? Myslim při kontaktu s klientama? Nebo vyvěrající, jako z toho kontaktu s klientama, můžou dojít, jako pozdějc, to je jedno.

R: Při kontaktu s klientama, většinou moc emocí nepociťuju, sem v takovym soustředěnym transu a je mi to vlastně příjemný, jakoby. Já při kontaktu s klientama, to mam jakoby podobný, jako když hraju s kapelou. Sem v takovym, jako, mam pocit že sem v relaxu vnitřnim. Uvnitř, jakoby. Sice, jako pracuju, ale vnitřně mě to uklidňuje, ale samozřejmě, se potom stává, že to, zjistil sem, že to člověk stejně do sebe tak, jako tak nasává, jak houba, protože to tebou prochází. Noo a vobčas to prostě, když máš v životě sám těžší období, tak se to někde vobjeví. Já sem třeba začal, jako to, sem začal v poslední době samovolně plakat, při zvláštních příležitostech. Občas, občas se rozbřečim. A nemam uplně, jako důvod. A za dvě minuty je mi zas dobře. Jen tak si popláču, minutu a půl. Se mi jako udělá jako, něco, něco mě



spustí prostě. Nějakej vobraz, na něco si vzpomenu. Přitom to nemusí mít s prací nic společnýho, ale já si myslim, že to má dost společnýho sprací.

T: A nevíš co, máš jenom pocit, že něco?

R: Prostě, jenom a je mi na chvíli a není to moc silný, ale stačí to nato, abych si jako melancholicky poplakal, není to jako trýznivá bolset, není to jako nic, co by mě ničilo, ale je to zvláštní, už se mi slzy takhle párkrát spustily prostě.

T: Řikáš, že to jako není moc silný. A v tom čase třeba? Jakože, máš to třeba dlouhodobějc?

R: No, mám to delší dobu, bych kecal.

T: Tak já nevim, je to třeba v rámci tejdne, měsíce, čtrnácti dnů třeba?

R: Né, třeba poslední rok, takže a to si myslim, že to, zas na druhou stranu, nevim. Možná je to všechno se všim. Votevíraj se mi, vobčas mam takovej pocit, jako že se mi votevírá, že mam votevřenou, že by se mi úplně votevřela prostě širší paleta, jako prostě pocitů. Může to fungovat i navopak, jakože vobčas mívám, že to, že mívám záblesky, jakože radost z úplně, jako vobyčejnejch věcí prostě. A nebo si prostě takhle, jako popláknu, anebo sem na něco hrdej děsně. Najednou v tu chvíli. Zažívám, takový, jako zvláštní, prostě, jako jako kdyby mi to, to, jako kdyby se mi prohlubovala schopnost nějakýho porozumění prostě, což může bejt na jednu stranu vohrožující, protože dokážu vobčas zabřednout, místo toho, abych to ignoroval žejo prostě. Dokážu vobčas zabřednout do smutku, z věcí, nad kterýma by jiný mávli rukou, na druhou stranu se můžu zase radovat z věcí, ze ktorejch se vostatní neradujou a není jich tolik no. Nevim, no je to zvláštní nedokážu to úplně, to jsou pocity a to se nedá úplně. Nebo se mi to alespoň těžko vysvětluje popravdě, a jakoby, možná jestli to není, jenom vo tom, že prostě to, no. Jestli to není, jako úplně se všim no. Člověk, tady šest let trénuje empatii a jenom se dostává na novou úroveň empatie prostě.

T: I přes to, že prostě se k těm klientům snažíš přistupovat, tak jako bez těch pocitů a emocí, ňák nehodnotit a tak.

R: To je ale vědomá a nevědomá úroveň, přijde mi to, že je to úplně něco jinýho, jako, že se to vůbec nevylučuje. To je něco, nějaká technika, kterou používáš, ale vůbec to nemá nic společnýho s tím, jak to vnímáš, jako ve skutečnosti. Proto sem říkal, že to s tebou, ale stejně s tebou, když takhle k nim přistupuješ, tak tebou ty klienti prostě protejkaj, seš tam s nima prostě a víš, proč tu práci děláš. Když seš na tu práci, takhle navázanej a děláš to takhle

dlouho a furt jí máš rád tu práci, tak se tomu nemůžeš prostě vyhnout. Protože, jinak bys s těma lidma prostě nemoch dělat a vůbec. Ty bez toho, dřív, nebo později by se ti jako zhnusily, žejo. Takovýhle pocity sem nikdy ke klientům necejtil. Jó, vobčas někde něco smrdí no, tak oukej si zakreješ nos, nebo tohle. Ale, jako mě spíš, jako to, tomi spíš vadí, když má někdo rasistický kec, no. Na výměně, to sem potom, dokážu bejt nepříjemnej, to mi vadí víc, než vole to, že je u toho někdo poblitej.

T: Ehm, myslíš, že ty tvoje prožitky maj souvislost s něčim z tvýho života, tys předtim mluvil vo nějakym, jako.

R: Určitě, to je nevoddělitelný

T:A byl bys to třeba schopnej říct, jakej charakteristickej rys by to byl, nebo tak něco?

R: Co tím myslíš, jakej charakteristickej rys?

T: Nevim, jako někde prostě ehh

R: Řekni to normálně, jako přímo, napřímo. Nevim, ztrácim se v tom.

T: Něco s tou melancholií, třeba. Je tobě třeba...Nechci to říkat, takhle napřímo, abych tě v tom nenavádl, ale...

R: Jesný, jasný. Néé

T: Ty přece jenom hraješ v tý kapele, žejo. To je důležitý a ta hudba....

R: Né, spíš mi de voto, že to (kašel), že jakoby že přes, jakoby tyvole, jak bych to řek? Že přes všechn svůj nihilismus, sem poměrně optimistickej člověk a neustále mam víru v lidi, kterou si držim, jenom kvůli svýmu zdravýmu rozumu, i když vim, že mě každej den, jako někdo jako zklame. Né, jako každej den, to je jako moc rychle. Ale nakonec si stejně dojdou k tomu, že sme prostě, jenom prostě banda nevyvinutejch vopic, řídících se svejma emocema a chamtivostí. A vždycky mě někdo, vole něco uzemní a já se stejně nadechnu a spíš mě to provokuje k tomu, že ještě víc začnu, jako dělat, jakoby se snažim bejt s těma lidma prostě a ještě víc se s nima snažim povídat a ještě víc si tyvole říkám, všichn můžeme bejt kámoši. I když vim, že je to blbost a vona to je blbost prostě. Jde to z nějakýho mýho nastavení. Dyť sem to takhle měl i ve vztazích vlastně, když sem viděl, že to nefunguje a já sem to furt spravoval, a já sem furt a furt věřil, že to může bejt dobrý, i když všem vokolo mě bylo jasný, že to nikdy dobrý nebude. Já sem v to nikdy nepřestal věřit a vlastně dodneška věřim v to, že

by to šlo. Jenom sem, pro vlastní tyvole nákou, že sem byl už toho tak vyřízenej, že sem pro vlastní nákej klid to teda, jako vole, sem to orientoval jinam tu energii a teďka s tím dokážu takhle žít, že to, protože ve světě a v lidskym životě stejně nebude nic uzavřenýho a ukončenýho. Ty rituály tady ukončovací jsou jen, abysme se z toho nezbláznili, jinak ve skutečnosti vůbec nic s tím neukončíme nikdy. A to je, takovej můj to, možná že to je tak právě proto z takovýho toho mýho boje. Jakože to je celý, jako zbytečný, ale furt mi stojí za to a má to smysl, protože kdyby to nemělo smysl, tak tady nemusim bejt a já tu chci bejt. Já nevim, jestli je to srozumitelný a promiň, že to takhle to, ale já to fakt..

T: To je dobrý, mě se to teda líbí moc. Dává mi to smysl teda...uf,sme v takovejch jako hlubinách hmm. Byl bysme z nich měli trošku vyjít ven, tak takový ty trošku prožitky s těma klientama, který trvaly jenom chvílička, jako pocity, ale byly třeba jako intenzivnější? Já nevim, třeba, jako radost, nasrání a další a další. Napadaj tě nějaký prožitky z toho s klientem, ne všechny třeba? I přes tu flou, nebo třeba, kde ses naučil tu svou flou, o který si mluvil?

R: Tyvole, já nevim, vono je to zvláštní. Já to vnímám trošku asi jinak, já sem třeba to jo, teďka mě napadá. Ehm, když sme když sem zapomněl méno. Když sem toho Romana myslim? Roman Hnídek možná..Když sem mu zajišťoval tu mopku a vodvez sem ho to, ty lístky a plánovali sme mu tu cestu a tohleco, což mělo bejt zezačátku úplně primitivní jako, jenom ho tam odvedu, vyzvednu ho a tím to končí a vlastně se z toho stala, taková úplně ho. Beze mě by prostě vůbec nevodjel prostě, to sem měl prostě radost, že sem to vyřešil vnitřní.

T: Jako, žes tam byl ten důležitěj?

R: Jako takovou sobeckou radost no, že sem to naplánoval, vyřešil, zakoupil prostě td td, že sem to zařídil, von vodjel a teď tam je a teďko poslal dopis a je zaléčenej a prospívá a už má měsíc a půl za sebou a nemá žádněj problém a je optimistickejš, takže to vypadá, e má šanci, že to dokončí prostě. Tak to sem ze sebe měl sobeckou radost, že sem to, jako. Že sem to jako prostě takhle jako pošéfoval (smích)...když to řeknu vyloženě hulvátsky.

T: No tak povedlo se to, to jo.

R: No, stejně tak, prostě. Já nechci, aby to znělo hnusně jo.

T: Klidně to může znít hnusně, jako

R: Podobnou radost sem měl prostě z toho no, je to zvláštní, podobnou radost sem měl z toho vole, když sem prostě. Jako radost no, prostě takový to prostě, ty máš, jakože na něco kápneš

a deš potom, jako tyvole ten honící pes prostě. Když sem prostě, když mi začali v těch Semilech přibejvat ty céčka, žejo. Mě to, jakoby saturovalo mojí důležitost a smysl v tý práci. Já chápu, že to pro ty lidi bylo těžký, nechci, aby to vyznělo blbě. Nevim, jestli tomu říkat, jako radost, ale minimálně sem byl spokojenej, že odvádím dobrou práci. Takhle bych to spíš nazval.

T: Hm, hm tak uspokojení to může bejt, z dobrý práce.

R: Přesně, něco takovýho, todlecto jakoby zažívám s klientama.

T: ehmm

R: Jen, jako jejich pocity sou jejich pocity prostě, já mam zas tyhle svoje prostě. Samozřejmě, vobčas něco, jako to. Jo, kdo neměl rád Margitinu malou cerku prostě, jako. Vobčas sem si říkal, kde to žije. Jasný, že tam ta empatie je, že to jako cejtim, ale cejtim maximálně, prostě jako možná je to taky tím, že jak s těma klientama, prostě tohleto. Sou takový, jak tam sou spíš takový ty smutky, tak prostě prožíváš radost z takovejchle věcí no. Který vlastně taky nejsou úplně moc veselý, ale aspoň si říkáš, že tam nejsi zbytečnej a těm lidem vlastně skrz to můžeš pomoci vlastně, i když tam to první není zas tak tragický teda, tak to, no. A potom, samozřejmě to, no, když Lucka poslala ten dopis no, tak to sem měl celou škálu pocitů vod dojetí, až sem si říkal, že potom ,že dobrý, že prostě, kdybych už v životě nikdy nic neudělal, tak mi všichni prostě můžou políbit prdel a že už sem tady, jako prostě už nemusim nikomu nic dokazovat, protože v momentě, kdy sme vlastně přispěli s Ivčou k tomu, že prostě, jako sme zachránili dva lidský životy, tak můžu klidně chcípnout prostě, nebo jako co bych tady komu dokazoval prostě. Je tady spousta lidí, co spíš životy hatěj, než nějaký to, co mi bude někdo povídat prostě. Takže mě to vlastně podporuje i v tom vlastně, to mi podporuje azpevňuje moji osobnost tahle práce vlastně. Já sem si mnohem víc jistej sám, sebou. Prostě vim, co sem a co dělám prostě. Nevim

T: A ty, ty pocity tajty dobrý o kterejch si mluvil, ty ti jakoby trvaj dýl, nebo trvaj třeba jenom chvíli a pak se právě pře..přeformujou do tý tvý osobnosti se nějak integrujou?

R: To nevim

T: Možná že to je taková krkolomná otázka.

R: Hlavně, hlavně to nedokážu úplně posoudit. Myslim, si, že, že mi pomáhají spíš v tu chvíli, nebo že mi pomáhají s zvědomovat mojí osobnost a je to nějaká historie a dobrej příklad, vo

kteřej se může vopřít, kdykoliv v budoucnu prostě. Je to, jako když si prostě, já nevim prostě společnost si taky vždycky připomíná, tak podle mě to všechno funguje stejně. Stejně, jako máš státní svátky, kteřejma si něco připomínáš a je to pro ty lidi na tom území z nějakýho důvodu důležitý a sytící, tak to podle mýho funguje i u jedinců v individuálním charakteru. Podle mě to funguje u každýho z nás, jenom nad tím takhle mnozí nepřemejšlíme, nebo to, jako to. Nebo sem divnej, ale to pochybuju, podle mě sem stejnej, jako všichni ostatní, takže si myslim, že je to úplně stejná součást, jenom tomu lidi říkaj různě. Jinejma slovama třeba. Takže spíš je to něco, vo co se můžu vopřít kdykoli v budoucnu. A vlastně, jo. Vlastně asi jo, protože i když sem měl náký, jako hluboký krize, tak sem si říkal, ale jó dobrý, prostě tady, jako to prostě. Jeden čas sem na tom nebyl psychicky dobře a todlecto mi jako pomohlo, abych to přežil, protože sem si říkal, dyť nemáš ten pocit, díky tomu náký tý bezmoci, nebo že seš úplně nahovno a že tě nikdo nepotřebuje a že tě nechce. Jako třeba, alkoholik, bezdomovec někde pod mostem, kteřej nemá vůbec žádný příbuzý nic. Což, jako podle mě je důležitý, vlastně mě to to, taky mě to sytí tím, že vim, kam patřim a vim, co to, vim jako, že sme tlupovitý zvíře no. Takže potřebujem styk s vostatníma a já sem komunitně nastavenej.

T: Super, hh, náký fyziologický třeba projevy v tý práci? Třeba, já nevim, pocení, tenze vnitřní, nebo naopak, náký šimráni v břiše?

R: (smích) to snad ne, todle, jako pocení jo v létě (smích) to se spotíš, jak kráva, ale tys asi myslel v souvislosti s nějakym psychickým vypětím, nebo něčim ,ne jako po sportovních výkonech, běhání do schodů.

T: Přesně, s těma pocitama libejma, třeba. Jestli něco to, jestli ne, tak je to jedno.

R: jasný

T: Jenom, jestli něco, jestli ne, tak je to jedno.

R: Hmm, spíš jenom někdy, se nedá úplně, je člověk někdy se vrátí a je těžkej. Je to fakt prdel, je to fakt prdel, že slova todleto zase vystihujou celkem dobře. Ž e se vrátíš a když toho na tebe naložej ty klienti fakt dost, tak seš těžkej. Já nevim, jak jinak bych to popsal. Prostě přijdeš, jak kdybys měl dva bágly na sobě prostě, takový je to, fakt jinak bych to asi nepopsal ten pocit. Samozřejmě, je to spojený s nějakou únavou vnitřní prostě, jakoby, psychickou prostě, kdy chceš jakoby vypnout a máš dva způsoby, jak to vyřešit. Si doma lehneš a něco si pustíš, nebo si zahraješ na plejstejšnu. No a nebo deš do hospody a vyleješ se, což je taková technika taky, která vobčas může fungovat, jak se vysaturovat. Taková trošku, to, tomu říkám.

Taktika, taktika dlouholetých policejních detektivů (smích). Jak dou vždycky večer na bar (smích) a tam se vylejvaj a přemejšlej nad svejma nevyřešenejma vztahama tyjo (smích).

T: Nevim, jestli jim to funguje dlouhodobě (smích)

R: (smích) To ne, no. To samozřejmě, že ne.

T: Něco na tom je, super...Pak tady mam další, jestli si někdy pociťoval dlouhodobější negativní emoce a jaký to byly, kde se vzaly, jak ses s nima vypořádal? Já mam takovej pocit, že už si mi na to vypověděl, ale jestli třeba k tomu chceš ještě něco říct, co nebylo vyřčený?

R: Snad ani ne, v souvislosti s prací ne. Já sem nejvíc negativních emocí na sobě pozoroval v mým inkriminovaným době, kdy se mi rozpadal pro mě důležitěj vztah a práce byla jedna z mála věcí, kdy sem si vod toho vodpočinul naopak. Díky tomu, že kdykoli sem byl s tím klientem, tak sem byl tak nalazenej a soustředenej na klienta, že to byly vzácný chvíle, kdy sem na to nemusel myslet. Takže sem se s tím vyrovnal prací. To je jediný, co bych k tomu chtěl dodat.

T: Super, ehmm jaký změny v postojích tvejch a jednání, v tvým jednání nastaly v důsledku tvý profese ve tvým životě. A odkud se vzaly, kde byl ten jejich začátek?

R: Můžeš ještě jednou?

T: Hmm, jaký ehmm změny v tvejch postojích a jednání nastaly v důsledku tvý profese ve tvým životě a jakej byl jejich zdroj?

R: No, rozhodně sem víc chlap, než sem byl. Ehmm myslim, že se dokážu víc postarat sám vo sebe, sem mnohem samostatněj. Ehh, upevnilo mě to . Upevnilo mě to v nějakejch mejch postojích, ale to spíš upevnilo, než změnilo, protože to se ani nedalo očekávat. Protože tu práci sem si vybral možná právě i kvůli tomu, že mi byla právě blížká vod začátku s nějkyým mým to, světánáhledem, že mi dávala smysl a víceméně mě v tom jenom utvrdila. Ehh, je to první práce, kde mi nevadí dělat něco navíc, protože se to pomalu blíží mýmu koníčku i zároveň, je to něco, co mam rád. V tu chvíli mevadí, jako ten čas tady stráveneje, vlastně ho nepovažuju, jako...Nechodim do práce, jako do práce, jako sem to měl kdysi v novinách třeba. Kdy byla práce prostě jenom synonymem nějakýho nutnýho zla pro přežití prostě. Mě je teďka prakticky jedno, jestli mi přijde vejplata, nebo ne. V uvozovkách, není mi to jako jedno, ale nesleduju to vůbec. Je mi to absolutně ukradený z tohodle pohledu. Symozřejmě jí potřebuju, musim zaplatit nájem, jako všichni, to je jasný. Ale, jako myslim ten pocit z toho, že, mě to

vlastně jako nezajímá, já chodím do práce, protože tady mám klienty. Chodím za nima, baví mě tu s nima něco dělat prostě. Baví mě ta práce, mám z ní nějaký naplnění prostě, prostě takovej, jako to. Je to pocit prostě. Nevím, zas je to pocit nějaký sounáležitosti. Sme tu takovej geng prostě a, takže, jako, fakt mi to to, ačkoli nejsem žádný militarista, tak mi to připomíná vojenskou jednotku, jako prostě. Jako takovým tím, prostě, nevím, že prostě a cždycky sem to tak vnímal a vždycky mi vadilo, když to tak nebylo. A doufám, že to tak bude dál, že tam musí bejt minimální, nějaká, jakoby pospolitost nějaký bratrství, něco jako, co něco prostě. Nebo něco ty pracovníci aspoň samy za sebe, když nevím jeden něco, tak druhý mu s tím pomůže a navopak prostě. Bez toho, aby říkal, ale já už to svoje mám hotový prostě. Víš co? Že jako všichni maj ten jeden..

T: Společnej cíl?

R: Něco takovýho, což mě na tom, jakoby a teďko to tady zase začíná bejt cejtit a baví mě to. Prostě.

T: Pozoroval si na sobě, vod začátku tvý profese, nějakou proměnu názorů třeba, na společnost, nebo celospolečenský témata?

R: Ne, ne, sem jenom připravenej, naopak, spíš sem možná, spíš naopka mě to jenom utvrdilo v tom, co sem si ještě myslel. Aaa, (vzdech), a možná, že některý věci dokážu vidět v širších souvislostech, ale rozhodně se nezměnil můj pohled základní, jako na to. Protože, prostě věřím v to, že prostě, jestli sou prostě, jako. Nevím, prostě věřím v to, že zdravá společnost se pozná podle toho, jak se prostě dokáže postarat vo ty neslabší, nebo vo ty, který sou nějakým způsobem, ať už společensky, nebo třeba jakkoliv jinka hendikepovaný prostě.

T: To bych se tě teda chtěl zeptat, co podle tebe vypovídá vlastně vo tý společnosti samotná existence, těch naši klientů, těch uživatelů drog na okraji společnosti. Co to vo nás říká?

R: No, nic, že sme konzumní kapitalistická společnost. Co to vo nás říká, já si myslím, že je to dost vo konzumu braní drog, prostě. Protože drogy tady byly vždycky, ale v předkapitalistický době, nebo v době předkonzumní, neměli tak ničující dopady, jako teďka prostě. A tyvole, drogy se braly, jako někde už v neolitu a jako, (smích) a, a myslím si, že v tý době to bylo celkem víc...ale to bylo vo celkový společnosti. Tenkrát brát drogy znamenalo posilovat pospolitost, posilovat tu sounáležitost s tou skupinou. V dnešní době je, brát drogy, znamená. Utíká z reality pryč, protože je hnusná, šedivá, protože svět je zlej, protože sou všichni chamtiví, protože všem jde jenom vo vlastní prospěch, proto některý lidi to nezvládaj

a začnou brát drogy, aby z toho utekli, aby byli sami prostě. Nebo, aby byly prostě, jako, nebo aby se vyrovnali někomu jinému, protože jenom na drogách dokážou být stejně bezohledný, jako ty, který drogy brát nemusej a přitom tenhle svět vytvářej prostě. I když ho vytváříme všichni, ale každéj má jinou míru viny zodpovědnosti, za to prostě. To je si myslím, takový nejjednodušší a přitom nejpřesnější vyjádření toho, jak já to vnímám. Kdysi drogy podporovali pospolitost, dneska je to útěk z hnusnýho svět. Nebo spíš omamný látky, já bych tomu ani nechtěl říkat dorgy, protože drogy už má takovej peorativní nádech, prostě. Jsou to nějaký omamný látky, který ňák fungujou prostě. A když je budeš využívat ku prospěchu a budeš je využívat k pospolitosti, nebo k něčemu takovýmu, tak podle mě nebudou mít, tak ničivý dopady a těch, který jim propadnou bude mnohem míň, než když to bude ze strachu, z útěku, z něčeho, co nechceš vidět, nebo se chceš něčemu to. Podle mě je to úplně jasný.

T: Dobrý, ehmm jak by podle tebe mohla ovlivňovat tvoje profese vnímání politiky a fungování světa? Si mluvil o nějakym upevňování, ňákejch tvejch názorů, nebo vnímání předchozího...platí to i na to fungování a politiku světa, nebo ne? Kdybys k tomu chtěl ještě něco doplnit?

R: Nejsem, si úplně jistej, jestli to má takovej dosah. Ne, vobčas je prostě důležitý, v lokálním měřítku to má rozhodně význam v tom, že pokud budeš lidi vzdělávat a budeš se s nima bavit otevřeně vo tédlectech problémech, budeš snižovat jejich míru strachu, protože strach vždycky pramení z toho, že lidi něco neznaj, nebo vo tom nic nevědí, proto se jednoduše chytaj, jak jednodušejších řešení, tak ňákejch prostě mýtů a polopravd, který nemaj s realitou vůbec nic společnýho. A navíc to vede k dehumanizaci, těch objektů. Našich klientů, kohokoliv jinýho, protože když to sou všechno jenom feťáci, špíny určený k likvidaci, tak už to nejsou lidi, žejo, prost to dehumanizuje. Nejsou to lidi, jsou to prostě, je to ňákej odpad, něco co tady, vřed prostě něco, co taj překáží. Když budeme lidi dost edukovat, vo tom, vo čem ta závislost je, co to znamená. Jak k tomu dochází a jak se s těma lidma dá pracovat a proč to má smysl a proč tady sme. Ehh a budou li o tom vědět mnohem víc, tak podle mě počet procentuální počet těchle lidí bude klesat. Takže rozhodně v lokálním měřítku, tady v rámci liberecka o má určitě smysl a být hodně aktivní taky do veřejnýho prostoru, protože to přesně může vst k tomu, že naše cílová skupina, nebude olik pronásledovaná například, ale to je, jakože to, může mít lokální charakter rozhodně, ale i kvůli lokálnímu charakteru, to má jako smysl.



T: Super, a poslední otázka. Jak se změnil tvůj postoj k drogám za těch sedem let, šest kousek?

R: Hm, nevim. Vim vo nich víc, ale že by se k nim změnil můj postoj, to bych ve skutečnosti vůbec neřek, podle mě se můj postoj k drogám nezměnil. Vždycky mě to zajímalo, vždycky to byl pro mě zvláštní svět, prostě. A nebyl to svět úniku, ale spíš možnosti něco vobjevit. A ten postoj se změnil jenom v tom, prostě, že jako kvůli tý práci, jako nepotřebuješ. Nebo, že vlastně to, jak toto, že vlastně sem zjistil, že to vlastně. Je zvláštní, že vždycky dřív, nebo pozdějc, vždycky, když se to stane, jako ne. Nevim, jak bych to řek. To totiž nezevšednilo, to nejsou správný slova. Hm. Asi nějak, drogy jsou špatnej sluha, teda...dobrej sluha a špatnej pán. To je, jak s vohněm, to je úplně to samý. Á, je prostě potřeba k nim mít dostatečnej respekt a navopak bych lidem přál, aby vo drogách vědli co nejdřív, aby to nebylo tabu. Když to nebude tabu a budou vo tom vědět co nejmíc, tak třeba zjistěj, že, že je vlastně tolik nepotřebujou. A hlavně spíš to, no.Hlavně spíš vobecně, lidi co sou spokojený, nepotřebujou žádný drogy. Když je člověk šťastnej, tak většinou nepotřebuje jako to štěstí ještě zveličovat, protože to stejně už moc nejde. Máš, jako s hulenim prostě, nemá cenu si dávat druhej špek. Už stejně nemůžeš bejt víc zhulenej prostě.

**Konec rozhovoru**