

# **Jak klienti terénního programu pro uživatele návykových látek vnímají pracovníky programu**

Gabriela Vejrostová, DiS.

---

Bakalářská práce  
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

  
INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati  
Institut mezioborových studií Brno  
akademický rok: 2013/2014

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Gabriela VEJROSTOVÁ**  
Osobní číslo: **H118347**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **"Jak klienti terénního programu pro uživatele drog vnímají pracovníky programu"**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím diplomové práce. S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena na:

- sociální práci s uživateli nelegálních návykových látek
- sociální percepci
- vnímání vztahu mezi klientem a pracovníkem

Součástí práce bude kvalitativní výzkum zaměřený na klienty Terénních programů Brno.



Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce. In: JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.). Profesionální dovednosti terénních pracovníků. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.

KALINA, K. a kol. Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup. Praha: Úřad vlády ČR, 2003. ISBN 80-86734-05-6.

KOPŘIVA K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

MIOVSKÝ, M.: Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, L. "Ráda bych Vám pomohla, ale—" : dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-9030-701-9.

ŘEZÁČ J. Sociální psychologie. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-48-6.

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Jiří Dalajka, Ph.D.**

Katedra pedagogiky a psychologie

Datum zadání bakalářské práce:

**11. listopadu 2013**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**30. dubna 2014**

V Brně dne 11. listopadu 2013

doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.

*Miloslav Jůzl*  
vedoucí ústavu



doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.

*Slavomír Laca*  
vedoucí katedry

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Gabriela Vejrstová

Jméno, příjmení studenta

V Brně 8.4.2014

Vejrstová

Podpis

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

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

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

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

## **ABSTRAKT**

Tématem bakalářské práce je vnímání pracovníka klientem v terénních programech s uživateli návykových látek. Cílem této práce je zodpovědět otázku: „*Jak klienti terénních programů vnímají pracovníky této služby?*“ Text práce je rozdělen do dvou hlavních částí. Teoretická část se zabývá terénní sociální prací s uživateli návykových látek, Společností Podané ruce o.p.s., v rámci které byl výzkum prováděn, a sociálním vnímáním. Tyto teoretické koncepty byly nezbytné pro vysvětlení základních pojmů uváděných v hlavní výzkumné otázce. V praktické části se zaměřuji na metodologii a analýzu výzkumu. Objasňuji zde výběr výzkumné strategie, přináším informace o technice sběru dat a popisuji postup realizace výzkumného šetření. Dále jsou uvedeny analyzované a interpretované informace dle dílčích výzkumných otázek.

Klíčová slova: vztah, vnímání, drogová závislost, terénní sociální práce, klient, důvěra

## **ABSTRACT**

Main theme of thesis is client's perception of workers at outreach programs. Main goal of this work is to answer this question: "*How do clients of outreach programs perceive workers of this service?*" The work (thesis) is divided into two main parts. Theoretical part deals with outreach social work with drug users, organization Společnost Podané ruce o.p.s., where the research was accomplished, and social perception. These theoretical concepts are necessary to explain basic terms of main research question. Practical part focuses on methodology and analysis. Methodical part shows up choosing of research strategy, brings information about technology of data acquisition and describes realization of the research step by step. In analytical part there are informations analyzed and interpreted due to partial research questions.

Keywords: relationship, perception, drug addiction, outreach program, client, trust

Ráda bych na tomto místě poděkovala Mgr. Jiřímu Dalajkovi, Ph.D. a Mgr. Pavlu Nepustilovi, Ph.D. za odbornou pomoc, inspiraci a čas, který mi věnovali. Také bych chtěla poděkovat Mgr. Lucii Maškové za cenné rady a podporu. V neposlední řadě mé poděkování patří všem účastníkům výzkumu, bez nichž by tato práce nevznikla.

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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S UŽIVATELI NÁVYKOVÝCH LÁTEK</b> .....	<b>12</b>
1.1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	12
1.2 PRINCIPY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE PODLE DOSOUDILOVÉ A FRANCUCHOVÉ .....	13
1.3 HARM REDUCTION A PUBLIC HEALTH.....	14
1.4 PŘÍMÁ PRÁCE S UŽIVATELI NÁVYKOVÝCH LÁTEK .....	15
1.5 NEPŘÍMÁ PRÁCE S UŽIVATELI NÁVYKOVÝCH LÁTEK .....	16
1.6 SPECIFIKA PRÁCE S UŽIVATELI NÁVYKOVÝCH LÁTEK.....	17
1.7 CÍLOVÁ SKUPINA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S UŽIVATELI NÁVYKOVÝCH LÁTEK.....	18
<b>2 SPOLEČNOST PODANÉ RUCE</b> .....	<b>20</b>
2.1 TERÉNNÍ PROGRAMY BRNO A DROGOVÁ SLUŽBA VYŠKOV .....	20
<b>3 VNÍMÁNÍ</b> .....	<b>22</b>
3.1 DEFINICE VNÍMÁNÍ .....	22
3.2 SOCIÁLNÍ VNÍMÁNÍ.....	22
3.3 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VNÍMÁNÍ.....	23
3.4 VNÍMÁNÍ VZTAHU .....	24
3.5 VNÍMÁNÍ OSOBNOSTNÍCH CHARAKTERISTIK PRACOVNÍKA.....	25
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>27</b>
<b>4 METODOLOGIE</b> .....	<b>28</b>
4.1 CÍL VÝZKUMU .....	28
4.2 FORMULACE VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	28
4.3 OPERACIONALIZACE DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH OTÁZEK.....	28
4.4 VOLBA STRATEGIE .....	29
4.5 KONSTRUKCE VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	30
4.6 SBĚR DAT.....	31
4.7 ETICKÉ OTÁZKY VÝZKUMU.....	32
4.8 POPIS SOUBORU.....	32
<b>5 ANALÝZA</b> .....	<b>33</b>
5.1 JAK KLIENTI VNÍMAJÍ VZTAH, KTERÝ MEZI KLIENTEM A PRACOVNÍKEM EXISTUJE.....	33
5.1.1 Vnímání prvního kontaktu .....	34
5.1.2 Vnímání současného vztahu a jeho vývoje.....	35
5.1.3 Vnímání důvěry.....	38
5.1.4 Důvody vyhledání kontaktu s pracovníkem.....	39
5.1.5 Dílčí závěr 1 .....	41
5.2 JAK KLIENT PRACOVNÍKA VNÍMÁ Z HLEDISKA JEHO OSOBNOSTNÍCH CHARAKTERISTIK .....	42
5.2.1 Vnímání pracovníků z hlediska jeho pohlaví, věku a vzhledu.....	42
5.2.2 Vnímání pracovníků z hlediska jeho vlastností.....	45

5.2.3	Vnímání pracovníka z hlediska jeho zkušeností s drogami .....	46
5.2.4	Dílčí závěr 2 .....	47
5.3	JAK KLIENT PRACOVNÍKA VNÍMÁ Z HLEDISKA JEHO PROFESNÍCH KOMPETENCÍ .....	48
5.3.1	Vnímání pracovníkovi profesní role .....	48
5.3.2	Vnímání profese a pracovníkova vzdělání .....	49
5.3.3	Dílčí závěr 3 .....	51
	<b>DISKUSE</b> .....	<b>52</b>
	<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>55</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>58</b>



## ÚVOD

V současnosti se stále zvyšuje prevalence problémových uživatelů návykových látek v populaci, jak uvádí Mravčík (2013) ve Výroční zprávě o stavu ve věcech drog v ČR v roce 2012. Na tuto situaci by měly reagovat drogové služby. Proto jsem se rozhodla zabývat se ve své práci drogovou problematikou, především terénními programy.

Věnovat se tomuto tématu mi také dovolila transdisciplinarita oboru sociální pedagogika, která skýtá přirozené propojení s terénní sociální prací s uživateli návykových látek. Ačkoli je obor sociální pedagogiky vnímán nejednotně, je zde patrná míra prolnutí a to především z hlediska pojetí sociálně-patologického a etopedického.

Největší vnitřní motivací pak zůstává moje praktická potřeba zpětné vazby od klientů, jelikož se v současnosti sama nacházím v pracovní pozici terénního sociálního pracovníka s uživateli návykových látek. Věřím, že je správné nabídnout pomocnou ruku tam, kde ji nikdo nečeká a mnohdy ani neví, že ze své pozice na ni má nárok. Navíc výsledky terénní práce se často neodráží ihned a jsou spíše dlouhodobého charakteru, veřejnost se pak může mylně domnívat, že terénní práce s uživateli drog nemá své místo v síti sociálních služeb.

Kvalifikovaná a účinná terénní sociální práce s uživateli drog je založena především na důvěře a vzájemné spolupráci. Terénní sociální pracovník přichází za klienty přímo do jejich přirozeného prostředí, kde má možnost více se vcítit do okolností klientovy situace. Proto je vztah terénního sociálního pracovníka a klienta mnohem osobnější a intimnější, odlišný od formálního vztahu s jinými sociálními pracovníky. Lidé, kteří žijí na okraji společnosti, jako například i někteří uživatelé drog, navíc často mají primární nedůvěru k institucím a formálním vztahům. Vzájemná důvěra je tedy klíčovým předpokladem k úspěšnému nastartování spolupráce, která pak může vést ke zlepšení klientovy životní situace. Z tohoto důvodu je předmětem mé práce nalézt odpověď na otázku „*Jak klient terénních programů s uživateli návykových látek vnímá pracovníky této služby?*“. Ve výzkumu se blíže zaměřím na vnímání vztahu, který mezi nimi existuje a na to, jak je pracovník vnímán na úrovni osobních charakteristik a pracovních rolí.

Práce je rozdělena na dvě části, a to na teoretickou a praktickou. První kapitola teoretické části se věnuje terénní sociální práci s uživateli drog, druhá se zabývá Společností Podané

ruce, a to především Terénními programy Brno a drogovou službou Vyškov, v rámci nichž byl výzkum prováděn. Poslední kapitola teoretické části pojednává o sociální percepci.

Praktická část práce se věnuje metodologii a samotné analýze výzkumu. Objasňuji zde volbu výzkumné strategie. Popisuji konstrukci výzkumného vzorku, techniku sběru dat, způsob výběru a popis zkoumaného souboru, operacionalizaci, etické aspekty mého šetření a také jeho realizaci. Analytická část práce je zaměřena na analýzu a interpretaci získaných dat, kde hledám odpovědi na dílčí výzkumné otázky, které mi v závěru pomohou zodpovědět mou hlavní výzkumnou otázku.

Pro dobré výsledky práce s klientem je důležité neustále se přizpůsobovat novým situacím a zvyšovat kvalitu služby. Jedním z prostředků zvýšení kvality může být zpětná vazba. Domnívám se, že terénní sociální práce s uživateli drog neskýtá dostatečný prostor pro reflektování interakce mezi klientem a pracovníkem. Výsledky mého šetření mohou být uplatněny jako zpětná vazba pro terénní pracovníky, která by sloužila jako doporučení k rozvoji, ocenění silných stránek či k získání jiných konkrétních komentářů k práci terénních sociálních pracovníků. Zaměření se na klientovo vnímání prostřednictvím dialogu pro zpětnou vazbu doporučuje také Clunies (1998:44) : „*Vědět, jak klient vnímá služby, které využívá, je naprostým základem k jejich evaluaci.*“

V práci budu uvádět (pouze pro zjednodušení) pojem „pracovník“ nejčastěji v mužském rodě, stejně tak pojem „klient“.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

# 1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S UŽIVATELI NÁVYKOVÝCH LÁTEK

Pro bližší orientaci v tématu, jak klienti terénních programů Brno vnímají pracovníky, je nezbytné vymezit si jeden ze základních pojmů – terénní sociální práci s uživateli návykových látek. V následující kapitole se budu věnovat definici obecného pojmu terénní sociální práce, z níž dále přenáším pozornost na terénní sociální práci s uživateli návykových látek, konkrétně na principy, ze kterých vychází, specifika, která práce přináší, a cílovou skupinu, které je služba určena.

## 1.1 Terénní sociální práce

Terénní sociální práce s uživateli drog vychází z obecných charakteristik terénní sociální práce. Bednářová a Pelech (2003) ji popisují jako součást kontaktní práce, která prostřednictvím nízkého prahu nabízí sociální pomoc osobám se sociálně patologickým chováním a osobám s rizikovým způsobem života, u nichž je nasnadě, že sociální pomoc potřebují, ale sami ji nevyhledají. Tito uživatelé terénních sociálních služeb jsou kontaktováni podle míst i času, kde se obvykle vyskytují, scházejí se, tráví volný čas. Takovými místy mohou být kluby, herny, squaty, parky apod., kde terénní sociální pracovníci aktivně vyhledávají členy cílových skupin, navazují s nimi kontakt, nabízí odborné sociální poradenství, socioterapeutickou pomoc a podporu při řešení sociálních problémů. Terénní sociální práce se v obecné rovině orientuje na cílové skupiny, pro něž jsou společné specifické znaky týkající se jejich životního stylu. Jsou to zejména uživatelé drog, děti na ulici, osoby pracující v sexbyznysu, skupiny jednostranně orientované mládeže (skinheads, hooligans), mládež z alternativních skupin (squatteři, punkeři atd.) a bezdomovci.

## **1.2 Principy terénní sociální práce podle Dosoudilové a Francuchové**

Pro zpřehlednění hodnot terénní sociální práce Dosoudilová a Francuchová (In Janoušková, Nedělníková, 2008) vymezují základní principy, kterými se tento typ práce řídí.

### **Princip profesionality a odbornosti**

Terénní sociální pracovník poskytuje sociální poradenství a pomoc, tudíž je vzdělaným profesionálem v oblasti sociální práce, sociální politiky a práva (v nezbytném rozsahu pro výkon profese sociálního pracovníka). Terénní sociální pracovník se také řídí etickými kodexy a standardy kvalit sociálních služeb.

### **Princip pomoci**

Klientovi se nabízí pomoc namísto kontroly. Kontrola je v terénní sociální práci využívána minimálně. Princip pomoci vychází z toho, že expertem na svůj vlastní život, potažmo na svoje problémy, je klient sám. Jedná se tedy o vzájemnou spolupráci mezi klientem a pracovníkem.

### **Princip dobrovolnosti**

Princip dobrovolnosti vychází z předešlého principu pomoci. Jde zde především o to, že klient s terénní sociálním pracovníkem spolupracuje na základě svého dobrovolného přesvědčení. Pokud klient službu odmítne, nevyplývají z jeho rozhodnutí žádné sankce či jiná omezení.

### **Princip předcházení závislosti na sociální službě**

Sociální pracovník se snaží předcházet neschopnosti klienta vyřešit své problémy sám, bez jeho pomoci. Předcházením této závislosti se rozumí především podpora klienta při reintegraci do společnosti a zapojení přirozených sociálních zdrojů pomoci, jako je rodina příbuzní apod.

### **Princip důvěry**

Terénní sociální pracovník dbá na zachování anonymity a soukromí klienta, neposkytuje bez jeho vědomí a souhlasu žádné informace třetím osobám vyjma informací, které podléhají ohlašovací povinnosti. Klient je s tímto principem seznámen již na počátku spolupráce.

### **Princip bezplatnosti**

Služby v rámci terénní sociální práce jsou poskytovány zdarma. Terénní sociální pracovník tedy nežádá ani nepřijímá finanční nebo jiné dary či služby od klienta.

### **Princip zachování autonomie**

Při poskytování služeb klientovi musí být ze strany terénního sociálního pracovníka kladen důraz na svobodnou vůli řešení jeho problému. Pokud klient dostatečnou měrou neprojevuje svou vůli na řešení problému, je pracovníkem průběžně dotazován, zda souhlasí s navrhovanými postupy.

## **1.3 Harm Reduction a Public Health**

Terénní práce vychází z principů Public Health a pragmatického přístupu Harm Reduction. Pragmatický přístup Kalina (2003b) charakterizuje možností pracovat se všemi druhy klientů dle fáze závislosti, což zahrnuje i klienty, kteří se ještě neztotožňují s cílem úplné abstinence. Podstatné je dostat se s uživatelem do kontaktu a ovlivnit ho směrem k předcházení komplikacím, které s užíváním drog souvisí. Aby toto bylo možné, využívají terénní programy nízkoprahový přístup. Ten se vyznačuje minimalizovanými vstupními podmínkami pro klienta, jako je anonymita, práce přímo na scéně, kde se klient pohybuje, nebo pružnost v době, kdy může klient službu využít oproti zařízením, kde se klient musí objednat na určitou hodinu. Stěžejním principem nízkoprahových programů je velká nabídka služeb a zároveň nízké požadavky na klienty. Kalina (2003b) nazývá terénní práci s uživateli drog zkráceně termínem terénní programy.

## **Harm Reduction**

Staníček a Hrdina (In Klíma, 2007) tento přístup definují jako systém snižování zdravotních a sociálních rizik spojených s užíváním nelegálních návykových látek. Harm Reduction nadřazuje zájem o veřejné zdraví (Public Health). Tento přístup se snaží minimalizovat různá poškození, která uvádí Kalina (2003a). Jsou to infekce, které se šíří sdílením materiálu pro nitrožilní aplikaci drog a nechráněným pohlavním stykem, dále tělesné komplikace spojené s dlouhodobým nitrožilním užíváním látek, často znečištěných různými příměsemi. Odborná práce s uživateli drog dle přístupu Harm Reduction se snaží předcházet také předávkování, sociálnímu vyloučení a ztrátě lidské důstojnosti.

## **Public Health - přístup ochrany veřejného zdraví**

Podle Kaliny (2003a) vznikl tento přístup účelem ochrany populace před šířením infekcí AIDS a hepatitidy B a C. Nevychází tedy přímo ze zájmů individuálního klienta, ale je zaměřen na sdílení injekčního materiálu mezi intravenózními uživateli drog a rizikový pohlavní styk jakožto způsoby šíření nákazy. „*Z toho se odvinuly metodické postupy jako výměna jehel a stříkaček, distribuce kondomů a edukačních materiálů, slinné testy na HIV, očkování drogové populace proti hepatitidám apod.*“ Kalina (2003a: 79).

## **1.4 Přímá práce s uživateli návykových látek**

Terénní práci s uživateli je podle Černé (2008b) možno rozdělit na přímou a nepřímou.

Na úrovni přímé práce s uživatelem sociální pracovník provádí depistáž, tedy vyhledává nové kontakty. Nedělníková a Gojová (2008) popisují depistáž konkrétněji. Navázání kontaktu má různé podoby, může jít o přímé oslovení jednotlivce nebo i celých skupin přímo v terénu. Další možností je být cílové skupině nablízku, trávit s ní určitý čas, získávat důvěru a vyčkávat oslovení ze strany cílové skupiny. Kontakt lze navázat i zprostředkováním třetí osoby (jiným uživatelem služby, rodinným příslušníkem apod.) nebo také prostřednictvím distribuce letáků a jiných tištěných materiálů s nabídkou terénních služeb.

Černá (In Janoušková a Nedělníková, 2008b) uvádí, že přímá práce s uživateli drog obnáší poradenský program. Sociální pracovník v rámci svých kompetencí poskytuje sociálně-právní poradenství, kdy klientovi pomáhá například orientovat se v oblasti sociálních dávek, hledání zaměstnání, vyřizování dokladů. Dále je pracovník kompetentní poskytovat zdravotní poradenství, které je především zaměřené na poskytování informací o přenosu infekčních onemocnění, správném používání stříkaček a jejich likvidaci, péči o žíly a předcházení infekcím.

Kromě osobního poradenství může sociální pracovník poskytnout klientovi informace i v podobě letáků s danou problematikou. Využívá se toho v případě, kdy klient není v dané chvíli schopen nebo ochoten v kontaktu dále setrvat, například při akutní intoxikaci znemožňující klientovi soustředit se.

Další službou, kterou terénní pracovníci poskytují, je výměnný injekční program. Vychází ze zásad Harm Reduction, kromě stříkaček a jehel dostává klient také alkoholové desinfekce, sterilní vody, filtry, náplasti, buničiny, farmakologicky čisté kyseliny, vitamíny, masti a kondomy.

V práci s klienty, s nimiž je navázána hlubší důvěra, je možné využít i případovou práci, kdy se s klientem systematicky řeší jeho zakázka. Kromě jiných poradenských strategií se zde často využívají motivační rozhovory, které si kladou za cíl přechod klienta do služeb s vyšším prahem (např. terapeutická komunita, psychiatrická léčebna).

Terénní sociální pracovník využívá při práci i krizovou intervenci. Ta je určena klientovi, který se ocitl v akutní krizi, čímž se myslí i předávkování klienta či jiné ohrožení na zdraví a životě. Kromě výše zmíněného mohou klienti využít i služby základního zdravotního ošetření.

## **1.5 Nepřímá práce s uživateli návykových látek**

Černá (In Janoušková a Nedělníková, 2008b) uvádí, že součástí terénní sociální práce je prezentace a medializace. Jejím účelem je zvýšit povědomí veřejnosti o drogových službách. Monitoring drogové scény neboli mapování terénu jako další součást nepřímé práce slouží ke sledování změn na drogové scéně a míst, kde se uživatelé drog, popřípadě



drogoví dealeri vyskytují (parky, nádraží, squaty, ubytovny, herny, sociálně vyloučené lokality aj.), k čemuž se využívají i informace od neuživatelů. Do nepřímé práce patří také činnosti jako účast na supervizích a poradách a další vzdělávání, vypracovávání projektů, administrativní práce, jednání s institucemi, spoluúčast v komunitním plánování a zprostředkování (přes instituce RVKPP<sup>1</sup>) také podílení se na tvorbě národní i mezinárodní drogové politiky. Součástí nepřímé práce je také sběr pohozeného injekčního materiálu.

## 1.6 Specifika práce s uživateli návykových látek

Terénní sociální práce s uživateli drog má stejně jako ostatní druhy terénní sociální práce své výhody i nevýhody. Černá (In Janoušková a Nedělníková, 2008) uvádí jako výhody možnost si vyčlenit čas na potřeby konkrétního klienta, přímý kontakt s realitou, ve které klient žije, návaznost ve vztahu k dalším dostupným službám, nižší finanční nároky služby, včasné zachycení problému, přímá pomoc v krizi, intenzivnější kontakt, možnost získání důvěry v komunitě, bezplatnost, anonymita aj. Na druhou stranu s sebou nese tato práce i nevýhody jako neochota klienta spolupracovat, problematické udržení hranic v profesionálním vztahu pracovníka, nebezpečí plynoucí z práce v terénu (přepadení, nemoci...), nemožnost vyřešit některé problémy ihned na místě (absence internetu, tiskárny aj.), nedostatek pracovníků v terénu (velká vytíženost), nedostatečná motivace k práci v terénu (z důvodu nepříznivého počasí, zdolávání velkých vzdáleností pěšky, nízké profesní prestiže), obtížné oddělení soukromých a pracovních aktivit v terénu a další. Vzhledem k výše zmíněným nevýhodám se stupňuje riziko syndromu vyhoření.

Černá (In Janoušková a Nedělníková, 2008b) dále popisuje, jak je důležité při práci s uživateli drog klást důraz na zachování anonymity služby. Uživatelé drog jsou společností odsuzovanou skupinou. To také dokazují výsledky výzkumu veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR z roku 2013, kde z reakcí respondentů vyplynulo, že nejrezervovaněji společnost pohlíží na těžké alkoholiky (86 %) a na lidi užívající

---

<sup>1</sup> RVKPP – Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky

drogy (85 %). Tudíž využívání služeb, například výměnného injekčního programu, stojí ve velké míře na důvěře ze strany klientů k terénnímu sociálnímu pracovníkovi. Proto je na místě vytvořit pokud možno takové podmínky, aby klient necítil ostych. Terénní sociální pracovníci nejsou nijak nápadní. Oděv pracovníků ani místa styku nejsou označena nějakými jasnými logy či nápisy. Také je nutné dbát na okolí, ve kterém kontakt probíhá, a proto jsou kontakty v místě bydliště prováděny s velkým zřetelem na zachování soukromí klienta. Pokud je klient v přítomnosti dalších osob, terénní sociální pracovník nikdy klienta nezdraví, ani jakkoli neoslovuje.

### **1.7 Cílová skupina terénní sociální práce s uživateli návykových látek**

Podle Kaliny (2003b) se v systému péče o uživatele drog nachází terénní programy na úplném začátku, protože jsou většinou první službou, se kterou přichází klient do styku. Proto je cílovou populací terénních programů obtížně dosažitelná klientela, tzv. skrytá populace. Skrytou populací drogových uživatelů se zde myslí ti, kteří nejsou navázáni na zdravotní a zdravotně-sociální služby ani na pedagogicko-osvětové programy. Je tomu tak většinou z důvodu odlišného životního stylu, jiných norem a hodnot společnosti drogových uživatelů, nezájmu a nedůvěry k institucím a administrativním postupům, obavy ze stigmatizace při kontaktu s úřady, policií apod. Tato skupina je minimálně motivovaná k tomu, aby službu vyhledala a řešila své zdravotní, sociální, psychologické či právní problémy. Patří sem jednak experimentátoři - mladí lidé, kteří začínají zkoušet drogy, tak „dětí ulice“, kterým často slouží jako přechodný azyl drogové byty. Dále pravidelní uživatelé drog, kteří se ještě nenachází ve výrazně špatné zdravotní nebo sociální situaci a momentálně nemají motivaci vyhledat sociální služby. Nakonec jsou to i problémoví uživatelé, kteří se nacházejí v rozvinutém stupni závislosti a nevyužívají pomáhající služby, přestože někteří zájem mají.

Terénní sociální práce s uživateli drog je významná i svým zaměřením na etnické minority. Pokud se hovoří o etnických minoritách v souvislosti s užíváním nelegálních návykových látek, Kalina (2003b) menšiny rozděluje na dvě základní cílové skupiny. První skupinou jsou běženci, uprchlíci a jiní cizinci pobývající na území České republiky jak legálně, tak nelegálně. Druhou skupinou jsou Romové, kteří tvoří etnicky nejpočetnější minoritní společenství na našem území. Pro první cílovou skupinu cizinců jsou typické nejružnější

zvyky, obyčejy, hodnoty, normy apod. vycházející z kultur a tradic jim vlastních, ale které se často vymykají zdejší legislativě a zvykovému rámci majoritní společnosti, a to i v otázce užívání a zneužívání návykových látek. Někteří uprchlíci žádající o politický či humanitní azyl mohou pocházet z oblastí, kde je například užívání konopných produktů považováno za zcela přirozené. Zde se ze strany majority na toto chování nazírá jiným způsobem s tendencí represe a sociální kontroly. V zařízeních pobytových center zřizovaných Ministerstvem vnitra České republiky jsou žadatelé o azyl vystaveni velkému tlaku a často se ocitají v existenční a existencionální nouzi. Vzhledem k nízkému počtu udělovaných azylů (méně než jedno procento přijatých žádostí) si žadatelé nejsou jisti svoji vlastní budoucností. Z těchto pocitů nejistot a obav je již jen krůček k tomu, aby východisko ze své situace hledali v cílené změně prožívání konzumací alkoholu a veškerých drog dostupných v našem prostředí. Žadatelé o azyl se dostávají do kontaktu s českým obyvatelstvem, jejich děti jsou během azylové procedury (měsíce až roky) součástí českého školského systému. Ve větších městech tito lidé navazují kontakty s příslušníky svého vlastního etnika, kteří jsou zde legálně i nelegálně. Někteří z nich jsou napojeni na naši drogovou scénu nebo jsou její součástí a žijí se jako dealeri. Tyto skutečnosti můžeme vnímat jako rizikové faktory pro vznik závislosti se všemi negativními dopady jak pro uživatele samotného, jeho rodinu a okolí, tak zprostředkovaně i pro celou společnost. V této situaci je také dobré zmínit skutečnost, že uprchlíci z euroasijského prostoru a některých afrických zemí mají jiné hygienické návyky a nemají základní znalosti o přenášeni infekčních nemocí, hepatitidy apod. Proto je velice důležité v terénní sociální práci s touto cílovou skupinou náležitě pracovat.

Druhou minoritní cílovou skupinou, které se Kalina (2003b) ve své publikaci věnuje, jsou Romové. Pro vniknutí do problematiky romských uživatelů drog je zapotřebí znát nejen jejich historii, kulturu a tradice, ale i ekonomickou, právní a sociální situaci. Znalost aspektů romské minority je pro terénní sociální práci velice důležitá, slouží k pochopení provázanosti se sociálně-patologickými jevy, které se u této minority často vyskytují. Zaměříme-li se na otázku závislosti v romské populaci, zjistíme, že mezi Romy je velmi rozšířené užívání nejrůznějších látek. Nejmladší Romové (a nejen oni) často čichají téžavé látky, běžná je také konzumace alkoholu a kouření marihuany. Stále více narůstá počet dospívající Romů, kteří začínají pravidelně užívat heroin, na němž si rychle vytvoří závislost. Užívání drog je v těchto komunitách spojeno s nezaměstnaností, záškoláctvím a nízkou kvalitou bydlení. Drogy zde často doprovází gamblerství a alkoholismus.

## 2 SPOLEČNOST PODANÉ RUCE

Následující kapitola se věnuje Společnosti Podané ruce o.p.s., v rámci které je prováděn výzkum. Zmíním ve stručnosti obecné cíle a poslání společně pro všechny programy a centra společnosti. Jelikož struktura této organizace je velice rozsáhlá, v této práci stručně představím pouze ta centra, ze kterých pocházejí respondenti. Blíže se tedy věnuji Terénním programům Brno (TPB) a Drogové službě Vyškov (DS Vyškov).

Společnost Podané ruce tvoří síť komplexních služeb, která poskytuje pomoc lidem v různých fázích jejich problému se závislostí nebo tomuto problému předchází. Věnuje se tedy nejen oblasti závislostí, ale i práci s dětmi a mládeží. V současnosti Společnost zřizuje programy ve čtyřech krajích České republiky.

Společnost Podané ruce své cíle popisuje následovně: *„Poskytovat kvalitní služby v oblastech prevence a léčby návykového chování, duševního zdraví, programů pro děti a mládež, programů postpenitenciární péče, ochrany veřejného zdraví, programů na podporu a rozvoj etnických skupin a dalších. Chceme prostřednictvím zázemí profesionální organizace, která je nepostradatelným partnerem institucí a aktérů v oblasti prevence a léčby závislostí a v oblasti práce s dětmi a mládeží, uspokojovat celospolečenskou poptávku po kvalitních sociálních a zdravotnických službách.“* (Podané ruce, 2014, [on-line])

Takto Společnost definuje své poslání: *„Pomáhat lidem v náročných situacích jejich života, a to ve dvou stěžejních oblastech: v oblasti závislostí a v oblasti práce s dětmi a mládeží. Tvorbou kvalitních preventivních, podpůrných a intervenčních služeb hledat a vytvářet cesty k sociální, zdravotní i osobní stabilizaci našich klientů s ohledem na dlouhodobě udržitelnou kvalitu jejich života a osobní spokojenost.“* (Podané ruce, 2014, [on-line])

### 2.1 Terénní programy Brno a Drogová služba Vyškov

Terénní programy Brno a Drogová služba Vyškov jsou určeny především intravenózním uživatelům návykových látek s rizikovým způsobem chování, mimo síť existujících služeb.

Služby jsou zaměřeny i na mladistvé, rekreační uživatele. Poradenství je poskytováno také rodinným příslušníkům, přátelům, partnerům a pedagogům.

Základní cíl služeb vychází z pragmatického přístupu Harm Reduction a Public Health. Jak zmiňuji v první kapitole, jedná se o systém snižování zdravotních a sociálních rizik spojených s užíváním nelegálních návykových látek a ochranu veřejného zdraví před infekčními onemocněními.

Obě tyto služby provádějí monitoring drogové scény. Poskytují odborné adiktologické, zdravotní, sociální a psychologické poradenství a krizovou intervenci. Zajišťují výměnný program injekčního a dalšího zdravotního materiálu. Slouží jako zprostředkovatelé kontaktu na další odborná zařízení.

TPB i DS Vyškov poskytují své služby v největší míře přímo na ulici v podobě pěších pochůzek. Pochůzky pracovníků se ve velké míře soustřeďují na práci v tzv. sociálně vyloučených lokalitách.

TPB vlastní speciálně vybavený automobil, který umožňuje mobilitu a lepší dostupnost služeb, nabízí také větší intimitu pro jejich realizaci. Od roku 2010 zde také pracovníci provádějí orientační testování infekčních onemocnění (HIV, hepatitidy typu B a C). Tento automobil bývá také využíván při velkoobjemových výměnách na místech vzdálenějších od centra města Brna a v rámci okresu Brno-venkov.

DS Vyškov poskytuje některé nabízené služby, obzvláště pak odborné poradenství a testování infekčních onemocnění, také v prostorách konzultační místnosti.

Pracovní tým TPB se v období sběru dat skládal ze tří žen a tří mužů. Tým DS Vyškov se skládá z jednoho muže a jedné ženy. Pracovníci jsou především vysokoškolsky vzděláni v oborech sociální práce, sociální pedagogika, psychologie a adiktologie. Součástí týmu jsou i stážisté. (interní materiály TPB a DS Vyškov)

Jedním z faktorů, který ovlivňuje utváření uceleného obrazu o pracovníkovi, je i skutečnost jak klienti vnímají pracovníkovu profesi. Proto si stanovuji následující dílčí výzkumnou otázku: „*Jak klient pracovníka vnímá z hlediska jeho profesních kompetencí?*“

### 3 VNÍMÁNÍ

V následující kapitole definuji pojem vnímání, dále se zaměřím konkrétněji na vnímání sociální, neboli sociální percepce, která je v mé práci stěžejním pojmem vyplývajícím z hlavní výzkumné otázky. Věnuji se zde také faktorům ovlivňujícím vnímání, které mi byly nápomocné při stanovení dílčích výzkumných otázek. Jimi se zabývám v podkapitolách vnímání vztahu a vnímání osobnosti pracovníka.

#### 3.1 Definice vnímání

Pojem vnímání Vágnerová (2003) definuje jako nástroj, který nás informuje o vnitřním i vnějším světě. Vnímání lze také chápat jako subjektivní odraz objektivní reality v našem vědomí. Vágnerová (2003: 96) dále uvádí: „*Vnímání slouží potřebám orientace v prostředí a na základě získaných informací působí následně na chování jako regulační mechanismus.*“

#### 3.2 Sociální vnímání

Kollárik (In Řehulka, 1997) rozděluje sociální interakce na sociální percepce, sociální chování a sociální komunikaci. Pro mou práci je podstatný pojem sociální percepce.

Sociální vnímání je podle Musila (2004) ovlivněno více než našimi smysly naší předchozí sociální zkušeností, našimi zájmy, hodnotami, postoji a potřebami. Jde o interpretaci objektivních událostí, na kterou mají vliv osobnostní a kulturní činitele. Interpretace vyjadřuje to, jak člověk rozumí jednání lidí i dalším skutečnostem kolem sebe.

Podle Nakonečného (2005) je sociální percepce vytváření obrazu o druhých lidech. Jedná se o dojmy či úsudky, které si člověk o druhé osobě vytvoří. Vytvářením dojmu o osobnosti dochází k ovlivňování toho, jak se vůči ní chová. Vykopalová (2000: 45) vnímá sociální percepce jako pojem vyjadřující skutečnost, že vnímání člověka je ovlivněno jeho sociální zkušeností. „*V procesu socializace člověk přejímá určitá schémata vnímání a interpretace světa a další si vytváří na základě individuální zkušenosti. Ve vjemovém poli se uplatňuje faktor selekce, akcentace, organizace a fixace*“. Podobně i Vágnerová (2003) uvádí, že vnímání dvou lidí není nikdy zcela totožné, jelikož pro vnímání je typická selekce vnímaného ovlivněná zvykem, zkušeností, potřebami

a individuálně specifické zpracování vnímaných informací (ovlivněné zkušeností, rozumovými schopnostmi).

Sociální percepce je dle Řezáče (1998) určitým typem „hodnocení“. Hodnocení druhých může spontánně vést k vytvoření si jejich modifikovaného obrazu, tzv. percepčních stereotypů. Mezi nejčastější stereotypy v posuzování patří haló efekt, „subjektivní logika“, „blízká asociace“, stereotypizace, projekce, tendence k průměru, vulgarizace, předsudky atp.

### 3.3 Faktory ovlivňující vnímání

Řezáč (1998) uvádí tři složky ovlivňující vnímání druhých lidí. První z nich vychází z očekávání určitých projevů, vlastností. Druhá složka je založena na faktoru emocionálním, ovlivňuje vnímání druhého člověka na základě citově podbarveného pohledu. Jako třetí složku uvádí nutkání přisuzovat lidem vnitřní i vnější charakteristiky.

Secord a Backman (In Nakonečný, 1999) mezi podstatné faktory ovlivňující sociální percepci a utváření si vlastního dojmu o druhých osobách řadí následující činitele:

1. množství získaných informací o osobě, která je vnímána
2. rozsah interakcí mezi vnímající a vnímanou osobou
3. míra a kvalita jejich vztahu

Pterovskaja (In Řezáč, 1998) uvádí možnosti vnímání druhého člověka na základě jeho vztahu k sobě, jeho přijímání ostatními, výsledků jeho činnosti, jeho vzhledu a na základě vnitřního stavu.

Vymezení a prostudování faktorů ovlivňující vnímání druhého člověka mi bylo vodítkem pro vytvoření dílčích výzkumných otázek a pro konstrukci návodu rozhovoru. Ucelený obraz o druhé osobě si vytváříme především z vnímání jeho zevnějšku a chování, jeho sociálního statusu, ale i z jeho pocitů, postojů, vlastností, úmyslů a výsledků jeho činností.

### 3.4 Vnímání vztahu

Nakonečný (1999) uvádí, že dojmy z druhých jsou formovány stupněm „dobře ustaveného vztahu“. Pokud člověk pomáhá jinému člověku, vytvoří se mezi nimi lidský vztah, jenž ovlivňuje jejich další spolupráci.

Základem úspěšné intervence mezi klientem a pracovníkem je pozitivní vztah mezi nimi. Práce s klientem by měla podle Řezníčka (1994) být individuální (zaměřená na klienta a jeho jedinečnou osobnost), vřelá, opravdová, respektující klienta a jeho emoce, jeho silné i slabé stránky, otevřená, empatická (vcítění se do postavení, pocitů klienta), plná důvěry a pochopení.

Dle Kopřivy (2006: 14) má vztah v pomáhajících profesích velkou úlohu. *„Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.“* Přesto se podle něj najde mnoho pracovníků, kteří mají ke klientům vztah spíše neosobní nebo dokonce nadřazený.

Významnost vztahu mezi pracovníkem a klientem v pomáhajících profesích dokresluje výzkum, který prováděl v roce 1994 Kopřiva (2006) v domovech důchodců. Výzkumná otázka zněla: „Kdyby někdo Vám blízký se z nějakého důvodu ocitl v domě důchodců, jaké tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti jeho sester či ošetřovatelek byste mu přála?“ Odpovědi ukázaly, že respondenti na první tři místa uváděli vztah sestry ke klientům (náklonnost, trpělivost, vcítění) a teprve na čtvrté místo kladli znalosti a dovednosti, které jsou součástí kompetencí zdravotních sester, či ošetřovatelek.

Navrátil (2001: 45) uvádí, že *„Vztah klienta a sociálního pracovníka je v psychosociálním přístupu považován za jeden z klíčových prvků intervence. Sociální pracovník má svým postojem vyjadřovat opravdový lidský zájem o osobnost i potíže klienta.“*

Důležitým aspektem vztahu je také důvěra. Při absenci důvěry ve vztahu mezi klientem a pracovníkem nelze očekávat efektivní spolupráci. Zároveň nelze jednoznačně stanovit, co důvěru mezi lidmi vytváří. Podle Giddense (1998) k rozvoji důvěry k druhým dochází skrze projevení důvěry sám v sebe. Důvěra mezi lidmi se stává projektem, na kterém lze pracovat, a vyžaduje otevření se druhému, dochází zde k projevení vzájemnosti. Důvěra je spojena s jistou mírou intimity a autentičností.

Nejen na základě výše uvedené teorie se domnívám, že vzájemný vztah je velmi důležitý v utváření obrazu, jak klient vnímá pracovníka. Proto si jako další dílčí výzkumnou otázku



stanovují: „*Jak klienti vnímají vztah, který mezi klientem a pracovníkem existuje?*“ V této otázce se zaměřím především na následující aspekty vzájemného vztahu: důvěra, empatie, pochopení a respekt ke klientovi.

### 3.5 Vnímání osobnostních charakteristik pracovníka

Předpokladem k úspěšné terénní sociální práci s uživateli drog jsou důležité nejen znalosti a odborné kvalitní dovednosti, kterými pracovníci disponují, ale také jejich osobnostní vlastnosti. Pomáhající profese, jakou je i terénní sociální práce s uživateli návykových látek, se od jiných profesí odlišuje zejména tím, že je zde důležité až nutné navázání vztahu s klientem. Pro splnění předpokladu vztahu je nezbytné zapojení pracovníkovy vlastní osobnosti (Géringová, 2011).

Osobnost sociálního pracovníka je jeden z dalších podstatných faktorů, který spoluutváří konečný obraz toho, jakým způsobem klient vnímá pracovníka. Proto volím vnímání osobnostních charakteristik sociálního pracovníka klientem jako další dílčí výzkumnou otázku. Osobnost sociálního pracovníka má velký podíl na tom, jak bude konečná zkušenost klienta vypadat. V každé interakci si klient nejprve všimá charakteristik, které jsou pro něj v tu chvíli nejpodstatnější. Řezáč (1984) uvádí, že podle určitých nápadných znaků či vlastností sociálního pracovníka jej klient nejdříve zařadí do určité, jím předem určené kategorie lidí, a podle tohoto zařazení se k němu chová.

Kopřiva (2000: 14) si představuje ideál pomáhajícího pracovníka (tedy i terénního sociálního pracovníka) takto: „*ideálním pomáhajícím pracovníkem je prosociálně orientovaná zralá osobnost, vědomá si svého životního směřování, s příznivým a realistickým sebepojetím, osobnost bez neurotických či psychopatických rysů, s předpokladem sebereflexe vlastního rozhodování, jednání i emocí, otevřená podnětům, ochotná se sebevzdělávat i procházet pravidelnými supervizemi.*“

Levitt, Butler a Hill (in Vybíral, Roubal, 2010) provedli rozhovory s klienty v psychoterapeutické praxi za účelem zjištění faktorů, které v psychoterapii vnímají samotní klienti jako nápomocné. Jejich zjištění vedlo k poznatku, že roli zde hrála vnitřní motivace klienta, navázaný vztah s terapeutem, osobnost terapeuta, terapeutické intervence, samotné prostředí psychoterapie a terapeutova starost o přechod mezi světem psychoterapie a každodenním životem klienta. Podle Lamberta (in Vybíral, Roubal, 2010)

hrají v intervencích až z 30% roli faktory na straně pracovníka, které nesouvisí s teoretickým vybavením pomáhajícího, jako je empatie, vstřícnost, akceptování a povzbuzování. Tyto složky práce se také objevují při práci sociálních pracovníků. Lze se tedy domnívat, že jisté faktory ovlivňují spolupráci s klientem bez ohledu na dosažené vzdělání.

Matoušek (2003: 190) tvrdí, že „*Schopnost vcítit se do situace klienta, vnímat skryté stránky klientova problému a podporovat ho v konstruktivních řešeních jsou klíčovými charakteristikami role sociálního pracovníka*“. Z toho vyplývá, že pro samotnou roli sociálního pracovníka jsou důležité jeho charakterové a osobnostní vlastnosti. Sociální pracovník do jednání s klienty a řešení různě složitých problémů vkládá i kus svého já, neboť je téměř nemožné být v pozici sociálního pracovníka postojově neutrální. Podle Matouška (2003) nelze zcela oddělit své „civilní“ a „profesionální“ já.

Zde je důležité podotknout, že jisté oddělení role profesionála od osobního života je zcela na místě, aby se pracovník nenechal příliš zahltit problémy svých klientů. Mohlo by to v konečném důsledku vést k psychické i somatické nestabilitě a syndromu vyhoření.

Kopřiva (2006) popisuje k problematice hranic mezi klientem a sociálním pracovníkem dva extrémní postoje. První postoj nazývá splývání, kdy pracovník přijímá životní příběh klienta za vlastní a chce být jeho součástí. Přílišnou angažovaností může poškodit nejen sebe jako pracovníka, ale i klienta. Odebrání klientovi jeho vlastní odpovědnost vede k znehodnocení procesu pomáhání. Druhým extrémním postojem je přílišná netečnost sociálního pracovníka. Jedná se zde o přísné oddělování osobního od profesionálního. Pracovník, který je pouze profesionál bez lidského přesahu, se jen stěží zorientuje v pocitech klienta a neuspokojí jeho potřebu po přijetí. Umět ochránit si své hranice je otázkou tréninku asertivního jednání. Dokázat být v citlivém a přijímajícím kontaktu s klientem a zároveň být ukotvený v sobě samém.

Další dílčí výzkumnou otázku tedy formuluji takto: „*Jak klient pracovníka vnímá z hlediska jeho osobnostních charakteristik?*“

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODOLOGIE

V metodologické části práce popisují cíl výzkumu, objasňují zde volbu výzkumné strategie. Dále popisují konstrukci výzkumného vzorku, techniku sběru dat, způsob výběru a popis zkoumaného souboru, operacionalizaci, etické aspekty mého šetření a také jeho realizaci.

### 4.1 Cíl výzkumu

Cílem tohoto výzkumu je zjistit, jak klienti vnímají pracovníky v nízkoprahovém programu pro problémové uživatele drog. Do termínu vnímání pak zahrnuji vnímání vztahu mezi pracovníkem a klientem a vnímání pracovníkových osobnostních a profesních charakteristik a kvalit z pohledu klienta, který službu využívá.

### 4.2 Formulace výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka tedy zní:

HVO *„Jak klient terénního programu pro uživatele návykových látek vnímá pracovníky této služby?“*

Díličními otázkami pak jsou:

DVO 1: *„Jak klient vnímá a hodnotí vztah, který mezi klientem a pracovníkem existuje?“*

DVO 2: *„Jak klient pracovníka vnímá z hlediska jeho osobnostních charakteristik?“*

DVO 3: *„Jak klient pracovníka vnímá z hlediska jeho profesních kompetencí?“*

### 4.3 Operacionalizace dílčích výzkumných otázek

Z hlavní výzkumné otázky HVO ve znění *„Jak klient terénního programu pro uživatele návykových látek vnímá pracovníky této služby?“* jsem na základě zpracované teoretické části vyvodila dílčí výzkumné otázky (DVO), které poslouží k jejímu zodpovězení.

DVO 1: *„Jak klient vnímá a hodnotí vztah, který mezi klientem a pracovníkem existuje?“*

Indikátor: očekávání a dojmy z prvního kontaktu, vzájemný vztah, důvěra, empatie, vývoj vztahu

Scénář rozhovoru:

Jaké byly tvé představy před prvním kontaktem?

Jak ses cítil při prvním kontaktu?

Jak vnímáš vývoj vztahu?

Čím je vývoj vztahu ovlivněn?

Jak vnímáš váš vztah?

Co pro tebe znamená důvěra?

DVO 2: „*Jak klient pracovníka vnímá z hlediska jeho osobnostních charakteristik?*“

Indikátor: charakterové vlastnosti pracovníka, věk, vzhled, pohlaví, postoj k drogám

Scénář rozhovoru:

Co si myslíš o pracovnících jako o lidech, jací jsou?

Co se ti na nich líbí/nelíbí?

Vidíš rozdíl v tom, zda je pracovník muž či žena?

Co si myslíš o pracovníkově vzhledu?

Vyhovuje ti věk pracovníků?

DVO 3: „*Jak klient pracovníka vnímá z hlediska jeho profesních kompetencí?*“

Indikátor: charakteristika profese, kompetence, vzdělání

Scénář rozhovoru:

S čím vším ti pracovníci mohou pomoci?

Jaké mají pracovníci vzdělání?

Jak se nazývá profese, kterou pracovníci vykonávají?

#### 4.4 Volba strategie

Pro šetření jsem zvolila kvalitativní strategii. Vnímání je velice subjektivní, a proto jsem se rozhodla zkoumat tento jev právě kvalitativní výzkumnou strategií. Creswell (In Hendl, 2005: 50) definuje kvalitativní výzkum takto:

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

Kvalitativní strategie se využívá často k výzkumu takového tématu, který není dostatečně probádán. Domnívám se, že i přes značnou „propranost“ drogového tématu, které je i častým objektem závěrečných studentských prací, je vnímání pracovníků pohledem klientů prozatím ještě nevytěženým tématem. To je také jeden z důvodů, proč jsem si toto téma zvolila. Kvalitativním výzkumem, narozdíl od výzkumu kvantitativního, získáváme mnoho informací o menším počtu jedinců. Tento jev je považován jednak za jeho velkou výhodu, ale zároveň nevýhodu. Je to jeden z důvodů, proč je někdy kvalitativní výzkum opomíjen a považován za druhořadý. Ovšem podle Reichela (2009) kvalitativní přístup postupně dozrál z pozice doplňkové strategie do naprosto rovnocenného postavení k ostatním formám výzkumu. V současnosti se obě strategie vzájemně doplňují a hojně jsou využívány v sociálních vědách.

#### 4.5 Konstrukce výzkumného vzorku

Základním souborem, který splňuje podmínky výzkumu, jsou klienti, kteří aktivně využívají služeb terénního programu pro uživatele návykových látek. Vzhledem k výzkumné otázce jsem stanovila minimální limit užívání služby šest měsíců, a to z důvodu získání co nejvíce dat a autentických výpovědí od participantů. Další podmínkou byl aktuální stav klienta. Neoslovovala jsem klienty, kteří nebyli schopni spolupracovat z důvodu akutní intoxikace, nebo aktuálního řešení těžké životní situace.

Podmínka pro zařazení do vzorku byla tedy stanovena těmito kritérii:

- a) být klientem terénního programu pro uživatele návykových látek,
- b) využívat služeb programu nejméně šest měsíců,
- c) ochota se mnou hovořit,
- d) být aktuálně schopný komunikovat a spolupracovat.

Vzhledem k povaze a specifickým kritériím pro zařazení do výzkumného vzorku jsem zvolila metodu účelového výběru. Podle Pattona (in Miovský, 2006: 135) se jedná o takový výběr, kdy *„Na základě stanoveného kritéria cíleně vyhledáváme pouze ty jedince, kteří toto kritérium (nebo soubor kritérií) splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit“*. Pro účely výzkumu jsem nemohla použít pravděpodobnostní techniky výběru vzorku z důvodů neexistence seznamu klientů.

Disman (2002: 112) tvrdí, že „Účelový výběr nám téměř nikdy neumožní nějakou opravdu širokou generalizaci našich závěrů, ale to neznamená, že tyto závěry nejsou užitečné. Jen nesmíme předstírat jiným a především ne sobě, že tyto závěry platí pro každého jedince ve vesmíru“.

Jsem si vědoma limitů, které účelový výběr vzorku přináší, avšak mnohdy je to jediný možný přístup, jak získat data od minoritních, uzavřených skupin, jakou je i komunita uživatelů nelegálních látek.

Další vhodnou technikou sběru dat se mi jevil „snowball sampling“. Jak uvádí např. Disman (2002), výběr vzorku spočívá v tom, že nás původní informátor vede k jiným členům naší cílové skupiny. Často je také využíván v kombinaci s účelovým výběrem. Požádala jsem tedy každého participanta o zprostředkování dalšího kontaktu s osobou potencionálně splňující kritéria výzkumného vzorku. Šest z jedenácti participantů projevilo zájem o zprostředkování kontaktu se svým známým, fakticky k tomu ovšem nikdy nedošlo.

#### 4.6 Sběr dat

Data byla sbírána pomocí techniky rozhovoru, kterou popisuje Hendl (2005) jako tzv. rozhovor pomocí návodu, kde tazatel předem připraví seznam otázek nebo témat, které je nutné probrat. Ovšem zároveň zde zůstává možnost přizpůsobit otázky situaci, měnit jejich pořadí a přidávat další otázky, které při rozhovoru vplynuly. Tím lze zajistit, že se tazatel dostane k zajímavým tématům. Souběžně ale také pomáhá udržet zaměření rozhovoru. Pracuji v přirozeném prostředí uživatelů drog jako přímý účastník interakce mezi klientem a pracovníkem.

Svolení k provedení výzkumu mi bylo poskytnuto od vedení Terénních programů Brno a Drogové služby Vyškov. Participantů byli kontaktováni přímo na ulici, v jednom případě pak přímo v konzultační místnosti služby. Rozhovory probíhaly v Brně a Vyškově v oboustranně bezpečném prostředí, vždy po vzájemné domluvě. Cílem tedy bylo nalézt optimální prostředí a vytvořit skutečně atmosféru důvěry tak, aby se participant i výzkumník cítili příjemně.

Osm rozhovorů proběhlo v prostředí brněnských kaváren a barů. Další tři se uskutečnily v prostorách kanceláře Terénních programů Brno a Drogové služby Vyškov v místnosti určené k individuálním konzultacím. Sběr dat byl velice časově náročný, za největší úskalí

bych označila nespolehlivost oslovených klientů služby, popř. odmítnutí rozhovor provést z důvodu nedůvěry, nezájmu či akutní intoxikaci.

#### **4.7 Etické otázky výzkumu**

Nedílnou součástí každého kvalitativního výzkumu by mělo být i zhodnocení etických souvislostí. Při použití zvolené metody výzkumu (rozhovor) je nutné zvažovat etické aspekty výzkumu a řídit se zásadami etického jednání, jak je uvádí například Švaříček a kol. (2007). Účastníkům výzkumu bude zaručena důvěrnost týkající se nezveřejňování jakýchkoliv osobních informací jiným osobám tak, že jejich identita zůstane skryta. Podmínkou je i získání poučeného souhlasu (ústní formou), kdy klient bude obeznámen se záměrem výzkumu, s možností kdykoli rozhovor ukončit nebo odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku. Vzhledem ke zvolené výzkumné otázce a povaze zjištěných dat je nutné uplatnit zásadu důvěrnosti i pro informace vztahující se k jednotlivým pracovníkům TPB a DS Vyškov. O záměrech výzkumu byl informován vedoucí i pracovníci obou programů. Výzkumné šetření bylo z důvodu charakteru výzkumné otázky prováděno mimo mé současné pracoviště (Víceúčelová drogová služba na Blanensku).

#### **4.8 Popis souboru**

Výběrový soubor tvořilo jedenáct respondentů. Deset klientů TPB a jeden klient z DS Vyškov. Výzkumu se zúčastnilo pět mužů a šest žen, jejichž věk se pohybuje od 21 do 45 let. Jedná se o dlouhodobé intravenózní uživatele drog, primárně amfetaminů.

S každým klientem byl veden jeden rozhovor. Osm rozhovorů bylo s individuálním souhlasem každého z klientů nahráváno na diktafon a zbylé tři byly zapsány do záznamového archu. Průměrná délka rozhovorů zahrnutých do analýzy se pohybovala okolo 35 minut. Po přepsání rozhovorů byla jména účastníků změněna a nahrávky smazány.



## 5 ANALÝZA

V této části práce popíši výsledky šetření, ke kterým jsem dospěla za použití kvalitativní metody výzkumu a technik popsanych v metodologické části. Komplexní rozbor jsem prováděla pomocí techniky otevřeného kódování. Podle Švaříčka a kol. (2007: 211) „*Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s taktó nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje*“. Dále Švaříček a kol. (2007) uvádějí, že za jednotku lze považovat jedno či více slov, větu i odstavec. Kódy (pojmenování) jednotlivých částí celku byly zvoleny tak, aby co nejlépe odpovídaly a vztahovaly se ke zvolené výzkumné otázce.

Strauss a Corbinová (1999: 43) uvádějí, že „*Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. (...) Během otevřeného kódování jsou údaje rozebrány na samostatné celky a pečlivě prostudovány, porovnáním jsou zjištěny podobnosti a rozdíly.*“

Po fázi otevřeného kódování jsem přistoupila ke kategorizaci. Jednotlivé kódy jsem dle jejich smyslu utřídila do kategorií, které nejlépe vystihovaly povahu kódů a nesly s sebou jistou výpověď vztahující se ke zkoumanému jevu. Tyto kategorie jsem poté rozdělila podle tematických okruhů, respektive podotázek hlavní výzkumné otázky, stanovené před zahájením výzkumu. Údaje z rozhovorů jsem následně seřadila a interpretovala dle okruhů v rámci dílčích výzkumných otázek. Tato zjištění mi napomohla zodpovědět hlavní výzkumnou otázku.

Text je členěn tak, že na začátku každého tematického okruhu jsou shrnuty informace získané z rozhovorů. Ty jsou podpořeny citacemi. Z důvodu autentičnosti uvádím doslovný přepis jednotlivých sdělení respondentů. Úryvky z výpovědí, které při interpretaci výsledků cituji, jsou vyznačeny kurzívou a jsou vloženy do uvozovek. V závěru každé kapitoly se nachází dílčí shrnutí výsledků výzkumu.

### 5.1 Jak klienti vnímají vztah, který mezi klientem a pracovníkem existuje

Vnímání vztahu je jedním z významných faktorů, který utváří celkový pohled na sociálního pracovníka. V této části se tedy zabývám vztahem mezi klientem a terénním

sociálním pracovníkem, respektive tím, jak tento vztah vnímají samotní klienti. Pokud mezi klientem a sociálním pracovníkem dochází k určité interakci, je patrné, že se mezi nimi vytváří určitý druh vztahu. Klient vztah vnímá a přiřazuje mu odpovídající významy, což se následně odráží ve vnímání samotného pracovníka a také v tom, jakou zkušenost si klient z interakce odnese. Kapitulu dále dělím podle kritérií, která se vynořila při kódování. Jsou jimi vnímání prvního kontaktu, vnímání současného vztahu a vývoje tohoto vztahu a důvody, pro které klienti kontakt s pracovníkem vyhledávají.

### 5.1.1 Vnímání prvního kontaktu

Abych získala ucelený pohled na klientovo vnímání vztahu s pracovníkem, zabývala jsem se i počátkem tohoto vztahu. V první kapitole se proto věnuji prvnímu kontaktu respondentů se službou TPB a DS Vyškov. Všimám si přitom jejich očekávání před samotným kontaktem a následných pocitů, které v nich zanechal. O významu očekávání píše také Compton & Galaway (1999), kteří rozvádí myšlenku o očekávání tím směrem, že pokud nebudou představy klienta naplňovány, může dojít až k ukončení spolupráce.

Při prvním kontaktu byla pro respondenty na prvním místě poskytovaná služba výměnného injekčního programu, kvůli které pracovníky vyhledali. Proto většina ani o následných pocitech vztahujících se k pracovníkům nemluvila. Důležité pro ně bylo to, že kontakt splnil svůj účel a dostali, pro co přišli.

*„Pro mě bylo podstatný, že tam mění buchny, a proto jsem tam šla.“ (rozhovor č. 8)*

Lišily se však jejich pocity před kontaktem. Část respondentů uvedla, že před prvním kontaktem s pracovníky pociťovali obavy. Příčinou byl jejich stud a strach z neznáma. Tito klienti za pracovníky přišli v doprovodu kamaráda, který již službu využíval, přičemž tvrdí, že by sami ani nepřišli.

*„No styděl jsem se, protože jsem je neznal a oni neznali mě. Tak jsem se styděl, no protože jsem nevěděl jako, o co se jedná. Prostě nějaká nadace dává narkomanům, feťákům nějaký nádobíčko, no to jsem vůbec nevěděl.“ (rozhovor č. 6)*

*„No trochu jsem se styděl, vůbec jsem nevěděl, o co jde, měl jsem i připravené peníze, že to bude něco stát.“ (rozhovor č. 3)*

Před prvním kontaktem část respondentů naopak obavy nepociťovala a nebrala tuto situaci jako stresující. I výsledný dojem z kontaktu byl pak pozitivní, i když se o tom zmínili jen

okrajově. Někteří to vysvětlují tím, že obecně v komunikaci a v sociální interakci nemají problém. To dokresluje i fakt, že tito respondenti přišli poprvé za pracovníky sami.

*„No kdybych se bála, tak bych tam nešla. Já nedělám to, co nechci. Nebála jsem se vůbec, jako proč. (...) Já jsem z toho teda neměla žádnéj stres, ale byla jsem ráda, že fakt byli úplně normální.“ (rozhovor č. 8)*

*„Já v komunikaci s lidmama obecně nemám problém, jsem takovej průbojnej, řekl bych. Vždycky jsem se dokázal bavit s lidima různýma vesměs o čemkoliv.“ (rozhovor č. 5)*

Jiný respondent byl před prvním kontaktem velice dobře orientovaný. Což se odráží na respondentově očekávání. Jelikož se v minulosti setkal s pracovníky podobného zařízení – K-centra, měl relativně jasné představy o pracovnících terénního programu.

*„Očekával jsem to, co tady bylo. Jo, potřeboval jsem čistý buchny, věděl jsem, že tu bude pracovník, který se mi bude věnovat. Věděl jsem, že tu bude pracovník, který semnou bude chtít mluvit, bude se o mě zajímat, nějakým způsobem se mi bude snažit nabídnout pomoc, pokud budu chtít teda. Neměl jsem pocit, že bych se sem měl bát jít nebo něco takovýho, vůbec. Věděl jsem, do čeho jdu.“ (rozhovor č. 9)*

Očekávání před prvním kontaktem nebylo možné přímo posoudit u dvou respondentů, kteří dlouhodobě navštěvovali jinou službu v rámci Společnosti Podané ruce. První kontakt s pracovníky Terénních programů totiž neodlišují a splývá jim s kontaktem s pracovníky jiného programu.

### **5.1.2 Vnímání současného vztahu a jeho vývoje**

V této kategorii jsem se zajímala o to, jak působí vzájemný lidský vztah na vnímání pracovníka klientem. Přitom jsem zkoumala nejen vnímání současného vztahu respondenty, ale i jeho vývoj.

Většina respondentů za faktory ovlivňující vývoj vztahu označili četnost interakcí a čas. Vývoj vnímají jako přirozený, pozvolný, vyvíjející se dobrým směrem. Respondenti, kteří při prvotních kontaktech pociťovali nejistotu, vidí posun především v tom, že tyto pocity postupně opadávaly. Vývoj vztahu podle respondentů také ovlivňuje, jak je pracovník aktivní a jaký projevuje o klienta zájem.

*„Jo, asi když sem tam šel tak po desáté, tak už to bylo v pohodě. Pak jsem se přestal stydět, ze začátku jsem se totiž furt styděl. No oni neznali mě, já sem neznal je tak to bylo takový...chápeš. Pak sem se s něma seznámil a bylo to všechno v pohodě. Pokecal jsem*

*s něma, vyměnil jsem si prostě svoje nádobí, použitý, vzal jsem čistý a odcházel jsem. Postupem času jsme se vídali častěji (...), no prostě tam chodíš, baví se s tebou, ptaj se co a jak. Jak se mám, co jsem dělal a tak prostě. Že mám na sebe dávat pozor, že si mám chodit měnit jehly. Prostě mi radili tak nějak. No a jak sem tam chodil častěji a častěji, tak jsme se víc sblížovali. A tak sem se seznámil i se všema zaměstnanýma a už tam chodím 4 roky.“ (rozhovor č. 6)*

Někteří respondenti popisují postupné sblížování v komunikaci tak, že se jich pracovníci dotazovali na nedrogová témata, zajímali se, jak se jim daří, prohodili nějaký vtip nebo se jen bavili o konverzačně neutrálních tématech (např. počasí, móda atp.).

*„Třeba v létě, jak sem jezdila na té koloběžce, no to jsou takový důvody dát se do hovoru. Nebo třeba s vaší kolegyní, jsem zabředla do debaty. Myslím, že na boty se mě ptala. Něco mi pochválila. No a od té doby je to tak, že spolu vždycky prohodíme pár slov. Že to není jen, že bych přišla, vysypala, dostala a šla pryč. Takový to: Jak je? To je, ale zima, Kde máš kolo? A tak.“ (rozhovor č. 8)*

Další respondent se domnívá, že vývoj vztahu ovlivňuje aktuální psychický stav klientů i droga, kterou užívají.

*„No ovlivňuje ho určitě to, jaký lidi za něma chodí, určitě je rozdíl, když za něma za tu hodinu přijde 80 zejčovanejch (pozn. po užití heroínu) protivnejch lidí, nebo deset usměvavých a nakopaných (pozn. po užití pervitinu), který si s něma pokecaj a nepůjdou hned pryč.(...) I já sem tam kolikrát došel v takových stavech, že mi jako možná nebylo ani rozumět.“ (rozhovor č. 5)*

Jiný respondent uvádí jako faktor ovlivňující vztah mezi ním a pracovníky zážitek, který vnímá jako zlomový, prohlubující jejich důvěru a posunující vztah o krok dále.

*„No jednou sem na tom byl zas hrozně špatně, posedával sem s holkama na tranzitu (pozn. název bývalého kontaktního místa) a povídal, to zrovna přišli z televize, natočit reportáž, byl jsem představen jako kolega, aby mě neprozradili, ale jako nic sem tam neříkal, ani jinak nefiguroval, jo ještě sem se nabídl, že jim zahraju klienta, jako jen jak něco hážu do kontíku, pro ilustrační záběry, no docela sranda, ale byl to fakt úžasný pocit, jak říkali to je náš kolega, nebo praktikant...no prostě, že mě neprozradili a já se v tu chvíli cítil tak dobře, že mě vzali mezi sebe, že mě neberou jen jako feťáka, ale že jim na mě záleží.“ (rozhovor č. 3)*

Další respondentka vyzdvihla, že je důležité, aby byl pracovník iniciativní a aktivní v rozhovoru, necítí se příjemně, kdyby měla být ona sama aktivní. Domnívá se totiž, že je tím obtěžuje.

*„No tak to záleží hodně na tom pracovníkovi, jak se sám zapojí.“ (rozhovor č. 1)*

Jedna respondentka se k tomuto tématu nevyjádřila, jelikož si myslí, že nelze mluvit o existujícím vztahu mezi ní a pracovníkem. Intervaly návštěv totiž nejsou časté, i když službu využívá jeden rok.

*„No jó, to je hlavně o tom, že si moc nedávám, takže tam třeba nejsou každý den, většinou tak jednou za měsíc (...), ale věřím, že kdybych chodila častěji...“ (rozhovor č. 4)*

Většina respondentů však vnímá, že mezi nimi a pracovníky určitý vztah existuje. Ovšem na přímou otázku, jak by tento vztah definovali, pro ně bylo velice obtížné ho pojmenovat. Bylo patrné, že otázka respondenty zaskočila a v minulosti o ní dostatečně nepřemýšleli. Byla to pro ně zároveň nejobtížnější pasáž v rozhovoru. Část respondentů vypověděla, že vztah mezi pracovníkem a jimi je kamarádský či přátelský, ale vždy s poznámkou, že se vlastně zcela za přátelský považovat nedá a svoji výpověď doplnili dodatkem o existenci určitých hranic. Klienti se zcela shodli na tom, že hranice jsou ve vztahu s pracovníkem důležité. V podstatě nikdo neměl ke stanovování nebo dodržování hranic negativní komentář.

*„Ten vztah bych nazval přátelským, i když vím, že to úplně přátelství není. Je to takový omezený vztah. Omezený hranicemi, vím, že spoustu věcí nemůžete.“ (rozhovor č. 2)*

*„Jinak je teda vlastně nemůžu považovat za kámoše.(...) Hmm, nevím, jako prostě jste nějaká nadace a vy pomáháte, takže by to bylo blbý, kdybychom byli všichni kámoši. Vždycky tam musí být nějaký odstup, nějaká mezera. Protože vy jste nadace a my jsme feťáci, co něco potřebují.“ (rozhovor č. 6)*

Dále respondenti vnímají ve vztahu s pracovníky důležitou nejen svou, ale i pracovníkovu autentičnost ve smyslu lidskosti a přirozeného chování uplatňovaného vůči klientovi. Vztah není založen na pracovníkově odbornosti, nýbrž na setkání dvou rovnocenných lidí. Tuto myšlenku i s vědomím hranic výstižně popisuje jeden z respondentů:

*„A já o nich taky vím pár věcí, co sem se zajímal z jejich osobního života. Víím v jakým městě bydlí, jak se mají, nebo tak jo...taky mě odpověděli jo a tím vlastně vznikal ten vztah mezi náma i ta důvěra, že jo. Vnímám tam ty hranice, ale já za ně sám nechodím, že bych*

*se zeptal fakt na něco, co by mě nemohli říct. Takže spíš takový normální věci jako běžnej hovor jo, například sem se dozvěděl, že má Kamil koníček fotografování, to jsem se nedávno dozvěděl. Při té komunikaci si myslím, že se kolikrát vymazává nějaký postavení pracovník - klient takhlens při tom povídání.“ (rozhovor č. 7)*

Někteří klienti také vnímají jako faktor ovlivňující vztah mezi klientem a pracovníkem své vnitřní rozpoložení. Zde se zdálo být podstatné, že pracovníci přijímají a respektují klientovo aktuální naladění a nepůsobí nátlakově.

*„Taky bych řekl, že vztah se odvíjí i od mé nálady jo, ale řekl bych, že to porozumění z jejich strany tady je. Ale někdy fakt mám takovej pocit, že se s nikým nechcu ani bavit jo, ale nikdy mě právě k ničemu netlačili a to bych ocenil...myslím, že máme dobrej vztah, bych řekl. Bylo to i díky tomu, že mě nikam netlačili, fakt nechali na mě, co chci říct a co ne.“ (rozhovor č. 9)*

Ostatní respondenti pak jednotlivě hodnotí vztah opět jako pozitivní. Vyzdvihují spolehlivost na straně pracovníků, mluví o své důvěře k pracovníkům a úctě k jejich profesi.

### **5.1.3 Vnímání důvěry**

Významnou kategorií, která určuje klientovo vnímání vztahu, se ukázala být otázka důvěry. Respondenti se o ní často zmiňovali a všichni k pracovníkům vyjádřili určitou důvěru. Pro každého měla ovšem jiný význam. Respondenti, kteří jsou v kontaktu s pracovníky po delší dobu, vnímají důvěru spíše v tom, že se mohou pracovníkům svěřovat, projevovat svoje emoce, řešit své intimní problémy a spolehnout se na ně.

*„No tak je na ně spoleh, můžu jim důvěřovat, normálně pokecat...“ (rozhovor č. 7)*

Další respondent vypovídá o nedostatku důvěry a otevřenosti k přirozeným zdrojům podpory ve svém okolí. Proto oceňuje a uplatňuje možnost důvěrného kontaktu s pracovníky.

*„No já jakože, právě takhle důvěru mám. Jsem ráda, že si můžu s někým otevřeně vlastně o tom nějak promluvit, jako málo s kým, můžu rozebrat takové věci, takže se známýma se o tom ani nebavím, s rodinou už vůbec ne... tak v podstatě není s kým jiným to nějak probrat.“ (rozhovor č. 10)*

Časté oceňování pracovníků za „normálnost“ v komunikaci a při řešení různých situací s pracovníkem nejspíše koresponduje s mírou stigmatizace uživatelů návykových látek

ve společnosti. Umění pracovníka komunikovat s klientem na „normální úrovni“ popisuje jako jednu ze základních dovedností pracovníka v pomáhajících profesích také Úlehla (2007).

Respondenti, kteří nejsou v tak častém kontaktu a vyhledávají pracovníka primárně kvůli výměnnému programu, vnímají důvěru tím způsobem, že pracovníci zachovávají anonymitu nebo nejsou v přímém či jiném vztahu s represivními orgány, zejména s policií.

*„Jakože to nejsou třeba policajti, nebo že každému na setkání neříkají věci o mě, jo tak to jim věřím.“* (rozhovor č. 8)

Stejně jako ve vnímání důvěry, podobně tak i ve vnímání vztahu klienti zmiňují projevující se faktor času. To se objevuje také ve výpovědích respondentů, kteří si více rozumí s pracovníky služebně staršími, zároveň však vyjadřují důvěru v nové, služebně mladší pracovníky. Vnímají je pozitivně, jelikož se domnívají, že by do programu nebyl zaměstnán pracovník, kterému by se neoplatilo důvěřovat. Věrohodná je pro ně služba jako celek, ne jen jednotliví pracovníci.

*„No já to spíš dělím na starý a nový. Rozumím si víc s těma co už znám hodně dlouho, setkáváme se i na akcích a takhle. Takže tady se není o čem bavit, důvěra je stoprocentní. Co se týče nových lidí, tak...jelikož ten tým znám tak dlouho, tak vím, že by mezi sebe člověka, který by neměl taky toho ducha, co se dokáže vcítit do těch lidí, nevzali.“* (rozhovor č. 5)

Ukázalo se, že většina klientů počítá s tím, že pracovník nesděluje informace mimo rámec spolupráce. Důvěru ovlivňuje také pracovníkova orientace v klientově příběhu, zkušenosti a snaha pomoci. Existuje tu také shoda klientů na tom, že důvěra sílí s časem.

#### **5.1.4 Důvody vyhledání kontaktu s pracovníkem**

Vnímání vztahu klientů s pracovníky ovlivňuje i to, proč pracovníky kontaktují a s jakou zakázkou za nimi přichází. Z výpovědí respondentů vyplývá, že důvod, proč přichází, je do značné míry ovlivněn tím, jaké mají ve svém okolí přirozené zdroje pomoci, jak jsou schopni si pomoc vyhledat a vyžádat sami.

Polovina respondentů za nejčastější důvod pro kontaktování pracovníků považuje výměnu injekčního a poskytnutí dalšího zdravotního materiálu, zdravotní informační servis, informace o drogách. Z toho část respondentů výpověď rozšiřuje právě o zdroje ve svém okolí, kvůli kterým nemají potřebu využívat jiné nabízené služby.

*„Určitě si myslím, teď nechci, aby to vyznělo nějak blbě, já třeba tu pomoc si vyhledám sama, nebo jinde, většinou na internetu, nebo na patřičných místech. Jasně že jsou situace, kdy se můžou tady ti lidi hodit na nějakou informaci. Nebo na testy kdybych chtěla jít, tak bych se zeptala, teda pokud bych si to nevyhledala na tom internetu. Ale pokud bych měla nějaké vážné podezření, tak půjdu přece k doktorovi.“ (rozhovor č. 8)*

Další respondentka také poukazuje na zdroje v okolí, ale zároveň připouští absenci někoho, s kým by mohla řešit drogové záležitosti. Za zdroj informací také považuje časopis Dekontaminace, který je určen pro problémové uživatele drog.

*„No hele, já ani nepotřebuju nějak nic řešit, nemám moc problémů, nebo takových problémů, které bych nedokázala vyřešit sama, nebo se svým okolím. A nikdy sem nežila na ulici nebo tak. No tak jediný moje problémy byly, když sem přestala chodit do školy, byla nešťastně zamilovaná, pak sem měla nějaký problémy doma a tak. Spíš sem ty věci řešila s kámošama. Protože vy tu mou situaci dobře neznáte, že jo. Já mám hodně kamarádů, normálních, co neberou, ale k nim asi nepůjdu pro radu s abscesem. Takže když sem měla absces, tak sem se zeptala vás, v pohodě že jo. Nebo já hodně odebírám aji tu dekontaminaci.“ (rozhovor č. 4)*

Druhá polovina nejčastější jako důvod, proč za pracovníkem přichází, primárně uvádí přátelské popovídání, spravení si nálady, psychickou podporu či pomoc. Přitom také využívají služby výměnného programu. U těchto respondentů bylo patrné, že jim chybí přirozené zdroje v okolí, na které by se mohli obrátit. Zřejmě i z tohoto důvodu vnímali vztah k pracovníkovi za hlubší, přátelštější než ti, kteří chodí využít hlavně službu výměnného programu.

*„Dostal jsem od vás spousty a spousty psychické podpory. Já to mám takový těžký, přijde mi, že nikam nezapadám. Jako feťák nevypadám, ani tak nemluví, neprezentuju se. Ale zas normální lidi, když jim řeknu, že beru 15 let pervitin, tak semnou taky pak nechtěj mít nic společného, proto sem fakt vděčnej, že když potřebuju podpořit, že tu ste vy. (...) No pro mě ste takový andílci. Tolikrát ste mi pomohli, když mě něco trápilo, když sem byl zamilovanej a tak celkově.“ (rozhovor č. 3)*

Další respondent oceňuje také psychickou podporu, když se ocital v nepříznivé životní situaci.



*„Jak sem žil na té ulici, tak to byla především ta psychická pomoc. No já sem se vždycky těšil, až tam to auto bude stát, že si tam sednem a pokecáme si, zahřejem se, když byla zima aspoň na chvíli, jo a prostě, přecejenom sme byli na ulici a fetovali sme každou noc. Moc lidí se s náma nebavilo, moc příjemných lidí sme nepotkali, tak to fakt bylo zpříjemnění dne. (...) Třeba teď už je to zase jiný jak nejsem na té ulici, tak už tu psychickou podporu tolik nepotřebuju.“ (rozhovor č. 5)*

### 5.1.5 Dílčí závěr 1

První kontakt část respondentů vnímalo za stresující. Strach může způsobit neznalost z neznámého, obavy respondentů se zakládaly tedy na tom, že neměli dostatek informací o službě. Domnívám se, že by stálo za další zkoumání, zda tyto pocity mohou vyplývat také z aktuálního psychického stavu či nízkého sebevědomí, jelikož užívání návykových látek způsobuje mimo jiné i nejistotu v sociálních interakcích.

Respondenti shodně označili jako důvod vyhledání služby a prvního kontaktu výměnný program injekčního materiálu. Ten podle Kaliny (2003b) navázání kontaktu usnadňuje tím, že sociální pracovníci mají klientům co nabídnout. Nové injekční stříkačky, které jsou poskytovány zdarma, slouží tedy nejen jako prevence před infekčními chorobami, ale také jako osvědčený způsob, jak navázat kontakt a následně i důvěrný vztah, který považuje za nezbytný pro motivaci klienta ke změně rizikového chování a celkové stabilizaci jeho životního stylu.

Důvěra je cesta ke vzájemnému fungujícímu vztahu. Záruka důvěrnosti je důležitá, protože umožňuje klientovi zachovat si během pomáhajícího procesu pocit naprostého bezpečí. Ve výpovědích respondentů se tento pocit důvěry, jež pracovník v uživateli cíleně vyvolává, objevoval jako jeden z důležitých pojmů. Vyjádřili důvěru nejen k samotným pracovníkům, ale i k službě jako celku. Jejich důvěru a potažmo celý vztah ovlivňuje nejen doba, po kterou služby využívají, ale především důvody, pro které kontakt s pracovníky vyhledávají. S tím souvisí také to, v jaké se nacházejí životní situaci a jaké mají přirozené zdroje pomoci v okolí.

Většina respondentů vnímá vývoj vztahu za pozvolně se vyvíjející pozitivním směrem. Motorem posunujícím vzájemný vztah dopředu, krom porozumění při sdělování a řešení svých životních témat, může být také silný zážitek. Compton (1999) také nevnímá vztah jako jev vznikající spontánně. O vztahu s klientem pojednává jako o jevu, který podléhá

určitému vývoji v průběhu vzájemného působení. Mezi vzájemné interakce především řadí komunikaci o tématech životních těžkostí, s nimiž klient k pracovníkovi přichází.

Pojmenovat druh vztahu, který mezi klienty a pracovníky existuje, byla jedna z nejobtížnějších pasáží rozhovorů. Bylo pro respondenty náročné jej verbalizovat, zařadit do některého z běžně používaných výrazů pro typy vztahů.

Respondenti se nejvíce shodovali na tom, že jejich vztah s pracovníky je podobný kamarádkému, avšak značně omezený hranicemi. Nedělníková (2008) zdůrazňuje, že udržování hranic v neformálních vztazích s klienty je důležité a obtížné. Tyto vztahy sice usnadňují získání jejich důvěry, kdy se pracovník často dostane k osobnějším informacím, je zde však větší riziko manipulovatelnosti pracovníka či porušení rovného přístupu ke klientům, kdy má pracovník své oblíbenice. Hrozí, že pracovník překročí hranici a sklouzne až do přátelských vztahů s klienty.

Někteří respondenti v průběhu rozhovoru upozornili na skutečnost, že preferují stálost pracovníků, s nimiž v průběhu služby přicházejí do kontaktu. Změny pracovníků v nich ale nevzbuzují pocit nedůvěry či obavy z nepochopení, jež by bránily vytvoření důvěrné a otevřené atmosféry mezi pracovníkem a klientem. Důvěřují službě jako celku, který by nepřijal nového pracovníka, od kterého by měli očekávat jiný přístup než od stávajících pracovníků.

## **5.2 Jak klient pracovníka vnímá z hlediska jeho osobnostních charakteristik**

Klient si vytváří obraz o pracovníkovi také na základě skutečnosti, jak vnímá jeho osobní identitu. Tato kapitola zkoumá oblasti jako vnímání pracovníků a jejich vzhledu, pohlaví nebo věku pracovníků, osobnostních charakteristik a vlastností a jejich zkušeností s drogami.

### **5.2.1 Vnímání pracovníků z hlediska jeho pohlaví, věku a vzhledu**

#### **a) pohlaví**

Z výpovědí respondentů vyplývá, že někteří vnímají rozdíl mezi pracovníkem mužem a ženou v komunikaci, přičemž upřednostňují zástupce jednoho pohlaví. Tito respondenti zároveň reflektují, že tento vzorec komunikace používají přirozeně, nejen s pracovníky.

*„Hlubší vztah mám s holkama, obecně si s holkama víc rozumím, protože jsem homosexuál a taky holka, to je jasný.“ (rozhovor č. 3)*

*„Příjemnější jsou mi asi ti chlapi, to mám ale všude, vždycky se mi líp komunikovalo s chlapama.“ (rozhovor č. 8)*

Další respondent popisuje bariéru v komunikaci s pracovníci, jelikož se mu líbí jako žena a uvádí ho její přítomnost do rozpaků. Klient také vnímá v kontaktu s pracovníky rozdílnost v mužské a ženské energii.

*„Trochu mě na tom vadí, že Lenka je pěkná holka a já sem pak v rozpacích to je jediná věc...takže pro mě ten hovor s tou ženou, je někdy náročněj. Je to hodně o mě, podle toho jak sem silnej zrovna v tu chvíli a jak dokážu dát stranou, že je tam ta ženská. No je to jiná atmosféra, když je tady ženská a jiná když je tady chlap, žejo. A taky když sou tu oba, to je taky jiná energie.“ (rozhovor č. 9)*

Většina respondentů naopak uvedla, že rozdíl mezi pracovníkem mužem nebo ženou pro ně není podstatný a nepovažují ho za rozhodující v oblasti komunikace a vztahu s pracovníkem.

*„No já s tím problémy žádný nemám, je mi to jedno, s kým se bavím. Tak spíš záleží, jak se ten člověk chová a ne, jestli je to kluk nebo holka.“ (rozhovor č. 5)*

Někteří z nich by však uvítali pracovníka stejného pohlaví v případě, že by řešili pro ně citlivé a intimní téma jako je například oblast pohlavních chorob.

*„Nedělám v tom rozdíl, jestli je to kluk nebo holka. Jediná situace teda, která mě napadá, kdybych náhodou potřebovala řešit nějaký ženský problémy, třeba nějaká pohlavní nemoc nebo tak. To bych se před tím klukem asi styděla.“ (rozhovor č. 7)*

## **b) věk**

Dalším faktorem, který utváří klientovo vnímání pracovníka, je věk. Všem respondentům vyhovuje, že jsou jim pracovníci věkově blízcí. Myslí si, že tato generační blízkost vede i k blízkosti a porozumění mezi nimi.

*„Kdyby ten člověk byl starej, tak ti mladej za ním nepůjde, když je člověk ve stejným věku, tak se líp svěřuje, líp se s ním komunikuje. Kdybych já si měl vybrat mezi člověkem, kterej je stejně starej, nebo kterej je starší...mladej je fakt lepší.“ (rozhovor č. 5)*

Jeden z respondentů, který sám sebe nepovažuje za věkově blízkého k pracovníkům, nýbrž staršího, nachází pozitivum i ve větším věkovém rozdílu. A to z důvodu neposkvrněnosti totalitním režimem.

*„Jste hodně mladí, to je dobře, zapálení, otevření, nedotknutí komunismem, teda někteří jen v dětství, proto nemáte ty zabeďněný ideje, kdy cokoliv se vymyká normálu, odsoudí, nesnaží se ani pochopit, štítí se.“ (rozhovor č. 3)*

### c) vzhled

Někteří respondenti si všímali podobnosti pracovníků mezi sebou. Vnímají určité znaky, které mají tito terénní sociální pracovníci společné.

*„Navíc jste si hodně podobní, jste lidi z jedné subkultury, každej druhej dready, tetování, piercing, tunely...“ (rozhovor č. 3)*

Z výpovědi jedné respondentky dokonce vyplývá, že podle některých typických znaků identifikuje pracovníky, když přichází na kontaktní místo a nevidí známé tváře.

*„(...) mě teda jednou nasralo, že jsem si spletla tréňáky s obyčejnýma lidma, kteří tam postávali s baťůžkama, no a vypadali tak prostě, kořen s mařkou, oba dva dready, baťůžky na zemi a něco tam řešili.“ (rozhovor č. 4)*

Zároveň se u některých objevil i názor, že pracovníci se svým vzhledem blíží klientům.

*„No určitě je to lepší, když vypadáte podobně vlastně, dalo by se říct jak my. Jako ne úplně podobně, ale ne vzdáleně, víš, jak to myslím, pak že se přibližujete. Určitě se pak věci snáz řeší, než kdyby tam byl někdo v kravatě, že jo.“ (rozhovor č. 2)*

Další respondent pracovníky řadí do subkultury „přírodních lidí“ a vzhledovou stránku přirozeně ve své výpovědi propojuje s vnitřním naladěním a hodnotovou orientací pracovníka.

*„Za svou drogovou kariéru jsem si všimnul jedny věci, že jsou ty lidi přirození, nejen zvenku, ale hlavně uvnitř. Nezáleží jim až tak na tom jak vypadají, ale co si v sobě nosí a co dokáží dát, tomu druhému člověku, takže to sou pro mě spíš takový přírodnější lidi. Pro ně jsou důležitější jiný věci, jako například zdraví, to, že jsou sami sebou. Volnější lidi.“ (rozhovor č. 9)*

V podstatě se tedy potvrdilo, že klient může pociťovat k pracovníkovi spontánní náklonnost i na základě fyzických znaků, které pracovník změnit nemůže (věk, pohlaví).

Tyto znaky tedy ovlivňují kontakt nezávisle na pracovníkově přičinění. Stejně tak se v náklonnosti klienta promítá i vzhled pracovníka, jímž může klienta zaujmout, aniž by ještě byli v přímém kontaktu. Nejedná se však o faktory, které by pak ve vnímání klientů byly určující.

### 5.2.2 Vnímání pracovníků z hlediska jeho vlastností

Respondenti bohatě popisovali mnoho lidských vlastností, které podle nich pracovníci mají. Měli prostor se vyjádřit k tomu, které se jim líbí a které nikoliv. Všichni respondenti ovšem uvedli převážně kladné vlastnosti pracovníků. Opakujícím se znakem bylo, že se respondentům snáze mluvilo o obecných vlastnostech, které by podle nich měl pracovník vykonávající tuto profesi mít, než o konkrétních vlastnostech konkrétních pracovníků.

*„No tak určitě ho musí ta práce bavit, určitě to musí být klidný člověk, tolerantní, měl by umět dobře komunikovat s lidma. No mělo by ho to bavit a mluvit s lidmama, ať už tam přijde člověk jakékoliv a v jakémkoliv stavu, Trpělivý by měl být. A taky asi aji splachovací, protože když to vidím některý ty lidi, v jakým tam jdou stavu, tak to taky musí být show. Každopádně ho to musí bavit. No, myslím si, že tady jak je znám, tak že takový jsou.“ (rozhovor č. 6)*

Důležitou vlastností, ke které se polovina respondentů vyjadřovala a cení si jí u pracovníků, bylo jednání s klientem bez předsudků. Toto hledisko také zohledňuje Nešpor (in Kalina, 2003), který uvádí, že při práci s uživateli návykových látek jde o navázání terapeutického vztahu, kde je nezbytné, aby klient od samého počátku spolupráce pocíťoval ze strany pracovníka úctu a respekt k jeho osobě.

*„No určitě by to měl být člověk, který se neštítí pracovat s těma lidma. Určitě bych nechodila za někým, kdo by se na mě díval fuj feťák. No asi by měl být takový, jak jste vy, že nás berete úplně normálně.“ (rozhovor č. 4)*

*„Na jednu stranu jsou normální, nefetujou a přitom se na mě nebudou nijak dívat, můžu před nima mluvit normálně, víš jak.“ (rozhovor č. 1)*

Při vykreslování vlastností pracovníků někteří respondenti vyjádřili svůj obdiv k tomu, že takovou práci vůbec vykonávají. Vnímají, že tuto profesi nemůže dělat každý a v podstatě tím potvrzují nějakou nutnou odlišnost pracovníků od ostatních lidí.

*„No tak беру vás jako, že děláte pro lidi z naší sorty tohle, toho si vážím. Každý by to nemohl dělat, vycházet nám vstříc.“ (rozhovor č. 6)*

Pro jednu respondentku bylo podstatné téma empatie a všímavosti pracovníka. Byla to totiž jediná oblast, u které někdo uvedl negativní zkušenost.

*„Třeba ten jeden kolega, on to myslel dobře, ale asi vůbec nevšiml, což jsem se divila, že ona (pozn. známá respondentky, také klientka) není schopná komunikace. No možná tohodle bych teda asi doporučila si všímat jako. (...) Měl by umět pozorovat lidi, jak reagují, možná můžou někdy udělat víc škody než užitku. Když třeba svými dobře míněnými otázkami probudí ještě větší sklon k paranoie. (...) To už je pak hodně o tom, jak to ten dotyčný pracovník odhadne.“ (rozhovor č. 2)*

Bez bližšího komentáře respondenti hodnotili pracovníky pozitivně prostřednictvím různých pojmenování. Většinou jako milé a příjemné, ochotné a vstřícné, v pohodě. Dále pak jako nadšené pro svou práci, profesionální, otevřené, empatické, ojediněle jako bezelstné, komunikativní, ne moc vlezlé, kamarádké, projevující zájem o klienta atd.

### 5.2.3 Vnímání pracovníka z hlediska jeho zkušeností s drogami

V počátečních rozhovorech se začalo v rámci oblasti vnímání osobní identity pracovníka vynořovat téma zkušeností pracovníků s drogami. Proto jsem v dalších rozhovorech cíleně zjišťovala, jak vnímají respondenti vztah pracovníka k drogám. Část respondentů se domnívá, že pracovníci s užíváním drog nemají zkušenost a nepovažují to za podstatné.

*„Dřív jsme si všichni mysleli, že jste bývalí feťáci. Teď už teda vím, že je to pěkná blbost. Ani bych nechtěl, aby to tak bylo.“ (rozhovor č. 5)*

Někteří respondenti se naopak domnívají, že pracovníci nějaké zkušenosti s drogami mají, ale dále nekomentovali, jestli to je pro ně podstatné.

*„No já nevím asi jo, asi si tím taky prošli ne? No v našich očích to tak je no. (...) No nějaký určitě jo. Ne třeba až tak velký jako máme my zkušenosti. Ale určitě nějaký experimenty. Minimálně tráva. A kdo řekne, že ne, tak lže., (rozhovor č. 6)*

U některých respondentů se objevil názor, že pro lepší vcítění se do jejich situace by ocenili, aby pracovník byl bývalý, nebo i současný uživatel, který se orientuje v jejich komunitě, tzn. aby ve službě pracoval ex-user.

*„No já si myslím, že by neškodilo, kdyby ten člověk měl zkušenosti s užíváním. Protože se dostane tam, kam se spousta lidí nedostane, jako ti kteří tu pracují. (...) No myslím si, že někoho takovýho by tu neškodilo mít. Ví věci, který třeba normální člověk neví, to se*

*nedá totiž pochopit. Já bych to taky asi nepochopila, protože tohle se nedá pochopit, když to člověk nezažije.“ (rozhovor č. 1)*

Další respondent popisuje velký motivační faktor ke změně a abstinenci, když se setkal s terapeutem – bývalým uživatelem v rámci jiné služby, který navzdory závislosti na pervitinu se dokázal vypracovat.

*„Toho jsem si hodně vážil i proto, že dřív sám bral, udělal si doktorát, dvacet let je čistej a funguje a pomáhá dál. Takže respekt, že s tím takhle dokázal bojovat už dvacet let. Tak to pro mě bylo velkou inspirací a k té léčbě mě inspiroval hodně.“ (rozhovor č. 9)*

#### **5.2.4 Dílčí závěr 2**

Ve výzkumném šetření se ve vnímání pracovníků klienty výrazně promítl vliv osobnosti terénního sociálního pracovníka, jež sociální službu poskytuje. Ukázalo se, že není důležité pouze to, jaká služba je poskytována nebo jaký je způsob pomoci, ale především také to, kdo pomáhá.

V této kapitole se věnuji osobnostním charakteristikám pracovníků. Z hlediska věku pracovníků většina respondentů ocenila fakt, že jsou si s pracovníky věkově blízcí. Podobný věk pracovníků vnímají za usnadňující komunikaci a očekávají díky tomu porozumění a přijetí. Podobným faktorem navozující pocit přiblížení je i neformální vzhled pracovníka. Část respondentů se vyjádřila, že se pracovníci vzezřením podobají klientům. I v rovině mezi jednotlivými pracovníky navzájem vnímají respondenti vzhledovou podobnost a určité typické znaky. Je možné, že by se dal takto vytvořit určitý archetyp pracovníka. Pohlaví pracovníka většina respondentů nevnímá za nijak podstatný faktor ovlivňující jejich vztah.

Věk, vzhled a pohlaví pracovníka tedy mohou být považovány za jeden z faktorů přitažlivosti pracovníka pro klienta a mohou dále být i determinantem při navazování důvěrného vztahu. Domnívám se však, že tyto faktory nejsou natolik rozhodující při sblížení pracovníků s klienty jako například pracovníkovy osobnostní kvality.

Co se týče osobnosti pracovníka a jeho charakteru, nejpozitivněji je klienty vnímáno chování pracovníků bez předsudků. Pracovníkovo bezvýhradné přijetí je pro respondenty velice důležité, protože je povzbuzuje k otevřenému hovoru o svých problémech s vědomím, že neztratí pracovníkův respekt. Tato skutečnost by mohla souviset s velkou stigmatizací skupiny injekčních uživatelů drog ve společnosti a se špatnými zkušenostmi

například při jednání s institucemi atp. Zmíněnými vlastnostmi, kterými klienti popisovali pracovníky je zřejmé, že pracovníci naplňují předpoklady pro výkon terénní sociální práce. Svým přístupem tak tvoří základ pro vztah a následnou efektivní intervenci.

V oblasti vnímání zkušeností pracovníků s drogami se respondenti většinou vyjadřovali pouze k faktu, zda podle nich pracovníci mají nebo nemají tuto zkušenost. Nevyjadřují se však příliš k tomu, jak tento fakt hodnotí. Pouze někteří respondenti uvedli, že by pro kontakt mohl být přínosný pracovník ex-user, tedy pracovník, který si závislosti prošel. Tvrdí, že od takového člověka by obdrželi větší míru pochopení či motivaci ke změně. Pro některé respondenty nebyla zkušenost pracovníků s drogami důležitá.

Výzkum ukazuje, že respondenti jsou schopni vnímat nejen ty stránky osobnosti pracovníka, které jsou evidentní při přímém kontaktu, ale přemýšlí i o stránkách osobnosti pracovníka, které jsou niterné a jedinečné.

### **5.3 Jak klient pracovníka vnímá z hlediska jeho profesních kompetencí**

V této kapitole se zabývám tím, jak vnímá klient pracovníka v jeho profesní roli. Zkoumám tedy, jak vnímá jeho profesní kompetence, samotnou profesi terénního sociálního pracovníka s uživateli drog a pracovníkovo vzdělání.

#### **5.3.1 Vnímání pracovníkovi profesní role**

Pro vytvoření obrazu o tom, jak klienti vnímají pracovníka z hlediska jeho profesní role, jsem se konkrétně zaměřila na to, jak respondenti vnímají pracovníka jako odborníka kompetentního v různých oblastech. Do kompetencí nezahrnuji výměnu injekčního materiálu.

Nejčastěji zmiňovanými oblastmi, ve kterých je podle respondentů pracovník kompetentní pomoci, jsou zdravotní a sociální poradenství, odkazy na jiné služby či zprostředkování kontaktu s nimi. V rámci kompetence zdravotního poradenství respondenti zmiňují především rady ohledně žilního systému, abscesů, zánětů žil. Do sociálního poradenství respondenti zahrnuli pomoc při hledání práce a bydlení, dále pak pomoc při vyřizování sociálních dávek a občanského průkazu.

*„Já jsem byl na ulici vlastně dvakrát za svůj život, tak jsme řešili nějaký to bydlení, sociální věci, sociálku (...) taky sem neměl občanku a takový věci okolo.“ (rozhovor č. 5)*



V rámci kompetence zprostředkování kontaktu s jinou službou se dle výpovědí respondentů především jedná o zprostředkování lékařské péče či kontaktu s léčebnými zařízeními.

Méně často pak uváděli kompetence jako právní poradenství, základní zdravotní ošetření, testování infekčních onemocnění a psychologické poradenství.

Jedna respondentka se domnívá, že každý pracovník disponuje jinými kompetencemi.

*„No si třeba myslím, že to záleží na každém tom jedinci, že každý pracovník umí trochu něco jinýho. Ted' teda nevím, kdo co konkrétně, ale myslím, že to tak je.“* (rozhovor č. 8)

Další respondentka projevila důvěru v pracovníkovy schopnosti a oceňuje jistou všestrannou orientaci pracovníků při řešení problému.

*„Překvapilo mě, že mě poradili v oblasti pečování o seniory, o osobu blízkou, že i s tím mi byli schopni poradit, to sem docela koukala. Překvapená sem byla taky, že bývalý přítel řešil právě s teréňákama zuby, to sem jako překvapená, že to jako není jen ta výměna a letáček, ale že se jich můžeš zeptat fakt na cokoliv a co neví, tak ti zjistí do příště nebo tě nějak nasměrují, což mě jako překvapilo mile.“* (rozhovor č. 10)

Vnímání pracovníkových kompetencí vychází často z problémů, s nimiž se cílová skupina nejvíce potýká. Souhrnně by se dalo konstatovat, že přehled klientů o kompetencích pracovníka je značně zúžený. Nemusí to však znamenat, že by nevyužívali ty služby, které opomněli zmínit. Například psychologické poradenství zmínili pouze dva respondenti. Domnívám se, že pojem psychologické poradenství nevnímají jako pracovníkovu profesní kompetenci. Je možné, že podporu v nouzi, zájem o ně vnímají jako něco, co vychází z nitra pracovníkovy osobnosti. Proto tuto kompetenci častěji zmiňují v kapitole vnímání vztahu či osobnostních charakteristik.

### 5.3.2 Vnímání profese a pracovníkova vzdělání

V rozhovorech jsem se také zajímala o to, jakou klienti mají představu o profesi, kterou pracovníci vykonávají. Část respondentů zná tuto profesi pod pojmem streetworker. Jedna respondentka uvedla termín terénní pracovník. Dále klienti pracovníkům přisuzovali profese jako psychosociální pracovník či farmaceutik.

Zbylí respondenti si nemohli vzpomenout nebo nevěděli. Jim jsem tedy sdělila, že jedná o terénní sociální pracovníky. Z jejich výrazů bylo patrné velké zaskočení, že se jedná právě o sociální pracovníky, měli je totiž spojené s jinými zařízeními.

*„Sociální pracovníci jo? Jako fakt jo? No nekecej, to sem nevěděl, jako ti na úřadech, jo?“*  
(rozhovor č. 7)

Na tomto místě zřejmě chybí dotázání se těch respondentů, kteří uvedli správně pozici streetworkera či terénního pracovníka, zda by také věděli, že se jedná o sociální pracovníky.

Skutečnost, že Terénní programy Brno a Drogová služba Vyškov jsou součástí Společnosti Podané ruce, má v podvědomí většina respondentů.

To, jak klienti vnímají pracovníka jako profesionála, může ovlivňovat i jejich vnímání pracovníkova ohodnocení. Většina respondentů se domnívá, že pracovníci vykonávají svoji činnost za určité finanční ohodnocení, ale zároveň dodávají, že se bude zřejmě jednat o nízké, minimální částky.

Část respondentů se domnívá, že práce je založena na dobrovolnictví, nebo ji vnímají jako školní praxi, tudíž neplacenou. Zvažovali i možnost přivýdělků či nepravidelného ohodnocení v podobě příspěvků.

*„No to asi ne, většina lidí jsou studenti a maj to jako praxi ve škole řekl bych, nebo jako přivýdělek, ale moc za to asi nebude, co já vím tak Podané ruce jsou dobročinná nadace, tak tam spíš jde o nějaký granty a příspěvky, než o nějakou stálou výplatu.“* (rozhovor č. 5)

Jedna respondentka se domnívá, že ohodnocení pracovníků souvisí s tím, jak stát hodnotí jejich cílovou skupinu, tedy uživatele drog.

*„Já si myslím, že asi ne. Ale jako možná by klidně mohli mít. Myslím, si že by měli mít, ale celkově jak stát bere tyhle lidi, tak myslím, že nemá. Je to asi dobrovolná činnost.“*  
(rozhovor č. 8)

Další respondentka vnímá tuto profesi pouze jako dočasný bod ve vývoji profesní kariéry pracovníků.

*„Párkrát jsem uvažovala, co je k tomu dovedlo, jak se k tomu dostali. Myslím, že je to z největší části, nějaká praxe pro školu, než se dostanou někam dál.“* (rozhovor č. 11)

V otázce vzdělání byla většina respondentů názoru, že by pracovník měl být vzdělaný a podmiňují minimální úroveň vzdělání dosažením střední školy s maturitou. Z toho část respondentů dále uvádí pomaturitní studium, případně nějaký kurz či rekvalifikaci. Někteří

respondenti se domnívají, že pracovníci jsou zřejmě studenti VŠ. K oboru či zaměření se mnoho respondentů nevyjádřilo.

*„No určitě aspoň tu střední ne? Se zaměřením na tu sociologii, možná psychologii.“*  
(rozhovor č. 1)

*„Myslím, že mají minimálně maturitu, co jsem tak vypožoroval, tak většina z nich studuje vejšku, tak to předpokládám, že třeba medicínu, nebo nějaký ty sociální vědy.“*  
(rozhovor č. 5)

Jen jedna respondentka se domnívá, že vzdělání na výkon této profese není nutné.

*„Nevim, jestli je vzdělání nutný, no prostě aby byl schopen tu práci vykonávat. Jinak k tomu, aby někdo mohl měnit buchny pochopitelně nemusí mít žádný vzdělání. Jako vzdělání se vždycky hodí, ale myslím, že fakt u toho to nutný není.“* (rozhovor č. 8)

Zde ovšem názory respondentů na vzdělání pracovníka končí a dále ho blíže nespecifikují. Vnímání významu vzdělání je tedy značně zúžené.

### 5.3.3 Dílčí závěr 3

Každý pracovník, který se pohybuje v pomáhajících profesích, musí být také kompetentní k tomu, aby své povolání mohl vykonávat kvalitně a řádně. To se neobejde bez dostatečného teoretického vzdělání a schopnosti uplatnit naučené poznatky v praxi při práci s uživateli sociální služby.

To, jak bude na pracovníkovy kompetence nahlíženo ze strany klienta, uživatele služby, determinuje také aktuální situace, v níž se uživatel nachází (např. zdravotní, sociální nebo finanční obtíže). Na základě toho se pak s jednotlivými oblastmi na pracovníka obrací.

Domnívám se, že pokud je dostatečně vybudováno důvěrné prostředí mezi pracovníkem a klientem, není pro klienta podstatné, zda má pracovník dostatečnou kvalifikaci nebo ne. Důraz je přesunut ryze na proces pomáhání. Jedním z důvodů může být také nedostatečné povědomí dotazovaných o nutných teoretických předpokladech sociálního pracovníka pro výkon dané profese. Obecně lze říci, že odbornost pracovníků, ve smyslu dosaženého vzdělání je pro klienty spíše nedůležitá.

## DISKUSE

Nejdříve chci ujasnit a upozornit na potenciální problémy a omezení výzkumu. Ve Společnosti Podané ruce o.p.s. jsem v současnosti zaměstnaná jako terénní a poradenský pracovník ve Víceúčelové drogové službě na Blanensku. Této pracovní pozici předcházela tříletá zkušenost dobrovolníka pro Terénní programy Brno.

Z těchto důvodů se obávám možného zkreslení v rámci získávání informací od účastníků výzkumu. S některými z dotazovaných jsem se před výzkumem znala. Někteří dotazovaní mě mohli považovat i za pracovníka TPB, tudíž jejich výpovědi obzvláště v oblasti negativní kritiky mohou být zatajeny. Výpovědi respondentů mohou být ovlivněny také tím, že se chtějí ukázat v lepším světle a své odpovědi si přibarví. Respondenti totiž mohou předpokládat, že se i po ukončení výzkumného šetření budeme nadále v rámci služby setkávat. Tomuto limitu nebylo možné předejít a do určité míry ho nejsem schopná ani rozpoznat. Současně skutečnost, že mě někteří respondenti znali, mohlo způsobit větší otevřenost ve výpovědích, než u respondentů, s kterými jsem se setkala poprvé.

Případné zkreslení výsledků by mohlo vzniknout z důvodu, že při jejich zpracování nebyly brány v potaz faktory na straně klienta, které vnímání sociálních pracovníků mohou ovlivnit. To se týká především faktoru osobnostních charakteristik klientů. Zkoumala sem především subjektivní vnímání klientů. Vzhledem k počtu provedených rozhovorů není možné výsledky mého výzkumu zobecnit na celou populaci klientů terénních programů ani na klienty TPB a DS Vyškov.

I přes výše uvedené skutečnosti se domnívám, že by mohly získané výsledky poskytnout náhled na dané téma a posloužit jako základ pro vytvoření komplexního obrazu o situaci ve zkoumané problematice vnímání sociálních pracovníků jejich klienty.

Na základě výsledků výzkumu se domnívám, že projevováním úcty ke klientům a poskytováním podpory se může dařit vést klienty k osobnímu růstu. Tolik respondenty zmiňovaná lidskost a respekt k jejich osobě je jeden základních kamenů, díky kterému lze postoupit s klientem někam dál. Klienti chtějí a touží po tom, aby s nimi bylo jednáno a komunikováno, slovy respondenta „normálně“, jako s normálními lidmi, kterými bezesporu pro mě jsou. Ve společnosti se ale potýkají převážně s odmítnutím a proto je takový přístup ze strany pracovníka pro klienty velice povzbuzující.

Domnívám se, že spolupráce s pracovníkem na vztahu založeném na důvěře může napomoci klientovi při získávání důvěry sám v sebe i ve společnost, o níž netuší, jakým způsobem či zda vůbec se začlenit. Pracovník se může stát pro klienta pevným bodem v nedrogovém pojetí reality světa, který ho podpoří a napomůže mu se orientovat na nesnadné životní cestě.

Pracovníci by proto měli usilovat především o získání klientovy důvěry. Důležitá je i kontinuita vztahu, pracovník by měl být pro klienta dostupný.

Ráda bych však také zmínila, že navázat s klientem důvěrný vztah může být do značné míry obtížné. Jelikož ostych, který je dle mého názoru z největší částí způsoben především nízkým sebehodnocením a sebedůvěrou klientů, způsobuje především při počátcích vstupu do služby bariéru. Tyto překážky pramení z životních zkušeností klientů, či z aktuální situace, ve které se nachází. Pracovníci by tedy měli mít tyto bariéry na paměti, měli by s nimi umět zacházet a postupně s klientem hledat možnosti pro jejich postupné odstranění.

Při navazování vztahu s klientem doporučuji klienta nikam netlačit, což ve výzkumu také jeden z respondentů respondent velice oceňoval. K nátlaku většinou dochází při rozličných očekáváních týkajících se klientovy situace. Proto je dobré být klientovi průvodcem a respektovat, v jaké životní fázi se klient aktuálně nachází. Vždy s ohledem na klientovy osobní cíle, a to i přesto, že pracovník může vidět jasná východiska a přát si pro klienta cíle jiné. Zároveň se domnívám, že by stálo za to aktivněji klientům nabízené služby představovat a motivovat klienty k jejich využití, jelikož i dle výsledků výzkumu není zcela jasné, zda klienti vědí, jaké služby jim mohou být poskytnuty.

Za zmínku zde stojí i problematika hranic. Jak už bylo řečeno, pracovníkovo určité sebeotevření se klientovi může nastartovat vztah. V terénní sociální práci s uživateli návykových látek se spojuje profesionalita s lidskostí, což klade na pracovníky velké nároky jak na jejich pracovní kompetence, tak i na ně samotné. Zde vnímám jako velmi důležité dostatečné nastavení hranic, a to jak v rovině pracovní, tak i osobní. Pracovníci jsou si vědomi pravidel psaných v etických kodexech, ve standardech sociální práce, ve vnitřních pravidlech organizace, podle kterých jednají při výkonu své profese. Zde nemohu než souhlasit s Kopřivou (2006: 91), který upozorňuje na zásadu, která mnohdy absentuje. *„Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat k lepšímu stavu, než je současný.“*

Terénní sociální pracovník je spojením mezi minoritou a majoritou. Často se pracovníci mohou kvůli své profesi společně s klienty setkávat s nepochopením či odsuzováním. Zde shledávám za podstatnou roli sociálního pracovníka jako profesionála i jako člověka, který je ochoten bojovat.

## ZÁVĚR

V bakalářské práci jsem se zabývala tématem, jak vnímají klienti terénních programů pracovníky této služby. Cílem výzkumného šetření bylo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, kterou jsem si formulovala takto: „*Jak klient terénního programu pro uživatele návykových látek vnímá pracovníky této služby?*“

V teoretické části jsem se zabývala teoretickými koncepty, které byly nezbytné pro vysvětlení základních pojmů uváděných v hlavní výzkumné otázce. V této části jsem tedy uvedla nástin specifik terénní sociální práce s uživateli návykových látek, dále popis Společnosti Podané ruce a to především Terénních programů Brno a Drogové služby Vyškov. Dále také popisují sociální percepci. Tyto teoretické koncepty mi byly nápomocné při formulaci dílčích výzkumných otázek, s nimiž jsem ve výzkumu pracovala.

V metodologické části práce popisují metodiku výzkumného šetření. Věnovala jsem se kvalitativní výzkumné strategii, kterou jsem vzhledem k výzkumné otázce uznala za vhodnou z důvodu zachycení jedinečnosti vnímání klienta. V poslední části práce jsem analyzovala a interpretovala data získaná šetřením. Výzkum jsem založila na subjektivních výpovědích o prožívání klienta, které rozkryly zajímavé skutečnosti v oblasti vnímání pracovníka klientem.

To, jakým způsobem vnímají klienti, uživatelé návykových látek, pracovníky terénní služby je velice důležité, zejména pak v oblasti vnímání vztahu a osobnostních charakteristik pracovníka, z hlediska dopadu na efektivnost spolupráce a kvalitu pomáhajícího procesu.

Na základě poznatků získaných provedeným výzkumem stručně odpovím na hlavní výzkumnou otázku a poté uvedu další skutečnosti, z nichž tato odpověď vyplývá.

*Klienti na pracovnících nejintenzivněji vnímají jejich lidskost, blízkost a ochotu jim pomoci i přesto, že jsou ze svého pohledu většinou ve společnosti odsuzováni. Důstojné, respektující jednání, založené na důvěře, které je současně spojené s osobnostními kvalitami pracovníka, který vnáší do kontaktu kus sebe samého, má velikou sílu a potenciál při práci s uživateli návykových látek, zdá se, že i větší než teoretické znalosti a stupeň dosaženého vzdělání.*

Z rozhovorů s jedenácti dotazovanými vyplynulo, že klienti terénní sociální pracovníky vnímají velice pozitivně. Od tohoto kladného postoje se odvíjí i jejich pozitivní vnímání sociální služby jako takové.

Dotazovaní klienti z hlediska očekávání vnímají pracovníka pozitivně, neměli však dostatečné informace o službě, což u některých respondentů zapříčinilo pocity studu. Tento pocit však s rostoucím počtem intervencí opadal a mezi pracovníky a respondenty se začala budovat důvěra, která je základem pro otevření prostoru sdílení svých pocitů s pracovníkem. Pro většinu respondentů se vzájemný vztah projevuje důvěrou, pochopením, pomáháním. Tento vztah část popisuje jako rovný, podobný přátelskému, s vědomím hranic.

Výzkum ukázal, že vztah mezi pracovníkem a klientem vzniká v delším časovém období. Pro vznik pomáhajícího vztahu je tedy nezbytný častý a především pravidelný kontakt, který klientům přináší pocit podpory a akceptace. Domnívám se, že teprve po navázání hlubšího vztahu lze klienta případně motivovat ke změně rizikového způsobu života. Na základě výzkumného šetření se dále domnívám, že skutečnost, jakým způsobem klient vnímá svůj vztah s pracovníkem, ovlivňuje mimo jiné hledisko životní situace, ve které se klient aktuálně nachází, a také to, jaké má přirozené zdroje pomoci ve svém okolí.

Zatímco odbornost sociálních pracovníků respondenty příliš nezajímala a nepříliš se v oblasti profesních kompetencí orientovali, tak povahové a charakterové vlastnosti sociálních pracovníků stály v popředí mnoha odpovědí. Z povahových a charakterových vlastností respondenti nejvíce zdůrazňovali respekt, akceptaci, empatické porozumění, touhu pomoci.

Domnívám se, že celkové pozitivní vnímání vztahu s pracovníkem může být dáno nízkým prahem vstupu do služby, práce v klientově přirozeném prostředí a uplatňujícím se principu pomoci, nikoliv kontroly v terénní sociální práci. Potvrzení této hypotézy by mohlo ukázat např. srovnání s jiným typem služeb, které tyto klienti využívají. Kopřiva (2000) totiž považuje „moc pracovníka“ za jednu z podstatných dimenzí ve vztahu pracovníka a klienta. Terénní sociální pracovník s uživateli drog má v tomto směru jednodušší úkol ve smyslu, že jeho práce nespočívá v kontrole, moci a řízení klientů, ale v pomoci, podpoře klienta. Terénní sociální pracovník nemá nad klientem institucionálně přidělenou moc, proto je méně složité navázat s klientem vztah a stát se jeho důvěrníkem.



Také neformální prostředí je jednou z výhod, díky které se pracovníci mohou dostat k typům problémů či typům klientů, ke kterým se v jiných institucích nedostanou a mohou s klienty navázat vztah založený na nedirektivnosti a snaze, aby klient byl sám sobě expertem na řešení svých problémů.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 1081-259-2003.

ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008a. ISBN 978-80-7368-503-4.

Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR. *Názory občanů na drogy*. Tisková zpráva ze dne 24. 7. 2013. [citováno 22-2-2014]. Přístupno z [http://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c1/a7050/f3/ob130724.pdf](http://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c1/a7050/f3/ob130724.pdf).

COMPTON, Beulah R; GALAWAY, Burt. *Social work processes*. 6th ed. Pacific Grove : Brooks/Cole Publishing Company, 1999.

CLUNIES, S. *Comprehensive Case Management for Substance Abuse Treatment: A Treatment Improvement Protocol*. DIANE Publishing, 1998.

ČERNÁ, D. a kol. Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008b. ISBN 978-80-7368-503-4.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vydání, Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-7184-141-2.

DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4, s. 471-518.

GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011.

GIDDENS, A. *Důsledky modernity*. Praha: Slon, 1998.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-485-4.

KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup. 1.* Praha: Úřad vlády ČR, 2003a. ISBN 80-86734-05-6.

KALINA, K. a kol. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. 2. Praha: Úřad vlády ČR, 2003b. ISBN 80-86734-05-6.

KOPŘIVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vydání, Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, L. "*Ráda bych Vám pomohla, ale--*" : dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-9030-701-9.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MRAVČÍK, V. *Výroční zpráva o stavu ve věcech drog v České republice v roce 2012*. Praha: Úřad vlády české republiky, 2013. ISBN 978-80-7440-077-3.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-2000-690-7.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-24705-77-X.

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.

NEŠPOR, K. Diagnostický rozhovor a posilování motivace In KALINA, K. *Drogy a drogové závislost: mezioborový přístup*. 1. Praha: ÚV ČR, 2003.

PODANÉ RUCE. *Informace o společnosti* [on-line]. 2014 [cit. 8-3-2014]. Dostupné z WWW: < <http://www.podaneruce.cz/informace-o-organizaci/>>.

REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.

ŘEZÁČ J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-48-6.

ŘEHULKA, E. *Úvod do studia psychologie pro posluchače speciální pedagogiky*. 2. vyd. Brno: Paido, 1997. ISBN 80-8593-146-X.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Slon, 1994.

STANÍČEK, J., HRDINA, P. Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog. In KLÍMA, P. *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN 978-80-254-4001-8.

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.

ŠVAŘÍČEK, R. A KOL. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.

VÁGNEROVÁ, M. *Úvod do psychologie*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0015-3.

VYBÍRAL, Z., ROUBAL, J. *Současná psychoterapie*. Praha: Portál, 2010.

ISBN 978-80-7367-682-7.

VYKOPALOVÁ, H. *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie v kontextu komunikace*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000. ISBN 80-244-0084-7.

