

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra sociální a charitativní práce

**Diplomová práce**

**EMOCE, KTERÉ PROŽÍVAJÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI VE  
SLUŽBÁCH PRO DROGOVĚ ZÁVISLÉ**

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, PhD.

Autor práce: Bc. Barbora Jedličková

Studijní obor: Etika v sociální práci

Ročník: 2

2021

## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem autorem této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Datum .....

Podpis .....

### Poděkování

Touto cestou bych chtěla poděkovat svému vedoucímu diplomové práce doc. PhDr. Davidovi Urbanovi, PhD., za odborné vedení a cenné rady při zpracování mé diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat svému konzultantovi PhDr. Jaroslavovi Hálovi, za jeho čas, metodické připomínky a motivaci. Mé poděkování také patří Ing. Alexandře Baracké za její čas, obětované víkendy a trpělivost. Největší dík patří mé rodině, která při mně stojí od začátku studia a pomohla mi dostat se až sem.

Děkuji

# 1 Obsah

<b>1. Sociální práce s drogově závislými.....</b>	<b>7</b>
1.1 Sociální práce .....	7
1.2 Cílová skupina .....	8
1.3 Drogová závislost .....	9
1.4 Sociální služby pro drogově závislé.....	11
1.5 Vztah sociální práce a psychologie.....	16
<b>2. Fenomén emoce v pojetí obecné psychologie .....</b>	<b>18</b>
2.1 Emoce .....	18
2.2 Charakteristika emocí.....	27
2.3 Vznik emocí .....	29
2.3.1 Vnitřní podmínky vzniku emocí .....	29
2.3.2 Vnější podmínky vzniku emocí.....	30
2.4 Funkce emocí v našem životě .....	31
2.5 Výraz emocí.....	33
2.6 Druhy emocí .....	34
2.7 Emoce a osobnost .....	36
2.8 Poruchy emotivity.....	36
2.9 Emocionální inteligence.....	37
<b>3. Emoce, které prožívají sociální pracovníci při práci s drogově závislými.....</b>	<b>39</b>
3.1 Struktura a zdůvodnění podoby rozhovoru .....	39
3.2 Pozitivní a negativní emoce.....	41
3.3 Emoce a motivace .....	45
3.4 Nejčastěji zmiňované emoce .....	46
3.5 Jak osobní život sociálních pracovníků ovlivňuje výkon jejich profese.....	51
3.6 Důležitost emoční inteligence v sociální práci .....	53

3.7	<i>Rozdíly v prožívání emocí z pohledu délky praxe</i> .....	54
3.8	<i>Rozdíly v prožívání emocí z pohledu pohlaví</i> .....	55
3.9	<i>Důležitost dalšího vzdělávání pracovníků pro výkon jejich profese</i> .....	56
<b>4.</b>	<b>Diskuse</b> .....	<b>59</b>
<b>5.</b>	<b>Závěr</b> .....	<b>63</b>
<b>6.</b>	<b>Seznam použitých zdrojů</b> .....	<b>66</b>
<b>7.</b>	<b>Abstrakt</b> .....	<b>71</b>
<b>8.</b>	<b>Abstract</b> .....	<b>72</b>

## Úvod

Diplomová práce se zaměřuje na emoce, které prožívají sociální pracovníci působící ve službách pro drogově závislé. Již tři roky pracuji v kontaktním centru pro drogově závislé, proto jsem si dané téma vybrala. V kontaktním centru evidujeme stále vyšší počet drogově závislých klientů, což způsobuje stále vyšší nápor na služby pro drogově závislé a jejich pracovníky. Pracovníci v sociálních službách se často dostávají do velmi nekomfortních situací. Prožitek těchto situací má na psychiku pracovníků menší či větší vliv, na což se zaměřím v rámci své sondy. Pro účely této práce bylo provedeno několik rozhovorů s pracovníky kontaktních center pro drogově závislé. Do skupiny respondentů byli vybráni pracovníci, kteří mají praxi alespoň dva roky, aby bylo možné reflektovat konkrétní situace a jejich řešení. Rozhovor byl realizován ve spolupráci s deseti pracovníky vybraných kontaktních center v České republice.

Obecně platí, že určitou situaci prožívá každý člověk jiným způsobem. Totéž platí pro pracovníky v sociálních službách, kdy stejná situace v jednom pracovníkovi nevyvolá zásadní negativní emoci a na druhého má efekt negativního prožitku, se kterým se musí obtížněji vyrovnat. Porovnání rozdílů v prožitku různých situací bude předmětem sondy této práce.

Emoce jsou nedílnou součástí každodenního výkonu práce v zařízeních sociálních služeb. Pracovníci své pocity a prožitky neustále sdílejí a pro tyto účely je kromě jiného v kontaktním centru vytvořen systém supervizí, který slouží k získání zpětné vazby a diskusi jednotlivých situací.

Tato práce včetně obsažené sondy má za cíl pochopení důležitosti prožívaných emocí sociálními pracovníky a vliv těchto emocí na jejich práci, potažmo osobní život. Zároveň bylo cílem práce zpracovat dostupnou teorii k tématu a porovnat ji s praktickými zkušenostmi a realizovanou sondou.

V úvodu práce je teoreticky popsáno, co je sociální práce a pro koho je určena. Následně se zaměřím konkrétně na sociální služby pro drogově závislé včetně podrobného definování cílové skupiny uživatelů návykových látek a drogové závislosti samotné. Do úvodní části je zakomponován rozbor vztahu mezi sociální prací a psychologii.

Na úvodní část navazuje kapitola, která definuje emoce jako takové, jak vznikají, jejich funkci, projev a vliv na člověka. Pozornost bude věnována také emocionální

inteligenci, která je jedním z nejdůležitějších předpokladů pro výkon zaměstnání v oblasti sociálních služeb.

Speciální část práce bude zaměřena na konkrétní druhy emocí, které jsou dle provedené sondy nejčastěji prožívané právě sociálními pracovníky kontaktních centrech pro drogově závislé.

Stěžejní část této práce se věnuje problematice prožitku emocí, konkrétně pracovníků v sociálních službách. Tato část je podpořena analýzou strukturovaných rozhovorů s pracovníky kontaktních center pro drogově závislé. Tyto rozhovory jsou zaměřeny na prožitek emocí vybraných respondentů a jak je tyto emoce ovlivňují. Vzhledem k ochraně osobních údajů a citlivých informací nejsou rozhovory součástí práce, ale jsou pouze v archivu autora diplomové práce.

V závěru poukážu na důležitost psychické a odborné podpory sociálních pracovníků. Ta se uskutečňuje například formou například kurzů, školení, terapie či zmíněné supervize, která napomáhá k jejich emocionální vyrovnanosti. Neméně důležitá je osobní psychohygiena, kterou by měl vykonávat každý sám dle vlastních potřeb. To vše může mít pozitivní efekt na zkvalitňování poskytovaných služeb klientům, například v kontaktních centrech pro drogově závislé. V práci také nemohu opomenout negativní dopady, které s sebou nese neustálý emocionální tlak působící na sociální pracovníky. Okrajově zmíním také syndrom vyhoření, což může být hrozba, která doprovází celou oblast sociální práce.

# 1. Sociální práce s drogově závislými

První kapitola mé práce se bude zabývat konkrétně sociální prací s drogově závislými. Blíže popíšu, co je sociální práce a definuji cílovou skupinu. Následně se budu věnovat tomu, jaké jsou typy sociálních služeb pro drogově závislé, v čem tyto služby a tato práce spočívají. Chtěla bych také zmínit v krátké podkapitole jaký je vztah sociální práce a psychologie. Vysvětlení níže uvedených pojmů je velmi důležité pro následné pochopení kontextu informací z odborné literatury a poznatků z praxe.

## 1.1 Sociální práce

Vysvětlení pojmu sociální práce slouží k uchopení, o jaký obor se jedná, o co tento obor usiluje a jak napomáhá konkrétním klientům s jejich náročnými životními situacemi.

*„Sociální práce je společenskovední disciplína oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“<sup>1</sup>*

Sociální práce se snaží pomáhat potřebným osobám s jejich náročnými životními situacemi, případně usnadňovat jejich zvládnání. Problémy, které klienti řeší, jsou například chudoba, závislost na návykových látkách, zadluženost či nezaměstnanost. Velkou roli ve fungování sociální sféry hraje provázanost a spolupráce mezi různými typy sociálních služeb. Toto označujeme sítí sociálních služeb. Každá organizace má několik spolupracujících organizací. Tato provázanost může usnadňovat práci nejen sociálním pracovníkům, ale také klientům. Jsou však služby, které jsou anonymní, jako například kontaktní centra pro drogově závislé. I v tomto případě je provázanost sociálních služeb velmi důležitá. Je zde možnost se poradit nebo zajistit potřebné informace o klientovi a na jeho problémy nacházet komplexní řešení například s úřady

---

<sup>1</sup> MATOUŠEK a Kol., *Metody a řízení sociální práce*, Portál, Praha, 2008, ISBN: 978-80-7367-502-8, str. 11.



či jinými sociálními službami. Při bližší spolupráci nad konkrétním případem je pak možná společná konzultace. V praxi to lze jen v případě, kdy klient podepíše souhlas o sdílení informací v určitém rozsahu i třetí straně. Tyto souhlasy poté bývají ukládány klientovi do osobní složky. Služby pro drogově závislé mají mnohdy navázanou spolupráci například s úřady, službami pro duševně nemocné, léčebnami, detoxy apod.

## 1.2 Cílová skupina

Definování cílové skupiny je důležité především proto, aby bylo zřejmé, s jakými klienty se sociální pracovníci setkávají při výkonu své profese. Tomu jsou přizpůsobeny nabízené služby dle potřeb klienta. Práce s určitou cílovou skupinou začíná tím, že se definují základní společné znaky klientů. Každý sociální pracovník si pro výkon své profese velmi často volí cílovou skupinu, která je mu nejbližší. Preferenci při výběru oblasti sociální práce si většina budoucích sociálních pracovníků ujasňuje v rámci praxí v průběhu studia.

*„Definování cílové skupiny není jen formální záležitostí, ale pracovní technikou. Organizacím a týmům pomáhá jasná znalost toho, „kdo je náš klient“, při plánování a organizování nabídky služeb. Pracovníkům pak může být pomoci při diferencovaném přístupu ke klientům (tj. přístupu, který rezignuje na představu jednoho modelu pro všechny a upravuje nabídku služeb individuálně pro potřeby konkrétního klienta). Definice je zde předkládána jako postupný proces řetězení klíčových definičních znaků. Proto práce s cílovou skupinou začíná již hledáním vhodných definičních znaků a jejich strukturováním podle důležitosti (vypovídající schopnosti).“<sup>2</sup>*

V této práci se zaměříme výhradně na cílovou skupinu osob závislých na psychoaktivních látkách. Jsou to osoby různého věku. Z praxe však mohou potvrdit, že převážná část uživatelů je ve věku do 40 let. Starších pravidelných uživatelů není mnoho. Do cílové skupiny osob závislých na psychoaktivních látkách spadají klienti, kteří experimentují s drogami, příležitostní uživatelé drog a samozřejmě také pravidelní uživatelé drog.

Často se s drogovou závislostí pojí problematika bezdomovectví. Při dlouhodobém užívání totiž vzniká tolerance na užívanou drogu a přichází navyšování potřebného množství užívané látky, které je pro závislého uspokojující. Závislá osoba postupem

---

<sup>2</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Kontaktní práce*, Česká asociace streetwork, 2007, ISBN: 978-80-254-4001-8, str. 87.

času ztrácí veškeré zábrany a opouští své povinnosti, které jsou pro ni méně důležité než obstarání drogy. Postupně začne závislá osoba zanedbávat vše jen proto, aby zajistila danou látku. Pravidelné užívání návykových látek je finančně náročné, a proto se mnohdy stává, že osoba začne rozprodávat své osobní věci či okrádat své blízké za účelem obstarání finančních prostředků. Jedním z následků finančních problémů může být nedostatek financí pro zaplacení například nájemného. To vede ke ztrátě bydlení. Osoba se ocitá na ulici nebo se uchyluje ke squatování (obsazování nevyužitých, opuštěných prostor).

### 1.3 Drogová závislost

Bylo by vhodné si na začátek definovat, co závislost je. Jedním z problémů je, že každý může závislost pojmenovávat či definovat jinak, na což poukazuje například John Alcorn z Trinity College ve svém článku s názvem *Prohibitions: Mind drugs & addiction*. V tomto článku zmiňuje například rozdíl mezi žvýkáním listů koky andskými rolníky při práci a užíváním vysoce koncentrovaných dávek chemicky upraveného kokainu.

V článku autor také uvádí, že existují neshody ohledně rozsahu a povahy závislosti. Někteří autoři ji definují jako nemoc. Jiní, jako například Gene M. Heyman, který se v současné době věnuje výzkumu opiátové epidemie, však definuje závislost jako poruchu volby.<sup>3</sup>

Z výše zmíněného článku vyplývá, že závislost je vnímána různými způsoby. Pro podrobnější vhled níže uvádím více různých definic, aby bylo možné jejich porovnání.

Obsáhlou a zajímavou definici uvádí Nešpor ve své knize *Návykové chování a závislost*. Sám autor říká, že definice (viz níže) je komplikovaná, ale výstižná.

Syndrom závislosti je skupina fyziologických, behaviorálních a kognitivních fenoménů, v nichž užívání nějaké látky nebo třídy látek má u jedince několikanásobnou přednost než jiné jednání, kterého si kdysi více cenil. Tento syndrom je značen statistickým kódem F1x.2, kdy se na místo „x“ před desetinnou tečku dává kód příslušné látky. Centrální charakteristikou závislosti je touha (často velmi silná až přemáhající) brát psychoaktivní látky (některé mohou být na předpis, ale nemusí),

---

<sup>3</sup> Srov. ALCORN, John. *Prohibitions: Mind drugs & addiction* [online] [2019-10-09] [cit. 2021-02-08]

Dostupné na: <https://www.econlib.org/prohibitions-mind-drugs-addiction/>

alkohol nebo tabák. K diagnostikování závislosti by mělo dojít až v případě, kdy během jednoho roku dojde ke třem nebo více z následujících jevů:

- silná touha užívat látku (craving, bažení)
- potíže se sebeovládáním při užití návykové látky
- tělesný odvykací stav, který je spojen s neužitím látky nebo s nedostatečným množstvím užití látky – někdy se k útlumu tohoto stavu používá látka s podobnými účinky
- tolerance k účinku látky – potřeba látky zvyšovat, protože si tělo vytváří toleranci
- postupné opomíjení jiných zájmů a potěšení – důvodem je množství času při obstarávání látky nebo zotavení po užití látky
- užívání látky i s vědomím jejích škodlivých následků<sup>4</sup>

Tato definice podle Nešpora obecně popisuje, co je závislost. Pro nás je však podstatná konkrétně závislost na drogách. Závislost na drogách je řazena mezi látkové závislosti. Tato práce se bude zaměřovat především na oblast uživatelů psychotropních látek. Základním dělením psychotropních látek je dělení na měkké a tvrdé. Mezi psychotropní látky měkké řadíme například marihuanu, LSD nebo psilocybinové houbičky. Mezi psychotropní látky tvrdé řadíme například heroin, crack nebo pervitin.

*„Mezi návykové látky vedoucí k závislosti patří těkavá organická rozpouštědla (toluen, trichloretylen), stimulancia centrálního nervového systému (amfetamin, kokain) a halucinogeny (LSD, fencyklidin, kanabinoidy, alkaloidy vyšších hub – psilocybin), alkaloid z mexického kaktusu (meskalin) a opiáty (heroin). Fyzickou závislost navozují spíše látky tlumící centrální nervový systém, tedy etanol, opiové alkaloidy, barbiturátová i nebarbiturátová hypnotika a anxiolytika (např. benzodiazepiny).“<sup>5</sup>*

Většina psychotropních látek má psychickou složku závislosti. To znamená, že při odvykání nedochází k abstinenčním příznakům a jejich fyzickým projevům, ale projevuje se v chování uživatele, které vyplývá z touhy po droze. Patří sem například pervitin, marihuana nebo kokain. Naproti tomu však existují látky, které mají psychickou i fyzickou složku závislosti, které se projevují po odeznění účinku drogy tělesnými příznaky (nevolnost, zvracení, třes). Patří sem například heroin nebo opium.

---

<sup>4</sup> Srov. NEŠPOR, Karel, *Návykové chování a závislost*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-267-6, str. 9-10.

<sup>5</sup> KALINA, Kamil, a kol., *Klinická adiktologie*, Grada, Praha, 2015, ISBN: 978-80-247-4331-8, str. 78.

Závislost lze také definovat postupným vývojem užívání návykové látky. To popisuje Barbara Herman ve své knize s názvem *Glutamate and addiction*.

Zde autorka uvádí, že závislost lze definovat také jako postupný vývoj od příležitostného nebo kontrolovaného užívání k nutkavému vzoru chování při hledání a užívání drog.<sup>6</sup>

Závislost lze tedy popsat jako přechod od občasného užívání, které může být spojeno s různými příležitostmi, k přechodu na každodenní touhu po droze a potřebu ji sehnat a užít.

#### 1.4 Sociální služby pro drogově závislé

V této kapitole si nejprve nastíníme některé služby poskytované drogově závislým, jejich fungování a vazbu přímo na kontaktní centrum pro drogově závislé. Následně bude tato kapitola zacílena na nízkoprahová kontaktní centra.

Existuje několik druhů služeb pro drogově závislé. Jedná se nejen o služby pro aktivní uživatele, ale také o služby pro jejich rodiny a blízké. Stručně se seznámíme s terénními programy, adiktologickými poradnami, detoxikačními jednotkami, ambulantní léčbou, substituční léčbou, doléčovacími centry či terapeutickými komunitami. Zvláštní podkapitola bude věnována nízkoprahovým kontaktním centrům. Služby pro aktuální uživatele návykových látek vycházejí především z přístupu, který je nazýván harm reduction.

*„Harm reduction můžeme definovat jako soubor praktických strategií, které redukuje negativní dopady užívání drog, a zahrnuje spektrum strategií od bezpečnějšího užívání po strategii vedoucí k abstinenci. Harm reduction strategie se snaží pracovat s klienty „tam, kde právě jsou“ a zaměřuje se na okolnosti užívání i užívání samotné.“<sup>7</sup>*

Harm reduction se snaží snižovat rizika spojená s užíváním návykových látek, a to nejen pro samotné uživatele, ale také pro společnost jako takovou. Zajišťuje primárně službu výměny jehel, která je důležitá ze dvou důvodů. Zaprvé z důvodu ochrany veřejného zdraví, jelikož díky této službě se snižuje množství volně odhozených jehel na veřejných prostranstvích, které znamenají riziko nechtěného

---

<sup>6</sup> Srov. HERMAN, Barbara, *Glutamate and addiction*, Humana Press, Totowa, New Jersey, 2003, ISBN: 0-89603-879-3, str. 127.

<sup>7</sup> KALINA, Kamil, *Základy klinické adiktologie*, Grada, Praha, 2008, ISBN: 80-247-1411-6, str. 100.

přenosu infekčních chorob. Dalším důvodem její důležitosti je zamezování přenosu infekčních chorob jako jsou HIV/AIDS nebo žloutenka typu C mezi přímými uživateli návykových látek. V rámci tohoto přístupu je poskytováno klientům mnoho dalších služeb, jako je poskytování informací a osvěta v oblastech bezpečnějšího užívání drog, prevence přenosu pohlavních, případně jiných infekčních chorob a motivace k léčbě.

Přístup HR je velice srozumitelně popsán v zápisu z konference Hradecké dny sociální práce. Harm reduction je zaměřeno na snižování rizik a nepříznivých dopadů, které jsou spojené s určitým jednáním. Jeho prvky se dají využívat ve sociálních službách, ale také v jiných typech služeb. Přímou charakteristikou těchto programů je, že se zaměřují na prevenci škod spojených s užíváním drog, ale ne na prevenci užívání drog.<sup>8</sup>

Tento přístup se tedy snaží vycházet a reagovat na potřeby klienta a jeho životní styl. Cílem je snižovat rizika, která jsou spojena s užíváním návykových látek. Nejedná se o prevenci užívání návykových látek jako takového. To sice nevylučuje, ale nepokládá za nutné, aby docházelo k okamžité a prvořadě abstinence. Bere v potaz klienta a jeho současnou situaci. Akceptuje tedy, že klient nyní užívá drogy a nechce nebo nemůže přestat. Zároveň se však snaží chránit společnost právě tím, že snižuje výše zmíněná rizika. Snaží se i podávat rady, návody či vysvětlení, jak drogu připravit k aplikaci, aplikovat, jak využívat a dezinfikovat náčiní apod.<sup>9</sup>

Existuje mnoho další služeb pro drogově závislé (právní poradenství, služby ve vězení, psychiatrické léčebny, ...), které však nebudou předmětem této práce.

Níže uvádím stručný popis jednotlivých služeb, které mají přímou návaznost na činnost a služby poskytované nízkoprahovými kontaktními centry.

### Terénní programy

Terénní programy jsou také nazývány anglickým pojmem „street work“. Tento program poskytuje klientům služby přímo v jejich přirozeném prostředí (ulice, byty, bary či squaty, ...). Zaměřuje se především na klienty, kteří mají chaotický životní styl nebo se chovají rizikově. Terénní pracovníci se také snaží klienta motivovat ke změně.

---

<sup>8</sup> Srov. POSPÍŠIL, David, SMUTKOVÁ, Lucie, *Podpora člověka v jeho přirozeném prostředí*, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Praha, 2017, ISBN: 978-80-7421-121-8, str. 478.

<sup>9</sup> Srov. KALINA, Kamil, a kol., *Drogy a drogové závislosti 1: Mezioborový přístup*, Úřad vlády České republiky, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2003, ISBN: 80-86734-05-6, str. 79-80.

Pracovníci v rámci této služby zprostředkovávají distribuci Harm reduction materiálu a zdravotního ošetření. V terénu může být prováděno také testování výskytu protilátek viru HIV, žloutenky typu B a C nebo syfilidy. V případě, že není možné některé z těchto služeb provádět v terénu navazuje na tento program spolupráce s kontaktními centry.<sup>10</sup>

#### Adiktologické poradny

V této službě se pracuje nejen s klienty, ale také s rodinou, partnery či jinými blízkými závislých. Tyto poradny nabízejí poradenství nejen pro závislé osoby na drogách, ale také pro osoby s nelátkovou závislostí například pro sázkaře či patologické hráče.<sup>11</sup>

I v tomto případě může kontaktní centrum pro závislé a jejich blízké fungovat jako důležitý zdroj informací a pomoci.

#### Detoxikační jednotky

Zaměřují se na minimalizaci projevu odvykacích symptomů a pomáhají s nastavením medikace, která klientům pomáhá přenést se přes tuto náročnou fázi procesu detoxikace.<sup>12</sup>

#### Ambulantní léčba

Při ambulantní léčbě dochází klient ambulantně do zdravotnických i nezdravotnických zařízení. Není vytržen z kontextu běžného života, ale naopak. Dále pokračuje ve svém fungování (dochází do zaměstnání či do školy) a to může vést k jeho větší motivaci léčit se. Tento způsob léčby se snaží pracovníci kontaktních center klientům doporučit v případech, kdy je to adekvátní způsob řešení situace klienta.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Srov. KALINA, Kamil, a kol., *Drogy a drogové závislosti 2: Mezioborový přístup*, Úřad vlády České republiky, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2003, ISBN: 80-86734-05-6, str. 159.

<sup>11</sup> Srov. ADIKTOLOGICKÁ PORADNA PREVENT 99 [online] [cit. 2021-03-10]

Dostupné na: <https://www.prevent99.cz/ap/>

<sup>12</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana, *Sociální práce v praxi*, Portál, Praha, 2005, ISBN: 978-80-7367-818-0, str. 215.

<sup>13</sup> Srov. MAGDALENA o. p. s. [online] [cit. 2021-03-10]

Dostupné na: <http://www.magdalena-ops.eu/cz/sluzby-pro-zavisle/lecba/ambulantn%C3%AD-lecba>

## Substituční léčba

*„Základním principem substituce je náhrada ilegálně a draze získávané, intravenózně aplikované a krátkodobě účinné drogy jinou látkou s obdobným účinkem, ovšem podávané pravidelně, legálně a zdarma (případně velmi levně), v čisté formě a perorálně (výjimečně i jiným způsobem). Substituční léčba je udržovací terapie, která odkládá splnění (pro některé klienty) konečného cíle (tj. trvalé a důsledné abstinence) na dobu, kdy bude klient objektivně i subjektivně schopen abstinčně orientovanou léčbu podstoupit.“<sup>14</sup>*

## Doléčovací centra

Doléčovací centra se zaměřují na následnou péči a prevenci relapsu u klienta, který absolvoval léčbu. Tato služba poskytuje například chráněné bydlení či chráněné zaměstnání, kde musí klienti dodržovat určitá pravidla a znovu získávají běžné sociální návyky.<sup>15</sup>

## Terapeutické komunity

Terapeutická komunita je zvláštní forma skupinové psychologie, kdy klienti (různého věku, pohlaví či vzdělání) spolu žijí. Kromě skupinových sezení spolu sdílejí další program, který má charakter pracovní či jiné činnosti. To umožňuje, aby promítali do této malé společnosti problémy z osobního života a hlavně své vztahy k ostatním lidem. Komunita je terapeutická proto, že podněcuje získání náhledu na vlastní problémy a vlastní život. Zároveň klientům umožňuje nácvik vhodnějších způsobů chování.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> KALINA, Kamil, a kol., *Drogy a drogové závislosti 2: Mezioborový přístup*, Úřad vlády České republiky, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2003, ISBN: 80-86734-05-6, str. 222.

<sup>15</sup> Srov. DOLÉČOVACÍ CENTRUM PREVENT 99 [online] [cit. 2021-03-10]

Dostupné na: <https://www.prevent99.cz/dc/#program>

<sup>16</sup> Srov. KALINA, Kamil, a kol., *Drogy a drogové závislosti 2: Mezioborový přístup*, Úřad vlády České republiky, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2003, ISBN: 80-86734-05-6, str. 53.

## Nízkoprahová kontaktní centra

Pojem nízkoprahový označuje možnost poskytnout pomoc klientovi zcela anonymně. Není nutná identifikace ani ověření totožnosti.<sup>17</sup>

Kontaktní centra poskytují služby velmi podobné terénním programům s tím rozdílem, že klient musí docházet za službou. Kontaktní centra poskytují širší nabídku služeb. Jde o hygienický servis, potravinový servis, možnost využití počítače či telefonu. Pracovníci se mohou blíže zaměřit na klientovu situaci a mohou navázat dlouhodobější spolupráci. Je zde množnost předléčebného poradenství a následného zprostředkování léčby. Pracovníci se také hodně zaměřují na motivaci klienta k léčbě. Klienti bez domova si mohou na adrese kontaktního centra zřídit doručovací adresu, aby mohli přebírat poštu. Služby mívají také určité aktivizační programy. Jedná se například o vaření s klienty, dámský klub, promítání filmů apod. Tyto aktivity jsou pro klienty velkým přínosem, protože mohou dělat běžné věci, které jim mnohdy jejich současná situace nedovoluje.

Nyní bych se ráda zaměřila na to, co kontaktní centra obecně považují na své poslání, či co vnímají jako cíle své aktivity. Poslání a cíle mají všechna centra, s kterými jsem spolupracovala, vesměs stejné.

Pro bližší vzhled jsem si vybrala Kontaktní centrum Prevent 99 v Českých Budějovicích. Zmíněné kontaktní centrum své poslání a cíle definuje takto: „*Posláním KC Prevent České Budějovice je poskytnout bezpečné a přijímající prostředí populaci uživatelů drog a alkoholu, nabídnout uživatelům služby pomoc a podporu při hledání vhodného řešení jejich aktuálních problémů, snažit se minimalizovat zdravotní a sociální rizika vyplývající z jejich životního stylu, motivovat je ke změně dosavadního způsobu života směrem k abstinenci a těmito prostředky zároveň chránit populaci drogami nezasaženou. Cíle služby jsou navázání kontaktu s uživateli návykových látek, pozitivní změna rizikového chování klientů, stabilizace či případně zvyšování kvality života klientů, motivace klientů ke změně způsobu života (směrem k abstinenci) a ochrana většinové společnosti před negativními dopady souvisejícími se zneužíváním návykových látek.*“<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich, a kol., *Metody a řízení sociální práce*, Portál, Praha, 2013, ISBN: 978-80-262-0213-4, str. 190.

<sup>18</sup> KONTAKTNÍ CENTRUM PREVENT 99 [online] [cit. 2021-02-20] Dostupné na: <https://www.prevent99.cz/kccb/>



V kontaktním centru pracuji déle než 3 roky. Práce mě velmi baví hlavně proto, že sleduji dlouhodobější cíle, cesty klientů a zároveň mohu být součástí této práce a pomoci.

## 1.5 Vztah sociální práce a psychologie

Sociální práce a psychologie pracují na společném základu. To, čím se obě zabývají, je chování lidí v určitém kontextu. Psychologie se zaměřuje spíše na individuální chování. Sociální práce a sociální pracovník se zaměřují na sociální fungování. Psychologie i sociální práce se snaží o uchopení racionálních i emotivních procesů lidí.<sup>19</sup>

Psycholog bývá často členem pracovního týmu sociálních pracovníků. Tak je to i v mém zaměstnání. Vedoucí zařízení je psycholog a mnohdy dává velmi užitečné podněty při práci s klientem.

Psychologie se zabývá psychikou klienta, tedy jeho chováním a prožíváním. Psycholog má roli spíše terapeuta. Zaměřuje se přímo na konkrétního klienta a jeho chování. Snaží se odhalit, zmírnit a navrhnout řešení klientova problému z hlediska jeho chování. Není však pravidlem, že klient dochází k psychologovi pouze v případě nějakého problému. Jsou lidé, kteří si s psychologem chtějí pouze popovídat o svém životě, jeho struktuře a třeba plánech do budoucna. Mnoho mých kolegů z oblasti sociální práce psychologa navštěvuje v osobním životě.

*„Psycholog a sociální pracovník jsou často členy společného pracovního týmu. Psycholog však více pracuje s klientovým vnitřním světem, přičemž hledá možnosti řešení především v osobnosti klienta.“<sup>20</sup>*

Sociální práce se tedy zaměřuje na sociální fungování. Jedná se o sociální vazby a jejich využití při řešení obtíží klienta. Sociální pracovník se snaží klientovi poskytnout vhled, jak by mohl využívat své prostředí a sociální vazby, při řešení daného problému. Nejvíce klienta může ovlivnit jeho rodina. Je to tedy jedna z prvních oblastí, na které se sociální pracovník při úvodním sezení zaměří.

---

<sup>19</sup> Srov. NAVRÁTIL, Pavel, *Teorie a metody sociální práce*, Marek Zeman, Brno, 2001, ISBN: 80-903070-0-0, str. 23.

<sup>20</sup> KVĚTENSKÁ, Daniela, *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, Gaudeamus, Hradec Králové, 2009, ISBN: 978-80-7041-431-6, str. 26.

Ve chvíli, kdy dojde k poruše sociálního fungování klienta, snaží se sociální pracovník najít možnosti řešení vzniklého problému. Ty hledá v samotném klientovi, ale také v jeho bezprostředním okolí.<sup>21</sup>

Při práci s klientem dochází mezi sociálním pracovníkem a klientem k utváření určitého vztahu. Často slýcháme, že by si člověk neměl brát „práci domů“. Ze své vlastní zkušenosti mohu říct, že při této profesi to není vždy snadné. Sama často i ve svém volnu přemýšlím o situacích a životech některých svých klientů, které se mnou sdílejí. Abych si tedy mohla od práce odpočinout a snížit vliv na můj soukromý život, využívám různé formy psychohygieny, která je velmi důležitá. V praxi se snažím zaměstnat hlavu čímkoliv, abych nemusela na práci myslet. Ráda si přečtu knihu, trávím volný čas s rodinou, přáteli případně si odpočinu u sledování filmu. Psychohygieny má však pro každého jinou formu. Důležitý je efekt, který můžeme každý získat například díky sportu, návštěvě kulturních akcí, setkání s přáteli, četbou nebo třeba fyzickou aktivitou. Je důležité, aby si každý našel svou formu psychohygieny, s čímž mu může pomoci vzdělávací program zprostředkovaný například zaměstnavatelem.

---

<sup>21</sup> Srov. KVĚTENSKÁ, Daniela, *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, Gaudeamus, Hradec Králové, 2009, ISBN: 978-80-7041-431-6, str. 26.

## 2. Fenomén emoce v pojetí obecné psychologie

Abychom se vůbec mohli zabývat tím, které emoce prožívá sociální pracovník při práci s drogově závislými, musíme si říct, co jsou emoce. Každý člověk prožívá emoce. Lišíme se pouze v tom, v jaké intenzitě emoce prožíváme. Otázkou je, jestli reagujeme vždy emotivně?

Na vše, co člověk zažívá nereagujeme emotivně. Emoce přicházejí a odcházejí. Nejsme neustále v zajetí emocí. Jsou momenty, kdy emoce pociťujeme, ale v dalším momentě už jsou pryč. Každý prožívá emoce v jiné intenzitě. Avšak i ti, kteří prožívají emoce nejintenzivněji, mají úseky, kdy nepociťují žádné emoce. Někteří vědci však tvrdí, že člověk prožívá neustále nějaké emoce. Mohou být tak slabé, že je člověk ani nepostřehne a nedává jim žádnou váhu, protože neovlivňují jeho chování. Pokud je toto pravda, tak můžeme říct, že jsou úseky, kdy neprožíváme žádné emoce.<sup>22</sup>

Kapitola se zaměří na teoretické vymezení emocí. Následně podrobněji přiblížím konkrétní emoce. Budou to emoce, které považuji za „základní“ a setkávají se s nimi sociální pracovníci při své práci. Samozřejmě nejen sociální pracovníci, ale každý člověk ve svém životě. Emoce, které zde zmíním, jsou podle Tomkinsa definovány jako základní, o čemž píšou Výrost a Slaměník ve své knize.

Tomkins stanovil šest základních emocí, které se projevují výrazem ve tváři. Jedná se o hněv, znechucení, strach, smutek, štěstí a překvapení. Tyto emoce je možné chápat jako primární a jsou spojené se základními potřebami člověka. Postupně bylo těchto šest základních emocí doplněno samotným Tomkinsem a dalšími autory o opovržení a radost.<sup>23</sup>

Z hlediska praxe v sociální práci jsem tedy pro popis jednotlivých emocí vybrala tyto: hněv, strach, smutek, štěstí a radost, naděje, empatie a očekávání.

### 2.1 Emoce

Co tedy znamená pojem emoce? Když jsem o tomto pojmu hovořila s lidmi v mém okolí, většina mi řekla, že je to cit. Je to prý to, co cítíme. Jedná se například o strach,

---

<sup>22</sup> Srov. EKMAN, Paul, *Odhalené emoce: Naučte se rozpoznávat výrazy tváře a pocity druhých*, Jan Melvil Publishing, 2015, ISBN: 978-80-87270-80-6, str. 93.

<sup>23</sup> Srov. VÝROST, Josef, SLAMĚNÍK, Ivan, *Aplikovaná sociální psychologie II*, Grada, Praha, 2001, ISBN: 80-247-0042-5, str. 54.

radost, hněv, štěstí. Takové může být vysvětlení emoce z řad neodborné veřejnosti. Druhá část lidí řekla, že ví, co emoce je, ale když jsem chtěla její definici, nebyli schopni toto definovat.

Definice emoce z hlediska psychologie však není tak jednoduchá. Na úvod bych chtěla použít takovou definici, aby bylo znatelné, jak jsou emoce a city provázány.

V literatuře se objevuje vysvětlení pojmu emoce a cit a jejich vztahu. Na to poukazuje Nakonečný ve své knize Emoce.

Emoce vyjadřují komplexní fenomén, jehož složky vedle fyziologických změn a určitých způsobů chování tvoří city, jako jisté způsoby prožívání situací, do nichž lidé vstupují.<sup>24</sup>

Emoce definuje také Stuchlíková, která se zabývá studiem emocí.

*„Emoce jsou velmi komplexní jevy jejichž charakteristickým rysem je jejich velká citlivost a proměnlivost. Citlivost emocí na změny v osobních a situačních okolnostech se odráží v tom, že bez zjevných změn v objektivních okolnostech se emoce sama může proměňovat (na základě subjektivního hodnocení situace). V jedné situaci může být daná emoce vzbuzena, ale v jiné stejně typické situaci nikoli.“<sup>25</sup>*

Reinhard Fiehler se zaměřuje na emocionalitu a komunikaci. Velice mě zaujala jeho část o emocích.

Víme, že v sobě nosíme emoce, že nás mohou ovládat, že se nám stávají a že je můžeme skrýt. Ale víme také, že se emoce často tlačí „ven“. Vyjadřují se a ovlivňují naše činy, a to buď „zbarvením“ akce, nebo vedením nových, nepředvídaných akcí. A zvláště víme, že takové souvislosti existují mezi emocemi a našimi komunikačními akcemi.<sup>26</sup>

Souvislost mezi emocemi a našimi komunikačními akcemi je velmi viditelná. Používáme například: „Její hlas zněl smutně. Z jeho hlasu cítím nadšení.“ To jsou věci, které vnímáme a zároveň díky nim usuzujeme emoční naladění druhé osoby.

---

<sup>24</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 11.

<sup>25</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva, *Základy psychologie emocí*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-282-9, str. 11.

<sup>26</sup> Srov. FIEHLER, Reinhard, *Kommunikation und Emotion: Teoretische und empirische Untersuchungen zur Rolle von Emotion in der verbalen Interaktion*, de Gruyter, Berlin: New York, 1990, ISBN: 3-11-011720-7, str. 3.

## Hněv

Hněv zažívá někdy každý. Hněváme se, když se nám například něco nedaří nebo někdo dělá něco, co je nám nepříjemné. To se samozřejmě týká i sociální práce. Například při začátcích mé profese jsem měla problém s dodržováním hranic u klientů, ke kterým jsem cítila jisté sympatie. Hněvala jsem se později sama na sebe, protože jsem tyto hranice překračovala. Následně mohlo docházet ze strany klientů k využívání mé laskavosti a ústupnosti. To však narušovalo mé postavení a zároveň váhu mého slova. Postupem času a se získáváním zkušeností jsem se naučila respektovat hranice a hlídat se.

Hněv je vrozená reakce na určitou překážku, která se staví do cesty při dosahování nějakého cíle. Zároveň tato překážka může bránit rozvíjení jednání. Hněv má také své formy, a to slabší a silnější. Slabší forma hněvu je pocit rozzlobení. Člověk se může zlobit například, když mu někdo překáží při vystupování z autobusu. Silnější afektivní forma hněvu je vztek neboli stav zuřivosti. Výrazem hněvu je zrudnutí obličeje, zatínání pěstí či mračení se.<sup>27</sup>

Hněv však nevyvolává pouze činnost, která se nám nedaří. Hněv bývá často vyvolán druhou osobou. Druhá osoba totiž může klást do cesty při dosahování cíle jisté překážky. Na otázku, kdo vzbuzuje hněv odpovídá James Averill.

*„Jsou to v 29% blízké milované osoby, ve 24 % někdo, koho dobře známe a máme rádi, v 25% lidé, které známe, v 8% lidé, které známe, ale nemáme je rádi; jen ve 13 % je to někdo cizí.“<sup>28</sup>*

Je velice zajímavé, že největší procento lidí, kteří v nás vzbuzují hněv, tvoří lidé, kteří jsou pro nás důležití, záleží nám na nich a máme je rádi.

## Strach

Obecně o strachu a o tom, že je součástí lidského života hovoří Fritz.

*„Strach patří nevyhnutelně k našemu životu. Ve stále nových obměnách nás provází od narození až do smrti. V dějinách lidstva se setkáváme se stále novými pokusy, jak zvládnout strach, jak jej zmenšit, překonat nebo spoutat. Usilovaly o to magie, náboženství i věda. Pocit bezpečí u Boha, oddaná láska, zkoumání přírodních zákonů nebo askeze zřikající se světa a filozofické poznatky sice strach neodstraňují, mohou*

---

<sup>27</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 339.

<sup>28</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva, *Základy psychologie emocí*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-282-9, str. 142.

však pomáhat jej snášet a snad jej také plodně využít pro náš vývoj, pro osobní růst. Jednou z našich iluzí však je, že věříme, že je možné žít život beze strachu; strach patří k naší existenci a je odrazem našich závislostí a našeho vědomí vlastní smrtelnosti. Můžeme se pouze pokusit rozvinout síly působící proti němu: odvahu, důvěru, poznání, moc, naději, pokoru, víru a lásku, které nám mohou pomoci strach přijmout, vyrovnat se s ním, stále znovu nad ním vítězit. Na metody jakéhokoli druhu, které nám slibují osvobození od strachu, bychom se měli dívat skepticky; nedostojí skutečnosti lidského bytí a budí iluzorní očekávání.<sup>29</sup>

Strach je emocionální stav v přítomnosti nebo v očekávání nějakého nebezpečného, škodlivého nebo ohrožujícího podnětu. Jedná se o subjektivní prožitek extrémního zneklidnění. Strach nám pomáhá se rychleji orientovat v proměnlivém okolí. Je velice užitečnou emocí.<sup>30</sup>

Strach vyvolávají neočekávané či nebezpečné situace. Je přirozený. Je normální, že máme z něčeho strach. Studenti zažívají strach například ve zkuškovém období, kdy se bojí, že nejsou dostatečně naučeni nebo celkově z nesplnění zkoušky. Strach je také viditelný v sociální práci. Pracuji s drogově závislými a někdy se stává, že klienti přijdou do centra využít služby, ale bohužel jsou pod vlivem návykové látky. Někteří uživatelé alkoholu bývají agresivní. To jsou situace, kdy mám strach. Nevím, co klient požaduje a jak bude reagovat na slova pracovníka. V období zimy mívám strach o klienty, kteří jsou na ulici. Bojím se, že nezvládnou zimu.

*„Mírnější formou strachu je obava, naopak silnějším projevem je afekt označovaný jako hrůza nebo zděšení, který může být ochromující.“<sup>31</sup>*

Ze zkušeností víme, že strach můžeme přenášet i na osoby kolem nás. Pokud je například v budově školy nebo obchodního centra hlášena bomba, strhne se davová panická reakce. Lidé se začnou strachovat a případně utíkat. O nakažlivosti strachu hovoří Nakonečný.

Strach je velmi nakažlivý a rychle se šíří na základě alarmujících zpráv. Na základě pozorování útěku jiných se lidé k útěku přidávají. Strach může také sloužit jako varovný

---

<sup>29</sup> FRITZ, Riemann, BOSÁKOVÁ, Eva, Základní formy strachu: typy lidské osobnosti, jejich vznik, charakteristiky a formy vztahů, Praha, Portál, 2010, ISBN: 978-80-7367-700-8, str. 11.

<sup>30</sup> Srov. STUHLÍKOVÁ, Iva, *Základy psychologie emocí*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-282-9, str. 145.

<sup>31</sup> NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 335.

signál. Může usměrňovat myšlení a jednání osoby k novým možnostem hledání záchrany.<sup>32</sup>

## Smutek

Smutek je negativní emoce, která je však součástí lidského života. Jsme smutní, když se něco nedaří podle našich představ. Je nutné, abychom přijali smutek a prošli si jeho fázemi za účelem zpracování dané události a s ní spojeným prožíváním dané emoce.

*„Obličejový výraz smutku všichni dobře známe. Smutek je univerzální, na kultuře nezávislá emoce, snadno rozpoznatelná všemi lidmi, kdykoliv a kdekoliv. Stejný výraz můžeme vidět u dětí i u dospělých. To je jedním z důvodů, proč je smutek považován za jednu ze základních emocí.“<sup>33</sup>*

Smutek mohou vyvolávat vzpomínky či události, které jsou náročné a nezměnitelné. Smutek může vyvolat i samota. Zároveň však vím, že smutek může vést k motivaci. Člověk je může vnímat jako motivaci k určité změně. Například ke změně zaměstnání či nějaké jiné podstatné věci ve svém životě.

Lehčí forma smutku je zarmoucení. To může vyvolat například ztráta nějakého předmětu. Silnější forma smutku je žal. Ten může být vyvolán například zážitkem velkého neštěstí (ztráta blízké osoby). Obecně tedy platí, že smutek je reakcí na ztrátu něčeho.<sup>34</sup>

Ztráta někoho nebo něčeho je vždy náročná. Reakcí na tuto ztrátu je tedy smutek či truchlení, které je přirozenou reakcí. O tom píše Špatenková v knize *Krizová intervence pro praxi*.

Smutek, respektive truchlení je normální reakcí na každou uvědomovanou ztrátu. Proces smutku je určitý způsob, kterým jedinec zpracovává ztrátu. Díky tomuto procesu dochází k vyrovnáním se s danou situací. Čím intenzivnější a větší byla vazba jedince ke ztracenému objektu, tím intenzivnější a delší budou projevy smutku a truchlení.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 334.

<sup>33</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva, *Základy psychologie emocí*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-282-9, str. 151.

<sup>34</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 329.

<sup>35</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, Naděžda, *Krizová intervence pro praxi*, Grada, Praha, 2011, ISBN: 978-80-247-2624-3, str. 56.

Smutek je zároveň emoce, která je znatelná, i když člověk nechce. Vnímám, že smutek nelze potlačit, protože je obtížné se usmívat, když je nám do pláče. Smutek je však možnost, jak uvolnit bolest a utrpení člověka. Zároveň se ho člověk snaží rychle zbavit. O tom hovoří Honzák.

*„Smutek je emoci, kterou se člověk snaží nejvíce ze všech setřást. Když se to nepodaří, od plačícího jedince doslova prcháme, nebo ho zaháníme. Vznešená definice říká, že smutek či deprese má sociálně repudiační (=odpuující) charakter.“<sup>36</sup>*

## Radost a štěstí

Radost je pozitivní emoce a patří tedy do pozitivní psychologie. Každý z nás ji rád zažívá. Slovo radost, myslím používáme každý. Říkáme, že máme radost například z nějaké nové věci nebo z nějakého úspěchu.

Nakonečný říká, že radost je příjemný cit, který je spojen s celkovým oživením, které může být doplněno motorickou aktivitou, jako je například radostné poskakování. Radost je reakcí na zisk či nějaký úspěch.<sup>37</sup>

Zaujala mě definice v knize Křivohlavého, který radost definuje takto:

*„V anglickém slovníku (Webster) je radost definována jako emoce velkého potěšení a štěstí, případně jako stav štěstí a blaženosti, způsobený tím, že se stalo něco dobrého a uspokojivého.“<sup>38</sup>*

Štěstí je to, o co každý z nás usiluje. Všichni chceme být šťastni a snažíme se pro to dělat mnohé. Zároveň však naše pocity štěstí ovlivňují i druzí, protože nás může dělat šťastným například partner.

Štěstí je centrálním zájmem našeho života. Často si klademe otázku, zda jsme šťastní my sami nebo lidé v našem blízkém okolí. Štěstí, podobně jako láska, je hlavním tématem naší práce a tvorby. Je třeba rozlišovat mezi dvěma typy štěstí. Prvním typem je dlouhodobý přetrvávající pocit štěstí (osobní pohoda či spokojenost). Druhým typem je krátkodobá emoce intenzivního štěstí (uspokojení či radost). Přetrvávající pocit štěstí je nejobecnější pozitivní emoci.<sup>39</sup>

---

<sup>36</sup> HONZÁK, Radkin, *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*, Praha, Vyšehrad, 2013, ISBN: 978-80-7429-331-3, str. 144.

<sup>37</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 320.

<sup>38</sup> KŘIVOHLAVY, Jaro, *Pozitivní psychologie*, Portál, Praha, 2010, ISBN: 978-80-7367-726-8, str. 67.

<sup>39</sup> Srov. STUHLÍKOVÁ, Iva, *Základy psychologie emocí*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-282-9, str. 127-128.



Štěstí je tedy dlouhodobé nebo krátkodobé. Dlouhodobé štěstí můžeme zažívat například při spokojenosti se svým současným stavem. Krátkodobé štěstí je, když zažijeme něco, co nás činí šťastné nebo něco, co nás uspokojí.

Velice mě zaujalo, že Nakonečný řadí štěstí k emoci radost.

*„Slabší formou radosti je spokojenost, nejsilnější formou je pocit štěstí.“<sup>40</sup>*

Naopak Stuchlíková rozděluje emoce radost a štěstí. Neřadí tedy štěstí pod emoci radost, jako její silnější formu.

## Naděje

Naděje představuje víru v možnost, že vše dobře dopadne. Dávání naděje může být velkým přínosem, protože skrze ni může docházet k motivaci klienta. Nesmí se však jednat o falešnou naději. Dávání falešné naděje přináší více škody než užítku. Klient se může upnout k tomu, že jste mu dali naději, že bude vše dobré. Přitom by sám sociální pracovník nevěřil tomu, že se situace klienta zlepší. Pokud se naděje klienta nenaplní, může to způsobit zklamání. Klient může být demotivován k aktivnímu řešení jeho nepříznivé životní situace, stává se apatickým. Například, když klient přijde o zaměstnání, je vhodné říct, že to bude dobré a pomoci mu s hledáním nového zaměstnání a vrácením se do pracovního procesu. V případě, že klientovi shoří dům a vše v něm, není vhodné říct, že to bude dobré. Klient v tuto chvíli přišel o úplně všechno a pravděpodobně měl v domě věci, které už nikdy mít nebude (rodinné fotky, památeční předměty apod). V tomto případě je vhodné s klientem reálně posoudit jeho situaci a možnosti, případně mu pomoci s jejich řešením.

Naděje přichází tehdy, jestliže před člověkem stojí již riziková či krizová situace a zároveň se ukážou možná řešení, která dávají člověku naději. Naděje je zpravidla projevoována pozitivním prožíváním, člověk má znovu chuť a sílu svoji situaci řešit a nacházet společně se sociálními pracovníky řešení. Naděje může být krátkodobá, ale i dlouhodobá. Vždy je lepší, pokud trvá déle, aby bylo možné dojít k cílům, které chceme splnit. Je potřeba vnímat spojitost mezi duševním vnímáním naděje a reálným vnímáním naděje, které má vést ke splnění cílů.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 321.

<sup>41</sup> Srov. MICELI, Maria, CASTELFRANCHI, Cristiano, *Hope: The Power of wish and Possibility in Theory and Psychology*, Italy, Institute of Kognitive sciences and technologies, 2010, ISBN: 20:10.11.77.09, str. 251-276.

Z praxe se k tomuto tvrzení hodí příklad klienta, který usiluje o léčbu. Klient ztratil bydlení i zaměstnání, vlivem závislosti na pervitinu. Možnost léčby a její úspěšné absolvování může být pro klienta motivací, aby na sobě pracoval a udělal vše proto, aby opět získal zaměstnání a bydlení. Jde o dlouhodobější proces, ale naděje, která je v dlouhodobém měřítku, může klienta dovést až ke splnění cíle, návratu do běžného života.

O tom, co jsou hlavní prvky naděje hovoří Hoffler a Clark. Naděje se zkoumá v Teorii naděje. Prvky, které určují naději jsou odhodlání, cíle a cesty. Je nutné vědět, kam bude naděje směřovat. Pro cestu si musíme zvolit cíle, které budou stanoveny již na začátku. Cesty jsou důležité právě proto, aby bylo možné zjistit, jaké zdroje, možnosti a příležitosti můžeme využít. Člověk musí věřit, že je důležité pracovat na základě vlastní vůle a vnitřního odhodlání.<sup>42</sup>

Naděje je tedy určována cestou a cíli, které si klient stanoví. Zároveň je velice důležité, že cesta a cíle musí vycházet ze samotného klienta. Klient, který je drogově závislý, může nastoupit do léčby, protože to po něm někdo vyžaduje, ale pravděpodobně to nebude účinné, protože to nevychází z přesvědčení a vůle klienta samotného. Proto se například při žádosti o léčbu dělají tři sezení, aby sociální pracovník zjistil, proč se klient chce léčit a zda o to opravdu stojí. S hledáním cesty k dosažení cíle pomáhají klientům sociální pracovníci.

## Empatie

Pojem empatie provází budoucího sociálního pracovníka na každém kroku jeho vzdělávání se. Prostřednictvím praxí se pokouší porozumět danému pojmu a snaží se o praktický nácvik dané emoce. Vzpomínám si, že prohloubení schopnosti empatie jsem uváděla v každé zprávě z praxe na bakalářském studiu. Tato emoce je důležitá právě proto, že umožňuje sociálnímu pracovníkovi vcítit se do situace klienta, což mu může rozšířit obzory v oblasti pomoci klientovi. Je jednou z nejpodstatnějších dovedností sociálního pracovníka, kterou nutně potřebuje k výkonu své profese. Pojem empatie srozumitelně popisuje Slaměník ve své knize *Emoce a interpersonální vztahy*.

Empatie je pokus jedince, který si uvědomuje sebe sama, aby porozuměl pozitivnímu a negativnímu prožívání jiné osoby. Nejde však o porozumění na základě

---

<sup>42</sup> Srov. CLARK, Elizabeth, HOFFLER, Elizabeth, *Hope Matters: The power of social work*, Washington DC, NASW Press, 2014, ISBN: 10.11.80.50.31, str. 61.

vysuzování. Důležitým aspektem empatie je přesnost. Ta se může týkat jedné či obou stran vztahu. Snaha spočívá v co nejpřesnějším a bezpředsudkovém porozumění druhému.<sup>43</sup>

Porozumět prožívání druhé osobě nám umožňuje lepšímu navázání profesnímu vztahu. To je klíčové pro možnou snahu pomoci danému jedinci.

*„Základem pro vytušení citů druhého člověka je dovednost rozumět neverbálními projevy, jako je například tón hlasu, gesta a výrazy tváře. Platí, že čím více jsme otevřeni my sami k našim emocím, tím lépe dokážeme rozeznávat a chápat city druhých.“<sup>44</sup>*

Vnímání a prožívání našich emocí nám napomáhá ve vcítění se do emocí druhé osoby. Zároveň však musíme být pozorní v případě neverbálních projevů. Z praxe mohou říct, že klienti mnohdy nejsou schopni začít mluvit o svých emocích, ale dokážou je bravurně vyjádřit pomocí neverbálních gest.

Na důležitost dovednosti porozumět neverbálním projevům, kterou popisují Goleman a Bílková navazují Hartl a Hartlová, kteří hovoří o důležitosti porozumění neverbálních projevů.

Důležitost porozumět neverbálním projevům, napomáhá sociálnímu pracovníkovi při práci s klientem od samého začátku spolupráce. Také se však musí počítat s tím, že jedná-li se o drogově závislého klienta, je zde možné zkreslení projevů neverbální komunikace kvůli určité poruše neurofyziologických mechanismů.<sup>45</sup>

## Očekávání

Očekávání neboli anticipace označuje pojmy předjímání, předvídání a očekávání budoucího vývoje.<sup>46</sup>

Každý z nás máme nějaká očekávání. Může se jednat o očekávání v partnerském vztahu, přátelském vztahu nebo máme očekávání, která mohou být spojena s neznámou situací. Očekávání můžeme vnímat jako něco negativního nebo naopak pozitivního.

---

<sup>43</sup> Srov. SLAMĚNÍK, Ivan, *Emoce a interpersonální vztahy*, Grada, Praha, 2011, ISBN: 978-80-247-3311-1, str. 141.

<sup>44</sup> GOLEMAN, Daniel, BÍLKOVÁ, Markéta, *Emoční inteligence*, Metafora, Praha, 2011, ISBN: 978-80-7359-334-6, str. 52-53.

<sup>45</sup> Srov. HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena, *Psychologický slovník*, Portal, Praha, 2015, ISBN: 978-80-7367-569-1, str. 671.

<sup>46</sup> Srov. MANN, David, *An event-related visual occlusion method for examining anticipatory skill in natural interceptive task*, University of New Vales, Vales, 2010, ISBN: 42:556-62, str. 54-55.

Nakonečný v knize *Emoce* spojuje očekávání s emocí starost. Říká, že očekávání je jedna z lidských emocí či stav, kdy se objevuje starost před neznámou situací. Tato emoce bývá často spojována s fyziologickými změnami (například fyziologické změny těhotné ženy), které mají člověka připravit na orientaci v neznámém prostředí.<sup>47</sup>

V této kapitole se mimo jiné věnujeme emoci naděje, která je označována jako pozitivní očekávání. Negativní očekávání za svůj život prožije každý. V útlém věku jsou takové emoci vystaveny děti, například když jdou poprvé do školy. Během života se negativní očekávání objeví ještě několikrát. Například se jedná o vstup na střední či vysokou školu, změna zaměstnání či změna bydliště. K projevu této emoce se každý staví individuálně, jako je tomu u všech ostatních emocí.

Očekávání v oblasti sociální práce mají sociální pracovníci vůči klientům, ale také klienti vůči sociálním pracovníkům. Mnohdy se v praxi setkávám s tím, že klient považuje roli sociálního pracovníka jako určitou jistotu při řešení jeho situace. Klient by měl v každém případě počítat s možností, že řešení jeho situace není vždy jednoduché a některé situace vyžadují dlouhodobou spolupráci za účelem naplnění stanovených cílů. Zároveň u čerstvých absolventů studia sociální práce nedochází vždy k naplnění jejich očekávání, že úspěšně vyřeší všechny jim přidělené případy drogově závislých klient.

## 2.2 Charakteristika emocí

Na úvod použiji základní charakteristiku emocí, kterou uvádí Nakonečný ve své knize *Emoce*.

Pojem emoce je běžně významově ztotožňován s pojmem cit a označuje se jím prožívání stavů jako jsou radost, smutek, hněv, závislost, lítost, strach atd. Psychologické vymezení pojmu emoce je však obtížné a jeho definování přímo nemožné, pokud emoce chápeme jako svérázné a jednoduché zážitkové kvality. V novější psychologické literatuře jsou však emoce chápány již jako komplexní psychický fenomén, jehož zážitkovým jádrem jsou city, ale který má také složku fyziologickou, projevující se vegetativními a motorickými reakcemi.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Srov. NAKONENČÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 362-363.

<sup>48</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 13.

Emoce mají tedy rozhodující funkce v psychickém řízení činnosti. Na základě emocí ovlivňujeme svou činnost. Například v případě prožívání strachu jde člověk do ústraní, cítí se sevřeně a ohroženě. Naopak v případě důvěry se člověk více otevírá, snáz komunikuje a je přátelský.

Dalším znakem je rozdílnost emocionálních reakcí. Novorozenec prožívá pouze libost či nelibost, která je spojena s určitou mírou vzrušení. Nemluvně už vykazuje různé vrozené druhy emocí, jako například strach nebo vztek. Dalším vývojem se emocionální život člověka rozděluje do široké škály emocionálních a citových reakcí. To je funkcí kognitivního zpracování emociogenních situací. Například radost z úspěšně splněné zkoušky je zážitkově něčím jiným než radost třeba setkání s přítelem, kterého jsme dlouho neviděli.<sup>49</sup>

Emocionální reakce se tedy vyvíjejí společně s vývojem člověka. Novorozenec prožívá pouze libost a nelibost, ale škála emocionálních a citových reakcí u dospělého člověka je vlivem poznávání mnohem větší. Člověk se vlastně celoživotně učí a s tím se i vyvíjí jeho intenzita prožívání různých emocí.

Emoce prožíváme i v tu chvíli, kdy to úplně nevnímáme. O tom hovoří psycholog Slaměník ve své knize *Emoce a interpersonální vztahy*.

*„Veškeré lidské chování je provázeno emočním prožíváním, které však nemusí být vždy plně uvědomováno. Obvykle si uvědomujeme jen ty emoční stavy, které trvají třeba i jen krátce, ale mají určitou intenzitu. Pokud tedy člověk neprožívá intenzivněji nějakou situaci či událost, může se mu jevit v každodenním životě jeho emoční stav jako převážně neutrální. Toto konstatování znamená, že právě vykonávaná činnost probíhá „normálně“, bez problémů, v souladu s navyklymi způsoby nebo očekáváními. Ale i tento stav jisté míry spokojenosti je stavem emočním, je výrazem klidu, jistoty a bezpečí.“<sup>50</sup>*

Lze tedy říct, že emoce zažíváme stále, aniž bychom o tom věděli. Stav, kdy něco probíhá „normálně“, bez problémů je tedy vlastně stav, kdy jsme spokojeni a bereme to dobře. Nevnímáme nelibost, ale ani nijak intenzivní libost. Myslím, že se to v běžném životě dá označit, jako „normální, klasický stav“.

---

<sup>49</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Lidské emoce*, Praha: Academia, 2000, ISBN: 80-200-0763-6, str. 19.

<sup>50</sup> SLAMĚNÍK, Ivan, *Emoce a interpersonální vztahy*, Grada, Praha, 2011, ISBN: 978-80-247-3311-1, str. 9.

## 2.3 Vznik emocí

Pro práci s emocemi je také důležité zmínit, jak vlastně emoce vznikají. Nejsrozumitelněji vznik emocí popisuje Nakonečný ve své knize *Emoce*.

*„Emoce vznikají spontánně, nelze je vyvolat uměle, lze si však představit určitou situaci nebo navodit vzpomínku, a tak si přivodit i příslušné emoce. Emoce však představují cíle chování, lidé chtějí zakoušet různé příjemnosti, vzrušení nebo klid, chtějí se bavit, radovat, ale také vyhybat se bolestem a utrpení, zármutku, nejistotě, nudě atd. Tak si lidé navozují určité emoce tím, že se chovají tak, aby dosáhli určitého účinku tohoto chování, např. si koupí nějakou věc, která je potěší, nebo se jdou podívat na vzrušující film.“<sup>51</sup>*

Emoce tedy nelze uměle vyvolávat. Lze je přivodit například příslušnou vzpomínkou. Člověk se tedy chová tak, aby dosáhl vyvolání emoce. Emoce jsou cíle chování člověka.

Emoce jsou reakcí na určité vnější podněty či vnitřní stavy. Emoce vznikají, když je dáno něco významného a vzrušujícího. Tedy významnost a vzrušení jsou znaky emocí. To, co je významné, je zároveň vzrušující.<sup>52</sup>

Existují tedy dvě možnosti vzniku emocí. Jsou to vnitřní podmínky vzniku emocí a vnější podmínky vzniku emocí.

### 2.3.1 Vnitřní podmínky vzniku emocí

Emoce souvisejí s celkem duševního dění člověka. Jsou více či méně uvědomovanou složkou, která bývá také označována jako „hnutí mysli“. Pokud neprožíváme nic vzrušujícího, tak je naše mysl klidná. Pokud však prožíváme, je vzrušená. Důležité jsou zde souvislosti emocí:

- Souvislost emocí s celkovým stavem organismu. Vyčerpanost (psychická či fyzická) je prožívána jako únava. To může mít emoční odezvu například jako poruchu příjmu potravy nebo prožívání úzkosti.
- Souvislost emocí s mentálními procesy. To je spojené se vzpomínkami, představami, myšlením a rozhodováním se.

---

<sup>51</sup> NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 144.

<sup>52</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 144.

- Souvislost emocí a potřeb, jejichž obsah představuje základní motivy chování. Potřeby jsou prožívány jako stavy napětí spojeny s aktivitami, které redukují fyziologické i psychické potřeby.
- Souvislost emocí s motivací – vznik motivace je totiž vždy spojen se vznikem nějaké emoce. Motivované chování následně vede k dovršující reakci. Dovršující reakce má emocionální obsah, který vyjadřuje protiklad motivující emoce (únava – odpočinek).
- Souvislost se stavem narušené nebo obnovené psychické rovnováhy, který vystupuje jako vznik potřeby a její uspokojení.
- Souvislost s psychofarmaky, které snižují emocionální reaktivitu na úrovni mentální i fyziologické (redukce úzkosti)
- Souvislost se svalovou a nervovou činností. V případě nedostatku této činnosti se hromadí energie a vzniká potřeba činnosti. člověk to vnímá jako nudu. Naopak při vyčerpání zásob této energie dochází k únavě.
- Souvislost se sny, v nichž subjekt prožívá výrazné emoce, které mohou být spojené i s pohybem. Může jít o hrůzné sny, kdy člověk prožívá děs a křičí, nebo sexuální sny, kdy jde o prožitek slasti až k jejímu vyvrcholení.<sup>53</sup>

### 2.3.2 Vnější podmínky vzniku emocí

*„Emoce v procesu evoluce vznikaly a upevnily se jako akty hodnocení biologického významu situace pro organismus, pro jeho přežití. Základním zdrojem emocí jsou proto životně významné situace, které vystupují ve dvou kategoriích: 1. jako situace významné pro celý daný živočišný druh (to souvisí s jejich původní biologickou funkcí) a 2. jako situace významné pro individuum (to souvisí s extenzí jejich původních funkcí); v tomto smyslu jde o inter-, eventuálně intraindividuální odlišnost v těžce, tj. srovnatelných situacích, přičemž tato interindividuální významová variabilita srovnatelných situací je výsledkem interindividuálně odlišných zkušeností, tj. učení, které ovšem může způsobit i to, že se může měnit i význam srovnatelných situací pro jedince. Na tutéž situaci tedy různí jedinci mohou reagovat různými emocemi, táž situace se někomu může jevit jako vážná, jinému jako směšná, někoho může pobuřovat, rozhořčovat, jinému nikoli a vůči*

---

<sup>53</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 145.

*určitému člověku, kterého jsme měli původně rádi, může na základě našich zkušeností s ním vzniknout později lhostejnost nebo i odpor.*<sup>54</sup>

Každý jedinec reaguje na danou situaci jinak, odlišnými emocemi. Jsou zde souvislosti:

- Souvislost emocí s lidskými potřebami – životní cíle člověka se stávají jeho hodnotami, které souvisejí s emocemi a následně přinášejí uspokojení z dosažení cílů.
- Souvislost emocí se sociálními událostmi, které jsou součástí každodenního života.
- Souvislosti emocí s velkou událostí, která má silný vliv a vyvolává stres (válka, úraz).
- Souvislost emocí s událostí, která je očekávána a je spojena s nadějí či obavou.
- Souvislost emocí s nejistou či náhlou situací, kde zdrojem emocí vyvolává nejistotu. Nejsme připraveni umět se s danou situací vyrovnat.<sup>55</sup>

## 2.4 Funkce emocí v našem životě

Už víme, co jsou emoce. Je však důležité se zaměřit i na to, jaká je funkce emocí. Funkce emocí srozumitelně popisuje Stuchlíková.

Funkcionální přístup se zaměřuje na to, co emocím předchází, ale dále také specifikuje, co je důsledkem emocí. Otázkou je také to, zda jsou tyto důsledky přínosné či nepřínosné. Funkcionální přístup se pokouší poukázat na to, jak emoce ovlivňují lidský život. Funkce emocí je možné rozdělit na intrapersonální, sociální a vývojové. Emoce v našem životě plní různorodé a významné funkce. Emoce nám také pomáhají zvládat adaptaci na různé změny.<sup>56</sup>

Z hlediska funkcionálního přístupu je tedy důležité nenahlížet na to, co předcházelo emocím, ale na to, co je důsledkem emocí. Na to se zaměříme ze tří hledisek, z hlediska

---

<sup>54</sup> NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 150.

<sup>55</sup> Srov. SKLENSKÁ, Gabriela, *Emoční inteligence – zvládnání emocí žáků ve výuce*, Brno, Pedagogická fakulta, Masarykova univerzita, 2012, diplomová práce, str. 8. Vedoucí práce: Prof. PhDr. Rudolf Kohoutek, CSc. Dostupné na: [https://is.muni.cz/th/10crr/Diplomova\\_prace.pdf](https://is.muni.cz/th/10crr/Diplomova_prace.pdf) (cit. dne 11.02.2021).

<sup>56</sup> Srov. STUHLÍKOVÁ, Iva, *Základy psychologie emocí*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-282-9, str. 85-86.



intrapersonálního, sociálního a vývojového. K tomuto pohledu využijí opět knihu Stuchlíkové, která funkce výstižně popisuje ve své knize *Základy psychologie emocí*.

Z hlediska interpersonální funkce emocí: R. W. Levenson se zaměřil na dvousystémový funkční model emocí. Na základě dvousystémového funkčního modelu emocí vymezil intrapersonální funkce emocí, které spatřuje ve zvládnání výzev v prostředí, v napravovací funkci pozitivních emocí, ve změně behaviorálních a kognitivních hierarchií, v modulaci subjektivního prožívání, v poskytování asociativních struktur v paměti, ve skupinové a v individuální diferenciaci. Dvousystémový model je možné vysvětlit tak, že v jádru je trvalá struktura, která je obklopena předpověditelnějším a novějším systémem. Tento systém jádra je vrozený a systém kontrolních mechanismů je otevřen obměnám a citlivý na učení. Jádro je vybavenou určitou sadou emocí již od narození. Tyto emoce jsou aktivovány určitými situacemi. Typickou dvojicí je například nebezpečí a strach. Tento jádrový systém je doplňován a kontrolován systémem kontrolních mechanismů. Emoce představují tedy soubor reakcí na dané situace. Když člověk prožívá silnou emoci, vybavují se mu vzpomínky, které jsou spojeny s jinou silně emoční událostí.<sup>57</sup>

Člověk je vybaven repertoárem emocí již od narození. Různé situace tyto emoce aktivují. Emoce jsou tedy soubor reakcí na různé situace. Každý člověk reaguje jinak na stejnou situaci. Zároveň je prožívání určité silné emoce propojenou se vzpomínkou, která nesla stejnou sílu emoční události.

Z hlediska sociální funkce emocí: *„Emoce jsou prostředky ke koordinaci sociálních interakcí a vztahů. Můžeme rozlišovat individuální, dyadickou, skupinovou, nebo kulturní úroveň. Z individuálního hlediska v sociálním prostředí slouží emoce k hodnocení sociálních událostí a podmínek. Fyziologické a kognitivní procesy související s emocemi slouží k přípravě jedince na reakci na problémy a situace v sociálních interakcích. Pomocí emocionální exprese lidé v dyadické situaci rozeznávají emoce, přesvědčení a záměry druhého člověka. Emoce jednoho člověka vzbuzují při komunikaci emoce v druhém člověku a pomáhají tím reagovat na významné sociální události. Emoce slouží dále jako základ sociálního chování lidí. Ve skupinové dynamice emoce pomáhají definovat skupinové hranice a identifikovat člena skupiny.*

---

<sup>57</sup> Srov. STUHLÍKOVÁ, Iva, *Základy psychologie emocí*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-282-9, str. 87-91.

*Na kulturní úrovni se emoce stávají součástí socializačních praktik a pomáhají dětem naučit se normy a hodnoty.*“<sup>58</sup>

Emoce nám slouží k hodnocení různých sociálních událostí a podmínek. Procesy, které souvisejí s emocemi, nám pomáhají připravit se na problémy a situace, které nastávají v sociálních interakcích. Dochází zde k přípravě reakce na tyto situace. Jestliže dochází ke komunikaci mezi dvěma lidmi, emoce jedince právě prostřednictvím komunikace vyvolávají emoce v druhé osobě.

Z hlediska vývojové funkce emocí: „*Sociálněfunkcionální přístup předpokládá, že lidé jsou svojí povahou sociální stvoření a že problémy přežití řešili vzájemně propojeni různými vztahy. Emoce jsou chápány jako prostředky koordinace sociálních interakcí a vztahů potřebných pro řešení takových problémů. Jako relativně automatické, nezáměrné a rychlé reakce, které pomáhají lidem regulovat, udržet a využívat rozličné sociální vztahy pro vlastní přínosy a zisky. Tedy jako dynamické procesy, které zprostředkovávají vztah jedince k průběžně se měnícímu sociálnímu prostředí.*“<sup>59</sup>

Jedinec by měl prostřednictvím emocí regulovat a využívat sociální vztahy ke svému prospěchu. Zároveň by měl být jedinec schopen reagovat i na základě měnícího se sociálního prostředí.

## **2.5 Výraz emocí**

Emoce se projevují navenek. Když jsme šťastni, tak se usmíváme. Naopak při smutku na obličeji úsměv nenajdeme. Naše okolí si tedy může povšimnout, jakou emoci právě prožíváme. Otázkou je, zda je tomu tak vždy. Zajisté jsme se všichni setkali se situací, kdy bylo vhodné potlačit projev emoce navenek. Cítili jsme, že není vhodné brečet, nebo se naopak smát, i když naše emoce taková byla. Jednali jsme v tuto chvíli jakoby s nasazenou maskou. Projev emocí navenek je tedy i ovlivněn situací, ve které se nacházíme. O tom hovoří i psycholog Ivan Slaměník společně s Josefem Výrostem ve své knize Aplikovaná sociální psychologie II.

---

<sup>58</sup> NOVOTNÁ, KUBÍNKOVÁ, Denisa, *Emoce žáků druhého stupně základní školy v kontextu jejich sebehodnocení a školního prospěchu*, Olomouc, Filosofická fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, bakalářská diplomová práce, str. 7-8. Vedoucí práce: PhDr. Eleonora Smékalová, Ph.D. Dostupné na: <https://theses.cz/id/ekxd7u/1633159> (cit. dne 11.02.2021).

<sup>59</sup> STUHLÍKOVÁ, Iva, *Základy psychologie emocí*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-282-9, str. 93.

Emoce a lidská tvář jsou spolu úzce propojeny. Člověk však nemusí vždy odkrýt svůj vnitřní stav. Stav, který je zobrazen, nemusí odpovídat skutečným vnitřním prožitkům. Spojenost emocí a tváře je nepopíratelná. Může však nastat situace, kdy je vědomě zakrývaná vnitřně prožívaná emoce jiným výrazem ve tváři. To může být v případě, že to považujeme za sociálně vhodné a přijatelné.<sup>60</sup>

*„Ačkoli emoce jsou všeobecně chápány jako vnitřní, subjektivně prožívané stavy, samotné slovo (latinského původu) vyjadřuje pohyb z nitra ven. Emoce mají skutečně tendenci projevit se na venek v několika pozorovatelných ukazatelích a změnách: svalovými pohyby v obličeji, jeho zblednutím či zrudnutím, pohyby končetin i celého těla, pocením, změnami hlasového projevu (síla, výška, intonace, plynulost, rychlost). I když mají tyto změny a znaky u spontánních projevů také komunikační funkci, je třeba odlišit je od záměrných gest a výrazu obličeje, které signalizují více či méně přesně kulturně podmíněný význam. Nejvíce pozornosti bylo a je věnováno výrazu tváře.“<sup>61</sup>*

Emoce se projevují navenek. Můžeme to pozorovat na změnách ve tváři, pohyby končetin či na změně hlasu. Když někdo brečí a mluví potichu, můžeme z něho vycítit strach či smutek. To může hodně napomáhat při práci s lidmi. Když vedu s klientem například krizovou intervenci, je velice důležité pozorovat i jeho vnější projevy, nejen to, co říká. To se zajisté pojí s verbální a neverbální komunikací. Z praxe mohu říct, že neverbální komunikace vypovídá mnohem více než verbální.

## 2.6 Druhy emocí

Víme tedy, co jsou emoce, jak emoce vznikají, jaké jsou jejich funkce a jejich výraz. Nyní je však důležité si říct, jaké jsou druhy emocí. Při diskusi o emocích jsem zaznamenala, že nejčastěji lidé rozlišují emoce na pozitivní a negativní. To je samozřejmě správné a zároveň základní dělení, ale v této části se budeme věnovat druhům emocí z různých hledisek.

Psychologové Slaměník a Výrost rozdělují emoce z hlediska hierarchie ve své knize Aplikovaná sociální psychologie II.

---

<sup>60</sup> Srov. VÝROST, Josef, SLAMĚNÍK, Ivan, *Aplikovaná sociální psychologie II*, Grada, Praha, 2001, ISBN: 80-247-0042-5, str. 58.

<sup>61</sup> SLAMĚNÍK, Ivan, *Emoce a interpersonální vztahy*, Grada, Praha, 2011, ISBN: 978-80-247-3311-1, str. 58.

„Tradičně se emoce rozlišují na nižší, kam se řadí jednoduché emoce, afekty a nálady, a na vyšší emoce. Toto rozdělení vychází z evolučního principu a předpokládá, že nižší emoce se vyskytují u člověka i u zvířat, zatímco vyšší emoce jen u člověka.“<sup>62</sup>

Nakonečný ve své knize *Emoce* uvádí hned několik různých metod rozlišení emocí. Jako přiměřenou a obvyklou klasifikaci označuje klasifikaci emocí dle D. Krecha a R. S. Crutchfielda a dalších autorů viz níže.

„1. primární emoce (vrozené); 2. emoce vyvolávané senzoryckou stimulací; 3. emoce vztahující se k sebeoceňování (stud, pycha); 4. emoce vztahující se k ostatním lidem (láska, závist); 5. hodnotící emoce („appreciative emotions“ – humor, krása, obdiv); 6. nálady (déle trvající stavy jako např. zasmušilost).“<sup>63</sup>

Vzhledem k tomu, že samotná definice emocí není snadná a jednoznačná, máme zde i mnoho pohledů na jejich třídění. Za důležité považuji zmínit rozdělení emocí podle intenzity, trvání a průběhu, a to na afekt a náladu. Pro toto rozdělení jsem si zvolila knihu *Diagnostika a terapie duševních poruch*, jejíž autory jsou psychiatr Karel Dušek a psychiatrička Alena Večeřová – Procházková.

Emoce podle intenzity, trvání a průběhu dělíme na afekt a náladu. Afekt je emoční reakce, která je velmi intenzivní. Vyznačuje se rychlým vznikem, bouřlivým průběhem a krátkým trváním. Je to rychlá emoční reakce na zážitky, jako je například hněv nebo radost. Afekt je provázen zřetelnými mimickými, pantomimickými a vegetativními projevy. Afekt, který vznikl, má tendenci k vybití. Pokud k němu nedojde, nastane hromadění afektu, což navodí úzkost. Následky městnání afektu mohou být takové, že i nepatrná příčina může vyvolat nepřiměřenou, nadměrnou reakci. Náladu má menší intenzitu než afekt, ale delší trvání. Zaměření nálady se může v průběhu měnit, stejně tak jako její intenzita. Na náladu působí vlivy jako je například změna ročního období, farmaka, hormony či tělesné onemocnění.<sup>64</sup>

---

<sup>62</sup> VÝROST, Josef, SLAMĚNÍK, Ivan, *Aplikovaná sociální psychologie II*, Grada, Praha, 2001, ISBN: 80-247-0042-5, str. 53.

<sup>63</sup> NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 96.

<sup>64</sup> Srov. DUŠEK, Karel, VEČEŘOVÁ – PROCHÁZKOVÁ, Alena, *Diagnostika a terapie duševních poruch*, Praha: Grada, 2010, ISBN: 978-80-247-1620-6, str. 54.

## 2.7 Emoce a osobnost

Osobnost jedince a její charakteristika významným způsobem ovlivňuje způsob prožívání emocí jedincem, jak uvádí Nakonečný v knize *Emoce*.

*„Vnitřní psychofyzické vybavení lidského individua tvoří strukturovaný a dynamický celek, který se nazývá osobnost a který lze chápat jako systém dispozic determinujících jeho psychické reakce, k nimž patří i „zpracování“ situace na úrovni kognitivní, emotivní a motivační. Psychické reakce jsou funkcí interakce mezi situací a osobností. Výsledkem této interakce je určitý psychický obraz situace, její subjektivní pojetí, které se projevuje tím, že různí lidé nacházející se v téže situaci na ni reagují různě.“<sup>65</sup>*

Tato teorie se běžně promítá v komunikaci s klienty v kontaktním centru. Uvedu příklad, kdy na klienta nezbyl příděl chleba. Klient, který má agresivní povahu na tuto situaci reaguje velmi vyhrcočeně a způsobí konflikt. Jiný klient situaci pochopí a přijme. Přitom se oba nacházejí ve stejně nepříznivé pozici. Různorodá reakce klientů ovlivňuje i prožitek pracovníka a tím vyvolané emoce. Stejně jako je tomu u klientů, bude každý pracovník prožívat vzniklou událost odlišným způsobem.

## 2.8 Poruchy emotivity

Prožívání emocí je u každého člověka odlišné. Vliv nesprávného prožívání emocí či jejich potlačování může být projevem určité poruchy emotivity. Jednou z poruch emotivity je emoční labilita, která je často pozorovatelná u uživatelů návykových látek, s kterými se setkávají právě sociální pracovníci kontaktních center.

*„Emoční labilita se vyznačuje nestálostí a neschopností udržet emoci v jednom směru. Může přecházet z jedné emoční reakce na druhou, dokonce i opačné polarity. Střídání emocí může být velmi rychlé, i během několika sekund.“<sup>66</sup>*

Dále bych chtěla zmínit poruchy emotivity z hlediska rozdělení emocí na afekt a náladu. O poruchách afektů a nálad píšou Dušek a Večeřová – Procházková v knize *Diagnostika a terapie duševních poruch*.

---

<sup>65</sup> NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 259.

<sup>66</sup> DUŠEK, Karel, VEČEŘOVÁ – PROCHÁZKOVÁ, Alena, *Diagnostika a terapie duševních poruch*, Praha: Grada, 2010, ISBN: 978-80-247-1620-6, str. 58.

Mezi poruchy afektů řadíme například afektivní raptus, který vzniká na základě silně vystupňovaného úzkostného afektu. Dochází k vybití v agresivitě, která může být vůči sobě či svému okolí. Může se vyskytovat u těžších forem deprese nebo u osob v náročné životní situaci. Porucha nálady může být například bezradná nálada. Vyskytuje se při situaci, kterou osoba není schopna řešit. Tento pocit neschopnosti se navyšuje na základě naléhavosti řešení situace.<sup>67</sup>

Se zmíněnou poruchou afektu se setkávají uživatelé návykových látek poměrně často. Vybití v agresivitě, myslím, převažuje spíše vůči okolí klienta. Mnohdy klienti ani neví, že se něco takového stalo, a ihned se omluví. Porucha nálady se také často vyskytuje u zmíněné klientely, protože své situaci považují za neřešitelné. S tímto jim mohou mnohdy pomoci sociální pracovníci, kteří se společně s klientem snaží najít řešení dané situace, které by mohlo klientovi ukázat směr, jak dále pokračovat a co dělat proto, aby došlo k jejímu vyřešení.

## 2.9 Emocionální inteligence

Pro sociálního pracovníka je emocionální inteligence nejdůležitějším předpokladem, aby se mohl co nejlépe vcítit do situace klienta a efektivně přizpůsobit přístup k němu.

Nakonečný se blíže věnuje emocionální inteligenci ve své knize *Emoce*.

Jedním z aspektů celého komplexu dispozic k emocionálnímu reagování je emocionální či emoční inteligence. Ve své populární monografii o emoční inteligenci popisuje D. Goleman emoční inteligenci, jako předpoklad relativně bezporuchového sociálního chování a zdůrazňuje její úzké propojení se dvěma povahovými ctnostmi, sebeovládáním a soucitem, to znamená, že jejím důležitým předpokladem je empatie.<sup>68</sup>

Z praxe mám zkušenost, že emocionální inteligenci klientů ve velké míře ovlivnil způsob výchovy, ale také prostředí, z kterého pocházejí, případně v jakém žijí nyní. Setkala jsem se s klientem, kterého do velké míry ovlivnil vztah s rodiči. Rodiče vůči němu nikdy neprojevovali lásku, pochopení a pocit důvěry, což způsobilo, že klient má problém tyto emoce dávat najevo ostatním.

Podobný úhel pohledu nalezneme v knize trenéra v oboru komunikace Marca Pletzera, který uvádí:

---

<sup>67</sup> Srov. DUŠEK, Karel, VEČEŘOVÁ – PROCHÁZKOVÁ, Alena, *Diagnostika a terapie duševních poruch*, Praha: Grada, 2010, ISBN: 978-80-247-1620-6, str. 56-57.

<sup>68</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 276.

*„Mnozí lidé v naší společnosti byli vychováni v emočně chudém prostředí a postupem doby se naučili své pocity cíleně potlačovat. Neznamená to vlastně nic jiného, než že se tito lidé nenaučili své pocity cíleně vnímat. Spousta lidí už si své pocity totiž vůbec neuvědomuje“<sup>69</sup>*

---

<sup>69</sup> PLETZER, Marc, *Emoční inteligence: jak ji rozvíjet a využívat*, Grada, Praha, 2009, ISBN: 978-80-247-3057-8, str. 15.

### **3. Emoce, které prožívají sociální pracovníci při práci s drogově závislými**

Poslední část mé práce bude věnována přímo emocím, které prožívají sociální pracovníci při práci s drogově závislými v kontaktních centrech. Bude podložena rozhovory, které jsem realizovala v rámci několika vybraných kontaktních center v České republice. Proti teoretickým znalostem postavíme zpracované odpovědi ze sondy realizované mezi pracovníky. V podkapitolách nejsou popsány jednotlivé emoce. Struktura a názvy podkapitol jsou začleněny do různých oblastí, kvůli lepšímu kontextu a návaznosti na zpracovanou sondu. První podkapitola se věnuje rozboru sondy, ze které vyplývají další části této kapitoly.

#### **3.1 Struktura a zdůvodnění podoby rozhovoru**

Rozhovor byl strukturován od obecných otázek, jak respondenti vnímají emoce, po konkrétní dotazy na emoce, které respondenti prožívají při výkonu své profese. Sonda je pro tuto práci velmi zásadní, jelikož se jedná o vhled do reality a reálného vnímání emocí sociálních pracovníků v praxi. Nyní rozeberu jednotlivé otázky a to, co jsem konkrétními otázkami ve své sondě sledovala. Odpovědi respondentů budou následně porovnávány a analyzovány ve vztahu k teoretickým poznatkům.

Otázka 1: Jaký vztah spatřujete mezi sociální prací a psychologií?

Touto otázkou jsem mířila na provázanost sociální práce a psychologie. Je důležité zaměřit se na propojení těchto disciplín a jak toto propojení vnímají vybraní sociální pracovníci.

Otázka 2: Co podle Vás znamená pojem emoce?

Tato otázka směřovala k definování emoce z hlediska subjektivního pohledu respondentů. Je důležité znát význam pojmu v případě, že s ním dále operujeme.

Otázka 3: Vyjmenujte některé druhy emocí.

Cílem bylo zjištění, které emoce si pracovníci vybaví jako první, zda bude více negativních či pozitivních.

Otázka 4: Projevujete své emoce viditelně při práci s klientem?

Otázka směřuje k tomu, zda pracovníci vždy jednají na základě profesionálního přístupu (občas musí potlačit své emoce), nebo si připouštějí, že jsou také jenom lidé,



a ne vždy mohou svoje emoce potlačit a nedat najevo. Tato otázka bude posuzována z hlediska emocionální inteligence pracovníků, které jsem se věnovala v kapitole 2.

Otázka 5: Jaké pozitivní emoce zažíváte při práci?

Touto otázkou chceme sledovat, jaké pozitivní emoce pracovníkům jejich profese přináší. Nejčastěji zmíněné pozitivní emoce jsou podrobně rozepsány v kapitole číslo 3.

Otázka 6: Jaké negativní emoce zažíváte při práci?

Touto otázkou chceme sledovat, jaké negativní emoce pracovníkům jejich profese přináší. Nejčastěji zmíněné negativní emoce jsou podrobně rozepsány v kapitole číslo 3.

Otázka 7: Jaký druh emocí u vás převládá při výkonu práce?

Otázka směřuje k uvědomění si toho, jaké emoce pracovník prožívá častěji a zda je vůbec možné posoudit, které jsou převládající. Následně se pokusíme zhodnotit, zda pracovníky k této profesi motivují spíše pozitivní nebo negativní emoce.

Otázka 8: Přemýšleli jste někdy nad tím, že převládající negativní emoce by Vás mohly dovést k rozhodnutí o změně dané profese?

Zajímalo mě, zda výkon sociální práce ovlivňují také osobní prožitky daných situací oslovených respondentů. A zároveň zda převládající emoce mohou být zásadním podnětem pro změnu profese nebo například cílové skupiny sociální péče, které se respondent věnuje.

Otázka 9: Co znamená emoční inteligence?

Emoční inteligence je jedním z nejdůležitějších předpokladů k výkonu sociální práce ve všech jejích oblastech. Zároveň je emoční inteligence předpokladem ke kladným sociálním vztahům. V této otázce měli respondenti za úkol definovat, jakým způsobem oni sami emoční inteligenci vnímají.

Otázka 10: Jaký vliv má Váš osobní život na Váš pracovní výkon?

Otázka se zaměřuje na to, jak může osobní život a prožívání určitých osobních záležitostí ovlivnit kvalitu pracovního výkonu.

Otázka 11: Proč tuto práci děláte?

Vnímám, že emoce spojené s určitou životní zkušeností mohou být motivací k výkonu dané profese. Zároveň mě zajímal důvod výkonu dané profese s cílovou skupinou drogově závislých.

Otázka 12: Myslíte si, že emoce, které prožíváte v zaměstnání by mohly ovlivnit či pohnout smyslem, jenž v tomto zaměstnání spatřujete?

Otázka směřuje k tomu, zda emoce prožívané na pracovišti mohou ovlivňovat vnímání smyslu profese sociálního pracovníka.

Otázka 13: Jakým způsobem regulujete své emoce, aby nedošlo k syndromu vyhoření?

Ptám se, jak je možné řídit a filtrovat své emoce, aby nedošlo k syndromu vyhoření. Co komu pomáhá při snižování tlaku emocí, které na pracovníka působí, případně, jaké techniky psychické hygieny respondent využívá a jestli vůbec nějaké.

Otázka 14: Kolik je Vám let?

Tato otázka je zde proto, aby bylo možné sledovat prožívání a projevy emocí i z hlediska věku a s ním získaných zkušeností.

Otázka 15: Jakého jste pohlaví?

Důvodem je možnost porovnání prožívání emocí z hlediska pohlavní rozdílnosti.

Otázka 16: Jak dlouho pracujete v sociálních službách?

Záměrem je zjistit délku praxe u pracovníků a zda tato délka praxe má vliv na prožívání emocí při výkonu zaměstnání.

Otázka 17: Jaká je Vaše pozice ve službě?

Tato otázka má pouze informativní charakter.

### **3.2 Pozitivní a negativní emoce**

Dělení emocí na pozitivní a negativní je nejčastěji používané. I Nakonečný ve své knize Emoce tvrdí, že většina emocí je v určité míře buď příjemná nebo nepříjemná. Nicméně dle odborné literatury je rozdělení emocí na pozitivní a negativní trochu složitější. Ta uvádí, že záleží na stupni či intenzitě daného pocitu, jeho příjemnosti či nepříjemnosti. Je těžké pocity analyzovat a přesně popsat, jelikož jsou obtížně verbalizovatelné a porovnatelné. To znamená, že obdobnou emoci každý popíše svými slovy, tím pádem nejsou tyto prožitky nebo jejich popisy porovnatelné a nemůže pro ně tedy existovat žádné jednotné rozdělení. Je však možné pozitivní a negativní emoce stupňovat, například od pocitu spokojenosti až po pocit absolutního štěstí nebo naopak od pocitu obavy k absolutnímu zděšení. Dimenze příjemného a nepříjemného nesouvisí jednoznačně se smyslově příjemným a logicky i psychologicky platí, že pozitivní a negativní emoce jsou vedle zásadního vztahu k uspokojování a frustraci potřeb také reakcí na soulad toho, co subjekt chce, po čem

touží a čeho dosáhne, a na soulad jeho snah, očekávání a výkonu s hodnotami, které si osvojil, a s požadavky prostředí, které jsou na něj kladeny. Popisuje je jako souladné a nesouladné.<sup>70</sup>

Mnohdy dochází k tomu, že pozitivní emoce jsou chápány jako opak negativních emocí. Na to reaguje doktorka filozofie Peterková ve svém článku Překvapivé zjištění o negativních emocích, kde upozorňuje na skutečnost, že mnoho lidí očekává, že když se zbaví negativní emoce, musí ji zákonitě nahradit emoce pozitivní. Což ne vždy platí. Uvádí zde příklad, kdy přijde na terapii klient s depresivní náladou, terapie se povede a klient se zbaví smutku. Klade si však otázku, zda je tedy klient v tuto chvíli veselý. Není tomu tak. Zbavení se smutku ještě neznamená, že bude klient veselý a v pohodě. Poukazuje na praktický důsledek této skutečnosti, že lidé by se měli naučit fungovat i s negativními emocemi.<sup>71</sup>

Ze zkušeností z praxe mohu souhlasit s doktorkou filozofie Peterkovou.

Z uskutečněné sondy vyplývá, že sociální pracovníci, kteří pracují s osobami drogově závislými, pociťují v praxi pozitivní i negativní emoce. Zároveň dělení emocí na negativní a pozitivní považují sociální pracovníci za základní. To dokládám výpovědí respondenta 1: „*Jako hlavní rozdělení emocí považuji asi emoce pozitivní a negativní.*“ Tyto emoce mají dopad na jejich profesi, chování a vnímání. U sociálních pracovníků díky rozhovorům zjišťuji, že u většiny převládají spíše pozitivní emoce. Důvodem je i to, že sociální pracovníci cítí, že výkon jejich profese je naplňuje a má širší společenský smysl. Nejčastěji zmiňované pozitivní emoce jsou radost, naděje, očekávání a ochota. Zároveň je vidět, že je pro pracovníky důležité pozitivní vnímání výkonu práce jako takové. Pozitivní emoce velmi ovlivňují jejich pracovní výkon, protože mohou zvyšovat kreativitu a rozšiřovat obzory možností v dané situaci. Zároveň pozitivní emoce můžeme zažívat i při stresových situacích, jako je například zajišťování léčby pro klienta. Je to náročné a stresující, ale zároveň má pracovník radost, že se klient posouvá a blíží ke stanovenému cíli.

*„Pokud prožíváme pozitivní emoce, dokážeme být kreativnější, flexibilnější, vnímat více příležitostí a udržet si otevřenou mysl. Pozitivní emoce, které prožíváme ve*

---

<sup>70</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 164.

<sup>71</sup> Srov. PETERKOVÁ, Michaela, *Překvapivé zjištění o negativních emocích*, [online] [cit. 2021-02-21]

Dostupné na: <https://www.psych.cz/prekvapive-zjisteni-o-negativnich-emocich/>

*stresující situaci, mohou ulehčit její zvládnání a podporují naši resilienci a schopnost vypořádat se s nepříznivou situací.*“<sup>72</sup>

Pozitivní emoce jsou také jedním z důvodů, proč se sociální pracovníci věnují dané profesi. Díky pozitivním emocím hledají způsoby, jak zlepšovat kvalitu práce a zároveň jsou pro ně i zpětnou vazbou.

Ovšem ze sondy také vyplývá vnímání negativních emocí při práci. Pracovníci vypověděli, že jsou někdy vystaveni takovým situacím, které nelze vnímat pozitivně a jsou velmi náročné z hlediska jejich řešení. Nejčastěji zmiňované negativní emoce jsou hněv, agrese či strach. Respondenti také uváděli, že je pro ně těžké pracovat s klientem, který je neochotný ke změně či řešení své aktuální situace. V oblasti pozitivních a negativních emocí jsem se také setkávala s tím, že prožívané emoce v současné době ovlivňuje i epidemická situace. Velice mě zaujala odpověď respondenta 5, který se vyjadřuje k tomu, jaké emoce u něj při práci převládají takto: *„Asi je to různé, podle toho, jaká je doba a jací lidé k nám momentálně chodí. Teď u covid pandemie, a ještě v období, kdy je venku teplota hluboko pod bodem mrazu a policie se usmyslela, že udělá hodně záatahů, na mě klienti projektují dost negativních emocí, ale povedlo se nám teď v práci s klienty vytěžit z kontaktu i něco smysluplného, co pohnulo jejich život směrem k lepšímu, to jsou takové malé radostné okamžiky, které mi dlouho vydrží. Takže momentálně je, si myslím, těch negativních emocí víc než pozitivních, to se ale může každým měsícem změnit. Lidé jsou teď kvůli všem těm covid opatřením víc našťvaní a pracovníci to také cítí.“* Z jeho odpovědi lze vyčíst, že emoce, které zažívá pracovník při výkonu profese jsou ovlivňovány i tím, jaká je situace, či jaké je počasí. To je samozřejmé. Zima je pro klienty služeb pro drogově závislé vždy náročné období, protože se většina z nich potýká s bezdomovectvím či squatováním. Mnohdy odjíždím v zimě domů z práce a uvědomuji si, jaké mám štěstí, že se mám před sněhem a mrazem kam schovat.

Negativní emoce však mohou pozitivně ovlivnit naše jednání či dokonce zachránit život, například strach nám zabraňuje vystavovat se nebezpečí. Toto tvrzení mohu doložit příkladem z praxe. V případě, že do centra přijde klient, který je našťvaný, agresivní či nepříjemný, vyvolává to ve mně emoci strachu. V tuto chvíli jsem

---

<sup>72</sup> SIGMUNDOVÁ, Blanka, *Sociální konstrukce práce sociálních pracovníků s pozitivními emocemi ve vzájemném vztahu s rodiči s tělesným postižením*, Brno, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, 2016, diplomová práce, str. 21. Vedoucí práce: prof. PhDr. Libor Musil, CSc. Dostupné na: [https://is.muni.cz/th/rb9a1/Sigmundova\\_Blanka\\_DP.pdf](https://is.muni.cz/th/rb9a1/Sigmundova_Blanka_DP.pdf)

ostražitější, opatrnější a zároveň vnímavější. U klientů, kteří přijdou dobře nebo neutrálně naladěni, mě ani nenapadne přemýšlet nad tím, kde mám nejbližší únikový východ nebo abych se ke klientovi neotáčela zády.

Zároveň však i negativní emoce s sebou mohou přinášet ty pozitivní. Negativní emoce může být i zdrojem motivace. Emoce, jako je zklamání s sebou může přinášet i určitou míru naděje. Například pokud přijde klient, který přišel o bydlení a má pocit, že je v bezvýchodné situaci, vzbudí to v pracovníkovi prvotně negativní emoce, jako je lítost či smutek nad klientovou situací. Tyto emoce se však mohou obrátit v emoci kladného očekávání neboli naděje, pokud pracovník u klienta vidí snahu aktivně problém řešit a je pozitivně motivován mu s tím pomoci. Výše uvedené potvrzuje také výpověď respondenta 4: *„V naší cílové skupině se nevyhneme například zklamání, kdy klient nedosáhne stanoveného cíle nebo se mu na cestě objeví nějaké překážky. V tom zklamání však může být i určitá naděje. Příklad – léčba. Proběhnou 3 předléčebná poradenství, ale do léčby nenastoupí. V tom spatřuji určitý pozitivní pokrok, i když do léčby nenastoupil.“*

Negativní emoce také mohou ovlivňovat život sociálních pracovníků. V případě, že při výkonu práce prožívají hněv či strach, zajisté je to ovlivní i v osobním životě. Například právě hněv neumíme nechat za dveřmi, když odcházíme z práce. Prožívaný hněv, který evokoval zážitek v zaměstnání, se může následně promítnout v chování k partnerovi, který s daným negativním zážitkem nemá nic společného. To lze ovlivnit dobrou psychohygienu, reflexí či jen sdílením emoce v pracovním týmu.

Za mou osobu mohu potvrdit, že pozitivní emoce, kterou v práci vnímám nejsilněji, je očekávání. Uspokojení v mém očekávání ve mně vzbuzuje každý drobný krůček, který vede ke zlepšení situace klienta, ať už je to vyřízení dokladů, zařazení do procesu léčby, pomoc při hledání ubytování atd. Každý takový drobný úspěch mě motivuje k tomu, jít další den do práce a pomáhat dalším klientům. Samozřejmě vnímám také negativní emoce, které lze v tomto prostředí označit „každodenním chlebem“, ale evokují ve mně pocit potřeby dále pomáhat lidem, kteří pomoc mě a mých kolegů potřebují. Z hlediska náročnosti na psychiku pracovníků je nutno říct, že tuto profesi mohou vykonávat výhradně lidé s vyvinutou emoční inteligencí, kteří se dokážou vyrovnat i s řadou negativních emocí a vlivů, kterým jsou vystavováni.

### 3.3 Emoce a motivace

Emoce a motivace jsou na sebe úzce napojeny. Motivace se snaží o dosažení libosti či příjemného stavu. O integraci emocí a motivace píše Nakonečný v knize *Emoce*.

*„Úzká integrace emocionálních a motivačních procesů plyne již z nezpochybnitelného faktu, že procesy motivace jsou prožívány jako snahy, které jsou provázeny více či méně jasným vědomím cíle (chtění, přání jako jasné, touha jako méně jasné vědomé cíle). Vezmeme-li za základní motivační stav potřeby, které vyjadřují nějaký nedostatek ve fyzickém a sociálním bytí osoby, a za funkci motivace uspokojování potřeb, pak je zřejmé, že se jedná o dva klíčové aspekty průběhu motivace. První je spojen se vznikem potřeby, která je prožívána jako napětí, jež může být po určitou dobu příjemné (např. sexuální vzrušení), nebo je již od samého začátku prožíváno jako nepříjemné (např. únava). Druhý je spojen s uspokojením potřeby, které může být více či méně úplně a které je vždy prožíváno jako příjemné. V tomto smyslu, řečeno obecně, proces motivace probíhá od jednoho emociogenního stavu (napětí, nelibost) k druhému emociogennímu stavu (uvolnění, libost).<sup>73</sup>*

Propojení pozitivních a negativních emocí, může být hlavním účelem motivace. Při práci s těmito emocemi se snažíme najít východiska, která mohou vést k motivaci, například jak dále pokračovat či co změnit. To mohu doložit konkrétní situací, kdy předávkování návykovými látkami způsobilo úmrtí klienta. Tato událost vyvolala mezi jinými klienty strach a byli motivováni vyřešit svou vlastní závislost. V tomto případě emoce strachu a obavy vyvolala pozitivní motivaci řešení situace drogově závislých klientů.

Doktorka Popa společně se svou kolegyní klade důraz na to, že emoce a motivace nejsou stálé a permanentní. Emoce a motivace závisí na důležitosti řešeného problému v organizaci. Musíme vnímat rozdíl mezi potřebou emoční motivace a motivační emocí. Tento rozdíl určuje, zda je potřeba zaměřit se v první řadě na samotnou emoci a následně motivaci, nebo naopak. K vlastní motivaci je vždy potřeba osobní přesvědčení, které se může umocnit názorem spolupracovníků a celé organizace. Musíme počítat s tím, že motivace vyžaduje čas na řešení. Krátkodobá

---

<sup>73</sup> NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2, str. 107.

motivace je neúčinná, jestliže se jedná o závažnější případy či situace. K motivaci je potřeba určitá dávka trpělivosti.<sup>74</sup>

K dlouhodobému procesu motivace klienta k léčbě je například uzpůsoben systém předléčebního poradenství. Tento proces je postaven na systému několika sezení v jejichž průběhu sociální pracovník klienta motivuje a připravuje na proces léčby. A zároveň sleduje jeho vůli vyřešit svou situaci a posuzuje vhodnost a doporučení klienta pro léčbu.

### 3.4 Nejčastěji zmiňované emoce

Na základě realizované sondy bych chtěla uvést emoce, které byly nejčastěji zmiňovány respondenty v rozhovorech. Vzhledem k tomu, že jsou uvedené emoce podrobně teoreticky popsány v kapitole číslo 3, zaměřím se na to, proč pracovníci sociálních služeb prožívají zrovna tyto emoce, jaké situace v nich tyto emoce vyvolávají a jaký to na ně má vliv. Začnu pozitivními emocemi a postupně přejdu k těm negativním.

Radost je nejčastěji zmiňovaná emoce, která pro mnohé pracovníky slouží jako zdroj motivace. V pracovnících vyvolává radost, když klient splní předem stanovený cíl nebo udělá menší krok, který vede k dosažení daného cíle. Na otázku, jaké pozitivní emoce zažívá při práci, odpověděl respondent 8 takto: *„Nejčastěji radost a spokojenost. Ať už ve vztahu s klientem, kdy se daří naplňovat určité kroky k vytyčenému cíli nebo klient zažije nějaký úspěch (ať už očekávaný nebo neočekávaný). Mimo práci s klientem to může být sdílená radost s ostatními spolupracovníky z dobře odvedené práce, když se nám jako službě něco podaří.“* Klientův pokrok či jeho prožívaná emoce radosti se promítne i do emocí sociálního pracovníka na základě jejich vztahu. Pracovníky mnohdy ovlivní emoční naladění klientů.

O tomto zrcadlení emocí se zmiňuje respondent 2: *„Většinou se mi zrcadlí emoce klientů. Když se nám při práci něco povede a klient z toho má radost, také cítím radost. Když je z něčeho nadšený, jsem nadšený s ním.“* Při práci v kontaktním centru je prožívání radosti dost zásadní, protože kdyby člověk nezažíval radost a netěšila ho jeho práce, nebyla by pravděpodobně odváděna dobře. Díky radosti pracovníci vnímají smysl jejich práce a těší je, že skrze ni mohou pomáhat osobám závislým na návykových látkách. O tom hovoří respondent 1 v souvislosti se zažívanými pozitivními

---

<sup>74</sup> Srov. POPA, Mirela, *The emotions role in the motivation process*, University of Oradea, Oradea, 2013, ISSN:1595-1605, str. 103.

emocemi: „*Radost a naplnění, že moje práce má smysl a mohu skrze ni někomu pomoci.*“ Já sama spatřuji radost jako něco, proč práci dělám a proč se do ní těším. Když máme s klientem sestaven individuální plán, který směřuje k nějakému cíli, a vidím, že klient plní jednotlivé kroky, mám z toho radost. Jsem šťastná, že jsem mohla být součástí změny, která je pro klienta tolik zásadní. Konkrétními případy, které ve mně vyvolávají radost, jsou například získání bydlení či zaměstnání klienta, omezení užívání návykové látky, návštěva lékaře s ní spojené zlepšení zdravotního stavu nebo jen zlepšená komunikace ze strany klienta.

Naděje je pilířem sociální práce. Pracovníci spatřují ve výkonu své profese naději, že jejich práce má smysl a věří ve změnu k lepšímu. Naděje musí k něčemu směřovat a na tom se snaží pracovat sociální pracovníci. Když klient stojí před krizovou či náročnou životní situací a vyvstane za pomoci sociálního pracovníka řešení dané situace, pocítí naději, že vše dobře dopadne. Respondent 2 spojuje naději s pozitivem: „*Naději mám spojenou s možností řešení tíživé situace klienta, tedy v pozitivním slova smyslu. Víím, jak je těžká jeho situace, ale naděje může být zdrojem síly a vůle něco změnit.*“ Naděje klienta motivuje, protože v ní spatřuje určité východisko z dané situace. Respondent 1 spojuje naději se zklamáním: „*V naší cílové skupině se nevyhneme například zklamání, kdy klient nedosáhne stanoveného cíle nebo se mu na cestě objeví nějaké překážky. V tom zklamání však může být i určitá naděje. Příklad – léčba. Proběhnou 3 předléčebné poradenství, ale do léčby nenastoupí. V tom, že absolvoval předléčebné poradenství spatřuji určitý pozitivní pokrok, i když do léčby nenastoupil.*“ Už to, že klient šel cestou, která směřovala k léčbě je zdrojem naděje. Naděje, že příště dojde k cíli. Mohlo se stát něco zásadního v jeho životě, co znemožnilo nástup do léčby, ale jeho vůle k léčbě neoslabila. Osobně zažívám naději ve chvíli, kdy klient přišel o zaměstnání, ale já víím, že jsem schopna mu pomoci sehnat nové zaměstnání, které je například inzerováno na internetu.

Empatie je dovednost, která nám umožňuje vcítění se do klientovy situace. Je zdrojem lepšího pochopení situace a zároveň hledáním možností, které mohou daný problém zmírnit či odstranit. Respondent 9 vnímá empatii takto: „*Empatii prožívám každý den. Vždy se setkáme s nějakou situací, která je náročná a snažím se vcítit do prožívání klienta. Zároveň chci zmínit, že ne vždy klient hovoří o svém problému. Je nutné si všimnout řeči těla, které mi mnohdy mohou říct víc, než přímá komunikace.*“ Respondent poukazuje na důležitost věnování pozornosti neverbálním projevům. Na



pracovišti jsem se mnohdy setkala s klienty, kteří se nerozpovídají o svém problému. Naopak ho dávají najevo prostřednictvím neverbální komunikace. Příklad: Přestože mi klient na můj dotaz odpoví, že se nic neděje, vidím na jeho těle projevy stresu, agresivity, smutku. Snažím se vždy s klientem navázat rozhovor a později, když je vhodná doba a prostor, se ptám, zda se něco děje a zda pro něj mohu něco udělat. Velice mě zaujala odpověď respondenta 7, který zmínil i empatii ze strany klientů směrem k pracovníkům: „*Empatii prožívám snad každý den. Zároveň mě velmi těší, že i klienti občas projevují jistou míru empatie, když vidí, že se mi třeba úplně nedaří.*“ Jsou dny, kdy je sociální pracovník ovlivněn osobní životem nebo jinou událostí, což ho nějakým způsobem omezuje v pracovní výkonu. Mohu ze své vlastní zkušenosti říct, že tohle opravdu potěší. Klienti jsou také velmi všímaví a potěší mě jejich projev empatie. Když to nejsou příliš osobní věci, mnohdy se s klienty rozprávíme, což mě uvolní. Zároveň je však možné sledovat, že dovednost empatie se prohlubuje v závislosti na délce praxe. Nejviditelnější pokrok je možné sledovat u čerstvých absolventů, u kterých se tyto dovednosti každým dnem v přímé práci s klientem prohlubují. O rozvoji a prohlubování empatie sociálních pracovníků hovoří respondent 5: „*Empatie se vyvíjí společně s nabytými zkušenostmi pracovníka. Moje schopnost empatie se zlepšovala již na základě absolvovaných praxí.*“ Empatie se prohlubuje v menším měřítku i ve vztahu k jednomu konkrétnímu klientovi. Čím déle pracovník s klientem pracuje a poznává ho, tím víc může být vůči němu empatický. To ovlivňuje převážně vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem, který je založen na dlouhodobější spolupráci.

Očekávání hraje velkou roli v sociální práci každý den, kdy víme, že během dne můžeme navázat pracovní kontakt s novými klienty. V takovém případě neznáme jejich situaci, chování a projevy. Emoci očekávání může ovlivnit celá řada jiných emocí. Záleží na postoji, náladě a profesní úrovni sociálního pracovníka.<sup>75</sup>

Při práci s klientem vyvíjí pracovník i klient velké úsilí a energii a doufají, že povedou ke zlepšení dané situace. To je spojeno právě s očekáváním. Sociální pracovník má očekávání vůči klientovi a jeho práci za účelem zlepšení jeho situace. Při začátcích mého působení v kontaktním centru jsem měla velká očekávání. Očekávání spojená se samotným výkonem práce, očekávání vůči klientům a jejich reakcím na

---

<sup>75</sup> Srov. TAMIR, Maya, BIGMAN, E. Yochanan, *Expectations influence how emotions shape behavior*, [online] [cit. 2021-02-23]  
Dostupné na: <https://everydaypsych.com/emotions-vs-expectations/>

nového pracovníka. Po zapracování a sžití se s organizací se má očekávání přesunula hlavně na stranu klientů. Při práci s nimi jsem měla očekávání, která bohužel ve většině případů nebyla naplněna. Hovořila jsem o tom se svými blízkými, kteří mi řekli, že je lepší nemít žádná očekávání, protože člověk alespoň není zklamaný. To jsem nikdy nedokázala. Ač jsem se snažila, vždy jsem měla nějaké očekávání. A vlastně je mám stále. Nejen v oblasti profese, ale i v osobní životě. Očekávání máme celý život. Přesto, že se mé očekávání ne vždy naplní jsem se nenechala odradit. Zaměřila jsem se spíše na situace, kdy mé očekávání bylo naplněno, a to mě utvrdilo v tom, že je potřeba v práci pokračovat. Očekávání a jeho naplnění či nenaplnění s sebou přináší prožívání dalších emocí, které jsou na základě úspěchu či neúspěchu pozitivní či negativní. O tom hovoří respondent 10: *„Očekávání máme každý. V případě, že klient usiluje o léčbu a absolvuje předléčebné poradenství, tak očekáváme, že nastoupí do léčby. Když se to klientovi nepovede, je pracovník smutný. Zároveň můžeme cítit strach, když nevíme, co s klientem je a proč do léčby nenastoupil. Když je naše očekávání naplněno a klient nastoupí do léčby, tak z toho máme samozřejmě radost a jsme šťastní.“* Očekávání je spojené také s případem, kdy klient například požádá o možnost výkonu obecně prospěšných prací u nás v kontaktním centru. V tu chvíli očekáváme, že má zájem splnit dané hodiny. Když klient nedochází, naše očekávání není naplněno.

I přesto, že pracovníci v kontaktním centru mají vysoce vyvinutou emocionální inteligenci a s délkou praxe u nich vzniká odolnost vůči vyhroceným situacím, není možné negativní emoce vždy stoprocentně potlačit. Tu a tam dojde k situaci, kdy do centra přijde klient pod vlivem návykové látky a je agresivní. Pokud nejde situaci vyřešit vzájemnou domluvou mezi klientem a pracovníkem, vyvolá to v pracovníkovi hněv, který by měl udržet na uzdě a vystupovat profesionálně. Další důvody pro pocity hněvu popisuje respondent 7: *„Hněv a naštvanost se také objevuje při výkonu mé profese. Hněvám se například tehdy, kdy klient má zdravotní problémy, se kterými mu pomáhám. Dojde to do fáze, kdy musí navštívit lékaře, protože nejsem zdravotník. Klient slíbí, že si tam dojde, ale nedojde.“* Pocity hněvu v pracovnících nevyvolávají pouze klienti, ale občas i instituce a organizace, se kterými centrum spolupracuje a které nemusejí odvádět svou práci vždy kvalitně. Mnohdy je spolupráce náročnější z důvodu nedostatečného pochopení klientovy situace. Například, když klient žádá o okamžitou mimořádnou pomoc kvůli finančním prostředkům na zařízení občanského průkazu, který mu může napomoci při shánění zaměstnání. Ne vždy jsou úřady ochotny reagovat

ihned a pružně v reakci na klientovu situaci a nechávají si čas pro vyřízení požadavku, na který mají nárok.

Jednou z negativních emocí, kterou respondenti často zmiňují v rozhovorech, je strach. Sociální pracovníci prožívají strach ve vztahu ke klientům, například v období zimy. Kladou si otázku, zda se mají kde schovat před mrazem nebo kde přečkat noc. Když například pravidelní klienti delší dobu nenavštíví centrum, mohou pracovníci pociťovat strach, zda se jim něco nestalo. To dokládám výpovědí respondenta 10: *„Zároveň můžeme cítit strach, když nevíme, co s klientem je a proč do léčby nenastoupil.“* Ale strach mohou v pracovnících vyvolávat samotní klienti, kteří mohou například procházet toxickou psychózou a ve stavu této psychózy mohou pracovníkům vyhrožovat či je přímo ohrožovat. Respondent 7 uvádí: *„Strach zažívám v případě agresivního klienta nebo klienta, který je pod vlivem návykové látky. Vždy mě však lehce uklidní to, že nejsem na pracovišti sama.“* V případě, že mám strach z klienta se řídím základními pravidly, které spočívají v neotáčení se ke klientovi zády, nenavazování dlouhodobého očního kontaktu či ve snaze nevzbuzovat v něm různými způsoby větší agresi. Možností, která by mohla způsobovat snižování strachu pracovníků, je například vzdělávání se v oblasti, jak pracovat s agresivním klientem či klientem v toxické psychóze. K tomu mohou sloužit zaměstnavatelem zprostředkované kurzy v rámci každoročního vzdělávání pracovníků.

Smutek se spojuje s nepříjemnou či smutnou událostí. Zároveň si já osobně smutek spojuji s nějakou ztrátou či neúspěchem. Smutek jsem při výkonu práce pociťovala vždy, když zemřel klient nebo ho potkalo něco zlého. Projevem smutku může být například pláč nebo snížená komunikace. Díky těmto projevům je možné identifikovat smutek. Prožívání smutku popisuje i respondent 7: *„Smutek mám mnohdy spojený s případy, kdy zemře nějaký klient. Navázané vztahy jsou samozřejmě profesní, ale klienti nám mnohdy přirostou k srdci, a to zvláště v případě, že jsem jejich klíčový pracovník a podílím se nějakým způsobem na řešení jejich současné situace. Smutná jsem i tehdy, kdy klientovi nevyjde něco, čemu, jak vím mnohé obětoval.“* Zároveň však může být spojen s neúspěchem klienta. Když klient nenastoupí do léčby, může být pracovník smutný z jeho nezdaru. Opět se stává, že klientovy emoce se zrcadlí do pracovníka, který je na sebe přebírá. Když se klientovi nedaří něco, o co usiloval, je z toho smutný klient nejen, ale i pracovník. To dokládám výpovědí respondenta 2: *„Smutek zažívám ve spojení například, když klientovi nevyjde bydlení nebo zaměstnání,*

*o které usiloval a mnoho pro to udělal.“ V návaznosti na otázku, jaké negativní emoce zažívá pracovník při práci, odpověděl respondent 8 takto: „Smutek a hněv. Často v souvislosti s životními příběhy některých klientů, případně při různých nezdarech v sociální práci s klienty, když třeba nedojdou ani na smluvenou schůzku v terénu.“*

Pracovníci při výkonu své profese zažívají pozitivní i negativní emoce. Lze konstatovat, že i negativní emoce v pracovnících vyvolávají pozitivní motivaci pro výkon jejich zaměstnání. Na dotaz, zda by opustili svoje zaměstnání kvůli převládajícím negativním emocím, odpovídali různě. Pro některé pracovníky by převládající negativní emoce mohly směřovat ke změně zaměstnání nebo minimálně cílové skupiny, ale to pouze v případě, že by tyto emoce byly dlouhodobé nebo by se týkaly pracovního prostředí, ne klientů. Z odpovědí respondentů jsem ale pochopila, že když si vybírali toto zaměření, tak počítali s tím, že se budou s nezdary klientů a negativními emocemi setkávat. Pokud jsou nárazové nebo krátkodobé, nedocházelo by k motivaci ke změně profesní dráhy. Na závěr z uvedeného vyplývá, že pro sociální pracovníky budou vždy pozitivní emoce podstatnější než ty negativní a to, co jim práce přináší, pro ně bude vždy důležitější a rozhodující než to, co jim práce případně bere.

### **3.5 Jak osobní život sociálních pracovníků ovlivňuje výkon jejich profese**

To, že osobní život určitým způsobem ovlivňuje výkon dané profese je samozřejmé, u sociálních pracovníků obzvlášť. Troufám si tvrdit, že u většiny pracovníků v této oblasti, při výběru cílové skupiny drogově závislých předcházela určitá životní zkušenost nebo rodinná záležitost. Já osobně jsem se o práci s drogově závislými začala zajímat ve svých čtrnácti letech, kdy jsem zjistila, že můj vzdálený příbuzný je závislý na pervitinu. Když jsem se začala více zajímat o jeho stav a rodinu, uvědomila jsem si, že osoba na základě svého jednání neovlivňuje jen sebe. V tomto případě vždy její chování působí negativně i na její blízké okolí. Sledovat beznaděj jeho rodičů a neustálý strach, co bude dál, bylo hrozné. Tento moment byl zlomový při rozhodování o mém budoucím profesním zaměření. Chtěla jsem pomáhat nejen osobám závislým na návykových látkách, ale také jejich rodinám a vlastně celé široké veřejnosti. Začala jsem si postupně kupovat knihy napsané na základě autentických příběhů uživatelů návykových látek. Najednou jsem začala vnímat, že i v oblasti, ve které žiji, mám

mnoho osob, které se se závislostí potýkají. Volba bakalářského studia byla jednoznačná a současné zaměstnání v kontaktním centru také. Z provedené sondy vyplývá, že pracovníky k jejich profesi aktuálně nevede pouze prožitá životní zkušenost, ale i to, že při výkonu práce vidí výsledky a spatřují v ní smysl.

Osobní život neovlivňuje pouze to, proč si pracovníci danou profesi vybírají, ale i to, jakým způsobem ji vykonávají. Pracovní výkony jednotlivých sociálních pracovníků samozřejmě ovlivňuje jejich aktuální životní situace, ať už pozitivně nebo negativně. Nemělo by tomu tak být, ale i sociální pracovníci jsou pouze lidé, na které má jejich osobní život zásadní vliv, a to i při výkonu profese. V případě, že se nám stala nějaká příjemná či nepříjemná událost, ovlivní to i naše pracovní naladění či pracovní výkony. Někteří sociální pracovníci uvádějí, že je jejich osobní život neovlivňuje, pouze v ojedinělých případech. Na otázku, jak pracovní výkon ovlivňuje jeho osobní život, odpovídá respondent 8 takto: *„Je asi známým pravidlem, že spokojený osobní život má pozitivní vliv na pracovní výkon. Hlídám si však, aby neúspěchy v soukromí neovlivnily nijak mou pracovní činnost.“* Neprojevení neúspěchů č negativních emocí u pracovníka je mnohem náročnější než u těch pozitivních. Když má člověk z něčeho radost, je pro něj snazší o tom nemluvit a třeba se jen více usmívá. Pokud je však našťvaný nebo v sobě něco dusí, má potřebu to někomu sdělit, s někým si o tom popovídat. Ve chvíli, kdy se v práci projeví pozitivní emoce, které jsou vyvolány něčím z osobního života, tak to není problém. Má to naopak pozitivní vliv na pracovní výkon. Je tedy pro pracovníky větší výzva potlačit negativní emoce a být stále profesionální. Projev emocí je ovlivněn i vztahem, který je mezi pracovníkem a klientem. To umožňuje uvolněnější přístup pracovníka, který může být příležitostí ke sdílení prožívané emoce či projevu jejího prožívání. Jsou pracovníci, kteří bez výjimky nepromítají svůj osobní život do toho profesního. To dokládá výpověď respondenta 3: *„Práci se snažím striktně oddělovat od osobního života, což myslím, že se zatím daří.“* Jsou však i pracovníci, kteří vnímají své životní události jako důvod, který je vedl k výkonu dané profese. O návaznosti osobního života na ten profesní hovoří respondent 1, který na otázku, jak velký vliv má osobní život na pracovní výkon říká, že: *„Velký. Myslím si, že svou práci dělám z důvodu určitých událostí, které jsem zažila v dětství. Myslím si, že spousta sociálních pracovníků tu práci dělá proto, že mají pocit, že je někdo potřebuje. Ať chceme nebo ne, tak pomáhající profese mají v jádru stejný kořen, stejný základ. Je na*

*nás, abychom osobně i profesně vyrostli a uvědomili si to. Zároveň, abychom to reflektovali.“*

To, že osobní život má vliv na to, jak se člověk chová v práci, platí obecně, ne pouze v případě sociálních pracovníků. Sociální pracovníci se s tím musí mnohem víc vyrovnávat a hlídat se, aby se to při práci znatelně neprojevovalo právě proto, že pracují s lidmi. Vzhledem k tomu, že sociální práce pomáhá v náročných životních situacích klienta, není vhodné, aby za těchto okolností vnášel své negativní emoce do případu sám sociální pracovník.

### **3.6 Důležitost emoční inteligence v sociální práci**

Vyvinutá emoční inteligence je jedním z nejpodstatnějších předpokladů pro výkon profese sociálního pracovníka. Jde o schopnost zvládnutí emocí a vcítění se do druhé osoby. Z důvodu nedostatku literatury, která by se věnovala emoční inteligenci v oblasti sociální práce, bude stát tato část převážně na praktických zkušenostech a poznacích.

Emoční inteligence se vyznačuje specifickými dovednostmi, jako je prosazování, sociální povědomí, empatie, rozhodování, pozitivní vliv, sebeúcta a zvládnutí stresu.<sup>76</sup>

Všechny tyto dovednosti jsou pro sociálního pracovníka velice podstatné. Umožňují mu lepší komunikaci s klientem, vcítění se do situace, ve které se aktuálně nachází, jeho motivaci či pozitivní vliv na něj a jeho jednání. Na základě zkušeností mohou uvést, že bez těchto dovedností by pracovník neodváděl svou práci kvalitně a profesionálně. Mnohdy tyto dovednosti prakticky aplikujeme, aniž bychom si je uvědomovali. Jsou nám často vrozené, případně přirozeně získané v průběhu života procesem socializace. V rámci výkonu profese se je snažíme uvědomovat a dále rozvíjet.

Zároveň je nutné umět s emoční inteligencí pracovat. K tomu se vyjadřuje Goleman. Říká, že při práci s emoční inteligencí je potřeba pracovat vždy individuálně. Emoční inteligence pracovníka bývá často ovlivňována reálným životem, chováním, vnímáním a projevem. Každý pracovník má jinou hierarchii emocí, kterým přisuzuje určitou hodnotu. Tato hierarchie není stálá, může se v průběhu času a na základě

---

<sup>76</sup> Srov. BASU, Anamitra, MERMILLOD, Martial, *Emotional Intelligence and Social-emotional Learning: An Overview*, David Publishing, Psychology Research, 2011, ISSN: 2159-5542, str. 184.

získaných zkušeností měnit. Při práci s emoční inteligencí je také potřeba přihlížet k pozici pracovníka ve službě a druhu organizace.<sup>77</sup>

Já osobně vnímám hierarchii emocí při výkonu profese sociálního pracovníka následovně. Každý z nás přisuzuje vyšší či nižší váhu různým emocím odlišně. Pro mě má největší váhu emoce radosti, kterou zažívám při každém pokroku v práci s klientem. Je to emoce, která mě nejvíce motivuje k výkonu mé práce. Na druhé místo v hierarchii důležitosti emocí bych zařadila empatii či sounáležitost, kterou prožíváme v rámci týmu, kdy můžeme sdílet s kolegy své pracovní úspěchy, ale i negativní zážitky. Prostředí a tým lidí, s kterými spolupracuji, má na mě srovnatelný emocionální vliv jako výkon práce samotné. Další místo v hierarchii zažívaných emocí v kontaktním centru by obsadila emoce očekávání, která do jisté míry určuje důvod věnování se této činnosti, přesto, že je její výsledek nejistý. Až poté bych zařadila vliv negativních emocí na mou osobu, které mohou ztěžovat výkon práce. Hierarchie emocí, jak jsme již zmínili, je u každého sociálního pracovníka odlišná. Pro někoho jsou podstatnější negativní emoce, protože v něm vyvolávají adrenalin a touhu se zlepšovat. Také v něm mohou evokovat narušení stereotypu. V průběhu života se může hierarchie měnit na základě zažitých zkušeností.

Ze sondy vyplývá, že respondenti působící v kontaktních centrech vnímají emoční inteligenci jako velice důležitý předpoklad dobrého sociálního pracovníka. Respondent 10 říká: „*Je to schopnost vnímat a zpracovávat své emoce. Zároveň je to však schopnost dostatečné empatie ve vztahu k druhým/ klientům. Je nesmírně důležitá pro sociálního pracovníka, aby byl schopen poskytnout kvalitní pomoc a podporu klientovi.*“ Lze tedy říct, že emoční inteligence ovlivňuje i kvalitu sociální pomoci a podporu klienta.

### **3.7 Rozdíly v prožívání emocí z pohledu délky praxe**

To, jak bude sociální pracovník prožívat emoce, ovlivňuje i délka jeho praxe. Já osobně jsem při začátcích výkonu této profese prožívala emoce velmi silně. Cílová skupina drogově závislých s sebou nese mnoho emocí, které jsou však postupem času a větších zkušeností prožívány méně intenzivně, mnohdy jsou i očekávány.

Na základě zhodnocení realizované sondy jsem došla k následujícímu. Pracovníci, kteří nepracují v oblasti sociální práce s drogově závislými příliš dlouho, se

---

<sup>77</sup> Srov. GOLEMAN, Daniel, *Working with emotional intelligence*, Bantam, USA, 2000, ISBN: 10:0553104624, str. 98.

potýkají s menšími problémy v rámci prožívaných emocí. Hodně práce jim dává ovlivňování přenosu osobních prožitků do pracovního prostředí. Je pro ně náročné oddělovat osobní prožitky od těch profesních. Mnohdy se i vyjadřují k tomu, že neumějí oddělit osobní a profesní život, ač se o to v rámci zachování profesionality snaží. Zároveň vnímají, že si pracovní věci a s nimi spojené emoce odnášejí domů. To však může podle mého směřovat k syndromu vyhoření, který se projevuje únavou z výkonu dané profese. Syndromu vyhoření se dá předejít právě prostřednictvím zmiňovaných kurzů, které jsou zaměřené na emoce v oblasti sociální práce. Také pomocí supervize a reflexe, která je zprostředkovávána přímo kontaktním centrem a slouží k reflexi významných momentů a s nimi spojených emocí. Služebně starší sociální pracovníci, kteří absolvovali již několik kurzů, které mají rozvíjet jejich schopnosti, jsou z hlediska vnímání prožívaných emocí na jiné úrovni. Pozoruji, že se lépe vyrovnávají s prožívanými emocemi. Mnohdy je pro ně snazší i oddělit profesní a osobní život. Jeden z respondentů dokonce zmiňoval nutnost projevu emocí před klientem, protože jinak by mohl být v centru automat. Zároveň však poukazují na situace, které není snadné reflektovat a určitým způsobem omezit projev emocí, které jsou s nimi spojeny. Tyto situace často přinášejí jako téma na supervizi nebo je ihned reflektují v rámci pracovního týmu.

Z pohledu kontaktního centra a jeho kvality poskytovaných služeb je zajisté prospěšné, aby se tým skládal vždy ze služebně starších pracovníků, ale i nováčků. Služebně starší pracovníci mohou těm mladším pomáhat při zvládnání náročných emočních situací a provést je procesem, který je s nimi spojen. Současně jim mohou sdělovat své zkušenosti, které mohou být nápomocné v další podobné situaci. Naopak mladší pracovníci mohou přinášet nové poznatky do dané služby. Emoce prožívají více a mohou služebně starším pomáhat, aby u nich nedošlo k úplné emoční otupělosti.

### **3.8 Rozdíly v prožívání emocí z pohledu pohlaví**

Vnímání a prožívání emocí v sociální práci může být také rozdílné z hlediska pohlaví sociálního pracovníka. Mnohdy se říká, že muži jsou méně empatičtí či neschopni naslouchat. Také jsem se setkala s tím, že muži prý nejsou schopni empatie. To však není pravda. Předpokladem sociálního pracovníka je právě empatie, která je nezbytná. Muži, stejně tak jako ženy, umějí být velice empatičtí.



Fischerová se společně se svými kolegy věnuje tématu rozdílnosti prožívání emocí z hlediska pohlaví v knize *Gender and culture differences in emotion*. V knize popisuje, že na základě několika výzkumů dochází k závěru, že prožívání emocí určuje především postavení mužů a žen ve společnosti. Společnost vnímá a předpokládá, že se bude osoba chovat na základě stereotypů, které jsou spojeny s jejím pohlavím.

Uvádí, že základní rozdíly mezi mužem a ženou jsou dány biologicky. Žena je po celý život vychovávána k budoucímu rodinnému životu, kdy se počítá s tím, že se v ní zrodí nový život. Díky hormonálnímu vývoji jsou ovlivněny i emoce. U žen bývá častěji projevována silnější emoční stránka než u mužů. Mezi emoce, které prožívá žena patří nejčastěji empatie, strach a smutek. Celoživotním vývojem se může pořadí a vliv emocí měnit. Naopak u mužů se častěji projevují hlubší, ale méně silné prožívání emocí. Mezi hlavní role muže zařazujeme ochranu a vůdcovství a od toho se také odvíjí projev jeho emocí.<sup>78</sup>

S tímto tvrzením se ztotožňuji. Zajisté je rozdílnost v prožívání, síle či hloubce emocí u mužů a žen. Zároveň však navážu sondou, která není s tímto tvrzením v souladu. Při porovnávání reakcí mužů a žen v rozhovorech zjišťujeme, že zažívají velice podobné emoce a podobným způsobem na ně působí. Stejně vnímání emocí u mužů a žen je v tomto případě, dle mého názoru, způsobeno tím, že této profesi se obecně věnují lidé s přibližně stejnou emocionální vybaveností. O ženách se často říká, že mají větší sociální citění než muži, proto jsou v roli sociálního pracovníka spíše ženy. Velice mě tedy zaujalo, že na otázky, které byly předmětem sondy, odpovídali muži srovnatelně citlivě a empaticky jako ženy.

### **3.9 Důležitost dalšího vzdělávání pracovníků pro výkon jejich profese**

K tomu, aby mohl pracovník v sociálních službách kvalitně vykonávat svojí profesi, se musí pravidelně vzdělávat a tím také prohlubovat svoje dovednosti v rámci nejen emocionální inteligence. Vzdělávací kurzy jsou vždy zaměřeny na cílovou skupinu, na kterou se pracovník věnuje. Díky znalostem a dovednostem, které pracovníci během školení získávají, mohou vykonávat svou profesi kvalitněji, lépe ovládat své emoce

---

<sup>78</sup> Srov. FISCHER, AGNETA, et. all, *Brief reports: Gender and culture differences in emotion*, University of Cambridge, London, 2004, ISBN: 10. 1037/1528-3542.4.1.87, str. 89-90.

a pracovat s nimi, případně se dozvedí, jak nejlépe reagovat v různých krizových situacích. Některé z těchto kurzů jsou povinné, a to především při začátcích výkonu profese. Mezi kurzy, které musí absolvovat všichni noví pracovníci kontaktního centra zařazujeme:

- Zdravotní znalost první pomoci – Tento kurz se zaměřuje na poskytování první pomoci. Kurz je jistě přínosný pro každého, nejen pro sociálního pracovníka. Tyto znalosti můžeme využít například u dopravní nehody. V praxi jsem tyto znalosti použila v situaci, kdy klient dostal epileptický záchvat. Díky danému kurzu jsem věděla, jak reagovat.
- Ošetřování a zdravotní poradenství u uživatelů návykových látek – Kurz se věnuje ošetřování zranění či jiných tělesných projevů, které s sebou nese užívání návykových látek. Součástí předaných znalostí jsou i praktické návody. Nejčastěji jsem získané poznatky využila při ošetřování bércových vředů či abscesů u klienta.
- Základy krizové intervence – Základem kurzu je umět pracovat s klientem, který se aktuálně nachází v krizi. Tyto poznatky jsou u cílové skupiny drogově závislých velice užitečné, protože krizové situace se objevují velice často. Převážně jsem je využívala ve chvílích, kdy bylo například klientce odebráno dítě nebo se ocitla ze dne na den na ulici.
- Výcvik v motivačních rozhovorech – Výcvik je velice přínosný. Učí pracovníka, jak podporovat klienta k vnitřní motivaci ke změně. Kurz byl velmi zajímavý, ale i náročný z hlediska množství informací ke zpracování. V praxi ho využívám skoro každý den, protože motivace klienta ke změně je dost zásadní.
- Letní škola Harm Reduction – Zde jsou workshopy, které jsou věnovány konkrétním oblastem práce s drogově závislými. Program je postavený na poznatcích z praxe. Noví pracovníci se zde dozví to, co v knihách nevyčtou a ti ostatní mohou porovnat své zkušenosti. Na této vzdělávací akci jsem se já osobně dozvěděla například o nové možnosti léčby hepatitidy typu C.

Toto vzdělávání je považováno za jedno nejdůležitější. Zároveň na něj navazují kurzy, které si pracovník zvolí na základě toho, v čem se chce nadále vzdělávat a jaké znalosti potřebuje prohlubovat.

Pro účely naší práce je důležité zmínit kurzy, které jsou nápomocné při prožívání emocí u sociálních pracovníků v kontaktních centrech pro drogově závislé.

Jako první je kurz Práce s emocemi v sociálních službách. Dále uvádím popis kurzu z webových stránek poskytovatele. „*Sociální pracovníci získají nové znalosti z teorie emocí. Pracovníci sociální péče hlouběji porozumí vlivům, které ovlivňují dominující emoční klima v jejich organizaci sociální péče. Naučí se rozpoznat vlastní potřeby, emoce a očekávání v mezilidských vztazích v porovnání s potřebami, emocemi a očekáváními jejich klientů. Prohloubí si vnímavost k emocím, které „hýbají“ jimi i jejich klienty, a to v souvislosti s možnými příčinami vzniku těchto emocí. Seznámí se s konceptem emoční inteligence a možnostmi, jak ji u sebe rozvíjet k prevenci vzniku konfliktů s klienty. Prakticky se seznámí s individuálními i týmovými duševně hygienickými metodami, které mohou pomoci snížit intenzitu vlastního emočního ne-komfortu a dlouhodobě tím předcházet chronickému stresu a rozvoji syndromu vyhoření.*“<sup>79</sup> Další kurz, který pomáhá pracovníkům s drogově závislými lépe zvládat emoce zažívané v práci a také prohlubovat dovednosti své emocionální inteligence, je kurz Základy práce s emocemi a rozvíjení emoční inteligence ve vztahu k sociální práci. „*Vzdělávací kurz se především zaměřuje na problematiku rozvíjení emoční inteligence pracovníků a prožívání emocí ve vztahu pracovník – klient. Frekventanti jsou seznámeni s rozdílem mezi IQ a EQ, s vybranými prvky emoční inteligence a základními druhy emocí s důrazem na emoce, které se nejčastěji objevují ve výkonu práce v sociálních službách (smutek, bezmoc, beznaděj, vztek a agrese, úzkost a strach). Kurz vychází především z reflexivního modelu práce s emocemi.*“<sup>80</sup>

Ze svého pohledu považuji další vzdělávání pracovníků v sociálních službách za důležité nejen z pohledu zkvalitnění poskytovaných služeb klientům, ale také osobního rozvoje sociálních pracovníků. Myslím si, že to, jakým způsobem v této oblasti kontaktní centrum pečuje o svoje pracovníky, se velkou měrou odráží v kvalitě kontaktního centra samotného. Další kurzy, s kterými nemám osobní zkušenost, ale v budoucnu bych je ráda absolvovala, se věnují například správné psychohygieně. Zároveň mě zaujala oblast supervize, která mi přijde z hlediska různorodosti osob, na které je zaměřena, velice zajímavá.

---

<sup>79</sup> ZŘETEL s. r. o., společnost pro vzdělávání [online] [cit. 2021-02-27] Dostupné na: <https://www.zretel.cz/skoleni/prace-s-emocemi-v-socialnich-sluzbach-2/>

<sup>80</sup> AKRIS, akreditované vzdělávací programy MPSV [online] [cit. 2021-02-27] Dostupné na: <https://akris.mpsv.cz/AkreditaceVzdelavacihoProgramu/Details/5173>

## 4. Diskuse

Diskuse k tématu prožívaných emocí u sociálních pracovníků při práci s drogově závislými není lehce uchopitelná už z toho důvodu, že literatura a informace v ní obsažené není jednoznačná. K tématu emocí, jejich třídění, vzniku, jejich vlivu na člověka a jejich projevům se každý autor vyjadřuje ze svého pohledu, ale dá se říct, že vždy rozdílným způsobem. Proto jsem pro lepší uchopení tématu a přiblížení problematiky v teoretických částech používala nejčastěji používané myšlenky a teorie. Pokud vztáhnou zjištěné informace ze sondy k uvedené teorii, lze konstatovat, že uvedené odpovědi respondentů teorie z velké části potvrzují, případně doplňují. Například když měli respondenti popisovat, co si představují pod jednotlivými pojmy, ve velké míře je popsali stejně nebo velice podobně, jako uvádí i literatura. Nakonečný například definuje pojem emoce takto: „*Významově je ztotožňován s pojmem cit a označuje se jim prožívání takových stavů, jako jsou radost, smutek, hněv, závist, lítost, strach atd.*“<sup>81</sup> Velmi podobně, avšak neodborně, vymezil pojem emoce respondent 3, který uvedl, že emoce je: „*Pocit, nálada, kterou mám v souvislosti s nějakou situací, činností, osobou.* Velice zajímavě odpověděl na otázku, co znamená pojem emoce respondent 1: „*Emoce doprovázejí prožívání. Jsou důležitou složkou v sociální práci. U naší cílové skupiny se můžeme setkat s nevyrovnanými až bouřlivými emocemi, na které je potom zapotřebí vzhledu pro jejich zpracování. Emoce jsou projev vnitřních prožitků.*“

Celou diplomovou prací nás provází pojem emocionální inteligence, a to jak z pohledu klienta, tak z pohledu sociálního pracovníka. Obecně platí, že emocionální inteligence se utváří v závislosti na prostředí, ve kterém vyrůstáme, jakým způsobem jsme vychovávaní a v jakém sociálním prostředí aktuálně žijeme. Toto tvrzení více méně potvrzují také všechny teoretické zdroje, se kterými jsem pracovala. Zmíněné prostředí neovlivňuje pouze emocionální inteligenci, ale v mnoha případech je důvodem sociálních pracovníků pro výběr jejich profese. Jak vyplývá z realizované sondy, sociální pracovníci vnímají emocionální inteligenci jako jeden z primárních předpokladů pro kvalitní výkon tohoto zaměstnání.

---

<sup>81</sup> NAKONEČNÝ, Milan, *Lidské emoce*, Praha: Academia, 2000, ISBN: 80-200-0763-6, str. 8.

Emoční či emocionální inteligence je jeden z aspektů celého komplexu dispozic k emocionálnímu reagování. Emocionální inteligence je předpoklad relativně bezporuchového sociálního chování. Zdůrazňuje její úzké propojení se dvěma povahovými ctnostmi, jako je sebeovládání a soucit. Důležitým předpokladem emocionální inteligence je empatie, tedy vcítění se.<sup>82</sup>

Některé výstupy sondy však určité odborné zdroje nepotvrzují. Například tvrzení Fischerové, které je uvedeno v podkapitole 4.8, v němž autorka uvádí rozdílnost vnímání emocí mužů a žen na základě jejich role ve společnosti. Výsledky zjištěné sondou však dokládají, že toto tvrzení neplatí v případě sociální skupiny pracovníků působících v kontaktních centrech pro drogově závislé. Z odpovědí v rozhovorech vyplývá, že pracovníci bez ohledu na jejich pohlaví vnímají emoce, emočně vypjaté situace a vliv emocí na jejich osobu a práci velice srovnatelně.

Naopak jsou části, které se shodly z hlediska teorie i zrealizované sondy. Teoretické vymezení i respondenti v oblasti emocí a jejich projevů zmiňovali důležitost neverbální komunikace. Ta nám může mnohé sdělit o momentálním emočním naladění pracovníka i klienta. Neverbální komunikaci a její provázanost mezi verbální komunikací popisuje docent Procházka takto: Neverbální komunikace je vývojově starší než komunikace verbální. Tvoří velmi důležitou součást poradenského procesu, protože plní svou funkci ve vazbě na verbální komunikaci. Verbální komunikace může být neverbální komunikací nahrazována, zvýrazňována, vyvracena či může měnit její význam. V případě dobře probíhající práce můžeme mezi klientem a poradcem spatřovat „fenomén sdílené neverbální komunikace“. V tomto případě poradce podvědomě kopíruje neverbální projevy klienta a naopak. Základní složkou neverbální komunikace je například mimika, kinezika nebo pláč.<sup>83</sup>

V předchozích kapitolách jsem se snažila kromě jiného popsat vliv negativních emocí osobního a profesního života na osobu sociálního pracovníka a na to, jak s těmito emocemi pracovat. Bohužel ne vždy špatnou psychickou kondici vyřeší známé techniky psychohygieny nebo supervize a pracovník se vlivem velkého, případně dlouhodobého emocionálního tlaku může dostat do situace, kterou popisujeme jako syndrom vyhoření.

---

<sup>82</sup> Srov. NAKONEČNÝ, Milan, *Lidské emoce*, Praha: Academia, 2000, ISBN: 80-200-0763-6, str. 276.

<sup>83</sup> Srov. PROCHÁZKA, Roman, *Teorie a praxe poradenské psychologie*, Praha, Grada, 2014, ISBN: 978-80-247-4451-3, str. 57.

Níže se pokusím nastínit, co označujeme syndromem vyhoření, jak se projevuje a možnosti, jak psychické problémy související se syndromem vyhoření řešit.

*„Syndrom vyhoření je psychologickým a sociálním pojmem a stále neztratil na své aktuálnosti. Náchylné k němu bývají především profese, kde člověk přichází do intenzivního kontaktu s druhými lidmi. Ve srovnání s jinými profesemi bývá syndrom vyhoření v sociální práci o to náročnější, že se v této profesi velmi často projevuje vysoká emoční zátěž a pocity zoufalství. Sociální pracovníci přicházejí v pracovní době do intenzivního kontaktu s problémy druhých a jsou nuceni snášet těžké mentální břemeno.“<sup>84</sup>*

Syndrom vyhoření definuje Musil takto: *„Burnout Syndrom znamená vyprahlost, vyhoření, vypálení, selhávání v důsledku vyčerpání což znamená: ztrátu zájmu, radosti, potěšení, ztrátu prožitku štěstí, ztrátu ideálů, úbytek energie, vytrácení smyslu života, sebedoceňování až negativní oceňování sebe, ztrátu zájmu o povolání, negativní postoje k povolání, profesionální selhání.“<sup>85</sup>*

Nebezpečí syndromu vyhoření přichází tehdy, jsou-li na pracovníka kladeny velké požadavky nebo na něj dlouhodobě působí negativní vlivy. V sociální práci, při práci s cílovou skupinou drogově závislých, je míra negativních vlivů opravdu velká. Pracovníci se setkávají s neúspěchy klientů, narušením důvěrného vztahu, ale také při nedostatečné spolupráci mezi působícími organizacemi.

Mezi příčiny a spouštěče syndromu vyhoření u sociálních pracovníků patří například osobnostní dispozice, a to především v souvislosti s úrovní resilience.<sup>86</sup>

Resilience je velice důležitá, protože v případě, že je její úroveň nízká, nedokáže sociální pracovník odolávat stresu dlouhodobě či efektivně. Určitá míra resilience je nutná pro výkon jakékoliv profese, protože na každé pozici na člověka působí stres.

Resilience je proces probíhající u jedince jako schopnost účinně se vyrovnat se stresem a nepřízní.<sup>87</sup>

---

<sup>84</sup> KOPECKÝ, Miroslav, KIKALOVÁ, Kateřina, TOMANOVÁ, Jitka, *Antropologicko-psychologicko-sociální aspekty podpory zdraví a výchovy ke zdraví*, Olomouc, Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, ISBN: 978-80-244-3472-8, str. 173.

<sup>85</sup> MUSIL, Václav, Jiří, *Stres, syndrom vyhoření a mentálně hygienická optima v dynamice lidského sociálního chování*, Olomouc, Jiří Musil – Psychologická a výchovná poradna, 2010, ISBN: 978-80-903449-9-0, str. 34.

<sup>86</sup> Srov. BARTUŇEK, Petr, JURÁSKOVÁ, Dana, HECZKOVÁ, Jana, *Vybrané kapitoly z intenzivní péče*, Praha, Grada, 2016, ISBN: 978-80-247-4343-1, str. 74.

<sup>87</sup> Srov. ŠOLCOVÁ, Iva, *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*, Praha, Grada, 2009, ISBN: 978-80-247-2947-3, str. 11.

Syndrom vyhoření nevzniká na základě ojedinělých stresových událostí, ale jako důsledek dlouhodobého vyčerpání a působení stresových faktorů. Později začne ovlivňovat kvalitu života postižených osob. Příznaky syndromu vyhoření mohou být fyzické, emoční i pracovní. Mezi fyzické řadíme například stav celkové únavy, ochablost, bolest hlavy či nespavost. Emoční příznaky mohou být například podrážděnost, zvýšený smutek, záchvaty zlosti nebo vztahovačnost. Za příznaky v pracovní rovině považujeme například přesvědčení, že nic nemá cenu nebo projevy negativismu a cynismu.<sup>88</sup>

Při pozorování některých příznaků by bylo zajisté vhodné, aby si pracovník s někým pohovořil o tom, jak se teď cítí, a to nejen z pracovního hlediska. K tomu mohou sloužit například supervize, které by měly probíhat přibližně jednou za šest týdnů. Současně je opět důležitá psychohygiena a zpětná vazba, která může probíhat bezprostředně po skončení kontaktu či náročné situace.

Na závěr bych chtěla uvést, že prakticky v celé diplomové práci narážím na fakt potřeby dalšího vzdělávání pracovníků a prohlubování jejich dovedností emocionální inteligence. Avšak k tomuto dalšímu vzdělávání nebo výběru dovedností, které by měly být prohlubovány, jsem nenalezla dostatečné množství literatury. Vzhledem k tomu, jak je další vzdělávání v této oblasti důležité a dokonce povinné, je velká škoda, že se této problematice mnoho autorů nevěnuje a informace lze čerpat pouze z pramenů, jako jsou webové stránky organizací, které toto školení poskytují, případně z vlastních osobních zkušeností či zkušeností kolegů.

---

<sup>88</sup>Srov. BARTŮNĚK, Petr, JURÁSKOVÁ, Dana, HECZKOVÁ, Jana, *Vybrané kapitoly z intenzivní péče*, Praha, Grada, 2016, ISBN: 978-80-247-4343-1, str. 74-75.

## 5. Závěr

Nikdy jsem tolik fakticky nevnímala vliv prožívaných emocí na výkon profese, které se věnuji. Při zpracování této diplomové práce jsem byla překvapena, do jaké míry jsou emoce a city hybateli našich osobních i profesních životů. U pracovníků v sociálních službách či konkrétně kontaktních centrech pro drogově závislé toto tvrzení platí dvojnásob. Pracujeme totiž s lidmi, kteří se nacházejí ve více či méně extrémních životních situacích, a to každý den.

Vliv nemají pouze klienti a jimi zažívané situace na emoce pracovníků, ale samozřejmě také emocionální kondice samotných pracovníků má velký vliv na to, jak působí na své klienty a jakým způsobem vykonávají svoji práci. Klienti a pracovníci kontaktních center na sebe mohou působit jak v pozitivním smyslu, tak v negativním. Například klienti mohou na své sociální pracovníky působit v pozitivním smyslu ve chvíli, kdy dodržují pravidla programu, docházejí na předem sjednané schůzky či pracují na splnění svých individuálních cílů, a tím jim dodávají pocit, že jejich práce a vynaložené úsilí má smysl. Stejně tak sociální pracovníci svým pozitivním a proaktivním přístupem zvyšují sebevědomí a vůli klientů k řešení jejich nelehkých situací. V obou zmíněných případech má pozitivní chování efekt vyvolání kladných emocí na obou stranách. Ve chvíli, kdy jedna nebo obě strany nebudou navzájem interagovat a mít v situaci řešení problému pocit sounáležitosti, bude mít toto chování negativní vliv, jak na úspěšné řešení dané situace, tak na to, jak bude spolupráce oběma stranami emocionálně vnímána.

Důležitou částí rozhovorů bylo zjištění, jaké pozitivní a negativní emoce pracovníci zažívají při výkonu své profese. Po vyhodnocení realizované sondy jsem dospěla k závěru, že na otázku, které emoce při práci převažují, bylo častěji odpovídáno, že ty pozitivní. Pouze jeden pracovník uvedl, že převažují ty negativní, což ho ale motivuje. Ostatní čtyři pracovníci odpověděli, že je prakticky nemožné určit, které převažují. Vždy záleží na určitých obdobích. Například v období pandemické krize nebo v zimních obdobích se zpravidla situace klientů zhoršuje, což má negativní vliv také na to, jaké emoce prožívají a jakým způsobem je přenášejí na sociální pracovníky.

Osobní život by neměl ovlivňovat pracovní výkon tak, aby byla narušena profesionalita pracovníka. O to se snaží všichni sociální pracovníci, ale mnohdy nastávají situace, kdy zažívané emoce nemohou potlačit a nereflktovat. Někteří



pracovníci, mají jasně nastavenou pracovní a profesní rovinu, kterou striktně oddělují svůj osobní život od pracovního výkonu. Tito pracovníci uvádějí, že i když nejsou v práci dobře psychicky naladěni, projevují své osobní problémy nanejvýš v tom smyslu, že například sdělí, že dnes nejsou úplně ve své kůži nebo nemají dobrou náladu. V těchto situacích vykonávají pracovní výkony jen tak, jak jim jejich stav umožňuje, ale současně klientovi poskytnou veškeré nabízené a dostupné služby. Opakem jsou pracovníci, kteří spatřují důležitost v tom, aby klient vnímal, že i oni jsou lidé a působí na ně různé vnější vlivy. Považují za důležité, aby klienti spatřovali emocionalitu u pracovníků i v oblasti jejich osobního života. To, že pracovníci mají sociální zázemí přece ještě neznamená, že se neseškávají s obtížemi, kterým se musí postavit a reagovat na ně. Toto by měli klienti vnímat a respektovat.

S emocionalitou sociálních pracovníků je úzce spjat syndrom vyhoření, který může v případě dlouhodobého působení stresu a tlaku na pracovníka nastat. Potřebu zmínění syndromu vyhoření v mé práci spatřuji proto, že v současné době s tímto fenoménem bojuje čím dál tím více lidí, a to nejen sociálních pracovníků. Jako prevence syndromu vyhoření slouží především psychohygiena, supervize, zpětná vazba a další praktiky, které umožňují uvolňovat psychické napětí. Za svou osobu mohu potvrdit, že se snažím vědomě na tyto aktivity psychické hygieny dbát a dodržovat je. Během své profesní kariéry jsem začala vnímat jejich efektivnost. Zároveň v pracovním týmu pozoruji, že si tyto praktiky psychické hygieny připomínáme v případě, že některý z kolegů zažívá vypjatější situace, které jsou pro něj velmi náročné na zvládnutí. Už jen to, že spolu danou situaci sdílíme a řešíme, je jeden z faktorů, který může ulehčit zvládnutí dané situace. Výhodou sdílení a řešení situace v pracovním týmu je to, že kolegové vnášejí určitý profesní vhled do této situace a znají dobře pracovní prostředí. Důležitá je zde psychohygiena i v osobní rovině, která může probíhat formou vykonávání sportu nebo čtení knih.

Cílem této práce bylo pochopení důležitosti emocí, které prožívají sociální pracovníci při práci s drogově závislými a jejich vliv na pracovní i osobní život. Zároveň měla být zpracována a porovnána teorie a zpracovaná sonda. Na základě zpracování tématu jsem došla k závěru, že cíl práce byl splněn. Emoce, které pracovníci prožívají opravdu značně ovlivňují nejen jejich postoj k výkonu profese, ale také jejich vnitřní prožitky, které ve velké míře ovlivňují jejich osobní život.

Jedny z posledních řádků bych ráda věnovala pozitivním vlivům, které motivují sociálního pracovníka jak k výběru jeho profese, tak k jejímu výkonu. Každý by si měl více zvědomovat pozitivní vlivy práce, kterou vykonává. Tyto pozitivní vlivy na každého z nás jsou totiž důvodem a smyslem toho, proč danou profesi vykonáváme. Bez ohledu na to, zda pozitivní vlivy převažují nad těmi negativními či nikoliv. Rozhodující je, kterým vlivům ve své žebříčku hodnot přisuzujeme vyšší prioritu. Schopnost uvědomovat si pozitivní i negativní vlivy, prožívané emoce a radosti, které nám práce dává, nám umožňují i vzdělávací kurzy, které jsou přínosem jak pro pracovníka samotného, tak pro jeho výkon a tím i pro celou organizaci. Důvodem, proč považuji vzdělávací kurzy za tolik důležité, je fakt, že zvyšují kvalitu poskytovaných služeb, a tedy i kvalitu zařízení. Zvyšuje se tím kvalifikace a odbornost sociálních pracovníků k jejich pracovním výkonům a profesnímu jednání.

Tato práce by měla být přínosem pro sociální pracovníky, pokud se budou chtít zorientovat ve svých pocitech nebo emocích, které při práci zažívají. Aby zjistili, že i nepříjemné pocity, s kterými se setkávají, jsou při výkonu této profese běžné a řešitelné. Pokud si budou procházet extrémnějším obdobím, mohou nalézt v mé práci útěchu a zároveň oporu, jak danou situaci zvládnout a vyřešit.

## 6. Seznam použitých zdrojů

### Literatura:

- BARTŮNĚK, Petr, JURÁSKOVÁ, Dana, HECZKOVÁ, Jana, *Vybrané kapitoly z intenzivní péče*, Praha, Grada, 2016, ISBN: 978-80-247-4343-1
- BASU, Anamitra, MERMILLOD, Martial, *Emotional Intelligence and Social-emotional Learning: An Overview*, David Publishing, Psychology Research, 2011, ISSN: 2159-5542
- CLARK, Elizabeth, HOFFLER, Elizabeth, *Hope Matters: The power of social work*, Washington DC, NASW Press, 2014, ISBN: 10.11.80.50.31
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Kontaktní práce*, Česká asociace streetwork, 2007, ISBN: 978-80-254-4001-8
- DUŠEK, Karel, VEČEŘOVÁ – PROCHÁZKOVÁ, Alena, *Diagnostika a terapie duševních poruch*, Praha: Grada, 2010, ISBN: 978-80-247-1620-6
- EKMAN, Paul, *Odhalené emoce: Naučte se rozpoznávat výrazy tváře a pocity druhých*, Jan Melvil Publishing, 2015, ISBN: 978-80-87270-80-6
- FIEHLER, Reinhard, *Kommunikation und Emotion: Theoretische und empirische Untersuchungen zur Rolle von Emotion in der verbalen Interaktion*, de Gruyter, Berlin: New York, 1990, ISBN: 3-11-011720-7
- FISCHER, AGNETA, et. all, *Brief reports: Gender and culture differences in emotion*, University of Cambridge, London, 2004, ISBN: 10. 1037/1528-3542.4.1.87
- FRITZ, Riemann, BOSÁKOVÁ, Eva, *Základní formy strachu: typy lidské osobnosti, jejich vznik, charakteristiky a formy vztahů*, Praha, Portál, 2010, ISBN: 978-80-7367-700-8
- GOLEMAN, Daniel, BÍLKOVÁ, Markéta, *Emoční inteligence*, Metafora, Praha, 2011, ISBN: 978-80-7359-334-6
- GOLEMAN, Daniel, *Working with emotional intelligence*, Bantam, USA, 2000, ISBN: 10:0553104624
- HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena, *Psychologický slovník*, Portal, Praha, 2015, ISBN: 978-80-7367-569-1
- HERMAN, Barbara, *Glutamate and addiction*, Humana Press, Totowa, New Jersey, 2003, ISBN: 0-89603-879-3

- HONZÁK, Radkin, *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*, Praha, Vyšehrad, 2013, ISBN: 978-80-7429-331-3
- KALINA, Kamil, a kol., *Klinická adiktologie*, Grada, Praha, 2015, ISBN: 978-80-247-4331-8
- KALINA, Kamil, *Základy klinické adiktologie*, Grada, Praha, 2008, ISBN: 80-247-1411-6
- KALINA, Kamil, a kol., *Drogy a drogové závislosti 1: Mezioborový přístup*, Úřad vlády České republiky, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2003, ISBN: 80-86734-05-6
- KOPECKÝ, Miroslav, KIKALOVÁ, Kateřina, TOMANOVÁ, Jitka, *Antropologicko-psychologicko-sociální spekty podpory zdraví a výchovy ke zdraví*, Olomouc, Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, ISBN: 978-80-244-3472-8
- KVĚTENSKÁ, Daniela, *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*, Gaudeamus, Hradec Králové, 2009, ISBN: 978-80-7041-431-6
- MANN, David, An event- related visual occlusion method for examining anticipatory skill in natural interceptive task, University of New Vales, Vales, 2010, ISBN: 42:556-62
- MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana, *Sociální práce v praxi*, Portál, Praha, 2005, ISBN: 978-80-7367-818-0
- MATOUŠEK, Oldřich, *Encyklopedie sociální práce*, Portál, Praha, 2013, ISBN: 978-80-262-0366-7
- MATOUŠEK a Kol., *Metody a řízení sociální práce*, Portál, Praha, 2008, ISBN: 978-80-7367-502-8
- MICELI, Maria, CASTELFRANCHI, Cristiano, *Hope: The Power of wish and Possibility in Theory and Psychology*, Italy, Institute of Kognitive sciences and technologies, 2010, ISBN: 20:10.11.77.09
- MUSIL, Václav, Jiří, *Stres, syndrom vyhoření a mentálně hygienická optima v dynamice lidského sociálního chování*, Olomouc, Jiří Musil – Psychologická a výchovná poradna, 2010, ISBN: 978-80-903449-9-0
- NAKONEČNÝ, Milan, *Lidské emoce*, Praha: Academia, 2000, ISBN: 80-200-0763-6
- NAKONEČNÝ, Milan, *Emoce*, Praha: Triton, 2012, ISBN: 978-80-7387-614-2

- NAVRÁTIL, Pavel, *Teorie a metody sociální práce*, Marek Zeman, Brno, 2001, ISBN: 80-903070-0-0
- NEŠPOR, Karel, *Návykové chování a závislost*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-267-6
- PEŠEK, Roman, PRAŠKO, Ján, *Syndrom vyhoření jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*, Praha, Pasparta, 2016, ISBN: 978-80-88163-00-8
- PLETZER, Marc, *Emoční inteligence: jak ji rozvíjet a využívat*, Grada, Praha, 2009, ISBN: 978-80-247-3057-8
- POPA, Mirela, *The emotions role in the motivation process*, University of Oradea, Oradea, 2013, ISSN:1595-1605
- POSPÍŠIL, David, SMUTKOVÁ, Lucie, *Podpora člověka v jeho přirozeném prostředí*, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Praha, 2017, ISBN: 978-80-7421-121-8
- PROCHÁZKA, Roman, *Teorie a praxe poradenské psychologie*, Praha, Grada, 2014, ISBN: 978-80-247-4451-3
- SLAMĚNÍK, Ivan, *Emoce a interpersonální vztahy*, Grada, Praha, 2011, ISBN: 978-80-247-3311-1
- STUHLÍKOVÁ, Iva, *Základy psychologie emocí*, Portál, Praha, 2007, ISBN: 978-80-7367-282-9
- ŠOLCOVÁ, Iva, *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*, Praha, Grada, 2009, ISBN: 978-80-247-2947-3
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda, *Krizová intervence pro praxi*, Grada, Praha, 2011, ISBN: 978-80-247-2624-3
- VÝROST, Josef, SLAMĚNÍK, Ivan, *Aplikovaná sociální psychologie II*, Grada, Praha, 2001, ISBN: 80-247-0042-5

#### Kvalifikační práce:

- NOVOTNÁ, KUBÍNKOVÁ, Denisa, *Emoce žáků druhého stupně základní školy v kontextu jejich sebehodnocení a školního prospěchu*, Olomouc, Filosofická fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, bakalářská

diplomová práce. Vedoucí práce: PhDr. Eleonora Smékalová, Ph.D.  
Dostupné na: <https://theses.cz/id/ekxd7u/1633159>

- SKLENSKÁ, Gabriela, *Emoční inteligence – zvládání emocí žáků ve výuce*, Brno, Pedagogická fakulta, Masarykova univerzita, 2012, diplomová práce. Vedoucí práce: Prof. PhDr. Rudolf Kohoutek, CSc.  
Dostupné na: [https://is.muni.cz/th/10crr/Diplomova\\_prace.pdf](https://is.muni.cz/th/10crr/Diplomova_prace.pdf)
- SIGMUNDOVÁ, Blanka, *Sociální konstrukce práce sociálních pracovníků s pozitivními emocemi ve vzájemném vztahu s rodiči s tělesným postižením*, Brno, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, 2016, diplomová práce. Vedoucí práce: prof. PhDr. Libor Musil, CSc.  
Dostupné na: [https://is.muni.cz/th/rb9a1/Sigmundova\\_Blanka\\_DP.pdf](https://is.muni.cz/th/rb9a1/Sigmundova_Blanka_DP.pdf)

#### Internetové zdroje:

- ADIKTOLOGICKÁ PORADNA PREVENT 99 [online] [cit. 2021-03-10]  
Dostupné na: <https://www.prevent99.cz/ap/>
- AKRIS, akreditované vzdělávací programy MPSV [online] [cit. 2021-02-27]  
Dostupné na: <https://akris.mpsv.cz/AkreditaceVzdelavacihoProgramu/Details/5173>
- ALCORN, John. *Prohibitions: Mind drugs & addiction* [online] [2019-10-09]  
Dostupné na: <https://www.econlib.org/prohibitions-mind-drugs-addiction/>
- DOLÉČOVACÍ CENTRUM PREVENT 99 [online] [cit. 2021-03-10]  
Dostupné na: <https://www.prevent99.cz/dc/#program>
- KONTAKTNÍ CENTRUM Prevent 99 [online] [cit. 2021-02-20]  
Dostupné na: <https://www.prevent99.cz/kccb/>
- MAGDALENA o. p. s. [online] [cit. 2021-03-10]  
Dostupné na: <http://www.magdalena-ops.eu/cz/sluzby-pro-zavisle/lecba/ambulantn%C3%AD-lecba>
- PETERKOVÁ, Michaela, *Překvapivé zjištění o negativních emocích*, [online] [cit. 2021-02-21]  
Dostupné na: <https://www.psyx.cz/prekvapive-zjisteni-o-negativnich-emocich/>
- TAMIR, Maya, BIGMAN, E. Yochanan, *Expectations influence how emotions shape behavior*, [online] [cit. 2021-02-23]  
Dostupné na: <https://everydaypsych.com/emotions-vs-expectations/>

- ZŘETEL s. r. o., společnost pro vzdělávání [online] [cit. 2021-02-27]  
Dostupné na: <https://www.zretel.cz/skoleni/prace-s-emocemi-v-socialnich-sluzbach-2/>

## 7. Abstrakt

### **Emoce, které prožívají sociální pracovníci při práci s drogově závislími**

JEDLIČKOVÁ, Barbora, Emoce, které prožívají sociální pracovníci při práci s drogově závislími, České Budějovice, 2021, Diplomová práce, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta, Katedra etiky, psychologie a charitativní práce, vedoucí práce doc. PhDr. David Urban, PhD.

Práce je zaměřena na emoce, které prožívají sociální pracovníci při práci s drogově závislími. Zabývá se teoretickým vymezením sociální práce, drogové závislosti, službami pro drogově závislé a emocemi z hlediska psychologie. Dále byla realizována sonda, která poukazuje na emoce, které pracovníci zažívají nejčastěji a co je v nich vyvolává. V rámci sondy bylo realizováno a zpracováno 10 rozhovorů se sociálními pracovníky kontaktních center.

**Klíčová slova:** emoce, drogová závislost, sociální práce, sociální pracovník



## **8. Abstract**

### **Emotion, experienced by social workers in services for drug addicted**

The work is focused on the emotions experienced by social workers when working with drug addicts. It deals with the theoretical definition of social work, drug addiction, services for drug addicts and emotions from the point of view of psychology. Furthermore, a probe was carried out, which points out the emotions that workers experience most often and what evokes them in them. Within the probe, 10 interviews were conducted and processed with social workers of contact centers.

**Key words:** emotion, drug addiction, social work, social worker