

Předsudky a stereotypy pracovníků pomáhajících profesí

Bc. Janošíková Gabriela

Diplomová práce
2019/2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Gabriela Janošíková
Osobní číslo: H18374
Studijní program: N7501 Pedagogika
Studijní obor: Sociální pedagogika
Forma studia: Prezenční
Téma práce: Předsudky a stereotypy u pracovníků pomáhajících profesí

Zásady pro vypracování

Zpracování referse a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti teorie předsudků a stereotypů, pomáhajících profesí a rizikového chování.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam doporučené literatury:

ALLPORT, Gordon Willard. *O povaze předsudků*. Praha: Prostor, 2004. Obzor, sv. 58. ISBN 80-7260-125-3.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Vyd. 6. Přeložil Irena ŠTĚPANÍKOVÁ. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-909-5.

KOSEK, Jan. *Právo (n) a předsudek: historické, filozofické, sociálně psychologické, kulturní a právní souvislosti stereotypů a předsudků*. Praha: Dokořán, 2011. Bod. ISBN 978-80-7363-312-7.

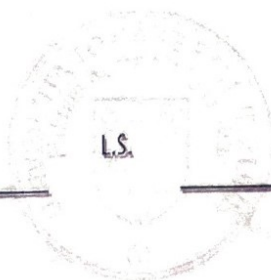
ŠVARIČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014.

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: 4. října 2019
Termín odevzdání diplomové práce: 24. dubna 2020



Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 8. ledna 2020

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 19.5.2020

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, § 47a Zveřejňování závěrečných prací;

(2) Vysoká škola nevyjádřeně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků 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 dní před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení 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, ušije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vyrobené 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). *Odporů-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 užit 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 výdělků jím 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 přihlíží k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Diplomová práce zaměřena na předsudky a stereotypy pracovníků pomáhajících profesí nabízí porozumění, jak prožívají zkušenosti s tímto jevem samotní pracovníci, jejichž klientelu tvoří osoby, proti kterým jsou předsudky a stereotypy mířeny nejčastěji. Výsledky našeho výzkumu mohou umožnit nahlédnout na tento fenomén z perspektivy pracovníků a umožní nám pochopit, jakou roli pro ně v jejich profesi předsudky a stereotypy zastávají a jaké mechanismy používají k jejich regulaci. Teoretická část nabízí náhled na danou problematiku z hlediska rozboru odborné literatury. V praktické části zpracované metodou interpretativní fenomenologické analýzy, prezentujeme výsledky z perspektivy jednotlivých témat a jednotlivých respondentů.

Klíčová slova: předsudky, stereotypy, postoje, pomáhající profese

ABSTRACT

The diploma thesis focused on prejudices and stereotypes of workers in helping professions offers an understanding the role of their experience with this phenomenon. Their clients consist of persons against whom prejudices and stereotypes are most often directed. The results of our research can provide an insight into this phenomenon from the perspective of workers and allow us to understand what role prejudices and stereotypes play for them in their profession and what mechanisms they use to regulate them. The theoretical part offers an insight into the issue in terms of analysis of the literature. In the practical part, processed by the method of interpretative phenomenological analysis, we present the results from the perspective of topics and respondents.

Keywords: prejudices, stereotypes, attitudes, helping professions

Poděkování:

Děkuji především vedoucí své práce paní PhDr. Heleně Skarupské Ph.D., za pomoc, vstřícnost, trpělivost a odborné rady. Poděkování patří také respondentům za ochotu zúčastnit se výzkumu.

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

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD | 10 |
| I TEORETICKÁ ČÁST | 11 |
| 1 POSTOJE | 12 |
| 1.1 SOCIOLOGICKÉ VYMEZENÍ POSTOJŮ | 12 |
| 1.2 PSYCHOLOGICKÉ VYMEZENÍ POSTOJŮ | 13 |
| 1.3 PEDAGOGICKÉ VYMEZENÍ POSTOJŮ | 14 |
| 1.4 VZNIK A ZMĚNA POSTOJŮ | 15 |
| 1.5 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ UTVÁŘENÍ POSTOJŮ | 17 |
| 1.6 ZMĚNA POSTOJŮ | 19 |
| 1.7 FUNKCE A STRUKTURA POSTOJŮ..... | 21 |
| 1.8 STRUKTURA POSTOJŮ | 22 |
| 2 PŘEDSUDKY A STEREOTYPY | 25 |
| 2.1 DĚLENÍ PŘEDSUDKŮ | 26 |
| 2.2 TEORIE VZNIKU PŘEDSUDKŮ | 27 |
| 2.3 ZMĚNA A REDUKCE PŘEDSUDKŮ | 29 |
| 2.4 STEREOTYPY | 30 |
| 3 POMÁHAJÍCÍ PROFESE | 34 |
| 3.1 PRACOVNÍCI KONTAKTNÍCH CENTER | 35 |
| 3.1.1 Kontaktní centrum..... | 35 |
| 3.1.2 Sociální pracovník..... | 36 |
| 3.1.3 Terénní pracovník | 37 |
| 3.1.4 Terénní sociální pracovník..... | 38 |
| 3.2 VLIV PŘEDSUDKŮ A STEREOTYPŮ V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH | 39 |
| 3.3 ETICKÉ PROBLÉMY A DILEMATA V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH | 40 |
| 3.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků | 41 |
| 3.3.2 Etické problémy a dilemata začínajících pracovníků a pracovníků s praxí..... | 42 |
| 3.3.3 Specifické aspekty práce s osobami drogově závislými | 43 |
| II PRAKTICKÁ ČÁST | 45 |
| 4 METODA VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ | 46 |
| 4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM | 47 |
| 4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE | 48 |
| 4.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY | 48 |
| 4.4 DESIGN VÝZKUMU..... | 49 |
| 4.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR | 50 |
| 4.6 METODA SBĚRU DAT | 50 |
| 4.7 ANALÝZA DAT..... | 50 |
| 5 INTERPRETACE A PREZENTACE VÝSLEDKŮ | 53 |

| | | |
|-----|--|-----------|
| 5.1 | ROZHOVOR 1. – RESPONDENTKA M. | 53 |
| 5.2 | SHRnutí..... | 60 |
| 5.3 | ROZHOVOR 2. - RESPONDENTKA A..... | 64 |
| 5.4 | SHRnutí..... | 72 |
| 5.5 | SPOLEČNÁ TÉMATA | 75 |
| 5.6 | DOPORUČENÍ PRO PRAXI..... | 78 |
| | ZÁVĚR | 80 |
| | SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 82 |
| | SEZNAM TABULEK..... | 85 |
| | SEZNAM PŘÍLOH..... | 86 |

ÚVOD

Předsudky a s nimi spojené stereotypy se v lidské společnosti nacházely od nepaměti. Každý člověk se s nimi ve svém životě setkal ať už v pozici, ve které byl terčem předpojatosti druhých či v pozici člověka touto předpojatostí obtěžkaného. S předsudky bojuje každý z nás. V dnešní době, ve které má šíření informací rychlost a dosah větší než kdy předtím, se nám mnohdy nevědomky formují názory na věci, lidi, situace, se kterými jsme neměli možnost utvořit si názor v rámci vlastní zažité zkušenosti. V sociální sféře se pracovníci pomáhajících profesí velmi často setkávají se skupinami lidí, vůči kterým člověk ve většině případech s určitým názorem vytvořeným apriori přistupuje. Může se jednat o národnosti etnika, osoby drogově závislé, osoby se zdravotním postižením a mnoho dalších. Jak již bylo řečeno, každý člověk je předsudky zatížen a jinak tomu není ani u pracovníků pomáhajících profesí, u kterých může právě tato předpojatost velkou mírou ovlivnit průběh práce s klientem, a to včetně konečného výsledku.

Cílem teoretické části bude poskytnout relevantní škálu informace o teorii předsudků a stereotypů, jejich typech a výskytu ve společnosti a pomáhajících profesích. Pozornost zaměříme také na definici zmíněných pojmů. Následující kapitola bude zaměřena na utváření postojů a jejich vliv na posuzování druhých osob a formování osobnosti člověka. Neopomenutelnou část bude tvořit kapitola věnována rizikovému chování s důrazem na cílovou skupinu, které se bude částečně dotýkat praktická část naší práce, tedy na osoby drogově závislé. Součástí kapitoly bude také nástin předsudků proti vybrané cílové skupině a další škále skupin, se kterými se pracovníci pomáhajících dostávají při výkonu své profese do styku.

V praktické části diplomové práce se budeme zabývat, jak se v závislosti na délce vykonávané profese změnilo vnímání předsudků a stereotypů ze strany pracovníků pomáhajících profesí. Výzkum bude realizován formou kvalitativně orientovaného výzkumu s využitím metody rozhovorů. V rámci svého výzkumu se zaměřím na pracovníky, jejíž cílovou skupinu tvoří osoby drogově závislé. Cílem výzkumu je zjistit k jakým změnám došlo v oblasti vnímání předsudků a stereotypů v závislosti na délce vykonávané profese.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 POSTOJE

V této kapitole se zaměříme na vymezení postojů, jejich funkci, složky a v neposlední řadě také na to, jak postoje vznikají a do jaké míry je možno je v průběhu života formovat a měnit. Seznámit se s postoji ihned na začátku je důležité především díky jejich roli v problematice předsudků a stereotypů. To, jaké člověk zastává postoje vůči druhým lidem a jak nahlíží na svět kolem sebe ovlivňuje velkou měrou jeho jednání v průběhu života a mnohé napoví také prostředí, ve kterém se jeho postoje začínaly formovat a dále rozvíjet.

Termín postoj pochází z latinského slova „attitude“ odkud se přes francouzštinu dostalo do angličtiny. Samotný význam slova v překladu charakterizuje určitou připravenost k jednání. Jedná o jakýsi stavební kámen, který je důležitý pro utváření osobnosti člověka a ovlivňuje jeho jednání a názory na svět, ve kterém se vyskytuje. Definicí, která v sobě nese charakteristiku hned tří základních rysů týkajících se postojů nám přináší autoři Fishbein a Ajzen (1975), kteří na postoje nahlíží jako na naučené predispozice, které jsou koherentní a projevují se buď příznivou nebo nepříznivou reakcí jedince. Podle Thomase a Znanieckého (in Jandourek, 2007) jsou postoje typické vědomým vztahem k hodnotám, přičemž postoj v tomto vztahu zastává roli určitého protikladu objektivní hodnoty. Allport (2004) na postoje nahlíží jako na mentální a nervový stav, který je formován prostřednictvím zkušeností jedince. Jde o určitý stav připravenosti, zaujmout za určitých podmínek vztah k situaci či k přítomnému objektu. V tomto smyslu postoj působí jako dispozice jedince jednat určitým způsobem (Svoboda, 1970). Postoj je termínem, který má mezidisciplinární charakter a stojí v centru zájmu jak psychologů, tak i sociologů. Poznatky ze sociologie nám ukazují především jak postoje vznikají, jak se vyvíjí a projevují. Na druhé straně psychologie se zaměřuje vnitřní příslušnost k jedinci samotnému a na roli v psychickém uspořádání osobnosti (Geist, 1993).

1.1 Sociologické vymezení postojů

Sociologický slovník prezentuje postoje z hlediska sociologů jako „*naučenou dispozici jedince reagovat pozitivně nebo negativně na nějaký objekt (předmět, osobu, ideu) určitými pocity, představami, hodnocením a způsoby chování*“ (Jandourek, 2007, str. 189). K viditelným projevům postojů dochází tedy prostřednictvím chování a často také skrze verbální projevy jedince, a to buď s pozitivním či negativním vyzněním. Opakovaným reagováním na tentýž podnět stejným způsobem, dochází k upevňování postojů a tím také určitého způsobu chování vůči druhým lidem. Postoj, který jedinec zastává, ovšem nemusí

být vždy znatelný a rozpoznatelný. Často je pouze jakousi vnitřní psychickou strukturou hodnocení, kterou nemusí jedinec navenek projevit. Může tedy disponovat určitým smýšlením vůči druhému jedinci či objektu, ale zároveň je v jeho silách nedát tento postoj najevo. Jedná se tedy o vysoce subjektivní aspekt struktury osobnosti, který je jedinec schopen ovládat (Jandourek, 2007).

1.2 Psychologické vymezení postojů

Psychologický slovník definuje postoj jako „*sklon, reagovat ustáleným způsobem na předměty, osoby, situace a na sebe sama.*“ (Hartl, Hartlová, 2000, str. 431). Jedná se o součást osobnosti jedince předurčující to, jak bude člověk poznávat, chápat a smýšlet o jevech kolem sebe. K formování postojů dochází, podobně jako v případě vědomostí a dovedností, prostřednictvím vzdělávání a také sociálním učením. Velký vliv na formování postojů má především sociální kontakt, proto je velmi důležité, v jakém prostředí se jedinec vyvíjí. Právě rodinné prostředí, které je zásadním faktorem při primární socializaci, často zastává hlavní roli při formování prvních postojů. Neméně důležité je také vrstevnické prostředí a v neposlední řadě vliv veřejného mínění, kterému se jedinec často snaží přizpůsobit a mnohdy i nevědomě přejímá postoje většiny za své. Stejně jako sociologové, tak i odborníci z řad psychologů vnímají postoje jako relativně trvalou součást struktury osobnosti. Další vlastní, kterou disponují je měřitelnost, která umožňuje zkoumat postoje jako objekty řady výzkumů. Jak již bylo zmíněno, postoje jsou často projevem buď negativního či pozitivního chování. Jejich zabarvení však nemusí být pouze negativní či pozitivní, ale z pohledů psychologů se může jednat také o postoje slabé, silné, vědomé či nevědomé a v neposlední řadě také na individuální, skupinové a proměnlivé. (Hartl, Hartlová, 2000).

Jiný pohled na postoje uvádí v psychologickém slovníku Sillamy (2001), který je definuje jako způsoby bytí. Stejně jako Hartl s Hartlovou, i Sillamy uvádí, že postoje udávají orientaci myšlení jedince, a tím pádem ovlivňují, jak bude člověk přistupovat k jevům kolem sebe. Shodně vnímá také způsob, kterým dochází k projevům postojů, tedy že jde o určitou reakci na daný předmět, která může být buďto pozitivní, negativní, příznivá nebo nepříznivá. V neposlední řadě zmiňuje také jejich měřitelnost, přičemž odkazuje například na výzkum Thurstoneho (1928), který se ve svém výzkumném šetření zaměřil na veřejné mínění. Zároveň postoje dělí na dvě kategorie, a to na postoje osobní, které se týkají jedince samotného a může se jednat například o specifické estetické záliby. Ve druhém případě je

řeč o postojích společenských, které se mohou projevovat například jako politické preference, které mají mnohem větší dosah a svým dopadem mohou působit na celé skupiny.

Jak již bylo zmíněno výše i ve vztahu k psychologii je důležité zdůraznit, že postoje jsou často dávány do souvislostí s hodnocením, jehož výsledkem jsou hodnoty. Nakonečný (2009) uvádí, že to, jaký má člověk vztah k hodnotám poté tvoří obsah jeho postojů. V hodnotách samotných vidí cíl lidského jednání, kterého chce jedinec dosáhnout, protože jej považuje za dobrý a významný. V souvislosti s touto skutečností může být tedy postoj vymezen jako hodnotící vztah, jehož předmětem může být cokoli, s čím člověk v průběhu svého života přijde do styku.

V psychologickém kontextu je důležité zmínit, že postoje jsou často dávány do souvislostí s hodnocením, jehož výsledkem jsou hodnoty. Nakonečný (2009) uvádí, že to, jaký má člověk vztah k hodnotám poté tvoří obsah jeho postojů. V hodnotách samotných vidí cíl lidského jednání, kterého chce jedinec dosáhnout, protože jej považuje za dobrý a významný.

Různých vymezení a definic postojů z pohledu psychologie je celá řada. Neexistuje jedna obecná definice, která by zvládla zastřešit celý tento termín (Nakonečný, 2009).

Postoji se zabývá také sociální psychologie, která se skrze ně snaží vysvětlit příčiny chování jedince samotného, ale i celých skupin. Sociální psychologové předpokládají, že pokud se podaří rozpoznat jedincovi postoje, je možné efektivně předpokládat také způsoby jeho chování v různých sociálních situacích (Výrost, 2008). Mimo jiné zastávají postoje v sociální psychologii významné místo také vzhledem k jejich utváření, ke kterému dochází prostřednictvím interakce mezi jedincem a sociálním prostředím. Stejně jako jiné disciplíny i sociální psychologie pohlíží na postoje jako na faktor, který ovlivňuje způsob chování jedince a pomáhá člověku orientovat se ve světě, který jej obklopuje (Hadj-Moussová, 2003). Sociální psychologii lze označit jako disciplínu, která vyvinula společně se sociologií metody sloužící k měření postojů (Výrost, Slaměník, 2019).

1.3 Pedagogické vymezení postojů

Z hlediska pedagogického slovníku je postoj definován jako určitý „*hodnotící vztah zaujímaný jednotlivcem vůči okolnímu světu, jiným subjektům i sobě samému. Zahrnuje dispoziční chovat se či reagovat určitým relativně stabilním způsobem.*“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2008, str. 210). Postoje si člověk primárně osvojuje prostřednictvím učení, které

probíhá již v raném věku v rodině, a to prostřednictvím primární socializace. Právě rodina je v rámci primární socializace zdrojem prvotního formování hodnotového systému každého jedince. Spontánní učení však u člověka probíhá i v jiných typech sociálního prostředí. Postoje jedince jsou pak velkou měrou ovlivňovány také na základě širšího spektra osob, se kterými v průběhu svého života přijde do styku, ať už v rámci své vrstevnické skupiny, pracovní skupinu či skupiny školní. Postoje jsou tudíž velmi úzce spjaty s hodnotovým systémem každého jedince a závislé na vzdělanostních, kulturních a v neposlední řadě také etnických faktorech. Školní edukace se mimo jiné snaží vést žáky k pozitivním postojům vůči minoritním skupinám a snaží se zabránit tomu, aby se žáci stavěli negativně k odlišnostem. K formování žádoucích postojů slouží například multikulturní výchova, kterou se učitelé snaží zvýšit informovanost žáků o minoritních skupinách a zabránit tak negativismu, který často pramení z mylného přesvědčení (Průcha, 2009).

Jak je z výše uvedeného patrné, hranice mezi hodnotami a postoji je velmi tenká. V rámci hierarchického rozdělení by však hodnoty zaujímaly nad postoji nadřazený postoj, protože jsou považovány za obecnější. Říčan (1972) hovoří o hodnotové orientaci, kterou chápe jako nejobecnější postoje, které se v životě jedince vyskytují a zásadní měrou určují to, jak se bude člověk v životě projevovat. Stejný pohled zaujímá také Balcar (1991), který hovoří o hodnotové orientaci jako o souboru nejobecnějších, ale také nejvlivnějších postojů v životě jedince.

Z vývojového hlediska se utváření hodnotové orientace řadí již do raného věku jedince. Dítě se zpočátku řídí výhradně smyslovým prožitkem, později však začíná přebírat hodnoty z prostředí, ve kterém se vyskytuje a začíná rozeznávat dobré a špatné, a to v rovině svého vlastního subjektivního hodnocení a v rovině toho, co považuje za dobré či špatné jeho sociální a kulturní prostředí (Nakonečný, 2009).

Z pedagogického pohledu na problematiku postojů vyplývá, že abychom dovedli pochopit postoje druhých lidí, je důležité znát především podmínky, ve kterých k formování postojů dochází. Bez tohoto poznání nelze plně porozumět příčinám lidského chování (Novák, 2002).

1.4 Vznik a změna postojů

Problematika vzniku postojů a toho, do jaké míry jsou konzistentní či měnitelné panují mezi odborníky rozličné názory. Většina autorů zabývajících se touto problematikou však

zastává názor, že se jedná o naučené dispozice, které člověk získává ze sociálního prostředí, ve kterém se vyskytuje, nejvíce pak v průběhu primární socializace působením rodiny. Právě postoje získané od rodičů, zastávají ve struktuře osobnosti jedince nejpevnější místo (Hadj-Moussová, 2003). Uvádí se, že postoje jsou tvořeny třemi složkami, a to složkou poznávací (kognitivní), citovou (emocionální či afektivní) a konativní (behaviorální). Jejich formování probíhá prostřednictvím vlastních zkušeností jedince a také skrze individuální kontakty a interakcemi mezi lidmi, se kterými v průběhu života přichází do styku a kteří ho větší či menší měrou ovlivňují (Výrost, 2008). Jako první vzniká u malých dětí právě složka afektivní, hodnotící, ke které se až později připojuje kognitivní složka, která slouží k racionalizaci vlastních existujících hodnocení a emocí (Matějček, 2000). V rámci procesu utváření postojů, hrají stěžejní roli zkušenosti. To, zda budou tyto zkušenosti zdrojem vzniku negativního či pozitivního postoje ovlivňují emoce, které jedinec při interakci s daným jevem či objektem prožívá. Kromě rodinného prostředí ovlivňuje vznik postojů také vrstevnické prostředí, a to především v období puberty a u adolescentů a v dnešní době, která je typická rychlým šířením informací také velmi silně média (Hadj-Moussová, 2003).

V opozici proti vymezení postojů jako čistě naučených dispozic, které člověk v průběhu svého života sbírá a formuje prostřednictvím zkušeností stojí autoři, kteří postoje považují alespoň do určité míry za vrozené. Například autoři Eysenck a Wilson (1975) staví svou teorii na tom, že některé rysy osobnosti, které později ovlivňují a tvoří základ postojů, jsou vrozené. Jiné teorie poukazují na vrozenost určitých osobnostních rysů, které se objevují společně v rámci jedné rodiny a značí tím určitou genetickou podmíněnost postojů. V konfrontaci s tímto pojetím formování postojů se však jeví jako dostatečný protiargument, který poukazuje na to, že se může jednat pouze o výše zmíněné sociální učení v rámci rodiny (Hayes, 2007).

Určitý kompromis nabízí teorie, která pohlíží na postoje jako na vrozenou součást osobnosti jedince a zároveň i jako složku naučenou, přičemž obě složky je možno propojit. Za těchto předpokladů lze postoje vnímat jako něco, co jedinec získává v průběhu celého života prostřednictvím primární socializace, vzděláváním a v neposlední řadě prostřednictvím sociálních vlivů (Hartl, Hartlova, 2010). Celý proces je podporován a dotvářen subjektivní zkušeností jedince (Nakonečný, 2009). Žádná z výše zmíněných teorií na vznik postojů však nedovede vysvětlit a obhájit jejich vznik v úplnosti a bez možnosti konfrontovat teorii s jiným, protichůdným, pohledem na problematiku.

1.5 Faktory ovlivňující utváření postojů

Výše jsme uvedli, že postoje se začínají formovat již v raném věku jedince a nepřestávají se dále utvářet ani v průběhu života. Také jsme uvedli nejzákladnější sociální prostředí, ve kterém probíhá primární socializace, která je stavebním kamenem pro veškeré složky jedincovi osobnosti a tím je rodinné prostředí. V souvislosti s tím, že se postoje formují po celý život je potřeba zmínit také jiné sociální vlivy nežli ty, které na jedince působí v rámci primární socializace a zaměřit pozornost také na socializaci sekundární, která dále probíhá v rámci vrstevnické skupiny jedince. Je důležité zmínit, že především v dnešní době, kdy dochází vlivem medií k šíření informací rychleji než kdy dříve, zastávají také média a internet důležitou roli v tom, co postoje jedince ovlivňuje a formuje.

Jako první se blíže zaměříme na to, jakou roli hraje v rámci utváření postojů rodina. Dítě v raném věku přebírá názory a postoje především od svých sociálních vzorů, kterými jsou rodiče. To, jaký rodiče zastávají názor vůči určitým sociálním skupinám, může tedy velmi významnou měrou ovlivnit to, jak onu skupinu bude vnímat dítě samotné v průběhu svého dospělého života. Dítě již od raného věku pozoruje a tím se učí a integruje pozorované jevy do svých vnitřních struktur, které se může v jeho jednání promítnout až v pozdějším věku. Nesmíme zapomínat ani na vlastní zkušenosti jedince, které jeho jednání a postoje taktéž ovlivňují. Většina postojů dětí, které se projevují v brzkém věku, jsou však pravděpodobně kombinací toho, co viděly u svých rodičů a svých vlastních zkušeností (Oskamp, Schultz, 2005).

V oblasti sekundární socializace nelze opomenout úlohu školy a vrstevníků. Po rodině lze vrstevnickou skupinu označit jako nejvíce ovlivňující postoje jedince (Oskamp, Schultz, 2005). V zásadě lze vrstevnické skupině vymezit dvě role. Jednou z nich je role podporující, při níž dochází k posílení shodných postojů v rámci skupiny. Druhou z nich je naopak přínos nových modelů chování a postojů. Obě role mohou mít charakter krátkodobého či naopak dlouhodobého působení a mohou se různou měrou promítnout do života jedince (Oskamp, Schultz, 2005).

Poslední zmíněnou oblastí, která výraznou mírou přispívá k utváření postojů je vliv medií. Ty svým působením ovlivňují jak názory, tak i chování a postoje nejen jedince, ale i celé společnosti. Jejich dopad lze pozorovat jak v psychologických, tak politických, ekonomických a sociologických sférách osobnosti jedince, které se projevují v jeho hodnotách, postojích, chování a celkové informovanosti (Jiráková, Kopplová, 2009). Známostou

hypotézou vztahující se k vlivům médií je tzv. „hypotéza o naturalizaci předkládaných hodnot“. Tato hypotéza vychází ze skutečnosti, že média přirozeně předkládají lidem obsahy, které mají charakter určitých hodnot, které v lidech vzbuzují dojem, že je něco přirozené až samozřejmé. Obzvláště u skupiny osob, které nemají zkušenost s danou problematikou či specifickou skupinou, kterou jim média prezentují, hrozí a je velmi pravděpodobné, že vezmou to, co je jim předkládáno za fakt i bez znalosti širšího kontextu. Právě tím dochází zásluhou médií ke stereotypizaci nejrůznějších sociálních skupin. Jelikož média předkládají především informace korespondující s názory a postoji většinové společnosti, často negativní stereotypizací trpí menšinové skupiny, kdežto majoritní společnosti je zachováván obraz určité nadřazenosti (Jirák, 2005). Toto tvrzení podporuje řada nejrůznějších výzkumů, které přinesly v zásadě podobné výsledky, které ukazují na to, že skupin, které vnímá většinová společnost jako problémové a chová k nim do určité míry negativní postoje jsou médiem prezentovány jako majoritní společnosti podřazené či zkrátka přehlížené bez zájmu společnost jakýmkoliv způsobem edukovat či zmírnit nevráživost. V rámci výzkumů a studií, které nám tyto poznatky přinášejí, došlo mimo jiné také k popisu jevů jako „neviditelnost menšin“ (Geist, 1990) nebo „každodennost rasismu“ (Campbell, 1995). Právě první uvedený jev souvisí s tendencí prezentovat především život většinové společnosti a přehlížet společnost menšinovou či ji uvést pouze v případě, kdy se určitým způsobem od života většinové společnosti v negativním slova smyslu vymyká (Jirák, 2005). Druhý zmíněný jev prezentuje paradox, kterého se média často dopouštějí. Na jedné straně se staví odsuzovačně ke kriminálním činům obsahujícím rasový podtext, na druhé straně jsou to však právě ony, které se dopouštějí šíření diskriminace a stereotypizace příslušníků etnických menšin a minoritních skupin či skupin osob, které se svým způsobem života vymykají majoritní společnosti (Jirák, 2005).

Z výše uvedeného vyplývá, že na formování postojů nemá vliv pouze jeden aspekt. Jevy, které postoje člověka do určité míry ovlivňují se objevují již v jeho raném věku v rámci rodiny a doprovází ho i v rámci vlivu vrstevnických skupin, a to nejen v období dospívání ve škole, nýbrž i v průběhu dospělosti v pracovním prostředí. Významnou úlohu zastávají především, v dnešní době rozšířená, masmédia. Je důležité zmínit, že ty mohou svým působením člověka ovlivňovat a doprovázet formování jeho postojů v průběhu celého jeho života. Faktem také je, že média jsou ve většině případech zdrojem šíření zlosti, nenávisti a negativních informací, které vedou k vytváření stereotypů mířících negativně především na minoritní společnost.

1.6 Změna postojů

Formování a změna postojů je jednou z hlavních oblastí, na které se ve svých studiích odborníci často zaměřují. Z řady výzkumů vyplývá, že ač to není snadné, lze postoje v průběhu života podrobovat změně (Hadj-Moussouva, 2003). Sociální psychologie blíže zkoumá především vliv komunikace na změnu postojů. Informace, které člověk během interakce s druhým člověkem obdrží, mohou jeho subjektivní vzorec postojů do určité míry ovlivnit. Záleží však na několika faktorech. Jako těžká se jeví především změna postojů, které vnímá člověk jako životně významné. Mezi tyto postoje se většinou řadí právě ty, které si jedinec osvojil v rámci rodinného prostředí (Nakonečný, 2009). Dalším důležitým faktorem je skutečnost, že v rámci postojové orientace hraje zásadní roli afektivní složka a až poté se přidává složka kognitivní. Právě to může mít za následek zastávání často mylných postojů, a to i přes konfrontaci s informacemi, který tento postoj vyvrací. Děje se tomu tak z důvodu, že střet s informací působí pouze na kognitivní, nikoliv na afektivní, která je pro změnu postoje zásadnější. Proto jedinec často informace, které mu nesedí do vzorce

vytěsní, nebo si je interpretuje tak, aby korespondovaly s jeho existujícími postoji (Hadj-Moussouva, 2003). Důležitý faktor zastává také samotná osobnost jedince. Především tedy to, do jaké míry je ovlivnitelný a také od koho konkrétní informace přichází, tedy zda lze zdroj pokládat pro jedince za důvěryhodný (Výrost, 2019).

Se změnou postojů souvisí teorie kognitivní disonance. Ke kognitivní disonance dochází, pokud se jedinec dostane do situace, která je pro něj představuje zdroj rozporu mezi jeho postojem a chováním (Řezáč, 1998). Teorie disonance se týká tedy především nesouladu mezi chováním a postoji (Myers, 2016). Tuto situaci jedinec prožívá zpravidla velmi nepříjemně a nabízí se mu dvě možnosti, jak tento problém vyřešit. První z nich je změnit své chování, přičemž si změnu svého chování si jedinec zpravidla racionálně odůvodní. Druhou možností je, ke které dochází většinou pod silným tlakem, je změnit své vnitřní postoje tak, aby korespondovali s chováním (Řezáč, 1998). Určitou obranou, jak se této situaci vyhnout je tendence vyhledávat informace, které korespondují s našimi postoji, a naopak vyhýbat se těm, které jsou v protikladu. V praxi to znamená vyhledávání takových jedinců a médií, které zastávají stejné názory. Tato tendence bývá označována jako selektivní orientace (Myers, 2016).

Ke změně postojů často nemusí dojít jen vnější příčinou, často člověk změní účelově své postoje sám. Jedinec tak často činí z obavy, co si o něm budou druzí lidé myslet, a tak účelově pozmění informace o svých postojích, aby byly v souladu s jeho činy. Často tímto způsobem může dojít k trvalé změně některých zažitých postojů (Myers, 2016).

V závislosti na pohlaví, jsou ženy označovány jako více náchylné změně svých postojů, a to z důvodu větší otevřenosti (McGuire, 1969). V souvislosti se sebehodnocením jedince se v rámci výzkumů nepodařilo vyzorovat lineární vztah mezi vysokým či nízkým sebehodnocením a náchylností ke změně postojů. McGuire předpokládá, že spíše, než o vztah lineární závislosti se jedná o křivku charakteristickou tím, že u osob s vysokým a nízkým sebehodnocením se můžeme setkat ve větší míře s odolností proti vlivu přesvědčovací technik (McGuire in Výrost, 2019). V souvislosti s věkem je známo, že lidé starší lidé jsou vůči změně postojů méně náchylní, a to jak v rámci persvazivní komunikace, tak i vlivem ostatních faktorů. Jejich postoje jsou totiž založeny a vycházejí z dlouhodobějších zkušeností a jsou v jejich osobnostní struktuře více zakotveny (Sears in Výrost, 2019).

Neopomenutelným faktorem, který ovlivňuje stabilitu postojů je intelekt a vzdělání jedince. V souvislosti s inteligencí lze pozorovat vztah se změnou postojů. Platí, že člověk s vyšší mírou inteligence dovede lépe racionálně posuzovat logické argumenty. V neposlední řadě je významným faktorem také sebeúcta člověka. Lidé, kteří disponují nízkou mírou sebeúcty mají vyšší tendenci přijímat cizí názory a jsou lépe ovlivnitelní (Hayesová, 2009).

Z výše zmíněného vyplývá, že postoje v průběhu života podléhají změně. To, do jaké míry bude snadné je ovlivnit je závislé jednak na jedinci samotném, ale také na vnějších okolnostech, z čehož jako nejvíce postoje ovlivňující je shledávána jedincova vlastní zkušenost s určitou sociální situací. Důležitou roli hraje také samotná osobnost člověka v konfrontaci s osobnostmi druhých lidí. Platí, že lidé, kteří staví své postoje na dlouhodobých zkušenostech, jsou méně ovlivnitelní. Racionálně posuzovat skutečnost a stavět na postojích, které jsou nám vlastní a které získali skrze vlastní zkušenosti je důležité především u pracovníků pomáhajících profesí. Ti pracují s lidmi, kteří jsou ze strany širší veřejnosti terčem předsudečného a stereotypního smyšlení a v neposlední řadě také negativních postojů.

1.7 Funkce a struktura postojů

Vágnerová (2004, str. 291) uvádí, že postoje slouží především ke „*snadnější orientaci ve světě, jeho porozumění a uspořádání prožívaného světa do přehledné a předpověditelné struktury. Umožňují snáze kategorizovat informace, které člověk získává a dát jim určitý význam.*“ Vágnerová dále uvádí, že i přestože postoje mohou sloužit jako určité vodítko při orientaci ve světě a zároveň mohou zastávat úlohu jakéhosi hodnotícího kritéria, je třeba myslet na to, že jejich výhoda může být pouze zdánlivá. Mohou nám sice pomoci učinit rychlé rozhodnutí, ovšem mnohdy na úkor správnosti. Zároveň z nich vyplývají modely chování, které jedinec či celá společnost považuje za adekvátní. Ty, které se jeví jako nevyhovující poté určitým způsobem selektuje například pomocí odmítavého postoje k lidem, kteří ony nechtěné postoje zastávají či prostřednictvím sankcí. V neposlední řadě zmiňuje také ochrannou funkci postojů. Ta se může projevat jako ochrana sebe sama před negativním hodnocením ze strany druhých lidí. Také se může jednat o projevy sounáležitosti postojů v rámci skupiny či společnosti, což jedinci dodává pocit jistoty a správnosti jeho postojové orientace.

Nakonečný (2009) v kontextu funkce postojů odkazuje na Katze, který vymezil jejich tři základní funkce. Jako první zmiňuje funkci instrumentální známou také jako adjustační nebo utilitární. Tuto funkci chápe jako vytváření si pozitivních postojů k objektům, které má spojeny s odměnami. Na opačné straně negativní postoje jsou poté asociovány s očekávanými tresty. Lze říci, že se jedná o určité zobecnění zkušeností. Jako příklad uvádí negativní postoj k nezdárnému manželství, které zapříčinilo vnímání všech manželských svazků s nedůvěrou. Jako další uvádí ego-defenzivní funkci. Tato funkce slouží jedinci jako ochrana sebe samotného před svým negativním pojetím. Jako poslední dvě funkce si uvedeme hodnotově expresivní funkci a kognitivní funkci. Hodnotově expresivní umožňuje jedinci nacházet určité uspokojení ve vyjadřování svého vlastního postoje. V praxi se může jednat například na prezentování svého náboženského či politického postoje. Poslední, kognitivní funkce, souvisí se snahou člověka orientovat se ve světě a chápat smysl událostí a vztahů mezi nimi. Právě tato lidská tendence se poté projevuje ve vytváření postojů prostřednictvím zkušeností.

Jiný pohled na funkce postojů prezentuje Hady-Mousová (2003), která uvádí, že postoje plní v psychice jedince několik funkcí, a to v první řadě funkci instrumentální. Tuto funkci vnímá obdobně jako Katz, tedy jako prostředek k hodnocení předmětů, se kterými jedinec

přichází v průběhu života do kontaktu. Podobně jako Katz, vymezuje také funkci ochrannou, která napomáhá k udržení vlastní hodnoty jedince. Shodně s Katzem také uvádí, že jako určitá ochrana před pocity nebezpečí slouží sdílení pocitů v rámci skupiny, což přináší jedinci žádoucí pocity bezpečí a soudružnosti se členy skupiny. Hadj-Mousova nově přidává funkci mentální ekonomie, která je v podstatě shodná s již zmíněnou kognitivní funkcí. Jedná se o určité třídění nových informací, do již existujících kategorií, čímž si usnadňujeme organizování nových informací a zároveň také jejich znovuvybavení. Poslední funkce, kterou si uvedeme, do určité míry souvisí s funkcí předešle uvedenou a bývá označována jako schematizující funkce postojů. V rámci této funkce dochází k práci s již zmíněnými kategoriemi, které si člověk během procesu, při kterém organizuje obdržené informace, vytváří. Pro jedince je jednodušší reagovat na tyto vytvořené kategorie nežli na každý předmět jednotlivě. Tímto procesem dochází zároveň ke zjednodušení poznávání světa, který jedince obklopuje a zároveň se určitým způsobem vymezuje jeho budoucí chování.

1.8 Struktura postojů

Vnitřní skladba postojů je tvořena ze tří složek, a to ze složky kognitivní, emotivní (citové) a konativní. Tyto tři složky disponují určitou vyvážeností, může se však stát, že jedna z nich převažuje nad druhou. Pokud má u jedince dominantní funkci kognitivní složka, hovoříme o smýšlení, které je tvořeno všemi poznatky, které jedinec o určitém objektu ví. Je-li v převaze složka emotivní, hovoříme o sentimentu. Tato složka se vyznačuje především projevem emocí, kterými jedinec k objektu disponuje, ať už se jedná o sympatie, antipatie nebo hněv (Nakonečný, 1999). K utváření těchto tří komponentů přispívají různé procesy, které působí na jedince v průběhu života. Emotivní složka postojů se utváří skrze klasické podmiňování, kognitivní se formuje na základně kognitivního učení a na složku konativní má vliv instrumentální učení. (Výrost, 2008). Dále se blíže zaměříme na to, čím jsou jednotlivé složky tvořeny a podrobněji konkretizujeme, jak probíhá jejich formování.

Kognitivní složka, je tvořena informacemi, které o konkrétním objektu či jevu víme a ovlivňují vztah, který k onomu objektu zastáváme. Souhrnně se jedná o určité spektrum informací, názorů, myšlenek, znalostí vztahujících se k určitému objektu, k němuž jedinec zaujímá určitý postoj (Vágnerová, 2004). Tato složka postojů je tvořena vším, co člověk o daném předmětu ví, ale také tím, jak o něm přemýšlí, respektive jaké o něm má znalosti a představy (Výrost, 2008). Ve spojitosti s kognitivní složkou postojů se často používá

pojem „subjektivní logika“, za kterým se skrývá tendence věřit informacím, o kterých nemáme prokázáno, že jsou pravdivé (Hadj-Mousová, 2003). Uvádí se, že právě kognitivní složka postojů je ta, která reprezentuje stereotypní chování (Gilbert, 1998).

Afektivní složka, reprezentuje to, co k danému objektu cítíme a jak tyto pocity prožíváme (Strnadová, 2007). V praxi se jedná o pozitivní či negativní reakce na určitý podnět (Hartl, 2010). Jak již bylo zmíněno, často se můžeme setkat také s označením emotivní složka. Toto označení již názvem napovídá, že se jedná o emocionální reakci, která je tvořena subjektivními prožitky člověka. Právě prožívání s emociální složkou velmi úzce souvisí a je důležitým faktorem, který určuje emocionální zabarvenost vědomí. Jedná se o jev, který je silně individuální a není téměř možné jej sdělit a podělit se o něj (Geist, 2000). Právě prožitky mohou velkou měrou ovlivnit konečné chování jedince k danému objektu (Kolář, 2012). Nákonečný (2009) vnímá tuto složku postojů jako nejsilnější. Výraznou měrou dle něj ovlivňuje intenzitu postoje skrze to, že mu přikládá subjektivní význam. Intenzitu postoje lze rozlišit jako extrémně negativní až extrémně pozitivní. Emočně velmi silné postoje, které jsou zpravidla spojeny s informacemi, které nejsou založeny na racionálních základech se nazývají předsudky. Pro předsudky je typická jejich silné zakotvení, jsou často velmi odolné vůči změnám a doprovázeny výraznou emoční složkou. Vágnerová (2004) zastává názor, že emoce jsou složeny ze tří složek, které jsou vzájemně propojeny. Mezi tyto složky řadí subjektivní emocionální prožitky, vnější chování jedince a fyziologické koreláty. Ve vztahu k vyjadřování emocí její pozornost směřuje především na ony subjektivní emocionální prožitky, protože právě ty jsou znatelné jako verbální vyjádření emocí, které jedinec prožívá a které můžeme označit jako city či pocity.

Afektivní složka má zásadní vliv na složku kognitivní. Může dojít k tomu, že u jedince se zaměření pouze na informace, které budou v souladu s jeho emocionálním cítěním a tím bude vytěsňena a utlumena složka kognitivní. Pokud dojde ke střetu s informací, která není v souladu s afektivní složkou, může jedinec zareagovat pod návalem emocí a odmítat přijmout onu informaci do svého schématu.

Konativní složka představuje vnější projev postoje, který se projevuje jako určitý způsob reagování jedince na podnět. (Vágnerová, 2004). Tento projev chování je zpravidla ovlivňován kognitivní a afektivní složkou a do určité míry může být ovlivněn také působícími situačními vlivy. Například v situaci, ve které jedinec ví, že by projevení postoje mohlo přinést negativní ohlas, nedá svůj postoj najevo (Hadj-Mousová, 2003). Konativní

složku postojů lze oproti předchozím dvěma označit za tu nejméně stabilní. Je to dáno tím, že bývá do určité míry ovlivněna právě situačními jevy, které mohou vyznění postoje pozměnit. Právě díky značné nestabilitě této složky, může nastat situace, při které dojde k nesouladu mezi vnějším chováním a vnitřním postojem jedince. V tomto případě se jedná o již zmíněnou kognitivní disonanci (Nakonečný, 1999).

V této výchozí kapitole jsme se blíže zaměřili na problematiku postojů a jejich důležitost pro jedince v rámci orientace v dynamickém světě. Uvedli jsme také aspekty, které se na utváření postojů podílí. Vzhledem ke skutečnosti, že postoje se mohou formovat a měnit, uvedli jsme také co, kdo a v jaké míře může na tuto změnu působit. To, v jakém prostředí se postoje prvotně utvářeli, kdo a co na jejich formování mělo největší vliv v průběhu života, hraje poté velmi zásadní roli v přístupu k odlišnostem a může to být odpovědí na to, proč jedinec disponuje určitým předsudečným chováním.

2 PŘEDSUDKY A STEREOTYPY

„Ačkoliv je naše (vědomá) mysl na tom správném místě a my si skutečně myslíme, že nemáme předsudky, naše srdce tam ještě zdaleka není“ (Dovidio in Myers, 2016, str. 278).

Specifickou kategorií postojů, která je charakteristická dominantním emočním nábojem, a naopak slabou kognitivní složkou, jsou předsudky. Převažující emoční složka nad kognitivními komponenty má za následek vytváření postojů, které staví vesměs pouze na afektivní bázi. V praxi to znamená, že jedinec má o objektu postoje buď velmi málo informací a zároveň disponuje malou či vůbec žádnou osobní zkušeností (Vágnerová, 2004). Často se ukazuje, že právě vůči předmětům a osobám, se kterými nemáme vůbec žádnou osobní zkušenost, máme předsudky nejsilnější (Hadj-Mousová, 2003). Předsudek je tedy určitý iracionální předem vytvořený úsudek o skupině či jednotlivých členech konkrétní skupiny. Allport (2004) ve své knize O povaze předsudků (The Nature of Prejudice) uvádí, že za vznikem předsudků stojí tendence lidí smýšlet o druhých špatně bez náležitého opodstatnění. Tato definice vypovídá o dvou aspektech, které jsou pro předsudky typické. Prvním z nich je skutečnost, že jde o úsudky, které nejsou ničím podloženy. V druhé řadě jde o odkaz na určité citové zabarvení, které ovlivňuje jedincovo smýšlení o daném objektu či jevu bez ohledu na jeho individualitu a skutečnou povahu.

Všechny uvedené vymezení zmiňují pouze odmítavý předsudek, ten však není jediný se kterým se můžeme setkat. Zaujetí jedince vůči druhému jedinci či předmětu nemusí mít pouze negativní vyznění, naopak se může jednat také o předsudek pozitivní. V některých definicích předsudků bývá zmíněna také spojitost s pozitivními úsudky, které jsou taktéž vystavěny na malém množství informací (Myers, 2016). V tomto případě se jedná o příznivé zaujetí vůči ostatním objektům, ovšem taktéž bez náležitého podkladu, který by tento postoj ospravedlňoval (Allport, 2004). Ať už se tedy jedná o předsudek pozitivní nebo negativní, ani jeden tedy nereprezentuje skutečnost. Jedná se pouze o určitý zkreslený pohled na danou situaci či jev (Holá, 2012). Pozitivní předsudky mají ve společnosti menší zastoupení než předsudky negativní. Zpravidla se jedná o nepodložené pozitivní vnímání lidí či jevů, ke kterým zastáváme pozitivní vztah, nebo kterými sami disponujeme. V praxi se pozitivní předsudky projeví například přisuzováním pozitivních vlastností lidem, kteří patří do stejné skupiny jak my. V obecnějším vyznění se může jednat o pozitivní přístup k lidem na základě povrchních informací jako například úroveň vzdělání či socioekonomický status. Psychologické výzkumy se ve větší míře zaměřují především na předsudky negativní, které

se nejčastěji projevují ve vztahu k odlišným etnickým skupinám a mohou přejít až v extrémně nepřátelské chování (Hayes, 2018).

2.1 Dělení předsudků

Jak již jsme dříve uvedli, předsudky mohou vznikat jako pozitivní či negativní úsudky. Jako pozitivní předsudek lze uvést tendenci považovat všechny lidi, kteří jsou příslušníky stejné skupiny jako člověk samotný, za přátelské. V opačném případě se může jednat o vnímání osob, které přísluší k jiné skupině jako nepřátele. Tento typ negativního předsudku se nejčastěji promítá jako nepřátelskost vůči členům etnických menšin. Vztahuje se však i k jiným minoritním skupinám, které se určitým způsobem vymykají tomu, co jedinec považuje za běžné (Hayes, 2011). Moderní předsudky se dokonce projevují jako určitá rasová citlivost, která je typická až přehnanými reakcemi vůči netypickým zástupcům minoritní skupiny. V praxi se může jednat například o přílišnou chválu nebo naopak přehnanou kritiku (Myers, 2016).

Předsudky můžeme dělit také na implicitní a explicitní neboli na předsudky vědomé a automatické. Zdrojem automatických předsudků často bývá sociální prostředí jedince, ze kterého si mnohé negativní postoje osvojuje. Někteří odborníci tvrdí, že tyto nevědomé asociace mohou pramenit z kulturních předpokladů spojených s danou společností. Tyto předsudky, i kdyby v praxi vyjadřovali negativní postoj, tak mohou být jedincem zastávány bez negativních pocitů nebo sklonu k negativnímu chování. Na druhé straně mohou mít automatické předsudky často až smrtelný dopad. Pokud si spojujeme určité etnikum či jinou konkrétní skupinu za nebezpečnou, potom s tímto přesvědčením mnohdy souvisí také impuls jednat vůči nim s notnou dávkou agresivity, způsobenou neopodstatněným strachem (Myers, 2016). Jako příklad si můžeme uvést příklad, kdy policie zastřelila muže, který pouze svým vzezřením působil jako muslim. Na popud tohoto incidentu byl uskutečněn výzkum, jehož výsledky ukázaly, že Australané považují jako indikátor hrozby kohokoliv, kdo nosí muslimskou pokrývku hlavy a skrze tento aspekt jsou ochotni použít zbraň (Unkelbach in Myers, 2016).

Předsudky se ve společnosti vyskytují v různých formách. Může se jednat například o tzv. sociální stereotypy, které jsou tvořeny zobecněnými negativními představami o určité skupině (Tavel, 2009). Stejně jako předsudky, ani stereotypy však nemají vždy negativní vyznění. Nemusí se tedy vždy jednat pouze o negativní zobecňování (Allport, 2004). Dalším projevem předsudků ve společnosti je přítomnost diskriminačních norem. Jedná se

o určitá kolektivní očekávání souvisejících s předpokladem, jak se členové společnosti mají chovat k diskriminovaným skupinám. Poslední forma předsudků ve společnosti je charakteristická hlubokým zakořeněním mezi členy dané společnosti. Tyto předsudky jsou často přenášeny z generace na generaci a tím dochází k jejich stále silnějšímu upevňování. Tato forma předsudků bývá nazývána jako institucionalizovaná (Tavel, 2009).

2.2 Teorie vzniku předsudků

K přejímání předsudků nejčastěji dochází od druhých lidí, a to prostřednictvím sociálního učení. Jinými slovy, jedinci se často učí diskriminujícímu chování práce od lidí, kterými je obklopuván (Tavel, 2009). Pokud se snažíme pochopit, proč jedinec zastává určitý postoj, je tedy velmi pravděpodobné, že odpovědi nalezneme právě v tomto aspektu (Vágnerová, 2004). K osvojování předsudků může dojít také prostřednictvím konformity, tedy že členové společnosti převezmou předsudky, které zastává většinová společnost (Tavel, 2009).

Na otázku, co je podstatou předsudků, jak vznikají, proč k nim někteří jedinci inklinují více než jiní a proč se vůbec ve společnosti v takové míře vyskytují se ve svých studiích zaměřuje nepřeborné množství autorů. Jednou z odpovědí na tuto otázku přináší Adorno (1950), který vidí souvislost s typem výchovy. U jedinců, kteří v dětství zažívali tvrdou disciplínu se hromadili určité negativní až agresivní pocity, které ovšem dítě nemělo možnost ventilovat. Přeneslo si je proto do svého dospělého života, ve kterém se projevují především vůči minoritním skupinám a lidem, kteří nezapadají do běžného života společnosti. Za účely zjištění souvislosti s mírou autoritářství a silou předsudků byl vytvořen osobnostní test známý jako F-škála. Výzkumy probíhající za využití tohoto testu ukázaly, že skutečně existuje souvislost mezi mírou autoritářství a silou předsudků. Přestože tato teorie byla prokázána, nepřináší objasnění toho, proč mnohdy přijme určitý předsudečný postoj celá společnost i přesto, že se v ní nepochybně vyskytují silné individuální rozdíly, co se autoritářství a výchovy týče (Hayes, 2018).

Na Adorna a jeho F-škálu navazuje Middleton (1976), který poukazuje na to, že předsudky ve velké míře ovlivňuje kultura, ze které jedinec pochází. Middleton podrobil šetření, které prováděl za pomoci F-škály americké obyvatele a obyvatele severních států. Celý výzkum byl zaměřen na extrémní postoje vůči černochům. Výsledky ukázaly, že obyvatelé ze států amerického jihu měli postoje vůči černochům extrémnější nežli druhá skupina respondentů, a to i přesto, že dosáhli na F-škále stejných výsledků. Tím bylo

prokázáno, že míra autoritářství není jediným rozhodujícím faktorem. Silný vliv kultury na předsudečné smýšlení poté podpořili také Rogers a Franz (1962), kteří se v rámci svých výzkumů zaměřili na bílé přistěhovalce v dnešní Zimbabwe, která disponovala velmi silnou rasistickou kulturou. I přesto, že tato přistěhovalecká skupina v minulosti žádným rasistickým smýšlením nedisponovala, byla zpozorována přímá úměra mezi délkou pobytu na v této zemi a změnou postojů vůči černochům. Za velmi důležité se ukázal také přístup celé společnosti k projevům předsudků. V zemích, kde není schvalováno vyjadřovat otevřeně své předsudečné postoje vůči druhým, je mnohem menší míra diskriminace (Hayes, 2018).

Jiná teorie, známá jako „teorie obětního beránka“, ukazuje na to, že předsudky jsou velmi silné především u sociálně deprimovaných jedinců či v sociálně deprimovaných oblastech. Důležitým faktorem ovšem stále zůstává předsudky tolerující sociální klima. Weatherley (1961) se ve svém výzkumu zaměřil na jedince, kteří měli za úkol vyplnit škálu měřící velikost a sílu jejich předsudků vůči Židům. Jedna polovina respondentů byla přitom podrobována urážlivému chování a poznámkám. Právě u této skupiny respondentů se objevily výrazně silnější předsudky a postoje hostility než u druhé skupiny. Weatherley tím naznačuje, že předsudečné myšlení bývá ještě více znásobeno výběrem obětního beránka. Toto tvrzení však platí za předpokladu, že jedinec již předtím předsudky disponuje.

Jako zdroj vzniku předsudků považuje Sherif (1961) situaci, při níž dvě skupiny usilují o dosažení stejného cíle. Tato situace většinou nastává v případě, že jedna skupina disponuje určitými privilegii, které způsobují zdroj závidění a frustrace u skupiny bez privilegií, a tím vzniká situace soutěžení. Experiment, který provedli autoři Aronson a Osherow (1980) poukázal na to, že velmi zásadní roli v tom, jak na sebe sami nahlíží určité skupiny, ovlivňuje institucionalizovaná diskriminace. Typickým příkladem tohoto jevu je například negativní vnímání sebe sama a nízká míra sebedůvěry u utlačovaných menšinových skupin (Hayesová, 2018). Naopak jedinci, kteří se dostanou do určité privilegované skupiny, a to třeba jen náhodou, dostávají pocit určité nadřazenosti a pouhé své členství často shledávají jako dostačující důvod k diskriminaci odlišných skupin (Tajfel, 1969).

Tajfel dále vymezil tři tzv. kognitivní mechanismy, které výrazně ovlivňují a doprovázejí formování předsudků. Prvním z nich je *kategorizace*, kterou můžeme označit jako způsob, pomocí kterého zařazujeme informace do kategorií. Důležitým doprovodným procesem je poté proces *stereotypizace*, který v samotném vývoji předsudků hraje velmi zásadní roli. Dalším mechanismem je tzv. *asimilace*. Tento proces můžeme definovat jako

určitý způsob, kterým se učíme hodnotit objekty, procesy, jevy, které se kolem nás vyskytují. Výsledkem je vynášení soudů s kladným či záporným nábojem, které jsou poté používány při kategorizaci, respektive tedy při zařazování konkrétních jevů do jednotlivých kategorií. Posledním mechanismem je hledání *koherace*, která je velmi důležitá především pro jedince samotného. Prostřednictvím koherace se totiž snažíme o ospravedlnění vlastních myšlenek a postojů (Tajfel in Hayesova, 2018).

V této podkapitole jsme si uvedli některé teorie zabývající se vznikem předsudků a tím, co je nejvíce ovlivňuje. Ovšem pouhé analyzování jejich vzniku nestačí, důležité je především, aby si sám jedinec své předsudky uvědomoval. Jen tehdy s nimi dovede pracovat a redukovat je.

2.3 Změna a redukce předsudků

Změna předsudků je komplikovanou záležitostí. Je tomu tak především z důvodu, že předsudek disponuje rolí emotivně nabitého prvku. Právě emotivní zabarvení mu poskytuje určitou ochranu před změnou a odolnost vůči konfrontaci s informacemi, které jsou v rozporu. Předsudek je velmi silně rozvinutý a zakotvený postoj, který je sám o sobě odolný vůči změnám (Nakonečný, 1999).

Hayes (2018) uvádí pět hlavních psychologických podmínek, které musí být naplněny, aby bylo možné dojít ke změně předsudků. Jednotlivé podmínky si dále blíže popíšeme.

Důležitou roli hraje především *rovnoprávné postavení zúčastněných*. Pokud je jedinci jeho samotnou účastí na společenském životě přisuzována role, která je zatížena stereotypy, je jen malá šance, že se společenskými předsudky nebude potýkat. Jako příklad si uveďme, v našem prostředí problematickou situaci, popisující vnímání minoritní romské skupiny ze strany majoritní společnosti. Ve vztahu k romské menšině panuje v našem prostředí předsudečné smýšlení především o tom, že se romské obyvatelstvo vyhýbá práci. I přes zřejmou skutečnost, že toto tvrzení nelze globalizovat, majoritní společnost má stále určitý pocit nadřazenosti a společenské předsudky se pravděpodobně nezmění z důvodu, že většinová společnost dává ostatním najevo, že předsudečné postoje jsou v pořádku. Proti změně

předsudečného smýšlení tedy hraje velká míra dominance jedné skupiny proti skupině druhé. Za předpokladu rovnoprávného přístupu k minoritní skupině a otevřenosti k novým informacím, je změna negativních postojů velmi pravděpodobná

Kontakt s nestereotypními jedinci je aspektem, který hraje velmi důležitou roli na cestě ke zbavení se předsudečného smýšlení. Pro jedince, který disponuje určitými stereotypy je těžší se jich držet v případě, že pravidelně přichází do styku s lidmi, kteří stejné stereotypy nezastávají. Kontakt s touto nestereotypní skupinou či jedinci nás může nutit redukovat své vlastní předsudky a naučit nás nahlížet na určitou odlišnou skupinu s náhledem jedinečnosti, nikoliv s nesympatiemi.

Jak již bylo řečeno, společnost a kultura je dalším stěžejním aspektem v celé předsudečné problematice. To, do jaké míry jedinec či celá společnost inklinuje k předsudkům závisí na společenském klimatu, ve kterém se vyskytuje. Vztah mezi sociálním klimatem a předsudky lze definovat následovně. Pokud se společnost staví k určitému typu předsudečného uvažování negativně, je vysoce pravděpodobné, že tento postoj bude zastávat i sám jedinec. V opačném případě je téměř jisté, že postoj společnosti přivede samotného jedince k předsudečnému smýšlení.

Dle Tajfela, je hlavním faktorem, který předurčuje předsudečné smýšlení určité vědomí a vnímání vlastní a cizí skupiny jako „my“ a „oni“. Účinným prostředkem pro zničení této bariéry bývá zpravidla *příležitost ke vzájemné spolupráci*, která vede k rozšiřování sociálních hranic a napomáhá k úspěšné společenské identifikaci. Právě faktor společného úsilí boří bariéry a je efektivním nástrojem k redukci předsudků.

Za předpokladu, že je splněno všech pět výše zmíněných podmínek, tedy že:

- jedinci mají mezi sebou rovnoprávné postavení
- mají dostatek příležitostí k osobnímu kontaktu,
- vykazují kontakt také s nestereotypními jedinci,
- kontakt mezi skupinami je podporován ze strany společnosti
- je splňována podmínka existence příležitostí ke spolupráci,

poté je možné redukovat postoje i u jedinců, kteří zastávali velmi silné předsudečné postoje (Cook in Hayesová, 2018).

2.4 Stereotypy

Dle Kadlecové (2012) první, kdo použil pojem stereotyp byl Walter Lippmann ve své knize *Public Opinion* (1922). Stereotyp tehdy definoval jako jednosměrný pohled na určitý objekt, jenž vzniká především díky tradované zkušenosti, kterou si člověk osvojí a přijme za svou. Toto přijetí informace proběhne zpravidla dříve, než daný jev jedinec skutečně pozná.

Stereotyp velmi úzce souvisí s předsudky. V podstatě se jedná o negativní (ne vždy jsou negativní) přesvědčení, které ovlivňuje hodnocení jedince a tím vznikají předsudky. Dívat se ně svět stereotypně znamená zjednodušovat si věci tak, aby bylo snazší je pochopit. Tento proces zjednodušování se nazývá generalizace. Ač by se generalizace mohla zdát jako v zásadě přínosný proces, může přinést i určitá úskalí. Člověk často generalizuje na základě nepodložených informací či skrze první dojem, a proto často vznikají stereotypy, které lze označit jako nepřesné a nežádoucí a jsou zdrojem určitých mylných očekávání od různých jedinců či skupin (Myers, 2016).

Stereotyp je tedy určité přesvědčení, které je charakteristické tím, že má pro nositele velkou významnost a pojí se s tzv. kategorií. Právě se zařazením jedince do této zmíněné kategorie je spojeno i očekávání pro danou kategorii typické. Dá se předpokládat, že toto očekávání již bude ovlivňovat průběh budoucí interakce (Allport, 2004). Proces kategorizace probíhá zaměřením se především na fyzické a kulturní aspekty, jako jsou například barva kůže, pohlaví, národnost nebo etnikum (Hnilica, 2010). Kategorie lze označit za nositele stereotypů, jelikož právě v nich jsou stereotypní myšlenky a představy zakořeněny (Aronson, 2012).

Jak je patrné, stereotypy jsou do jisté míry velmi podobné předsudkům. Někteří autoři je vnímají jako stavební kámen předsudků, někteří odborníci mezi těmito pojmy neshledávají žádné rozdíly nebo jen velmi nepatrné (Tajfel, 1969). Jiní autoři vidí rozdíl v jejich pojetí. Zatímco předsudky mají vesměs negativní náboj, v případě stereotypů se můžeme setkat také s neutrálním či dokonce pozitivním vyzněním. Právě negativní stereotyp často vede k negativnímu postoji, ze kterého vzniká předsudek. Neutrální stereotypy můžeme definovat jako v zásadě neškodné (Kosek, 2004). Faktem je, že jak předsudky, tak stereotypy vycházejí ze stejného psychologického základu. Vycházejí totiž z toho, že si o ostatních vytváříme představy, jejichž stavebním kamenem jsou neověřené informace. Vzniklé představy poté globalizujeme na všechny příslušníky dané skupiny, aniž bychom s nimi přišli do styku či měli možnost si ověřit validitu svých domněnek (Průcha, 2010).

Pro jedince v chaotickém světě tvoří možnost zevšeobecňovat informace na základě malého objemu informací nezpochybnitelnou výhodu. Stereotypizace totiž umožňuje velmi rychlé zpracování informací, jejich uložení a tím orientaci ve světě, proto se v zásadě jedná o velmi užitečný mechanismus. Na druhé straně ovšem stojí nebezpečí zkreslených informací a stigmatizace, které lze zmírňovat snahou dohledat si relevantní informace. Allport (2004) vyzdvihuje jako hlavní funkci stereotypů pomoc člověku při racionalizaci

svého chování k členům určité skupiny. Hnilica, Francová, Komárková a Smetáčková (2017) ve své studii uvádějí, že za předpokladu, že obsah stereotypů je reflektující morálních normy společnosti, pak samotné stereotypy slouží jako udržovatelé morálního společenského řádu.

Stejně jako v případě předsudků, i u stereotypů se můžeme setkat s názorovou diverzitou ohledně vrozenosti či naučenosti stereotypního chování. Například podle Uhlíkové (2001), stereotypy nejsou vrozené, nýbrž naučené, přičemž jejich zdrojem je pro jedince nejčastěji sociální prostředí, ve kterém se vyskytuje a také jeho sociální původ. Proti tomuto tvrzení stojí definice objasňující vznik stereotypů od Hnilici (2010), který říká, že člověk se s určitou stereotypní tendencí již rodí. Průcha (2010) naopak uvádí, že stereotypy vznikají skrze přímou zkušenost jedince, při kterých si jeden osvojuje určité informace. Markantní vliv na formování stereotypního smýšlení zastávají v dnešní době především sdělovací prostředky, pomocí kterých se člověk dostává do kontaktu s velkou masou, většinou zkreslených, informací (Labischová, 2011).

Obdobnou otázkou, se kterou jsme se setkali již v kapitole rozebírající problematiku předsudků, se setkáváme i u stereotypů a totiž, zda jsou stereotypy variabilní či konzistentní složkou. Petrušek (1996) uvádí, že stereotypy, i přestože mají tendenci podléhat změně jen velmi pomalu, nelze označit za zcela neměnné. Důležitým aspektem je skutečnost, že stereotypy vznikají na iracionálním základě, proto je mnohdy velmi těžké je i přes relevantní informace změnit (Allport, 2004). Průkazné informace či konfrontace s informacemi, které odporují našemu přesvědčení mají často za důsledek pouhé označení této skutečnosti jako „výjimky z pravidla“ (Cimrová, 2005). Nehledě na to, že faktem zůstává, že lidé mají tendence se vyhýbat informacím, které by mohly být v rozporu s jeho míněním. Stereotypy zároveň s předsudky bývají často označovány jako „názorový folklór“. Tento název souvisí se skutečností, že jsou často přejímány z generace na generaci a jejich výskyt ve společnosti v převážné většině není pouze krátkodobý (Musek, 1997). Z toho vyplývá, že stereotypy jsou velmi odolné vůči působení času a sami o sobě mají stabilní charakter. Všechny tyto faktory tvoří určitou bariéru, která chrání stereotypy proti změně a podporuje jejich konzistentnost.

V předchozích kapitolách jsme si vyjasnili jak problematiku předsudků, tak s nimi souvisejících stereotypů od jejich vzniku a působení, až po případnou změnu. Je zřejmé, že obě tendence, jak stereotypní, tak předsudečné myšlení, velkou měrou ovlivňují lidské vystupování vůči ostatním jedincům. Důležité je uvést skutečnost, že neexistuje člověk,

který by se se stereotypy a předsudky nepotýkal. V další kapitole u předsudků a stereotypů i nadále zůstaneme, podíváme se na ně však v kontextu pomáhajících profesí.

3 POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Pojem pomáhající profese je poměrně rozsáhlý a obsahuje široké množství různých pracovních přístupů a profesí. Nejdříve si tedy samotný pojem vymežíme a uvedeme si do souvislostí jednotlivé oblasti, které obsahuje.

Pomáhající profese je souhrnný název pro všechny profese, jejichž hlavním cílem je pomoc druhým lidem, přičemž samotné spektrum pomoci je velmi široké. Objektem pomoci často bývají různé životní nesnáze a problémy, ale také zdravotní potíže k jejichž vyřešení slouží metody a techniky profesí, jako jsou například: lékařství, psychiatrie, psychologie, fyzioterapie, speciální pedagogika či sociální práce. Pracovníci, kteří v této sféře působí musejí odolávat mimořádné psychické zátěži (Hartl, Hartlová, 2010).

Jesenský a Janiš (2004) definují pomáhající profese obdobně, tedy jako profesní oblast, jejichž hlavním cílem je pomáhat někomu s problémem, který není schopen vyřešit vlastními silami. Všechny profese, řadící se do kategorie pomáhající, disponují určitými podobnými rysy. Řadí se mezi ně například skutečnost, že při jejich výkonu je nutný určitý vztah s klientem a s tím související zapojení vlastní osobnosti do pomáhajícího procesu. Na jedné straně vždy stojí osobnost pomáhajícího, tedy například sociálního pracovníka a na straně druhé, klienta. Dle Géringové (2011) hraje v procesu pomáhání zásadní roli osobnost obou dvou zainteresovaných jedinců. Proto je velmi důležité, jak jeden ke druhému přistupují a celý proces pomoci velkou měrou ovlivňuje především osobnost pomáhajícího.

O pomáhajících profesích hovoří například Michalík (2011), který uvádí některé důležité body, kterými pomáhající profese specifikuje. Řadí se mezi ně například požadavky na speciální vzdělání, kterým by měl pracovník disponovat. Dále zaměření především na individuální potřeby jedince, tedy na to, co jedinec sám definuje jako potřebné, nikoliv co si pracovník myslí, že klient potřebuje. Důležitá je taky praxe a ochota dalšího vzdělávání. Oba tyto body zajišťují neustále zlepšování poskytovaných služeb. Jak již bylo řečeno, důležité jsou také speciální požadavky na osobnost pracovníka. Osobnost chápe Nakonečný (2009) jako určitý fenomén, který do určité míry vysvětluje zvláštnosti lidského jednání a prožívání. Pomáhající profese s sebou nesou více než jiné riziko vyhoření, proti kterému by měly být dodržovány určité preventivní zásady, se kterými souvisí dále zmíněný bod, který hovoří o důležitosti využívání etických norem. V neposlední řadě je důležité, aby pracovník disponoval určitými specifickými komunikačními schopnosti, díky kterým dovede navázat kvalitní vztah s klientem.

K pracovníkům pomáhajících profesí, respektive k jejich osobnosti a charakteristice, se váží určité očekávané předpoklady. Jak již bylo řečeno, všechny povolání, které se řadí do spektra pomáhajících profesí lze definovat jako taková, která disponují zvýšenou náročností na vstřebávání stresu a frustrace. Je tedy žádoucí, aby člověk vykonávající tuto profesi měl míru frustrační tolerance minimálně v normě a ovládal techniky, které mu budou při vstřebávání stresu nápomocné. Aby mohl pracovník poznávat druhé, musí nejdříve dobře znát sám sebe. Pokud dosáhl sebepoznání, je velmi pravděpodobné, že si bude vědom také svých předsudků a stereotypů, což je prvním bodem k jejich úspěšné regulaci. Pro navázání vztahu důvěry s klientem je důležité vystupovat a působit důvěryhodně. Měl by si být tedy jistý sám sebou a jeho postoje by měly být odolné vůči změně (Jankovský, 2003).

3.1 Pracovníci kontaktních center

V souvislosti s tématem našeho výzkumu si blíže vymezíme pracovníky pomáhajících profesí, jejichž cílovou skupinu představují klienti závislí na návykových látkách. Konkrétně se zaměříme na sociálního pracovníka, terénního sociálního pracovníka, terénního pracovníka. Dříve než přejdeme k vymezení jednotlivých pracovníků, uvedeme si úlohu, kterou v oblasti služeb zaměřených na uživatele návykových látek zastává kontaktní centrum.

3.1.1 Kontaktní centrum

Kontaktní centrum je zařízení, které je laickou veřejností často označováno jako „káčko“. Činnost kontaktních center často bývá veřejností vlivem nedostatečné informovanosti vnímána, jako služba podporující osoby drogově závislé. Cílem služby je však primárně prevence a předcházení negativních vlivů spojených s užíváním drog.

Dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách se kontaktní centra řadí do služeb sociální prevence. Jedná se o *nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek* (zákon 108/2006 Sb., § 59).

Zákon dále vymezuje tři základní činnosti kontaktních center, mezi které se řadí sociálně terapeutická činnost, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc klientovi při obstarávání osobních záležitostí a v neposlední řadě poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (zákon 108/2006 Sb., §59). Sociálně terapeutická činnost souvisí především

se snahou rozvíjet a udržovat sociální schopnosti a dovedností klienta, za účelem podpory jeho sociálního začlenění do života společnosti. Dále se jedná také o poskytování adekvátních informací o rizicích spojených s užíváním drog. Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů se vztahuje především na pomoc s vyřizováním nezbytných právních záležitostí či obnovování nebo upevňování kontaktu s rodinou a blízkými za účelem podpory sociálního začleňování (vyhláška 505/2006, § 24).

Právě zmíněná nízkoprahovost zařízení zaručuje klientům anonymitu, snadný přístup ke službě a v neposlední řadě bezplatné poskytování služeb. Matoušek (2008) uvádí, že kontaktní centra jsou určena především pro uživatele, kterým stačí občasný kontakt s pracovníkem. Mezi konkrétní služby, které zařízení primárně nabízí se řadí především výměna injekčních jehel a stříkaček, distribuce kondomů za účelem prevence předcházení HIV, ale také hygienický servis, individuální poradenství či testování na infekční nemoci (Matoušek, 2008).

Kalina (2008) jako hlavní cíl kontaktních center uvádí především minimalizaci škod v podobě zdravotních a sociálních rizik, které plynou ze samotného užívání návykových látek. Cílovou skupinu kontaktních center tedy tvoří především uživatelé návykových látek, bez ohledu na fázi závislosti či motivaci ke změně své situace. Podmínkou pro využívání služby tedy není klientova abstinence. Cílem nízkoprahových programů je především omezit šíření nemocí, informovat klienty o různých aspektech spojených s užíváním drog a podporovat jejich motivaci ke změně životního stylu.

3.1.2 Sociální pracovník

Profesi sociálního pracovníka definuje zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, který udává, že pro výkon této profese musí jedinec disponovat buď ukončeným vyšším odborným vzděláním získaném v oboru zaměřeným na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost či charitativní a sociální činnost nebo ukončeným vysokoškolským vzděláním získaném v bakalářském či magisterském programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální péči, sociální pedagogika a jiné (zákon 108/2006 Sb., § 110). Pro sociálního pracovníka je však nezbytné, aby i po ukončení studia nadále dbal na doplňování a rozvíjení svých znalostí a tím přispíval k neustálému zlepšování své práci. Toto další vzdělávání může probíhat buď v rámci akreditovaných vzdělávacích programů, na kurzech, seminářích nebo vlastním seberozvojem v rámci samostudia (Sokol, 2008).

Mimo odborné znalosti je důležité, aby pracovník disponoval také spektrem nejružnějších vnitřních předpokladů a dovedností nezbytných pro výkon profese. Do popředí těchto předpokladů lze zařadit dovednost komunikace, která je nezbytná pro kvalitní průběh práce s klientem a také pro úspěšné navázání vztahu důvěry. Nezbytná je také schopnost pracovat se svými emocemi a držet je spolu s empatií v mezích pracovních hranic.

Pomocníkem, při udržování vztahu ke klientovi v mezích profese, slouží etický kodex, kterého by měl být profesionální pracovník dobře znalý. Zároveň by si měl být vždy schopen své jednání veřejně obhájit a jednat v souladu se svým nejlepším přesvědčením (Matoušek, 2008).

Sociální pracovník se při výkonu své profese dostává do kontaktu nejen s klienty, ale také s jejich rodinami či celými skupinami, komunitami a organizacemi. Často svými znalostmi přispívá ke tvorbě některých zákonů a vyhlášek souvisejících s oblastí sociální práce (Matoušek, 2008). Mezi konkrétní úkony, které je sociální pracovník dle zákona 108/2006 Sb. oprávněn provádět se řadí:

- výkon sociálního šetření,
- zabezpečování sociální agendy,
- sociálně právní poradenství,
- analytická, metodická a koncepční činnost,
- odborné činnost v zařízeních poskytujících služby sociální prevence,
- depistážní činnost,
- poskytování krizové pomoci,
- sociální poradenství a sociální rehabilitace,
- koordinace poskytování sociálních služeb v obcích a krajích.

3.1.3 Terénní pracovník

Náplň práce terénního pracovníka je především vyhledávání a oslovování klientů přímo v jejich přirozeném prostředí. Jeho cílem je předat klientům důležité informace o možnostech a podmínkách sociální služby, kterou zastupuje (Janoušková, Nedělníková, 2008). V kontextu kontaktního centra jeho náplň práce představuje především aktivní vyhledávání uživatelů návykových látek v jejich přirozeném prostředí, za účelem poskytnutí informačního a zároveň také poradenského servisu. Terénní pracovník se snaží především zajistit výměnu injekčního materiálu a plnit principy harm a public reduction. Součástí jeho práce je také individuální práce s klientem a poskytování základního sociálního poradenství

(streetwork.cz). Cílem jeho kontaktu s klientem je uzavření tzv. zakázky, kterou se klient k ničemu nezavazuje a zpravidla je formulována čistě slovně. Pracovník se společně s klientem podílí na plánování jednotlivých kroků spolupráce, přičemž samotný plán je realizován v rámci poskytované sociální služby (Janoušková, Nedělníková, 2008). V neposlední řadě poskytuje či zprostředkovává klientům možnost testování na infekční nemoci (streetwork.cz).

V oblasti vzdělání se na terénního pracovníka vztahuje minimální požadavek středoškolského vzdělání. Pozici mohou dále zastávat osoby, které absolvovali vyšší odbornou školu či vysokou školu v adiktologickém nebo sociálním oboru (streetwork.cz).

3.1.4 Terénní sociální pracovník

V oblasti terénní práce s uživateli návykových látek působí jak terénní pracovníci, tak i terénní sociální pracovníci. Rozsah jejich kompetencí se přitom v některých ohledech nepatrně liší. Rozsah činností, které je terénní sociální pracovník kompetentní vykonávat, pokrývá všechny činnosti, které náleží terénnímu pracovníkovi (Janoušková, Nedělníková, 2008). Navíc je oprávněn poskytovat také odborné poradenství, podílí se na snižování zdravotních rizik a také rizik souvisejících s bezpečností. Svou činnost nemusí, na rozdíl od terénních pracovníků, konzultovat s pověřeným sociálním pracovníkem organizace, je tedy více kompetentní k tomu, jednat samostatně (Černá, 2008).

Dle Bednářové a Pelecha (2000) lze činnost terénního sociálního pracovníka rozdělit na přímou práci s klientem, nepřímou práci a přesahující práci. V kontextu přímé práce se jedná především o navazování kontaktu s klienty a následnou práci s nimi buď v přirozeném prostředí nebo v zařízení, které je určeno pro danou cílovou skupinu. Konkrétní služby, které terénní sociální pracovník v terénu poskytuje jsou shodné se službami poskytovanými terénním pracovníkem. Výkon nepřímé práce se v kontextu terénního sociálního pracovníka vztahuje především na aktivity spojené s plánováním a zajišťováním jednotlivých činností organizace nezbytných pro adekvátní chod služby. Přesahující složka práce terénního sociálního pracovníka v sobě zahrnuje obě předchozí zmíněné složky, tedy přímou práci i nepřímou práci. V konkrétních případech se jedná například o supervizi či další profesní vzdělávání pracovníka.

Jak u terénního sociálního pracovníka, tak i terénního pracovníka je důležité zmínit zvýšené riziko spojené s výkonem jejich povolání, které koresponduje především s výkonem profese v přirozeném prostředí klientů (Nedělníková a kol., 2007). Za rizikové prostředí

můžeme pokládat například vlastní byt klientů, jelikož jeho návštěvou pracovník prakticky vstupuje do klientova teritoria (Šaroch, 2008). Mimo určitá rizika, která mohou nastat v rámci přímé práce s klientem, mohou nastat také určitá ohrožení související s výkonem této specifické profese, jako je například možnost poranění se při výměně injekčního materiálu. Povinností každé organizace zaměřující se na práci s uživateli drog je proto mít vypracovaný postup, určující, jak jednat v těchto rizikových situacích (Černá a kol., 2008).

3.2 Vliv předsudků a stereotypů v pomáhajících profesích

Ani odborní pracovníci nejsou proti vlivu předsudků a stereotypů imunní, ovšem právě na jejich práci může mít působení předsudečného a stereotypního smýšlení zásadní dopad, ať už ve smyslu ovlivnění průběhu jednání s klientem nebo v přístupu ke klientovi samotnému. Právě ve sféře pomáhajících profesí, totiž pracovník přichází nejvíce do kontaktu s lidmi, kteří určitému nálepkování ze strany veřejnosti běžně čelí. Jak již bylo řečeno, stereotypizace je určitým způsobem možná, jak si některé činnosti ulehčit. Následek tohoto ulehčení však může být v pomáhajících profesích zásadní.

V oblasti sociální práce existuje řada známých rizik, která svým dopadem ohrožují kvalitu práce pomáhajících pracovníků. Ti se často mohou potýkat s přítomností určitých zajetých klišé a působením zaběhnutých stereotypů a předsudků, které pro ně mohou být zdrojem úzkosti a nejistoty. Jejich negativní dopad může vést až k syndromu vyhoření, proto je žádoucí, aby pracovníci měli k dispozici supervize, které zastávají roli určité prevence a pomoci v situacích, kdy si pracovník není sám sebou jistý (Smutek, Seibel, Truhlářová, 2010).

Platí, že pracovníci mají často ve zvyku si klienty rozdělovat dle určitého rozpoznatelného znaku, podle kterého jsou klienty v očích pracovníka rozděleny na ty, kteří si pozornost zasluhují a na ty, kteří si ji zasluhují méně. Například pokud si pracovníci chtějí zjednodušit práci nebo je jejich cílem zvládnout velké množství klientů, pak se jejich předsudek promění ve stereotypní jednání. Stereotyp v tomto kontextu Musil (2004) chápe jako určitou představu, která se váže k tomu, že přítomnost konkrétního znaku je doprovázena řadou znaků dalších. Pokud se tento znak objeví, pracovník má v zásadě dvě možnosti, jak k jeho přítomnosti přistoupit, a to ověřit si skutečnosti, anebo se držet nepotvrzených domněnek. Ve druhém případě se jeho chování a přístup ke klientovi stává v zásadě předsudečným (Musil, 2004). V sociální práci, i v pomáhajících profesích obecně, je velmi důležité udržovat si realistický a bdělý náhled na případy, se kterými se pracovník

dennodenně setkává. I přesto, že se některé případy mnohdy podobají či opakují, je potřeba brát zřetel na to, že každý má jiný kontext a žádný klient není stejný.

Dle Lipského (1980) bývá pojetí klientů v očích pracovníků ovlivněno třemi typy předsudků. Prvním typem je předsudečný úsudek, který vyplývá buďto ze sympatií či antipatií pracovníka vůči klientovi. Druhý typ se vztahuje k tomu, kdo je a kdo naopak není sociálně hodnotným klientem. V posledním případě je pojetí klienta ovlivňováno předsudečnou myšlenkou související s předpokladem, že někteří z klientů budou na poskytovanou pomoc reagovat lépe než jiní. Pracovníci pomáhajících profesí se během dne dostanou do kontaktu se širokým spektrem osob. Není podmínkou, aby kontakt probíhal vždy osobně, může se jednat o telefonické spojení a v některých případech i o internetovou komunikaci. Pracovník by si i ve všech situacích měl být schopen zachovat ke klientovi patřičný přístup, pravdou však je, že ani samotný pracovník nemusí postřehnout, že bylo jeho stereotypní či předsudečné chování do určité míry aktivováno.

Důležité je také vzít v úvahu, co způsobuje, že někteří klienti jsou pro pracovníky přijatelní a s ochotou a nasazením jim podávají pomocnou ruku, kdežto jiné stereotypizují a přistupují k nim laxně. Dle Musila (2004), hranice mezi mírou pomoci a přístupem ke klientovi ovlivňuje pět skutečností, mezi které se řadí:

1. jak je pracovník aktuálně rozpoložen,
2. přirozené sympatie mezi ním a klientem,
3. v jaké fázi spolupráce s klientem se aktuálně nachází,
4. prostředí a okolnosti, při kterých dochází ke kontaktu.

Do jaké míry předsudky a stereotypy ovlivňují výkon profese a jaký mají dopad na kvalitu práce udává také charakter vykonávané práce. Jinou měrou bude předsudečné a stereotypní chování ovlivňovat výkon práce pracovníků působících na například v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, jiný dopad bude mít u pracovníků kontaktních center.

3.3 Etické problémy a dilemata v pomáhajících profesích

Nejdříve si blíže charakterizujeme pojmy etický problém a etické dilema. Etický problém je tvořený trojúhelníkem, ve kterém svou roli zastává sociální pracovník, klient a problém klienta. K vyřešení přítomné problémové situace se mnohdy nabízí jednoduché řešení, jehož realizace může být ovšem z různých důvodů obtížná. Bariéry stojící v cestě k vyřešení problému mohou tvořit například určité aspekty na straně klienta, kvůli kterým

nesplňuje požadavky pro poskytnutí pomoci. I přesto, že pracovník zná řešení a ví, co by klientovi pomohlo, nemůže dané bariéry z důvodu odpovědnosti k systému překročit (Sýkorová, 2008).

Další rozporuplná situace, se kterou se může pracovník při kontaktu s klientem často potýkat, je známá jako etické dilema. Uvést jednotnou definici tohoto termínu se jeví jako obtížné. V odborných publikacích se můžeme setkat s celou řadou více či méně shodných vymezení tohoto pojmu. Banks (2012) uvádí, že etické dilema vzniká za situace, kdy pracovník stojí před rozhodnutím mezi dvěma či více způsoby jednání, přičemž výběr mezi nimi subjektivně vnímá jako velmi obtížný. Často bývá etické dilema vymezeno stručně jako určitá volba mezi dvěma stejně přijatelnými možnostmi jednání (Hartl, Hartlová, 2000). Situaci, ve které je etické dilema přítomno, lze definovat jako pro pracovníka nepříjemnou. Přijatelný výběr a řešení v podstatě neexistuje a pracovník je často nucen pro klienta ze všech možností vybrat „to nejmenší zlo“ (Sýkorová, 2008.)

V sociální práci a obecně ve sféře všech pomáhajících profesí, je velmi často cílovou skupinou určitá specifická klientela, která zažívá specifickou životní situaci, doprovázenou specifickými životními momenty. Práce s některými skupinami přitom může přinášet celou řadu etických problémů a dilemat. Mezi tyto cílové skupiny můžeme zařadit například:

- osoby drogově závislé,
- pachatelé trestných činů či osoby ve výkonu trestu odnětí svobody,
- obecně nedobrovolná klientela,
- rodiče zanedbávající své děti,
- lidé bez domova (Sýkorová, 2008).

Z výše uvedených cílových skupin se vzhledem k zaměření našeho výzkumu budeme blíže zabývat etickými problémy a dilematy, která mohou nastat při práci s osobami závislými na návykových látkách. K této cílové skupině se často vztahují další výše zmíněné problémy, jako například nedostatečná péče o děti, špatná bytová situace či bezdomovectví a páchání trestné činnosti.

3.3.1 Etický kodex sociálních pracovníků

Dříve než přistoupíme k bližší charakteristice práce s osobami drogově závislými je důležité v této souvislosti uvést funkci a důležitost etického kodexu. Profesní asociace dbají a podporují tvorbu etických kodexů především z důvodu, že kodex slouží jako určitý

průvodce a regulátor profesního chování pracovníků a chrání klienty před neoprávněným jednáním, zneužitím úřední moci či zanedbání péče (Levy in Nečasová, 2001).

Etický kodex sociálních pracovníků obsahuje obecné principy, které vycházejí z mravního vědění oboru a postupy vztahující se k řešení situací týkajících se postojů pracovníka ke klientům, pracovníka ve vztahu ke svým kolegům a v neposlední řadě také vztahu pracovníka k sobě samému (Matoušek, 2013). Etický kodex je nepostradatelným pomocníkem, který udává určité hranice, kam ve své práci mohou, a naopak nesmějí pracovníci zajít. Jeho respektování, a především dodržování koresponduje s rozvojem etiky sociální práce a přispívá k osobnímu růstu pracovníka (apsscr.cz, 2014). V neposlední řadě dodržování etického kodexu a jednání pracovníka v souladu s tímto dokumentem je jedním z požadavků profesionálního výkonu práce, tudíž je nutné, aby s obsahem samotného kodexu byli pracovníci dobře obeznámeni (Levická, 2010).

Někteří z autorů si oponují v názorech, do jaké míry by se měl pracovník etickým kodexem řídit. Je potřeba brát na vědomí, že se jedná pouze o určitý návod, jak jednat ve spletitých situacích, který by měl být doplněn vlastním úsudkem pracovníka (Klapal, 2010). Tomuto názoru oponuje například Balogová (2010), která tvrdí, že v případě, že se pracovník dostane do určité eticky svízelné situace, je při jejím řešení vhodné držet se právě etického kodexu a důsledně jej dodržovat.

Etický kodex mimo jiné udává také zásady sociální práce, mezi které se řadí nezávislost, osvobození od represe a podřadných životních podmínek, antidiskriminační přístup, demokracie a lidská práva (obsažena v Chartě lidských práv), spoluúčast klientů, ochrana integrity klientů, sebeurčení, odpor proti násilí a osobní odpovědnost (Goldman, Cichá, 2004).

3.3.2 Etické problémy a dilemata začínajících pracovníků a pracovníků s praxí

V následující kapitole se blíže zaměříme na to, jak se liší prožívání a přístup k etickým problémům a dilemat z pohledu začínajících pracovníků a pracovníků s určitou praxí.

Z diskuzí a poznatků začínajících sociálních pracovníků vyplývá, že v situacích, které vnímají v rozporu s jejich vnitřním přesvědčením a postojem, se často cítí zmatení a nejistí. Tím je pro ně kvalitní výkon profese podstatě ztížen. Jako zásadní problém vnímají nedostatek informací o dané cílové skupině, který je způsoben především nedostatkem příležitostí k formování svých vlastních názorů a postojů prostřednictvím vlastních

zkušeností s klienty. U zkušeného pracovníka se předpokládá, že vlivem mnohých zkušeností má své postoje a přístupy ke klientům vyjasněné. Je nezbytné, aby pracovník kromě nezbytných kompetencí souvisejících s výkonem profese, disponoval také kvalitními informacemi o klientele a určitým kritickým postojem k informacím, které nejsou podloženy jeho vlastní zkušeností (Nečasová, 2001).

Nečasová (2001) se zaměřuje také na dilemata zkušených sociálních pracovníků. Od těch se očekává, že skrze získanou praxi a zkušenosti, budou disponovat jasným vnímáním své role, sebedůvěrou v sebe sama, své hodnoty a postoje. Banks (2012) kategorizovala nejčastější problémy, se kterými se zkušení sociální pracovníci potýkají. Prvním problémem je obviňování sebe sama ze špatného výsledku či špatně odvedené práce. Další dilema může nastat v případě, že pracovník i přes své odlišné přesvědčení jednal v souladu s etickými principy, a i přestože šel proti svému přesvědčení, výsledek byl v konečném důsledku neuspokojivý. V opačném případě může být zdrojem špatných pocitů situace, ve které pracovník jedná naopak v souladu s uznávanými principy, které ovšem nekorrespondují s jeho vlastním etickými přesvědčením. Pracovník tedy může své jednání vnímat a cítit jej jako správné a zároveň situaci vnímat jako problémovou z důvodu, že nedodržel obecně platné etické principy a dal přednost tomu, co sám považuje za významné.

3.3.3 Specifické aspekty práce s osobami drogově závislými

V souvislosti s etickým kodexem je úlohou pracovníka přistupovat ke klientovi s respektem a bez tendencí soudit jej za jeho životní situaci či způsoby chování. Tato úloha se může jevit při práci s osobami drogově závislými pro některé pracovníky, zejména ty začínající, jako problematická. Právě tato klientela má často ve středobodu svého zájmu drogu, která pro ně v jejich životě představuje nejvyšší hodnotu. Tato hodnotová orientace přirozeně není v souladu s tím, co zastává pracovník a může pro něj proto být velmi obtížné respektovat tento klientův hodnotový žebříček a nenechat předsudky, aby ovlivnili jeho celkový postoj ke klientovi a celkovou kvalitu odvedené práce. Uvědomění si této hodnotové preference, kterou se osoby se závislostí vyznačují, je prvním krokem k úspěšné práci s touto klientelou (Sýkorová, 2008).

Problémem také často bývá, kolik pozornosti klientovi věnovat. Obzvlášť pracovníci, jejichž klientelu tvoří osoby závislé, by měli být na pozoru v tom, kolik času klientům věnují a udržovat své hranice na úrovni profesionality. Pracovník, který disponuje negativním

postojem ke klientovu způsobu života a staví se předsudečně k jeho hodnotové orientaci, může nevědomě svůj postoj promítat také do přístupu ke klientovi. Tato skutečnost může mít dopad na práci v podobě neadekvátně vykonané činnosti či se promítnou v podobě negativního přístupu ke klientům (Sýkorová, 2008). Přitom právě postoj a přístup ke klientům je u pracovníků kontaktních center a terénních programů nadmíru důležitý. Jejich úkolem je totiž mimo jiné motivovat klienta k tomu, aby se sám rozhodl učinit krok ven ze své závislosti. V případě, že se klient sám svobodně rozhodne absolvovat léčbu musí pracovník zastávat trpělivý přístup a dbát na upřímný zájem o klienta bez zatížení předsudečným či stereotypním smýšlením, které by mohl klient pocítit. Pracovník znalý svou klientely musí počítat s určitou nespolehlivostí klientů a musí být tudíž připraven na možná opakovaná selhání a nenechat tuto skutečnost ovlivnit svůj pozitivní postoj ke klientům (Bednářová, 2000).

Určité známé dilema, se kterým pracovník často může přijít do konfrontace je spojeno s předsudečným a do určité míry také stereotypním smýšlením společnosti o drogově závislé klientele. Široká veřejnost často na osoby drogově závislé pohlíží jako na nepracující jedince, které využívají služby financované z daní výdělečně činných občanů. Negativní postoj zastávají především vůči fungování služeb, které z pohledu společnosti obstarávají pomůcky podporující drogovou závislost. Zdrojem tohoto negativního postoje je především nedostatečná informovanost, za jakým účelem k poskytování materiálů pro výměnu dochází. Jedná se totiž primárně o prevenci, a to jak vůči samotné osobě užívající drogy, tak i vůči veřejnosti. Pro pracovníka v tomto případě vyvstává dilema, které je dané jeho pozicí ve společnosti a zároveň vztahem ke své profesi. Pokud pracovník nemá vnitřně vyřešený postoj k této problematice, a zároveň tedy není přesvědčený o smysluplnosti své práce, je velmi pravděpodobné, že tento aspekt bude mít zásadní dopady na kvalitní výkon profese. (Sýkorová, 2008). Pracovník by měl ke kontaktu s klientem přistupovat s uvědoměním, že tyto klienti jsou si často vědomi předsudků a stereotypů, které proti nim společnost zastává a jsou tím mnohdy poznamenáni. Měl by být tedy připraven na možné negativní přijetí jeho snahy navázat s klientem kontakt a nebyť překvapen nedůvěřivým přístupem klienta (Janoušková, Nedělníková, 2008).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODA VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Vzhledem k povaze našeho výzkumu, jsme za účelem co nejlépe naplnit výzkumný cíl, zvolili pro praktickou část kvalitativní formu výzkumu, která umožňuje kvalitní interpretaci sociální reality.

Pro kvalitativní formu výzkumu je typické zaměření na celý zkoumaný proces, nikoliv pouze na konečný výsledek. Výzkumníková role v kvalitativním výzkumu spočívá v zjišťování a pojmenovávání jevů a také ke zkoumání, jak k jevům došlo a jaký byl jejich průběh. Pro kvalitativní výzkum platí tři důležitá kritéria, mezi která se řadí kritérium spolehlivosti neboli reliability. Spolehlivé měření se vyznačuje shodnými výsledky při opakovaném měření za předpokladu, že u zkoumaného jevu nedošlo ke změně. Pro kvalitativní výzkum je typická nízká reliability. Tento aspekt kvalitativního výzkumu je dán nestandardizovanými metodami a subjektivním vnímáním daného problému výzkumníkem. Dalším kritériem kvalitativního výzkumu je validita. Ve vztahu ke kvalitativnímu výzkumu validita představuje pravdivost a platnost výzkumného procesu a také skutečnost, že to, co bylo zjištěno je postaveno na reálných důkazech. Posledním kritériem je přenositelnost, která spočívá v tom, že výzkumník by měl být schopen ukázat, jak je možno popsat určitou zkoumanou realitu a jak je možné srovnat ji s jinými kontexty (Švaříček, Šed'ová, 2014).

V rámci našeho výzkumu se zaměříme na předsudky a stereotypy pracovníků pomáhajících profesí. V závislosti se zkoumanou problematikou jsme zvolili kvalitativní přístup k datům známý jako interpretativní fenomenologická analýza (dále jen IPA), která je charakteristická svým fenomenologickým přístupem, který výzkumníkovi umožňuje podrobně prozkoumat respondentovi zkušenosti s daným fenoménem a zároveň pochopit, jaký význam prisuzuje určitým zažitým zkušenostem a jaký význam tyto zkušenosti pro respondenta měly (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013). IPA je zároveň považována za přístup, který dává výzkumníkovi prostor pro kreativitu a svobodu ve výzkumném procesu. Svou teoretickou pozicí IPA zasahuje do třech zdrojů, mezi které se řadí fenomenologie, hermeneutika a idiografický přístup (Willing, 2001).

V souvislosti s IPA studii jsou uváděny čtyři specifická kritéria validity. První z nich bývá označováno jako senzitivita ke kontextu, která je charakteristická specifickým výběrem respondentů, kteří dovedou kvalitně reprezentovat danou zkoumanou zkušenost. Senzitivita ke kontextu reprezentuje skutečnost, že samotní respondenti jsou určitým způsobem citliví

k informacím, které s výzkumníkem sdílí. Jedná se totiž o jejich individuální zkušenosti, a proto je potřeba při analýze dat dbát i na nejmenší sdělené detaily. Dalším kritériem je závazek a rigoróznost, který koresponduje s citlivým a respektujícím přístupem k našim respondentům. Kritérium transparentnosti svou povahou zasahuje do všech kroků výzkumného šetření, tedy do výběru respondentů, konstruování výzkumného rozhovoru, vedení rozhovoru, postoje výzkumníka k tématu výzkumu a interpretaci, přičemž jednotlivé výzkumníkovi kroky jsou logicky argumentovatelné. Posledním kritériem je dopad a užitečnost výzkumu. Užitečnost výzkumu by se měla vztahovat k možnému praktickému využití. Nejdůležitějším aspektem validity IPA analýzy je skutečnost, zda výsledky výzkumu přinášejí zajímavé, důležité či užitečné poznatky (Shinebourne, 2011 in Řiháček, Čermák, Hytych, 2013).

4.1 Výzkumný problém

Problematika předsudků a stereotypů zasahuje každého jedince ve společnosti. Lze říci, že předsudečnému a stereotypnímu myšlení se nevyhne nikdo z nás. Toto smýšlení o druhých se v běžném životě často projevuje nepodloženým negativním postojem k druhým lidem a ovlivňuje navazování mezilidských vztahů. V rámci našeho výzkumu se zaměříme na problematiku předsudků a stereotypů pracovníků pomáhajících profesí, u kterých mohou mít zásadní vliv na kvalitu práce s klientem. Konkrétně se zaměříme na pracovníky kontaktního centra, jejichž klientelu představují osoby drogově závislé. Právě tato cílová skupina bývá předsudky a stereotypy zatížena ve velké míře a ani pracovníci, kteří si práci s touto cílovou skupinou vybrali dobrovolně, nebývají předsudečného a stereotypního smýšlení ušetřeni. V praxi se poté jejich negativní postoj ke klientům může projevovat na kvalitě odvedené práce, může být skryt v nepodložených předpokladech a představách o cílové skupině či strachem z klientů, který způsobuje negativní dopady na samotné navazování kontaktu. Ve výzkumu se zaměříme na to, jaký dopad mají předsudky a stereotypy na výkon profese a jakými předsudky a stereotypy disponuje pracovník začátečník a pracovník s praxí ve vztahu ke zkušenostem s danou cílovou skupinou. V neposlední řadě nás zajímá také jakým způsobem se pracovníci snaží své uvědomované předsudky a stereotypy regulovat a tím omezit jejich dopad na kvalitu odvedené práce. Předpokládáme, že výsledky tohoto výzkumu by mohli vést k hlubšímu pochopení, jak pracovníci své negativní a stereotypní postoje ke klientům prožívají, jak vnímají, že

ovlivňují je samotné a jejich profesi a především, co jim pomáhá nejvíce k jejich odbourávání.

4.2 Výzkumné cíle

Hlavním cílem našeho výzkumu je zjistit, jak vnímají předsudky a stereotypy začínající pracovníci oproti pracovníkům s praxí. Pokusíme se zjistit, jak se v konfrontaci se zkušenostmi předsudky a stereotypy pracovníků vyvíjí a promítají do jejich chování a práce s klientem a zároveň se pokusíme co nejdetailněji pochopit, jak konkrétní zkušenosti prožívají. Zároveň je našim cílem zjistit, jak pracovníci své předsudky a stereotypy regulují, aby a zabránili tak dopadu na jejich výkon práce.

Hlavní výzkumný cíl:

Zjistit, jak vnímají předsudky a stereotypy začínající pracovníci a pracovníci s praxí.

Díličí výzkumné cíle:

1. Zjistit, jak se vyvíjí a promítají předsudky a stereotypy do chování a práce s klientem.
2. Zjistit, jak pracovníci regulují své předsudky a stereotypy.

4.3 Výzkumné otázky

Výzkumná otázka korespondovala s vybraným přístupem k výzkumu. Otázky v IPA výzkumu se svou povahou ptají na to, jak jedinec vnímá a subjektivně prožívá určitou situaci a jaký smysl daným zkušenostem přisuzuje (Smith, Osborn, 2003). Dalším důležitým faktorem je pozice výzkumníka v samotném výzkumu, který je charakterizován jako epistemologický, tedy že mezi výzkumníkem a zkoumanou realitou existuje určitý těsný vztah (Smith, Flowers, Larkin, 2009). Výzkumná otázka obsahuje určitý předpoklad o datech, která nám prozrazují a pomáhají pochopit, jaký postoj má člověk k danému fenoménu, jak jej prožívá a jak mu rozumí. Výzkumná otázka v IPA by měla především prozkoumávat a objasňovat respondentovu individuální zkušenost a přinést čtenářům porozumění (Řiháček, Čermák, Hytych, 2003). Vzhledem ke skutečnosti, že se IPA zabývá především zkušeností respondenta, je výzkumná otázka charakteristická svou otevřenou formulací (Smith, Osborn, 2003).

Hlavní výzkumná otázka:

Jak vnímají předsudky a stereotypy začínající pracovníci a profesionální pracovníci?

Dílní výzkumné otázky:

1. Jak se vyvíjí a promítají předsudky a stereotypy do chování a práce s klientem?
2. Jak pracovníci regulují své předsudky a stereotypy?

4.4 Design výzkumu

V rámci našeho výzkumu se snažíme především porozumět žité zkušenosti respondentů a tomu, jak daný fenomén prožívají a vnímají a prozkoumat, jak utváří význam těmto prožitým zkušenostem. V souvislosti s těmito faktory se nám jeví jako zvolit IPA jako nejvhodnější možnost. IPA se jeví jako vhodná alternativa přístupu k výzkumu především díky tomu, že z její perspektivy lze nahlížet a interpretovat způsob, jakým respondent prožívá své zkušenosti a jakým způsobem jim přisuzuje význam.

IPA je svou teoretickou pozicí zakotvena ve třech zdrojích, a to ve fenomenologii, hermeneutice a idiografickém přístupu. Propojenost s fenomenologií se projevuje především v zaměření na individuální zkušenost jedince, tedy jak respondent prožívá určitou zkušenost s konkrétními lidmi v konkrétním čase (Řiháček, Čermák, Šed'ová, 2013). Právě žitá zkušenost je ve fenomenologii klíčovým aspektem. Metoda fenomenologického popisu zásadně zasahuje především do samotné interpretace dat. Výzkumník prozkoumává a posléze prezentuje zkušenost z perspektivy respondenta. Měl by přitom brát v potaz, že při této prezentaci žitých zkušeností jiného člověka hraje velkou roli jeho subjektivní pohled na svět a také samotná interakce mezi ním a respondentem. Výzkumník tudíž otevřeně přiznává a je si vědom toho, že jeho vlastní postoje a přesvědčení jsou nezbytné k porozumění a interpretaci získaných dat v podobě žitých zkušeností respondenta (Smith, 2004). Dalším významným zdrojem při práci v IPA výzkumu je hermeneutický kruh a tzv. dvojité hermeneutika, která zdůrazňuje roli ve výzkumu jak respondenta, tak výzkumníka. Ze strany respondenta je předpokládáno porozumění své vlastní zkušenosti s daným fenoménem. Na druhé straně se výzkumník snaží porozumět tomu, jakým způsobem k tomuto porozumění u respondenta došlo (Řiháček, Čermák, Šed'ová). Jako poslední, ovšem neméně důležitý, je uváděn idiografický přístup IPA analýzy, který udává zaměření na jedince, kteří představují určitou specifickou skupinu zažívající specifické situace. Aby se mohl výzkumník přesunout k prozkoumávání dalšího případu, je nezbytné, aby nejdříve dosáhl porozumění prvního zkoumaného (Smith, 2004).

4.5 Výzkumný soubor

Výběr výzkumného souboru je velmi důležitým aspektem každého výzkumného šetření. Mnohdy tedy na správném výběru respondentů závisí samotná kvalita výsledků. Pro IPA studie je charakteristická práce převážně s menším počtem respondentů, a to vzhledem k již zmíněné fenomenologické povaze výzkumu. S fenomenologickým přístupem koresponduje snaha prozkoumat co nejdetailněji zkušenosti jedince, proto bývá žádoucí zaměřit se na menší počet respondentů, kteří přinesou kvalitní a dostatečnou reprezentaci zkoumaného fenoménu. Výzkumník musí při výběru respondentů zohlednit mnoho faktorů, a proto má volba výzkumného souboru nejčastěji povahu záměrného výběru (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013).

Výzkumný soubor v našem výzkumu tvoří dva pracovníci kontaktního centra. První respondent délkou výkonu své profese (1 rok) spadá do kategorie začátečník. Oproti tomu druhý respondent působí v profesi již 15 let. V souvislosti s výzkumnou otázkou, bylo naší snahou, aby rozdíl v délce výkonu profese obou respondentů byl významně rozdílný.

4.6 Metoda sběru dat

Prostřednictvím sběru dat, se co nejdetailněji pokoušíme vstoupit do světa respondenta a konfrontovat jej s různými situacemi a konkrétními stereotypy a předsudky a snažíme se pochopit, jak dané fenomény prožívá. Samotný sběr dat proběhl prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru, který se vzhledem k povaze výzkumu jevil jako nejadekvátnější. Jelikož v centru našeho výzkumu stojí respondent a jeho zkušenosti a prožitky, považujeme jako vhodné a žádoucí, umožnit především jemu, aby mohl o tématu volně hovořit. Otázky jsou postaveny způsobem, který respondentovi umožňuje vyjádřit se přímo k přednesenému fenoménu a zároveň mu dávají dostatečný prostor zavést své odpovědi a myšlenky směrem, kterým se sám chce v rozhovoru dát. Vzhledem k tomu, že jsme si vědomi náročnosti tématu, byly respondentům předloženy otázky ještě před uskutečněním daného rozhovoru, aby se na ně mohli dle uvážení připravit.

4.7 Analýza dat

Aspektem IPA analýzy je skutečnost, že při samotném analyzování dat, neexistuje jednotný správný či špatný postup a způsob, nýbrž výzkumníkovi je umožněno přistupovat k analýze vlastním kreativním způsobem. I přes tento charakteristický aspekt autoři uvádějí

kostru a jednotlivé fáze, které by měly být při analýze dodrženy a ze kterých jsme i my vycházeli (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013).

Na počátku analýzy stojí reflexe výzkumníkovi zkušenosti s daným tématem, během které by měl být výzkumník schopen relevantně pracovat se získanými daty a dbát na zachování validity celého analytického procesu. V dnešní době, která disponuje rychlým sdílením informací, které obzvláště ze strany médií nejsou vždy relevantní, je velmi jednoduché postavit si postoj k určité minoritní, odlišné skupině, na základě nepravdivých informací a představ. Jak je známo, ve společnosti není nikdo vůči předsudkům či stereotypům imunní, některé z nich působí neškodně, některé naopak určité škodlivé dopady mají. Právě u pracovníků pomáhajících profesí, může být jejich dopad na kvalitu práce a na klienta samotného zásadní. Z toho důvodu, považujeme za přínosné vědět, nakolik si pracovníci své předsudky a stereotypy uvědomují, jakým způsobem s nimi pracují a jak se samotné předsudky a stereotypy vyvíjí v průběhu praxe, prostřednictvím konfrontace se zkušenostmi. Právě osoby drogově závislé podléhají ve společnosti řadě předsudkům a stereotypním představám, které málokdy vycházejí z přímé zkušenosti. Uvědomění si vlastních předsudků a stereotypů, které výkon profese pracovníků kontaktního centra doprovázejí a mají ať už vědomé či nevědomé dopady na kvalitu práce, považují za první krok k jejich úspěšné regulaci a předpokládám, že výsledky našeho výzkumu mohou být v tomto ohledu přínosné i pro jiné pomáhající pracovníky.

Dalším krokem analýzy je čtení a opakované čtení získaných dat. Prostřednictvím tohoto kroku by mělo dojít k vyvolání aktivního zájmu výzkumníka o získaná data a také respondenta samotného. Jinými slovy se jedná o určité vcítění do respondentovi kůže a snahu se co nejdetailněji pochopit jeho pohled na daný fenomén. Za užitečný doplněk tohoto kroku považují také opakovaný poslech pořízené nahrávky, která mnohé informace dokreslí skrze respondentovu intonaci (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013).

Po čtení textu přichází krok charakteristický tvorbou poznámek a komentářů. Výzkumník by v tomto kroku neměl zavrhnout žádné části materiálu a přistupovat k datům s co možná největší otevřeností. Poznámky, komentáře a nápady, které se nám při čtení z textu vynořili jsme značili po stranách textu, přičemž zajímavé pasáže, které byly nositeli relevantních informací, jsme pro přehlednost zvýrazňovali.

Ve třetím kroku se již více přesouváme od čtení textu k práci s vlastními vytvořenými poznámkami. Hlavním cílem v této fázi je zredukovat objem vytvořených dat a poznámek

a formulovat témata, se kterými budeme posléze pracovat. Jedná se o určitou organizaci dat a jejich přípravu na interpretaci (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013).

Cílem čtvrtého kroku analýzy je nalézt souvislosti mezi jednotlivými vytvořenými tématy. Témata, která spolu souvisela, jsme skládali dohromady. Naopak došlo k vyřazení témat, které jsme vyhodnotili jako nekorespondující s naší výzkumnou otázkou. Seskupováním společných témat, vznikla určitá kategorie, které jsme posléze přidělili nadřazený pojem, který zastřešoval všechna témata, která do dané kategorie náleží. Stejný postup se opakoval i v případě analýzy dat druhého respondenta, pro kterého byl seznam vytvořených kategorií opět specifický a jedinečný.

Na závěr probíhá na základě společných objevených znaků propojení jednotlivých analýz. Ústřední otázkou, kterou si během tohoto kroku klademe je: Jaká je mezi zkušenostmi našich respondentů souvislost? Jak téma z jednoho případu osvětluje případ druhý? (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013).

5 INTERPRETACE A PREZENTACE VÝSLEDKŮ

Podstatou IPA interpretace je především výzkumníkovo představení daného fenoménu z pohledu respondenta. Interpretace zjištěných skutečností by měla být založena především na respondentových výrazech, popřípadě doložena jeho přímými citacemi (Smith, Flowers, Larkin in Řiháček, Čermák, Hytych, 2013).

Klíčové pro rozhovor v rámci IPA designu je, že sám respondent se snaží pochopit svojí žitou zkušenost, přičemž úlohou výzkumníka na druhé straně je snažit se pochopit, jak danou zkušenost chápe sám respondent. Výsledky rozhovoru nejdříve prezentujeme dle hlavních témat, které se při analýze rozhovorů vynořily. Posléze se zaměříme také na vztahy, které se mezi danými tématy jevily jako společné.

Tabulka 1 - Nadřazená témata

| Nadřazená témata | |
|-----------------------------|-----------------------|
| Respondent 1 | Respondent 2 |
| Nutný stereotyp | Nezbytná vybavenost |
| Nezbytná vybavenost | Období bez zkušeností |
| Obecná překvapení | Období se zkušenostmi |
| Pandořina skříňka | Pandořina skříňka |
| Faktor pracovního prostředí | Faktor prostředí |
| Zpovědnice | Zpovědnice |

5.1 Rozhovor 1. – respondentka M.

Respondentce M. je 24 let a do kontaktního centra nastoupila ihned po získání titulu Bc. v oboru Sociální pedagogika. Aktuálně je to tedy rok, co na pozici terénního sociálního pracovníka působí. Během studia nebylo jejím cílem pracovat s danou cílovou skupinou, v rámci povinné praxe se však rozhodla tuto oblast svého možného profesního uplatnění vyzkoušet a posléze dostala nabídku poskytující jí možnost se v organizaci po skončení studia uplatnit. Práce v kontaktním centru ji dle vlastních slov naplňuje, vidí v ní smysl a uvědomuje si, jak je pro klienty i širokou veřejnost tato služba nezbytná. Pro náš rozhovor jsme zvolily neutrální místo v podobě příjemné kavárny, která přinesla celému rozhovoru

uvolňující atmosféru, která byla skrze hloubku a náročnost probíraného tématu vítaným pomocníkem. Z průběhu rozhovoru jsem byla zpočátku nervózní, jelikož jsem si vědoma náročnosti pokládaných otázek. Na straně respondentky jsem pozorovala taktéž známky nervozity, proto jsme zpočátku rozhovor vedly v přátelském duchu pro uvolnění atmosféry. Respondentka M. byla však velmi vstřícná a s ochotou mi zodpověděla všechny mé otázky. V průběhu rozhovoru několikrát přiznala, že najít v sobě odpověď na danou otázku pro ni není vůbec jednoduché. Často na otázky zpočátku reagovala s přesvědčením, že daná problematika se jí nikterak nedotýká, i když samotná odpověď v některých případech ukázala opak. Náročnosti rozhovoru odpovídala také jeho délka, která překročila hodinu.

NUTNÝ STEREOTYP

1. Klientův vzhled a projevy

Respondentka ve své profesi vnímá určitý stereotyp, který by se ovšem dal označit, jako pro danou oblast působení nezbytný... *snažím se je oslovovat, tím pádem je hodnotím podle vzhledu... a to už může být z mojí strany stereotyp, protože vlastně já za nimi jdu skrz to, jak vypadají.* Celé sdělení respondentky dokresluje zásadní dodatek, který dle vyznění vnímá jako zásadní aspekt pro práci s konkrétní klientelou... *beru to prostě tak, že je to moje klientela a moje klientela takhle vypadá a takhle se chová a prvotní sympatie nebo antipatie se snažím dávat stranou.* Ve své profesi nespolehá na to, že se dostane do styku s klienty, kteří ji budou do určité míry sympatičtí, sama je si vědoma, že role sympatií či antipatií by mohla mít zásadní dopad na průběh kontaktu s klientem... *prvotní sympatie nebo antipatie se snažím dávat stranou, protože kdybych si měla ve svojí práci vybírat klienty podle toho, jak jsou mi sympatičtí, tak se s moc klienty vůbec nebavím... mám to v hlavě vyjasněné...*

NEZBYTNÁ VYBAVENOST

1. „Někde vzadu je to vždycky...“

Tohle je fakt taková specifická cílová skupina, u které to musíš mít v hlavě trochu srovnané... tato fráze během našeho rozhovoru nepadla pouze jednou, proto usuzuji, že má pro respondentku zásadní význam v přístupu k drogově závislým klientům. Již v průběhu rozhovoru jsem zaregistrovala, že respondentka používá velmi často spojení *typický klient/typické projevy*, což ve mně evokovalo dojem, že určitým nálepkovitým vnímáním této specifické cílové skupiny respondentka i přes prvotní popírání disponuje. *Smyšlením, jak na mě klient působí, bych se neměla nechat ovlivňovat...* i přes tuto skutečnost člověka mnohdy nevědomě, aniž by jedinec chtěl, ovlivňují různé informace a představy o druhých

lidech. Samotný podmiňovací způsob, který respondentka zvolila ...*neměla bych se nechat ovlivňovat...* značí, že je si vědoma toho, že v její profesi je skutečně nezbytné, aby se těmto vlivům dovedla bránit. Že i ona má svou Pandořinu skříňku, dokazuje tvrzení... *máš to tam někde vzadu schované... ale to vzadu mi přijde, že jako tam vždycky je při práci tady s tou cílovkou a záleží na tom, jak ty k tomu přistupuješ... já se snažím potlačit tady ty věci, úplně s tím člověkem začít od nuly.*

2. Role ochránce

Skutečnost, že si respondentka plně uvědomuje riziko působení předsudečného či stereotypního smýšlení, bylo během našeho rozhovoru potvrzeno jejími výroky hned několikrát... *když by ses tím nechal ovlivňovat, tak bys prostě nesplnil svou práci, jak máš... snažím se spíš vnímat to, že mě klient prostě potřebuje... já se vždy snažím ty věci potlačovat, nenechat se tím ovlivnit a prostě dělat svou práci.* Jako faktor, který nejzásadnější měrou ovlivňuje přístup respondentky, se mi jevila skutečnost, že chápe svou profesní roli... *jako jo, oni jsou drogově závislí, ty s tím teda nesouhlasíš, ale chceš splnit tu primární potřebu Harm Reduction a snižovat škody. Aby prostě když už teda bere, aby si co nejmíň ubližoval tím způsobem braní a také, aby svou závislostí co nejmíň ohrožoval okolí.* Jako zásadní tvrzení vnímám právě skutečnost, že respondentka, i přestože nesouhlasí s jednáním klientů a přirozeně tím má zakotvený určitý negativní postoj k této cílové skupině, nezmiňuje tendenci chránit pouze širokou veřejnost od rizik spojených s užíváním drog, ale také chránit klienta samotného.

OBECNÉ PŘEKVAPENÍ

1. Typický uživatel

Jak již bylo zmíněno, v průběhu rozhovoru jsem postřehla, že respondentka často uvádí pojem „typický uživatel“, což ve mně evokovalo dojem určité subjektivní stereotypizace klientely. Co se za tímto označením v mysli respondentky skrývá, odtemnily některé výroky... *nemají vůbec pojem o čase skrz smluvené schůzky a podobně... klient mluví už poněkoliťatě, že by chtěl zase do léčby, tak tobě běží v hlavě jen „jo, jasně, zase o tom mluvíš a nic neuděláš“.* Respondentka přiznala, že přestože k tendencím klientů vykročit ven ze závislosti přistupuje s nedůvěrou, vždy se snaží být nositelem klientovi změny a svůj postoj držet v pozadí. Během rozhovoru na mě působila dojmem, že je si svých určitých negativních postojů a myšlenek vědoma a některé z nich se jí samotné, možná právě díky probíranému tématu, odkryly. *Typický klient si chce povídat... neupřednostňuju toho, kdo*

má byt a neodfláknou práci s tím, který je typický uživatel, kterého potkáš na ulici... Tento výrok v sobě, pro mé pochopení respondentčina pohledu na „typickou klientelu“, byl nejzásadnější. Respondentka M. se během své práce setkala jak s uživateli, kteří jsou nejen ní, ale i širokou veřejností vnímáni jako „typičtí“. Na druhou stranu se setkala také s uživateli, kteří vedou běžný život a nejsou zatíženi předsudečným či stereotypním vnímáním právě proto, že nevykazují ony „typické znaky“ a tím je jejich závislost skryta za pomyslnou oponou. Přesto, že tato nálepka „typického uživatele“ hraje pro širokou veřejnost bezpochyby určitou roli ve vnímání a posuzování drogově závislých osob, pociťuji jako podstatný a zásadní rozdíl přístup respondentky. Ta, s notnou dávkou jistoty uvedla, že vnímání „typického“ a „netypického“ klienta má na její práci nulový dopad... je pravda, že na některých klientech není jejich závislost vůbec znát, ale ani v tom případě nevnímám žádnou změnu ve svém přístupu.

2. Očekávání a překvapení

Obdobně, jako v případě často zmiňovaného označení „typický uživatel“ jsem vnímala, že ve větší míře respondentka hovořila také o zkušenostech, ve kterých zažila moment překvapení... *překvapí mě, že vypadá takhle, že je to náš klient a kdybych ho potkala na ulici, tak bych ho neoslovila... čekáš, že půjdeš k někomu na byt a říkáš si „to zas bude takový rozházený, neuklizené...“, ale když prostě je ten byt udržovaný a tak, tak tě to překvapí... zvládá chodit do práce, starat se o domácnost a do toho ještě fetovat... Vzhledem k tomu, že k momentu překvapení musí dojít na základě dřívějšího předpokladu, usuzuji, že v případech, které respondentka zmínila jako „překvapující“, disponovala opačným, zkušenostmi nepodloženým očekáváním. Z uvedených slov lze usuzovat, že jejím subjektivním předpokladem před tím, než došlo ke konfrontaci s opačnou situací, bylo stereotypní a zároveň do určité míry předsudečné vnímání osob drogově závislých jako klientů, kteří ve středobodě zájmu mají pouze drogy. Skutečnost, že někteří klienti disponují starostí o domácnost a jejím udržováním, vykonávají řádnou výdělečnou činnost a nezanedbávají péči o vlastní osobu, bylo pro respondentku zdrojem překvapení a tudíž něčím, co nekorespondovalo s jejím předchozím postojem a očekáváním... *překvapí mě, že vypadá takhle, že je to náš klient a kdybych ho potkala na ulici, tak bych ho neoslovila... když prostě je ten byt udržovaný a tak, tak tě to překvapí... Do určité míry jako opačná situace, tedy konfrontace pozitivního očekávání s negativní zkušeností, na mě zapůsobila následující uvedená zkušenost... člověk by si řekl, že lehčí práce bude s tím, který má právě to zázemí a není to na něm znát, ale pravda je, že tito klienti nejsou tolik otevření. Tento**

postoj vnímám z největší části ovlivněný pocitem, že klient, který má zázemí a nedisponuje „typickými znaky“ a do určité míry vede standardní způsob života, bude automaticky více spolupracující. Pravdou je, že v obou případech se stále jedná o uživatele drog.

PANDOŘINA SKŘÍŇKA

1. Drogy a rodičovství

Mně jako teda nedělá dobře, když jsou při tom našem kontaktu s klientem děti těch klientů... když jsem na bytě a těm rodičům nezáleží na tom, jestli to dítě tu výměnu vidí... vnímám přítomnost toho dítěte, a to mi nedělá dobře. U tohoto jsem si vědoma, že se chovám k němu asi i trošku jinak... Když respondentka sama navedla téma na roli klientů jakožto rodičů, vnímala jsem její rozdílný přístup a postoj k této problematice rozdílně nežli u předchozích témat, kde měla svou roli a přístup vnitřně vyjasněn. Asi tam mám takový ten předsudek, že jak se dovede závislá žena postarat o malé dítě... Respondentka svůj předsudečný postoj nevztahuje ke skutečnosti, že se jedná o klientku drogově závislou, nýbrž o klientku drogově závislou, která je matkou. Snažím se vnímat hlavně to, že tam jdu za účelem té výměny a odvést práci.

FAKTOR PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ

1. Kolegové

Třeba dojde kolega, který měl s novým klientem první kontakt a třeba řekne: „Hele, on byl úplně divný a mluvil úplně mimo“, tak už tě to asi nějakým způsobem ovlivní a jdeš s tím do toho. Respondentka uvedla, že mimo vlastní postoje ke klientům, které se formovaly skrze subjektivní zažitou zkušenost, může mnohdy za tvorbou určitého předsudečného postoje ke klientům dojít skrze zážitky kolegů z pracovního týmu. Zažila jsem, že třeba kolega ty svoje antipatie neuměl ovládnout a zeptal se mě, jestli bych za jedním klientem nemohla jít místo něj... Snažím se s tím člověkem začít od nuly. Já to tak osobně teda mám. Nebo teda snažím se mít, i když tě to v té hlavě pořád straší, protože už ti to někdo řekl a už máš nějaké povědomí o tom člověku... Usuzuji, že respondentka si uvědomuje riziko informací z doslechu a snaží se ke klientům přistupovat bez tohoto zkresleného postoje. Zároveň vnímám, že si uvědomuje možné nechtěné ovlivnění práce s klientem za předpokladu, že je pracovník ovládán určitým negativním postojem.

2. Sociální síť aneb klientova složka

Respondentka uvedla, že služba disponuje faktorem anonymity, což má primárně působit jako ochrana pro klienta... *my jsme teda primárně anonymní služba, ale pracujeme hodně taky přes Facebook a tam si většinou proklikneš ten klientův profil a zjistíš o tom člověku něco skrz fotky... mají tam třeba vyfocenou čáru nebo trávu a neuvědomují si ty rizika...* Dle toho, co respondentka uvedla, vnímám, že z její perspektivy se jedná také o určitou přidanou hodnotu pro pracovníky, která je chrání před případným ovlivněním postoje ke klientovi před tím, než s ním skutečně přijdou do kontaktu... *ten Facebook tě do určité míry dovede ovlivnit, protože ten člověk ti tam třeba napíše, že by měl zájem o výměnu a ty se na něj podíváš, a to je pro tebe vlastně taková jeho pomyslná složka.* Respondentka o Facebookovém profilu klientů hovořila jako o „klientově složce“, která v negativním slova smyslu napomáhá zformovat určitý obrázek o klientovi před osobním kontaktem... *takže tohle ti v hlavě něco zakotví a vytvoří ti to nějaký obrázek.* Usuzuji, že respondentka považuje anonymitu služby přínosnou jak pro klienty, tak pro pracovníky a je si vědoma toho, jak dovedou zprostředkované informace ovlivnit její postoje a tím mít dopad na její kontakt s klientem... *upřímně se snažím zase tohle nevnímat a nelustrovat jim ty Facebooky, protože jsem si vědoma, že by mě to do určité míry mohlo zase ovlivnit.* Osobně vnímám určitou korelaci mezi informacemi z klientova Facebookového profilu a respondentčinou důvěrou vůči klientovi vztahující se ke změně jeho životního stylu... *mají tam třeba vyfocenou čáru nebo trávu... je mu asi jedno, jak to ovlivní jeho život do budoucna, práci, vztahy a tak dále.*

ZPOVĚDNICE

1. Pandořina skříňka

Respondentka charakterizuje své smýšlení o osobách drogově závislých před tím, než začala s touto cílovou skupinou pracovat následovně... *než jsem začala pracovat s touto skupinou, tak jsem si myslela, že jsou to prostě lidi, kteří kradou, nepracují, jsou agresivní a nedá se s nima bavit.* V tomto výroku pociťuji určitou počáteční sumarizaci klientů a lze předpokládat, že zpočátku tímto postojem a představami byl prvotní kontakt s klienty do určité míry ovlivněn... *než jsem začínala, měla jsem zkrátka strach.* Z respondentčina vystupování jsem cítila, že hovoří o aspektech, které řadí do minulosti a aktuálně její výkon práce již neovlivňují a mnoho domněnek jí bylo vyvráceno konfrontací s odlišnou realitou... *máme i klienty, kteří mají normálně byt, chodí do práce, prostě nejde to na nich poznat a myslím, že ani jejich nejbližší okolí to o nich neví. A když jdeme k nim na byt, tak i ten byt vypadá super.* K úsilí klientů snažit se svou situaci změnit, se však i nadále staví s určitými

předsudky, podtrženými do určité míry také stereotypním pohled na danou klientelu... *u většiny klientů předpokládám, že nemají snahu si najít práci nebo se svou situací něco dělat.* Vnímala jsem, že tento postoj k eventuální změně životního stylu klientů společně s předpokladem laxního přístupu k aspektům, které by mohly být ovlivňující při jejich případné snaze o změnu své životní situace, je v respondentce stále zakotven a přisuzuje klientele určitou nálepkou nezměnitelnosti. *Předsudky a stereotypy o této skupině určitě jako jsou a kolují mezi lidmi, především, že jsou nezaměstnatelní a nedochvilní, protože z vlastní zkušenosti vím, že nemají vůbec pojem o čase skrz smluvené schůzky a podobně. Často se ti stane, že se domluví a zapomene na to, vůbec se neomluví, a to už ti prostě nějaký obrázek o nich zase udělá, no.* Respondentka vnímá, že společnost vůči této skupině zastává řadu postojů, které svým vyzněním spadají do kategorie předsudků a stereotypů a některé z nich zastává i ona sama.

2. Regulace

Nemohla bych tu práci dělat, kdybych tady to všechno v sobě neměla vyřešené a kdybych se aspoň nesnažila nechávat to někde vzadu v hlavě. O nutnosti, mít v sobě vyřešený postoj k této specifické klientele hovořila respondentka více než jednou a osobně vnímám, že tento aspekt považuje za nejdůležitější faktor, kterým musí pracovník disponovat, aby dovedl kvalitně odvést svou práci. Sama několikrát uvedla, že při kontaktu s klientem je pro ni nejdůležitější, přistupovat k němu s čistým štítem. *Snažím se s tím člověkem začít od nuly...* a držet pod pomyslnou pokličkou informace, které se k ní dostanou od kolegů či z jiných zdrojů *.....třeba dojde kolega, který měl s novým klientem kontakt a řekne: „Hele, on byl divný a mluvil úplně mimo“ ... snažím se to nějak upozadit... Ten Facebook mě do určité míry dovede ovlivnit ... snažím se tohle nevnímat a nelustrovat ty Facebooky...* Vnímala jsem, že respondentka je si vědoma faktorů, které by mohly mít vliv na její postoje a smýšlení a snaží se před nimi vědomě chránit. Některé postoje, které mohou mít negativní dopad na práci, však i přes snahu chránit kvalitu odvedené práce nestačí respondentka regulovat sama a zásadní pomoc pro ni představují supervize... *mně osobně teda v tomto ohledu pomáhají supervize. Máme týmovou supervizi a když vnímáš, že máš nějaký problém nebo něco nemáš nastavené správně, tak máš kde o tom mluvit. Mně to hodně pomohlo s problémem s dětmi. Vzešlo pravidlo, že s těmi klienty budeme o té přítomnosti dětí u výměny mluvit a tím zjistíš i jak to vnímají a že se s nima o tom mluvit dá.* Jako zásadní zde pro respondentku shledávám možnost si o svých problémech promluvit a tím je do určité

míry regulovat, a to především prostřednictvím supervizí, ale také komunikací se samotným klientem.

5.2 Shrnutí

Respondentka je si vědoma, že v oblasti práce s uživateli drogově závislími panují postoje, které spadají do skupiny předsudků a stereotypů a jsou tedy založeny na nepodložených představách a informacích. V rámci výkonu své profese shledává určitou oblast stereotypů, které by se daly označit jako „nutné stereotypy“. Ty vnímá jako určité nálepkovité představy o tom, jak se uživatelé drog chovají a vystupují a plní pro ni roli vodítka pro vyhledávání a oslovování klientů. Tyto stereotypní představy se vztahují především na oblast vzhledu. Ke vzhledu a celkovému vystupování se často vztahuje nežádoucí vytvoření prvního dojmu a formování sympatií či nesympatií k danému jedinci. Respondentka je si toho vědoma a sama uvádí, že prvotní sympatie nebo antipatie se snaží dávat stranou a tím zamezit negativnímu dopadu na průběh kontaktu s klientem. Vnímám, že respondentce se daří úspěšně stavět pomyslnou hranici mezi postoji k dané klientele, vycházející z jejího osobního života a postoji, kterými je potřeba disponovat v rámci profesní vybavenosti. Respondentka sama uvedla, že kdyby pro ni sympatie měly představovat vodítka pro navázání kontaktu, řada klientů by zůstala opomenuta. Vnímám, že respondentka považuje nutnost mít tento aspekt vyjasněn jako zásadní nejen pro výkon samotné profese, ale také pro kvalitní průběh kontaktu s klientem. Respondentka si uvědomuje, že se jedná o velmi specifickou cílovou skupinu, se kterou lze označit jako nezbytné, aby pracovník měl svůj postoj dle jejích slov „*v hlavě srovnaný*“. Předpokládám, že toto tvrzení vnímá vnitřně respondentka jako zásadní. Při tomto předpokladu vycházím ze skutečnosti, že na důležitost mít vnitřně všechny předsudečné postoje a stereotypní vnímání klientů v sobě samotné vyjasněné, poukazovala při našem rozhovoru hned několikrát.

Čím hlouběji jsme se v rozhovoru dostávali, tím více se začínaly pomocí určitých frází, slovních spojení a také způsobu intonace odkrývat aspekty, které mi napovídaly, že i přes počáteční respondentčino přesvědčení, že svůj postoj k této specifické klientele má vnitřně vyjasněn, se i u ní dají pozorovat určité stereotypní tendence a předsudečné smýšlení. Respondentka často používala spojení „typický klient“, které lze označit jako určitou sumarizaci klientových znaků, způsobu chování, ale také subjektivního očekávání, které respondentka k této „typické klientele“ vztahuje. Respondentka vnímá „typického klienta“

jako nedochvilného a bez zázemí, tedy vyskytujícího se převážně na ulici. Její přístup se projevuje nedůvěrou v případnou snahu klienta o změnu své situace. Možného negativního dopadu je si vědoma a snaží se tento postoj držet v pozadí. Z rozhovoru vyplynulo, že respondentka během výkonu své profese přišla do kontaktu s uživateli drog, které vnímá jako „typické“, ale také s uživateli, kteří se vymykají běžným představám o osobách drogově závislých. V postoji ke klientům, kteří žijí běžným životem, mají své zázemí a často ani jejich nejbližší okolí o jejich závislosti neví, nepociťuje respondentka odlišný přístup, než k „typické“ klientele.

Respondentka uvedla, že její předchozí očekávání vycházející z určitého zažitého stereotypního a předsudečného vnímání dané cílové skupiny, bylo v některých případech konfrontováno s momentem překvapením, tedy se situací, která neodpovídala respondentčiny předpokladům. Jednalo se například o klientův vzhled, který v některých případech nijak nekorespondoval s respondentčinymi představami o „typických“ uživatelích drog a při vlastním vyhledávání klientely by daného člověka, jak sama uvedla, neoslovila. Respondentka dále vycházela z předpokladu, že klienti mají ve svém zájmu především užívání drog, které jim brání v obstarávání běžných životních úkonů, jako je například finanční zajištění a péče o domácnost. Respondentka sama uvedla, že jedním z jejich předsudků vůči osobám užívajícím drogy byl předpoklad, že se řadí do skupiny nezaměstnatelných osob. Ke kontaktu s uživatelem a uvědomění si skutečnosti, že se jedná o aktivního uživatele drog, přistupovala respondentka s předpokladem, že s takovým klientem bude automaticky jednodušší spolupráce. V tomto případě se její očekávání dostalo do konfrontace s opačnou skutečností, kterou komentuje slovy.... *pravdou je, že tito klienti nejsou tolik otevření*. Nabízí se tedy úvaha, zda za primární aspekt, který ovlivňuje přístup a očekávání respondentky, lze považovat skutečnost, že se jedná o osoby drogově závislé nebo o to, jak uživatel působí a jak se zapojuje do běžného života...?

Jako problémovou oblast, kterou sama respondentka vnímá, že se promítá do jejího chování a přístupu ke klientům, je kontakt s osobou drogově závislou, která zároveň zastává roli rodiče a celý průběh kontaktu se odehrává za přítomnosti klientova dítěte. Respondentka je si v této situaci vědoma svého předsudečného postoje ke klientům. Tento postoj je ovlivněn především přesvědčením, že závislá žena se nedovede kvalitně postarat o své dítě a také aspektem přítomnosti dítěte u výměny. I přes skutečnost, že si respondentka svůj předsudek uvědomuje, pomocníkem pro jeho odstranění byla až podstoupená supervize. Jako účinný prostředek k umírnění daného předsudku se projevila možnost si o daném

problému promluvit nejen se supervizorem, ale i se samotným klientem a snažit se pochopit jeho vnímání dané skutečnosti. Vnímala jsem, že respondentčin negativní postoj se nevztahuje ke klientele samotné, tedy že stěžejní není skutečnost, že se jedná o osobu drogově závislou, nýbrž, že se jedná o klientku závislou na drogách, která je matkou. Taktéž jsem vnímala, že respondentka je si vědoma, že tento předsudek má dopad na výkon její profese a patrná byla její snaha ho odbourat, aby nenarušoval průběh kvalitní práce s klientem, který potvrzovala slovy...*snažím se vnímat hlavně to, že tam jdu za účelem té výměny a odvést práci.*

Respondentka uvedla dva zdroje informací, které souvisí s pracovním prostředím a které subjektivně vnímá jako do určité míry ovlivňující její postoje ke klientům před prvotním kontaktem. Jedním z nich jsou informace a poznatky o klientech, které kolují v rámci pracovního týmu. Respondentka vnímá, že zkušenosti kolegů a informace, které kolegové sdílí, mají dopad na její přístup ke klientovi a mohou být stavebním kamenem pro formování určitého předsudečného postoje. Faktor anonymity, kterým služba disponuje, lze vnímat jako určitou ochranu pro klienty. Z rozhovoru jsem poznala, že dle respondentky se jedná také o určitou přidanou, ochrannou hodnotu pro pracovníky, kteří jsou anonymitou klientů chráněni před případným ovlivněním postoje na základě nepodložených informací. Za určitou klientovu složku, která obsahuje informace, které mohou negativně ovlivnit pracovníkům postoj ke klientovi ještě před samotným kontaktem, lze označit facebookový profil, přes který mohou klienti požádat o výměnu. Respondentka si uvědomuje, že informace, které jsou mnohdy do určité míry vizitkou klientova postoje ke svému způsobu života, dovedou ovlivnit její vnímání klienta a následně mít dopad na samotný průběh kontaktu s klientem. Pro zachování kvalitního kontaktu s klientem bez zatížení možným nálepkovitým či předsudečným přístupem, se respondentka snaží získat o klientovi pouze nezbytně nutné informace potřebné pro kvalitní výkon práce.

Respondentka před výkonem profese zastávala smýšlení o cílové skupině, které lze označit jako předsudečné a stereotypní. Její postoj ke klientům byl ovlivněn přesvědčením, že se jedná o jedince, kteří kradou, vyhýbají se práci, jsou výbušní a agresivní a je s nimi obtížná komunikace. Prvotní navazování kontaktů a jednání s klientem bylo zatíženo pocitem strachu a nedůvěry. Mnohé přesvědčení a domněnky byly konfrontovány s rozdílnou realitou, která pozitivně přispěla ke změně postojů a zkvalitněla průběh práce s klientem. U respondentky i nadále převažuje vůči klientům nedůvěra a skepse vůči

případnému vyjádření snahy o změnu své životní situace a přisuzuje klientům určitou nálepkou „nezměnitelnosti“.

Respondentka vnímá jako zásadní předpoklad pro výkon profese s osobami drogově závislými, aby měla v sobě vyřešený svůj případný negativní postoj k jejich způsobu života. V opačném případě je si vědoma možných negativní dopadů na efektivitu práce s klientem. Respondentka je přesvědčena, že za předpokladu, že by nebyla schopna své negativní a stereotypní postoje ke klientům skrývat, nedovedla by danou práci vykonávat. Být schopen si uvědomit své předsudky a stereotypy, a především umět s nimi pracovat a co možná nejvíce je regulovat, považuje za jednu z nejdůležitějších schopností, kterými musí pracovník disponovat. Samotná respondentka se snaží všechny negativní postoje upozadit a přistupovat ke klientovi s čistým štítem a soustředit se především na kvalitní plnění práce. Ústředním problémem, u kterého respondentka vnímala, že ovlivňuje její chování vůči klientovi a tím i samotný průběh práce, byla práce se závislými matkami. V této situaci respondentka vnímala, že předsudky, podtržené určitými stereotypy o drogově závislých matkách, jsou natolik silné, že na jejich regulaci sama nestačí. Jako zásadní pomocník zapůsobily týmové supervize, kde měla respondentka možnost konzultovat a uvést své problémy do diskuze a získat vodítko, jak si s daným problémem poradit. Jako účinné se ukázala jednak možnost své problémy sdílet s kolegy v týmu, ale také snažit se situaci konzultovat se samotným klientem a zjistit, jak na danou situaci pohlíží on sám.

Tabulka 2 - Respondentka M. témata

| Nadřazená témata | Podtémata |
|-----------------------------|---|
| Nutný stereotyp | <i>Klientův vzhled a projevy</i> |
| Nezbytná vybavenost | <i>Někde vzadu je to vždycky...</i> |
| | <i>Role ochránce</i> |
| Obecná překvapení | <i>Typický uživatel</i> |
| | <i>Očekávání a překvapení</i> |
| Pandořina skříňka | <i>Drogy a rodičovství</i> |
| Factor pracovního prostředí | <i>Kolegové</i> |
| | <i>Sociální síť aneb klientova složka</i> |

| | |
|------------|--------------------------|
| Zpovědnice | <i>Pandořina skříňka</i> |
| | <i>Regulace</i> |

5.3 Rozhovor 2. - Respondentka A.

Respondentka A. působí jako terénní sociální pracovníce již 12 let. Respondentku jsem před uskutečněním rozhovoru neznala a samotný rozhovor bylo nutné vlivem mimořádné situace uskutečnit pomocí online rozhovoru. Obdobně jako před prvním rozhovorem jsem také respondentce A. poskytla všechny otázky k nahlédnutí již před uskutečněním rozhovoru. Stejně jako první respondentka i respondentka A. uvedla, že odpovídat na jednotlivé otázky pro ni nebylo právě jednoduché. Zároveň však v zaměření mého výzkumu shledávala možnost k zamyšlení se nad daným tématem, které se jí samotné dotýká a možnost vyjasnit si své vlastní vnímání dané problematiky.

NEZBYTNÁ VYBAVENOST

1. Profesionální výbava pracovníka

Respondentka shledává jako nezbytný aspekt pro práci s uživateli závislými na drogách, aby pracovník měl vnitřně jasně vyjasněné, zda je pro něj práce s touto cílovou skupinou vhodná... *každý předem ví, s jakou skupinou bude pracovat a k profesionální výbavě sociálního pracovníka jistě patří i to, aby předem zvážil, jestli je daní sociální skupina pro něj vhodná.* Na toto poznání sebe sama klade respondentka silný důraz. Sama konstatovala, že pokud by cítila, že je zatížena určitým předsudkem k tomu, jaký život klienti vedou, znamenalo by to zásadní problém pro výkon profese s touto klientelou... *pokud bych měla problém, že nemají život jako ze škatulky a že někteří jsou sociálně vyloučení, tak bych pravděpodobně přemýšlela o tom, zda je vhodné tuto práci vůbec dělat.* Na klientelu se snaží nahlížet především z lidského hlediska a nesoudit ji za cestu, kterou si vybrala... *myslím, že je hlavní respektovat toho klienta, ať už je jakýkoliv. Není moje věc, že bere drogy, pro mě to z něho nedělá horšího člověka, protože nikdo neví, co si v životě zažil a proč je začal brát.* Respondentka plně respektuje životní styl klientů a to, že droga tvoří součást jejich života bere jako volbu, kterou jí nenáleží soudit a která neovlivňuje její pohled na klienty... *to, že berou drogy je jejich rozhodnutí a ty nemáš právo je za to soudit.* Zároveň má vyjasněné své profesní zaměření a jako důležité vnímá především to, aby v rámci své profese zajistila, aby

klienti svou závislostí co nejméně ohrožovali sebe a okolí... *jen se snažíš zabezpečit, aby když už teda berou, tak tím co nejméně ohrožovali sebe a ostatní.*

2. Vzhled a projevy

Respondentka uznává, že stejně jako v běžném životě a v každém jiném povolání, při kterém dochází ke kontaktu s lidmi, může dojít k ovlivnění průběhu kontaktu skrze prvotní sympatie či antipatie vůči klientovi... *já bych řekla, že v tomto ohledu je to stejné jak v každé jiné práci, kde dochází ke kontaktu s lidmi. Může se stát, že budeš mít klienta, který ti nebude sympatický, ale neodmítneš ho kvůli tomu. Zároveň uznává, že určité ovlivnění skrze aspekt sympatií a antipatií může nastat... člověk je vstřícnější k někomu, kdo je mu sympatický..., ale dodává, že v kontextu práce s danou cílovou skupinou příliš s aspektem sympatií nepočítá... ale upřímně v kontextu naší práce se to moc často nestává a řekla bych, že s tím ani nikdo nepočítá. Respondentka zároveň zdůraznila, že za svou praxi nikdy antipatie ke klientům neměla zásadní vliv na její práci... s čistým svědomím můžu říct, že za celou dobu mojí praxe jsem neobešla klienta, který by mi byl nesympatický nebo mě od něj odrazil vzhled, projevy nebo celkový stav. Zároveň přiznává, že sympatie vůči klientovi a jeho projevy vůči ní samotné, mohou pozitivní měrou ovlivnit průběh celého kontaktu... pokud je někdo slušný a baví se s námi, tak se to odráží i na mém přístupu. Respondentka je si vědoma úskalí a aspektů, které s sebou nese práce s osobami drogově závislými a je s nimi v rámci své práce plně ztotožněna a tím se chrání, aby její výkon profese nikterak negativně neovlivňovali. Primárním úkolem pro ni zůstává, především splnit svou pracovní roli... hlavním cílem mojí práce je výměna materiálu, a to je všechno, na co bych měla zaměřovat pozornost. Osobní sympatie ke klientům mi tento úkol určitě neovlivňují. Věděla jsem, že si nevybírám práci s lidmi jako ze škatulky. Zároveň vnímám, že respondentka respektuje tuto cílovou skupinu především na pracovní úrovni... myslím, že každý z nás je připravený, že to nebudou zrovna lidi, se kterými by ses bavila v normálním životě.*

3. Nastavení mysli

Respondentka vnímá jako nezbytné mít pro výkon profese s touto klientelou nastavená odlišná měřítká, nežli má v běžném životě... *když děláš tu práci, tak si to musíš v hlavě trochu přepnout do jiného módu a neposuzovat je takovým metrem, jakým posuzuješ jiné lidi. Vnímala jsem, že pokud by neměla vnitřně vyjasněný respekt ke klientům včetně jejich způsobu života, byla by to zásadní překážka pro výkon profese s touto klientelou... musíš to mít v hlavě srovnané a upřímně si nedovedu představit, že by někdo tuto práci dělal a neměl by to takhle nastavené. V rámci výkonu své profese se respondentka zaměřuje především na*

důležitost jejího povolání a na to, co je posláním její profese... *je pro mě asi hlavní si připomenout, proč tu práci dělám, a to vnímat jako nejdůležitější...* a osobním preferencím a pocitům nedovoluje, aby do výkonu profese zasahovaly a negativně ji ovlivňovaly... *nějaké obavy, sympatie, nesympatie nebo to, jak na mě klient působí nechávám bokem. A tím prostě nedovolím, aby mi to práci ovlivnilo.* Respondentka několikrát zdůraznila, že jako nezbytné považuje přistupovat ke každému klientovi s čistým štítem... *jdu do toho kontaktu s čistým štítem... je fakt nejdůležitější přístup s čistou hlavou.* Respondentka si uvědomuje, že vytváření neoprávněných postojů na základě domněnek a nepodložených informací, by mohlo zásadně ovlivnit kontakt s klientem... *domýšlení nebo obavy se musí z hlavy vytlačit, jinak by to mělo vliv na ten kontakt, a to nikdo nechce.* Zároveň vnímá, že nezbytné je především poznat sám sebe a naučit se pracovat se sebou samotným a svou myslí... *je to o tom naučit se pracovat sám se sebou.*

OBDOBÍ BEZ ZKUŠENOSTÍ

1. Vnímání klientů

Když respondentka začínala působit jako sociální pracovnice s uživateli drog, potýkala se s určitými negativními představami o klientele, které byly příčinou obav z navazování kontaktů... *při těch prvních kontaktech, než jsem si trochu zvykla a nasbírala jsem zkušenosti hlavně v tom, že člověk se bojí zbytečně, tak jsem si často říkala "jaci asi budou, jak na mě zareagují?"* Zároveň si uvědomuje, že tohle přemítání o klientech bylo příčinou, proč její prvotní navazování kontaktů s klienty bylo zatíženo rouškou strachu a negativními vlivy... *nikdy ty moje představy nebyly úplně pozitivní a samozřejmě, že tě to potom zbytečně negativně ovlivní.* Právě domýšlení si reakcí, kterých by se pracovník mohl ze strany klientů dočkat či připisovat klientele určité znaky chování, zpětně shledává respondentka jako zabraňující tomu, kvalitně odvést práci... *ono je totiž celkově nejhorší si něco domýšlet nebo si v hlavě rýsovat zbytečně nějaké scénáře. Tak jsem to měla, když jsem začínala.* Respondentčiny prvotní, do určité míry negativní představy o klientech, které se promítly do předsudečného a stereotypního vnímání klientů dokazuje tvrzení... *na začátku by mě nikdy nenapadlo, že se setkám s lidmi, kteří mají práci, byt, rodinu... myslím, že když se řekne "feťák", tak si nikdo nepředstaví někoho, jako jsem teď popsala. Já jsem to tak samozřejmě taky měla, pro mě to byl někdo, kdo se poflakuje v parcích a krade peníze na drogy, jeho byt je lavička a vztahy s rodinou a přáteli má na nule.* Tato představa se v průběhu výkonu profese dostala do konfrontace s odlišným zjištěním... *no, jenže pak jsem měla kontakt s uživateli, kteří to zázemí mají a jejich blízké okolí mnohdy ani neví, že jsou na drogách.*

Respondentka přiznává, že se zpočátku potýkala se strachem ze samotných klientů... *když jsem nastupovala na toto místo, měla jsem určité obavy, jednak teda z práce samotné, ale nebudu lhát... i ze samotných klientů. Člověk má strach a plnou hlavu teorií o něčem, co je pro něj nové.* Změnou prošlo také její smýšlení o klientech jako jednotlivcích a klientech ve skupině, které taktéž dokazuje, že od klientů očekávala spíše výbušné chování... *na začátku jsem klienta ve skupině a klienta jako jednotlivce vnímala trochu jinak, než je tomu teď. Na začátku jsem si říkala, že jednotlivce zvládnou líp než skupinu, kdyby třeba začal být agresivní nebo zareagoval nějak nemístně.* Po létech působení v praxi se jí, jak sama říká, zásluhou zkušeností pohled změnil... *na začátku jsem měla ze skupiny spíš strach, teď už to беру jako plus, takže si zase říkám... nejdůležitější jsou zkušenosti.*

2. Role domněnek

Ono je totiž celkově nejhorsí si něco domýšlet... domýšlení nebo obavy se musí vytlačit, jinak by to vliv na ten kontakt mělo... Je zřejmé, že respondentka si uvědomuje nebezpečí, které s sebou nese vytváření apriory úsudků. Právě toto domýšlení a přisuzování určitých znaků klientům ještě před tím, než skutečně dojde ke kontaktu, shledává respondentka jako ohrožující kvalitní interakci s klientem. Z rozhovoru jsem vnímala, že respondentka je si z vlastní zkušenosti vědoma, jak dovedou tyto nepodložené domněnky ovlivnit kvalitu kontaktu s klientem a umění odsunout nepodložené informace a domněnky stranou považuje jako nezbytnou dovednost a připravenost k profesi. *Na začátku jsem nevěděla, do čeho jdu a měla jsem spoustu různých teorií a představ v hlavě... když mi tehdy někdo říkal, že není z čeho mít strach a já jsem před sebou zrovna měla kontakt s někým, kdo nevypadal, jakože není důvodu mít strach a obavy, tak by mi můj postoj nevymluvil nikdo.* Lze konstatovat, že respondentka se na začátku výkonu profese potýkala s určitými předsudečnými postoji, které byly zdrojem především strachu z klientů. Vlivem těchto předsudečných postojů došlo především k vystavění určité ochranné bariéry, která mohla tvořit do určité míry zábranu pro kvalitnější navázání kontaktu s klientem... *jdu do toho kontaktu s určitou bariérou, pokud jde o nějakého klienta nebo více klientů, na kterých vidíš, že jsou v tom hluboko nebo popřípadě, že jsou zrovna pod účinky té drogy.* Vnímala jsem, že respondentka považuje roli domněnek a apriori vytvořených názorů jako zásadní. V souvislosti s rolí domněnek a předsudečných postojů, které nejsou postaveny na vžitých zkušenostech, vidí respondentka jako neúčinnější prostředek, kterým lze tyto předsudky a domněnky změnit právě konfrontací s rozdílnou zkušeností, než jaká je domněnka... *nejdůležitější jsou zkušenosti, ty tě přesvědčí nejvíc.*

OBDOBÍ V PRAXI

1. Vnímání klientů

V průběhu působení v praxi respondentčin pohled na drogově závislou klientelu prošel určitými změnami. Vnímala jsem, že respondentka hovoří o praxi jako o zdroji zkušeností, které dovedou vyvrátit počáteční mylné představy a na základě nich vytvořené postoje... *člověk postupem času zjistí, že ta klientela nejde stereotypizovat a že k nim není správné přistupovat s předsudky.* Některé respondentčiny počáteční představy se setkaly s odlišnou zkušeností... *i oni si umí vydělat na byt a potřebné věci...* a v některých případech vnímá přítomnost drogy jako jediný aspekt, který způsobuje odlišnost klientů od měřítka normálu... *kdyby v některých případech nebyla přítomnost té drogy, tak žijí normálním životem.* Při vstupu do výhradně klientova prostředí se respondentka stále potýká s pocity strachu a nejistoty... *preferuji kontakt s klienty venku, protože přeci jen ty byty jsou jejich teritoria a za těch 6 let praxe jsem si nezvykla cítit se tam uvolněně.* Vnímám, že respondentka do určité míry stále bojuje s určitým strachem z klientely, stejně jako tomu bylo na počátku praxe. Nicméně skutečnost, zda se klient řadí do skupiny, která disponuje zázemím, nikterak neovlivňuje respondentčin přístup k výkonu profese... *jestli má někdo byt nebo naopak nemá zázemí, to mi práci určitě nijak neovlivňuje.* Vnímala jsem, že respondentka klade důraz především na kontext klientovi situace... *je strašně důležité, poznat kontext té jejich situace...* právě důvody, které stojí za klientovou zkušeností s drogou, považují z respondentčina hlediska jako krok k prolomení bariér vůči klientele. Respondentce se v průběhu praxe povedlo některé postoje a představy změnit, ale stále se potýká s určitými bariérami. Vnímala jsem, že respondentka přistupuje ke klientům s notnou dávkou nedůvěry, která se může odrazit taktéž v samotném kontaktu s klienty... *oni tito klienti často rádi básní o tom, jak se chystají změnit svůj životní styl a jak se chystají vykročit ze závislosti, ale je potřeba se obrnit proti tomu, že to zůstane většinou jen u těch řečí a nebýt zklamaná.*

2. Síla zkušeností

Respondentka považuje zkušenosti jako zásadní prostředek při vytváření postojů ke klientům... *osobní zkušenosti s těmi lidmi jsou k nezaplacení a člověk pozná, že má pořád kam růst a co poznávat.* Vnímám, že skrze zkušenosti a seznamování se s kontextem situace klientů, se respondentce povedlo vytvořit si ke klientele pozitivnější vztah a vyhnout se určité sumarizaci... *často je k tomu donutí nějaká situace, a proto není vůbec správné ty lidi odsuzovat a házet je do jednoho pytle, protože za každým z nich stojí nějaký příběh.* Respondentka zároveň přiznává, že zpočátku se s předsudky a stereotypy vůči klientům

potýkala... *já jsem si vědoma toho, že na začátku jsem určité předsudky vůči nim měla a viděla jsem je velmi stereotypně, ale praxe mi mnoho názorů změnila.* Hlavní roli ve změně tohoto stereotypního a předsudečného vnímání připisuje zkušenostem a samotné praxi... *jak to doopravdy je, mi ukázaly až vlastní zkušenosti...praxe je nejlepší učitel a svým způsobem tě to i tak nějak obrní.*

PANDOŘINA SKŘÍŇKA

1. Drogy a rodičovství

Respondentka přiznala, že vůči určitým aspektům, které doprovází život drogově závislých osob, se jí stále nepodařilo nalézt mechanismy, které by dovedly regulovat její negativní postoje. Jako oblast, ve které se jí nedaří redukovat své negativní emoce a postoje, zmiňuje těhotenství drogově závislých matek... *s čím stále bojuju je těhotenství matek, které jedou na drogách, to nějak nemůžu z ženského hlediska překousnout.* Jako zdroj tohoto negativního postoje nevnímám skutečnost, že se jedná o ženu, která je uživatelkou drog. Respondentka neúspěšně bojuje se skutečností, že žena negativně ovlivňuje život nejen sobě, ale především dítěti... *nejde jenom o to, že žena ničí život sobě, ale pravděpodobně bude trpět i to malé dítě.* Zároveň přiznává, že jsou mezi uživatelkami drog také matky, které výchovu dítěte i přes aspekt přítomnosti drogy v jejich životě zvládají... *jsou matky, které tu výchovu zvládají, jen třeba neberou úplně ohledy na to, že ta výměna probíhá před dítětem...* respondentka si nicméně uvědomuje, že dítě může nedobrovolná přítomnost drogy v prostředí, ve kterém vyrůstá negativně ovlivnit. Respondentka uvedla, že těhotenství žen, které jsou uživatelkami návykových látek je problémem, se kterým se v jejich pracovním týmu nepotýká sama... *vím, že s tímto problémem se potýká mnoho kolegyně, je to docela časté téma na supervizích.*

2. Škatulkování

Respondentka přiznává, že při práci s touto cílovou skupinou je těžké zastínit všechna předsudečná smýšlení, která se k uživatelům drog váží a uznává, že určitá stereotypizace stále panuje i z její strany... *člověk prostě ať chce nebo ne, tak je má zaškatulkované jako nepracující, většinou bez stálého zázemí, bez rodiny, bez přátel a všechno o co jde, je jenom mít na drogu.* Ke klientům zároveň vztahuje určitá očekávání, vlivem kterých vnímám jako možné, že je negativně ovlivněn samotný kontakt s klientem... *očekáváš určitou agresivitu, nevyzpytatelnost, přistupuješ k nim s nedůvěrou a je pro tebe těžké zastávat roli nějakého pomocníka.* Usuzuji, že sama respondentka se dříve sama potýkala s určitými bariérami,

kteřé stavěly pomyslnou zeď mezi ni a klientelu, v závislosti na předchozích uvedených vlastnostech, které respondentka klientům připisovala... *představ si, že si o někom myslíš tady to všechno a máš těm lidem pomáhat. Zároveň vnímám, že respondentka se zvládla přes všechny bariéry přenést a vnitřně si své negativní smýšlení a postoje nastavit správně pro výkon profese... to by prostě nešlo bez toho, abys to neměl v hlavě srovnané a vnitřně vyřešené. Respondentka vnímá jako nutnost být si vědom svých limitů a negativních postojů, které mohou být zdroji předsudečného kategorizování klientů... vím, že bych tu práci nemohla dělat, kdybych v sobě spoustu věcí neměla srovnaných... zároveň vnímám, že považuje jako nutné prožití osobní zkušenosti... nikdo nemůže předem říct, že je na tu práci připravený, dokud si to nevyzkouší.*

FAKTOR PROSTŘEDÍ

1. Sdílení informací

Respondentka přiznává, že zpočátku se cítila velmi ovlivněna informacemi, které se k ní z různých zdrojů o její klientele dostaly... *na začátku jsem byla určitě mnoha informacemi ovlivněna. I přes skutečnost, že si respondentka plně uvědomuje možná negativní ovlivnění, která mohou plynout z informací z doslechu, uvádí, že shledává jako velmi těžké se těmito informacím ubránit... člověk se neubrání běžným informacím z médií, z televize, potom teda taky rodina a přátelé, když se dozvěděli, že směřuju tady k té práci, tak jejich ohlas: "a to se nebojíš? No já bych to dělat nemohla..." to nebylo moc povzbuzující. Z tohoto výroku shledávám jako překvapující, že určité předsudky, které plynou z negativních postojů vůči osobám drogově závislým, se přenesly na respondentku samotnou. Skutečnost, že se o osobách závislých na návykových látkách široká veřejnost a média vyjadřují pouze negativně, zapříčinilo počáteční negativní očekávání a postoje také u respondentky... všude o feťácích mluví jako o nebezpečných a nevyzpytatelných lidech, potom je jasné, že s tím negativním, co slyšíš, do té praxe jdeš. Respondentka zároveň uvádí, že jako důležité vnímá nedovolit těmito informacím, aby si našly ve vědomí své místo a negativně ovlivňovaly kontakt s klienty... někde v hlavě to asi máš, ale pokud uděláš svou práci, tak si nad tím vyhrál a nikdy se mi nestalo, že bych to nezvládla porazit. Jako zásadní pomocník při boji s negativními myšlenkami a postoji respondentka uvádí, připomenout si účel své práce a zaměřit se pouze na to, co je jejím posláním... já se fakt snažím všechny ty negativní myšlenky zatlačovat a přistupovat při té práci k věcem, ke kterým přistupovat mám, takže poskytnout tu výměnu, poradenství, popřípadě být ten nositel změny.*

2. Kolegové

Respondentka uvádí pracovní prostředí jako zdroj informací, které ji dovedly v počátcích praxe před prvotním kontaktem s klientem mnohdy negativně ovlivnit, aniž by svůj postoj stavěla vžité zkušenosti.... *pokud jsem o některém klientovi dřív něco slyšela třeba od kolegů nebo byl známý jako problémový, tak chtě nechtě jsem to v té hlavě někde vzadu měla.* Delším působením v praxi došlo ve vztahu k informacím, které se šíří v rámci pracovního týmu ke změně postoje... *s kolegy se mezi sebou bavíme a o některých klientech se prostě ví, že nejsou zrovna přátelští, ale důležité je si to nastavit v hlavě tak, že tě to neovlivní.* Vnímám, že respondentka nyní připisuje informacím od svých kolegů odlišnou váhu, nežli tomu bylo zpočátku. Domnívám se, že ke změně došlo především zásluhou vlastních zkušeností respondentky, které tvoří pevný stavební kámen a není snadné je ovlivnit informacemi z doslechu.... *ted' už si řeknu "dobře, беру на vědomí" a jak to je, si zjistím sama.*

REGULACE

1. Supervize a kolegové

Respondentka vnímá zásadní důležitost supervize, jakožto pomocníka při zvládnání vlastních negativních emocí a postojů vůči klientům, které si pracovník nedovede vyřešit sám... *pokud má někdo problém s klientem nebo něco nedává a neumí si to v sobě vyřešit, tak supervize je ideální pomocník.* Vnímám, že pro respondentku představuje supervize významnou pomoc především při problému s mateřstvím drogově závislých matek... *s čím stále bojuju je těhotenství matek, které jedou na drogách, to nějak nemůžu z ženského hlediska překousnout.* V souvislosti s tímto problémem respondentka uvedla, že těhotenství drogově závislých žen je problémem, se kterým se potýká více žen v jejich pracovním kolektivu. Vnímám tedy zásadní přínos také v tom, že mimo supervize má respondentka možnost své emoce a postoje sdílet v pracovním týmu... *samořejmě jsme si oporou s kolegy navzájem.* Domnívám se, že bez možnosti využít supervizi a sdílet své problémy mezi kolegy, je tento problém pro respondentku natolik zásadní, že by mohl být překážkou pro navazování kontaktu s klientkami.

2. Pracovní mód

Když děláš tady tu práci, tak si to musíš v hlavě trochu přepnout do jiného módu... respondentka vnímá jako nezbytné přistupovat ke klientele dle jiných měřítek a jinými očekáváními, než se kterými přistupuje k ostatním lidem... *neposuzovat je takovým metrem,*

jakým posuzuješ jiné lidi. Díky tomu, že si své předsudky a stereotypy uvědomí a vnitřně vyřeší, dovede do kontaktu s klientem přistoupit nezatížená těmito negativními postoji... je to o vlastní sebereflexi, musíš poznat, kdy si to v té hlavě dovedeš uspořádat a kdy už je toho na tebe moc. Respondentka je si vědoma svého účelu práce a ví, že případné negativní postoje ke klientele by jej mohly zásadně narušit a negativně ovlivnit. Jako stěžejní považuje nutnost držet se poslání, které její profesi náleží, přičemž vnímá jako nezbytné, aby důležitost poslání byla dominantnější nežli předsudečné a stereotypní smýšlení... já se fakt snažím všechny ty negativní myšlenky zatlačovat a přistupovat při práci k věcem, ke kterým se přistupovat má. Respondentka uvádí, že během své praxe došla k poznání, že klienty nelze stereotypizovat či k nim přistupovat předsudečně... člověk postupem času zjistí, že ta klientela nejde stereotypizovat a že k nim není správné přistupovat s předsudky. Jako zásadní považuje postoje, které si vystaví na základě vlastních zkušeností a vnímá jako nezbytné, aby dokázala filtrovat informace, které obdrží pouze z doslechu. Respondentka je si vědoma možného zásadního vlivu těchto informací a jako nezbytné považuje vlastní postojovou nezávislost... informace z doslechu si dovedu v sobě srovnat a prostě je vytěsňím z hlavy tak, aby mě neovlivňovaly.

5.4 Shrnutí

Respondentka uvedla, že zpočátku shledávala jako náročné přistupovat ke klientele, kterou tvoří uživatelé návykových látek bez zatížení předsudečným a stereotypním smýšlením. Nicméně konstatuje, že již zpočátku vnímala jako nutnost mít alespoň do minimální míry vnitřně vyřešené negativní postoje vůči životnímu stylu a životní situaci klientů. Zvládnout vytěsnit vlastní negativní postoje pokládá při práci s touto cílovou skupinou za nezbytné a případnou neschopnost nevkładat do kontaktu s klientem tyto negativní postoje vnímá jako zásadní překážku pro výkon profese. Respondentka uvedla, že je si vědoma toho, že první dojem z klienta dovede ovlivnit průběh celého navazování kontaktu, dodává však, že považuje za nutné nenechat tyto doprovodné jevy narušit kontakt s klienty... *s čistým svědomím můžu říct, že za celou dobu mojí praxe jsem neobešla klienta, který by mi byl nesympatický nebo mě od něj odrazoval vzhled, projevy nebo celkový stav. Vnímala jsem, že respondentka plně respektuje osobnost klientů a jejich životní styl a při výkonu profese dbá především na kvalitní odvedení své práce a uvědomuje si, že soudit klientelu ji nenáleží... myslím, že je hlavní respektovat toho klienta, ať už je jakýkoliv. Není moje věc, že bere drogy, pro mne to z něho nedělá horšího člověka, protože nikdo neví, co si*

v životě zažil a proč je začal brát. Zároveň vnímám jako zásadní respondentčinu schopnost sebereflexe... je to o vlastní sebereflexi, musíš poznat, kdy si to v té hlavě dovedeš uspořádat a kdy už je toho na tebe moc... je to o tom naučit se pracovat sám se sebou... a primární zaměření pozornosti na to, co náleží do objektu její práce... hlavním cílem mojí práce je výměna materiálu, a to je všechno, na co bych měla zaměřovat pozornost.

Respondentka uznává, že v začátcích pro ni bylo těžké ke klientům přistupovat beze strachu a obav z jejich možné nevyzpytatelnosti a agresivity. Zpětně považuje domýšlení a připisování klientům vlastnosti pouze na základě nepodložených informací, jako zásadní bariéru při prvotním oslovování klientely. Respondentka uvádí, že k proměně tohoto vnímání došlo až vlivem nabytých zkušeností, proto považují právě prožitou zkušenost jako aspekt, který dovede nejzásadněji odbourat postoje vystavené pouze na domněnkách a nepodložených informacích. Roli zkušenosti samotná respondentka staví na první místo v kontextu regulace předsudečného a stereotypního smýšlení. Z rozhovoru jsem vnímala, že vlastní zkušenosti pro respondentku představují určitou ochrannou zeď před informacemi z okolí či od kolegů, které pro ni zpočátku byly zdrojem neoprávněných obav z klientů. Respondentka zároveň uvedla určité předsudečné vnímání, které bylo ze strany jejího okolí namířeno skrze práci, kterou si zvolila proti ní samotné. V tomto ohledu vnímám jako zásadní respondentčinu schopnost asertivity a skutečnost, že se tímto přístupem okolí nenechala ovlivnit, považují za vnitřní ztotožnění s posláním vykonávané profese.

I přesto, že respondentka uvádí, že má přístup ke klientům vnitřně vyjasněn, přiznává, že na určité situace, se kterými se v průběhu praxe setkává, stále nemá mechanismy, které by jí pomohly zvládat negativní emoce. Jako problémovou vnímá především oblast drogově závislých matek. Vnímám, že respondentka v tomto ohledu nezastává negativní postoj k samotným ženám užívající drogy, nýbrž vůči tomu, že tím ovlivňují zásadním způsobem život svého dítěte. V kontextu drogově závislých matek jsem cítila rozpor mezi výrokem, který respondentka zmínila již v počátku našeho rozhovoru... *když děláš tu práci, tak si to musíš v hlavě trochu přepnout do jiného módu a neposuzovat je takovým metrem, jakým posuzuješ jiné lidi...* Domnívám se, že respondentka v tomto ohledu nedokáže na mateřství drogově závislých žen pohlížet z pracovní perspektivy a významnou měrou ji ovlivňují její osobní postoje, které se poté promítají do kontaktu s klientkami. Vnímám, že v tomto kontextu v centru zájmu nestojí závislost ženy, nýbrž osud dítěte, což nekoresponduje s tím, na co by se respondentka v rámci výkonu své profese měla primárně zaměřovat. Za pozitivní aspekt považují skutečnost, že respondentka je si vědoma těchto

svých negativních postojů a emocí, které ji do kontaktu s klientkami zasahují a snaží se pracovat na jejich regulaci, k čemuž jí významnou měrou přispívá především týmová supervize. Respondentka je si vědoma, že se s tímto problémem nepotýká sama a jako oporu a pomoc při vytváření obranných mechanismů vnímá své kolegy z pracovního týmu. Respondentka přiznává, že ani po letech praxe stále nezvládá ke klientům přistupovat naprosto bez předsudků či stereotypního vnímání a je si vědoma toho, že její apriori vytvořená očekávání mohou ztížit navazování kontaktu s klientem... *očekáváš určitou agresivitu, nevyzpytatelnost, přistupuješ k nim s nedůvěrou a je pro tebe těžké zastávat roli nějakého pomocníka*. I přestože respondentka sama uznává, že s určitým předsudečným smýšlením se stále potýká, vnímám, že je si vědoma svých limitů a domnívám se, že přítomnost předsudečného a stereotypního smýšlení o klientech nemusí být překážkou v profesi, pokud jim samotný pracovník nedovolí kvalitu kontaktu narušovat... *to by prostě nešlo bez toho, abys to neměl v hlavě srovnané a vnitřně vyřešené*.

V rámci regulace postojů vnímá respondentka jako nezbytného pomocníka týmové supervize, které jí pomáhají ve velké míře zvládat negativní emoce a postoje především ve vztahu k drogově závislým matkám. Zároveň z rozhovoru vyplývá, že respondentka vnímá jako nutnou určitou osobnostní vybavenost pracovníka, která s sebou nese regulační mechanismy sloužící jakožto obrana proti nevhodně nastaveným postojům. Uvědomění si vlastních předsudků a stereotypů považuje respondentka jako zásadní krok k jejich odbourání. Z rozhovoru taktéž vyplynulo, že vnímání předsudků a stereotypů a také postoj ke klientům se zásadně mění v průběhu praxe vlivem zkušeností, které samotná respondentka vnímá jako aspekt, který se nejzásadněji podílí na formování postojů.

Tabulka 3 - Respondentka A. témata

| Nadřazená témata | Podtémata |
|-------------------------|--|
| Nezbytná vybavenost | <i>Profesionální vybava pracovníka</i> |
| | <i>Vzhled a projevy</i> |
| | <i>Nastavení mysli</i> |
| Období bez zkušeností | <i>Vnímání klientů</i> |
| | <i>Role domněnek</i> |
| Období se zkušenostmi | <i>Vnímání klientů</i> |

| | |
|-------------------|-----------------------------|
| | <i>Síla zkušeností</i> |
| Pandořina skříňka | <i>Drogy a rodičovství</i> |
| | <i>Škatulkování</i> |
| Faktor prostředí | <i>Sdílení informací</i> |
| | <i>Kolegové</i> |
| Zpovědnice | <i>Supervize a kolegové</i> |
| | <i>Pracovní mód</i> |

5.5 Společná témata

Po analýze rozhovorů přejdeme k vyhledávání a popisu společných témat, které se z jednotlivých rozhovorů vynořily. Zároveň se zaměříme na to, jak se liší vnímání předsudků a stereotypů u začínajícího pracovníka a u pracovníka s praxí a jak se tyto předsudky a stereotypy promítají do jejich chování a práce s klientem. V neposlední řadě se také zaměříme na to, jakým způsobem se pracovníci snaží toto působení předsudečného a stereotypního smýšlení regulovat, aby co nejméně ovlivňovali jejich práci.

1. Vzhled a projevy

Obě respondentky se shodly na tom, že při práci s osobami závislými na návykových látkách je nezbytná určitá počáteční připravenost, jejichž součástí je vnitřní vyjasnění toho, zda je pracovník schopen své případné negativní postoje ke klientům potlačit a nedovolit jim, aby ovlivňovaly kvalitu výkonu práce. Obě respondentky uvedly, že pokud by v sobě neměly tyto negativní pocity vyřešeny, vnímaly by to jako zásadní překážku pro pracovní působení v této oblasti.

Respondentka M. uvedla, že to, jak na ni klient působí, se snaží při navazování kontaktu dávat stranou, a to z důvodu, že pokud by si měla klienty vybírat dle sympatií, pravděpodobně by s žádným z nich kontakt nenavázala. Podobně na oblast prvního dojmu nahlíží také respondentka A., která uvedla, že se nejedná o lidi, se kterými by se bavila mimo pracovní život. Obě respondentky uvádějí, že své negativní postoje ke klientele nenechávají zasahovat do navazování kontaktu či do průběhu práce s klienty. Obě jsou si vědomi, že by případné působení předsudečných postojů mohlo zapříčinit negativní chování vůči klientům

a narušit tak kvalitní průběh kontaktu. Svou schopnost sebereflexe vnímají jako dostatečnou a své předsudky i stereotypy si uvědomují, což považují obě jako nezbytnou součást profesní vybavenosti.

2. Drogy a rodičovství

Obě respondentky uvedly oblast mateřství drogově závislých matek jako problémovou a vnímají, že bez vnější pomoci by jejich negativní postoje a emoce zásadním způsobem ovlivňovaly průběh kontaktu s matkami závislými na návykových látkách. Jejich negativní postoj nepramení ze skutečnosti, že se jedná o ženu, která užívá drogy, nýbrž o matku užívající drogy, která svým jednáním neohrožuje pouze sebe, ale i své dítě. Obě respondentky uvedly jako zásadní pomoc při zvládnání těchto negativních postojů možnost využít týmové supervize, která jim umožňuje sdílet své emoce a rozvíjet regulační mechanismy.

3. Faktor prostředí

Respondentka M. vnímá určité ovlivnění vlastních postojů a předpokladů o klientech ze strany svých kolegů v rámci informací, které se v pracovním týmu o klientech sdílí. Tím hrozí, že dojde k určitému zformování postoje bez subjektivní prožití zkušenosti. Respondentka si toto riziko, které by mohlo negativně ovlivnit její pracovní výkon uvědomuje a snaží se všechny informace z doslechu o klientech vytěšňovat. Zároveň uznává, že přistupovat ke klientům zcela bez zatížení těmito informacemi, dovede vytvořit o klientovi určité nežádoucí povědomí. Kromě informací od kolegů či okolí považuje jako určitou klientovu složku obsahující zdroj informací taktéž Facebook, přes který mají klienti možnost kontaktovat pracovníky a domluvit se na spolupráci. Respondentka je si vědoma, že také tento aspekt dovede do určité míry zformovat názor na klienta ještě před tím, než skutečně dojde ke kontaktu. M. je si vědoma rizik, které s sebou převzaté informace nesou, a proto za přínosný aspekt služby považuje její anonymitu, která dle jejího názoru chrání nejen klienty, ale také pracovníky před vytvořením negativním postojů ještě před samotným kontaktem s klientem.

Respondentka A. taktéž vnímá, že informace z okolí či z pracovního týmu mohou zapříčinit nechtěné zformování apriori postoje. Uznává, že v profesních začátcích pro ni bylo velmi těžké, nedovolit informacím, které se k ní o klientele předem dostaly, aby negativně ovlivnily její pracovní přístup. Vnímala určitá negativní očekávání ke klientům, která vyplývala z tendence uživatele drog považovat je jako agresivní a nevyzpytatelné jedince. Respondentka označuje jako nejúčinnější obranu proti převzetí cizích názorů

a postojů roli vlastních zkušeností. Vnímá, že právě zkušenosti tvoří určitou ochrannou zeď proti informacím z okolí či od kolegů. Zároveň přiznává, že její počáteční domněnky a předpoklady se často dostaly do konfrontace s odlišným prožitím zkušenosti, což mělo za následek odstranění předsudečného či stereotypního postoje.

4. Regulace

Obě respondentky uvádějí jako nejúčinnější zdroj pomoci při zvládnání negativních postojů a emocí možnost využít týmovou supervizi. Z rozhovorů vyplynulo, že respondentky vnímají supervize jako možnost sdílet své emoce a pocity, které dle nich narušují kvalitní výkon jejich práce či zabraňují navázání kontaktu s klienty. Právě uvědomění si vlastních pocitů a také jejich pochopení, považují za jeden z nejúčinnějších regulačních mechanismů, jak se se svými předsudky a stereotypním vnímáním klientů vypořádat. Uvědomit si své předsudky a stereotypy považují za první krok k tomu, aby byly schopny je regulovat a zabránily případnému negativnímu ovlivňování jejich práce.

Respondentka M. považuje jako nezbytné mít v sobě své negativní postoje ke klientele vnitřně vyřešeny či popřípadě umět je ovládat do té míry, aby nedošlo k jejich promítnutí do kontaktu s klientem. Respondentka je si vědoma faktorů, které by mohly zapříčinit ovlivnění jejich postojů a snaží se před nimi vědomě chránit. Jako zásadní prostředek k regulaci svých předsudků a stereotypů shledává kromě supervize také možnost sdílet své emoce a rozporuplné pocity s kolegy, ale také komunikaci se samotným klientem, která může vést k jeho hlubšímu poznání a pochopení jeho situace.

Kromě supervizí příkládá respondentka A. zásadní význam roli zkušeností. Právě zkušenosti dle ní slouží jako nejúčinnější prostředek k formování a změně postojů a zároveň jako ochrana před případným vlivem informací z okolí. Za neméně důležitou pokládá schopnost sebereflexe pracovníka, který by měl především znát své limity. V rámci sebereflexe by měl být každý schopen posoudit, zda je schopen své negativní emoce, postoje, předsudky a stereotypy držet v požadovaných hranicích či nikoliv. Respondentka uvádí, že v případě, že by pracovník nebyl schopen regulovat své předsudky a stereotypy, bylo by vhodné změnit cílovou skupinu. Schopnost regulace a sebereflexe považuje tedy za nejzásadnější profesní vybavenost.

5.6 Doporučení pro praxi

Z výsledků našeho výzkumu vyplývá, že pracovníci si plně uvědomují možná rizika, která plynou z přítomnosti předsudků a stereotypů vůči uživatelům návykových látek. Jsou si vědomi toho, jaké předsudečné a stereotypní smýšlení vůči nim zastává veřejnost a taktéž znají své vlastní předsudky a stereotypy. Právě schopnost sebereflexe a uvědomování si vlastního předsudečného a stereotypního smýšlení považují obě respondentky za nezbytnou dovednost sociálního pracovníka. Z analýzy rozhovorů vnímám, že respondentka, která praxi v oboru vykonává kratší dobu, vykazuje menší odolnost vůči informacím z okolí či od kolegů. Jako příčinu považuji méně zkušeností, které by respondentku chránily před případnou ovlivnitelností a změnou postojů. Oproti tomu respondentka s delší dobou výkonu praxe považuje roli zkušeností jako nejzásadnější aspekt v kontextu formování postojů. Její vlastní zkušenosti a na základě nich zformované postoje vůči klientům, se jeví jako více konzistentní v závislosti na délce vykonávané praxe a množství prožitých zkušeností s klientelou.

Lze tedy říci, že předsudky a stereotypy se u respondentek vyskytují a respondentky samotné si je uvědomují. Z rozhovorů vyplývá, že prvním krokem pro odstranění předsudků a stereotypů a pro jejich regulaci, která by zabránila jejich následnému promítání do kontaktu s klientem, je především schopnost si jejich přítomnost uvědomit.

Přínos výzkumu shledávám především v tom, že nám výsledky nastínily, jak vnímají předsudky a stereotypy samotní pracovníci, jejichž klientelu tvoří osoby, které se s předsudečným a stereotypním postojem potýkají nejčastěji. Z výsledků výzkumu vyplynulo, že samotní respondenti považují předsudky a stereotypy jako doprovodný aspekt jejich práce, který je schopen ovlivnit průběh kontaktu s klientem, a proto shledávají za důležité umět s nimi pracovat. Jako nezbytné se tedy jeví rozvíjet u pracovníků schopnost sebereflexe a znalost sebe sama, pro kvalitní rozpoznání a nastavení svých vlastních limitů. Zároveň především v oblasti pomáhajících profesí shledávám jako nezbytné kvalitní zajištění supervize. Obě respondentky několikrát označily supervizi jako nejzásadnější aspekt pomoci k regulaci předsudků a stereotypů, kterými se cítí negativně ovlivňovány při výkonu profese a které nedokáží regulovat svými vlastními silami. Supervize pro ně představuje možnost sdílet své negativní a rozporuplné pocity ke klientům, hovořit o nich a tím těmto pocitům lépe porozumět, popřípadě odkrýt některý z neuvědomovaných předsudků a stereotypů, což je prvním krokem k jejich úspěšnému odstranění či regulaci.

Kvalitní zajištění supervize vnímám tedy jako nezbytné, a to obzvlášť v kontextu profesí, kde klientelu tvoří osoby, které jsou předsudečným a stereotypním vnímáním zatíženy nejvíce. Z výzkumu se ukázalo, že supervize může pomoci, ať už začínajícím pracovníkům či těm s praxí, ke správnému nastavení postojů ke klientům, k rozvíjení regulačních mechanismů a také k objevení neuvědomovaných negativních postojů, které mohou bez vědomí pracovníka negativně ovlivňovat navazování kontaktu s klientem a jeho průběh.

ZÁVĚR

Předsudky a stereotypy budou vždy součástí lidské společnosti. Potýká se s nimi každý člověk a imunní proti nim nejsou ani ti z nás, kterým může jejich působení podstatnou měrou ovlivnit kvalitní výkon profese. Prvním krokem, jak tomuto negativnímu působení zabránit je být si svých vlastních předsudků a stereotypů vědom a dbát především na vlastní prožitou zkušenost, na které především budeme stavět námi zaujímané postoje. Pracovníci, jejichž klientelu tvoří osoby, které se s předsudky a stereotypy potýkají nejčastěji, vstupují do výkonu profese s přesvědčením, že předsudečné smýšlení jejich práci nemůže ovlivnit nebo si jejich přítomnost mnohdy ani nepřipouštějí. Pravdou však zůstává, že s předsudky a stereotypy bojuje každý z nás a je jen na člověku samotném, zda má vytvořené mechanismy, kterými se před jejich působením dovede chránit. Obzvláště v dnešní době, která je typická rychlým šířením informací a vyžaduje od člověka určitou schopnost kritického myšlení je velmi důležité dbát na to, aby postoje a názory byly postaveny na relevantních informacích.

Diplomová práce je rozdělena do čtyř kapitol. První z nich jsou zaměřeny na vymezení samotných předsudků, stereotypů a postojů, které lze považovat za jejich stavení kámen. Právě to, jaké si člověk již v raném dětství utvoří či převezme postoje, velkou měrou ovlivňuje jeho budoucí přístupy a chování. Postoje a tím také předsudky a stereotypy nejsou nezměnitelné, záleží však na samotné osobnosti jedince a také na okolnostech, za kterých byly vytvořeny. Všechny tyto faktory poté ovlivňují pravděpodobnost jejich změny. V poslední kapitole jsme se zaměřili na vymezení pomáhajících profesí a možného promítání předsudečného a stereotypního působení do práce pomáhajících pracovníků. Blíže jsme se vzhledem k zaměření našeho výzkumu soustředili na činnost pracovníků v kontaktních centrech, jejichž klientelu tvoří osoby drogově závislé, které předsudečnému a stereotypnímu vnímání podléhají nejvíce.

V praktické části diplomové práce bylo našim cílem zjistit, jak vnímá předsudky a stereotypy začínající pracovník a pracovník s dlouholetou praxí. Z výzkumu vyplynulo, že oba respondenti jsou si vědomi, že určitým předsudečným a stereotypním smýšlením vůči své klientele disponují, nicméně si uvědomují, že schopnost umět tyto negativní postoje regulovat, je pro výkon jejich profese nezbytná. Jako nejúčinnější regulační mechanismus se jeví především vlastní prožité zkušenosti, během kterých mnohdy dochází ke konfrontaci předsudečných představ s odlišnou realitou. Významnou hodnotu zkušenostem přisuzuje

především respondent s dlouhodobou praxí. Oba respondenti se shodli na důležitém postavení supervizí, které vnímají jako pomoc s emocemi a pocity, které pracovníci nejsou schopni sami regulovat. Umět předsudky a stereotypy vnitřně regulovat a přistupovat ke klientům nezatížen jejich působením, považují oba respondenti jako nezbytné. Samotní respondenti uvedli, že během rozhovoru došli k odhalení několika do té doby neuvědomovaných předsudků a tendence stereotypizovat klienty. Dát pracovníkům možnost sdílet své postoje a emoce a komunikovat o nich považují za velmi přínosné, jak pro zkvalitnění práce a kontaktu s klientem, tak pro výkon pracovní role samotného pracovníka.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. AGARWAL, James a Naresh.MALHOTRA, *An Integrated Model of Attitude and Affect: Theoretical Foundation and Empirical Investigation: Journal of Business Research*. 2005 (58). ISSN 483-493.
2. ARONSON, Elliot a Joshua ARONSON. *Tvor společenský*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2012. ISBN 978-80-7357-891-6.
3. BANKS, Sarah. *Ethics and values in social work*. 3rd ed. New York: Palgrave Macmillan, 2006. Practical social work. ISBN 978-1403994202
4. BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1.
5. COOK, Mark. *Pereivillg olhers*. London: Routledge. (1978):
6. ELKIN, Roger A. a LEIPPE, Michael. R. Physiological arousal, dissonance and attitude change: Evidence for a dissonance-arousal link and don't remind effect. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986 (51).
7. GÁLIK, Stanislav. *Psychologie přesvědčování*. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4247-2.
8. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3.
9. GEIST, Bohumil. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000, 425 s. ISBN 80-86226-07-7.
10. GEIST, Bohumil. *Sociologický slovník*. Praha: Victoria Publishing, 1993. ISBN 80-85605-28-7.
11. GOLDMANN, Radoslav a Martina CICHÁ. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0.
12. HADJ-MOUSSOVÁ, Zuzana. *Sociální psychologie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze - Pedagogická fakulta, 2003. Texty pro distanční studium. ISBN 80-7290-118-4.
13. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.
14. HEWSTONE, Miles. *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. Vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-092-5.
15. HOLÁ, Andrea. *Já a oni jsme my: nápady a náměty pro multikulturní výchovu: předsudky, stereotypy, násilí z nenávisti a aktivní svědek*. Praha: In Iustitia, 2012. ISBN 978-80-260-3742-2.

16. HNILICA, Karel. *Stereotypy, předsudky, diskriminace: (pojmy, měření, teorie)*. Praha: Karolinum, 2010. Acta Universitatis Carolinae. ISBN 978-80-246-1776-3.
17. HNILICA, Karel a Veronika. *Stereotypy a morální legitimizace sociální stratifikace*. 2017. ISSN 1804-6436.
18. JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.
19. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.
20. JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
21. JEDLIČKA, Richard, Jaroslav KOŤA a Jan SLAVÍK. *Pedagogická psychologie pro učitele: psychologie ve výchově a vzdělávání*. Praha: Grada, 2018. Psyché (Grada). ISBN 978-80-271-0586-1.
22. JIRÁK, Jan a Barbara KÖPPLOVÁ. *Masová média*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-466-3.
23. KOSEK, Jan. *Člověk je (ne)tvor společenský: kapitoly ze sociální psychologie*. Praha: Argo, 2004. Aliter (Argo: Dokořán): Dokořán). ISBN 80-720-3591-6.
24. LEVICKÁ, J. *Sociální práce/Sociální práce: Hodnoty a etika v sociální práci*. 4. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. ISSN 1213-624.
25. *Malý sociologický slovník*. Praha: Svoboda, 1970.
26. MICHALÍK, Jan. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.
27. MOORE Roger. *Influencing human behavior: Theory and application in recreation, tourism and natural resource management*. Champaign, 2018 (27).
28. MYERS, David G. *Sociální psychologie*. Přeložil Helena VAŽUROVÁ, přeložil Zuzana PASEKOVÁ, přeložil Milena BILDOVÁ. Brno: Edika, 2016. ISBN 978-80-266-0871-4.
29. NAKONEČNÝ, Milan. *Úvod do psychologie*. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0993-0.
30. NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-1.

31. PETTY E. Richard a John T. CACIOPPO. The effects in involvement on responses to argument quantity and quality: Central and peripheral routes to persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1984(46).
32. PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 6., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-647-6.
33. ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.
34. ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-48-6.
35. SHERIF, Muzafer a Carl I. HOVLAND. *Social judgement: Assimilation and contrast in communication and attitude change*. New Haven: Yale University Press. 1961
36. ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.
37. SMUTEK, Martin, Friedrich W. SEIBEL a Zuzana TRUHLÁŘOVÁ, ed. *Rizika sociální práce: sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 1. až 2. října 2010*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3.
38. ŠAROCH, Václav (2008) rizikové situace z hlediska bezpečnosti terénního sociálního pracovníka. In NEDĚLNÍKOVÁ, D., JANOUŠKOVÁ, K. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. (s. 139 – 169). Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
39. SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. Meritum (ASPI). ISBN 978-80-7357-316-4.
40. SÝKOROVÁ, Kateřina. *Základy sociologie, filosofie a etiky pro pomáhající profese*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008. ISBN 978-80-7372-323-1.
41. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
42. TAJFEL, Henri. Cognitive aspects of prejudice. *Journal of Social Issues*. 1969(24).
43. UHLÍKOVÁ, Lucie. (2001). „Několik poznámek ke vzniku a zániku etnických stereotypů.“ *Etnické stereotypy z pohledu různých vědních oborů*. Brno: Etnologický ústav AV ČR
44. VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1428-8.

SEZNAM TABULEK

| | |
|---|-----------|
| <i>Tabulka 1 - Nadřazená témata.....</i> | <i>53</i> |
| <i>Tabulka 2 - Respondentka M. témata</i> | <i>63</i> |
| <i>Tabulka 3 - Respondentka A. témata</i> | <i>74</i> |

SEZNAM PŘÍLOH

1. Seznam připravených otázek k rozhovoru
2. Rozhovor s respondentkou M.
3. Rozhovor s respondentkou A.

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR RESPONDENTKA M. (1 ROK PRAXE)

V: Jak ovlivňují prvotní sympatie či antipatie přístup k Vaším klientům? Jakým způsobem se snažíte jejich působení regulovat?

R: Já dělám v terénním programu, takže to není tak, že bych ke klientům měla předem nějakou složku. Tím pádem já o nich nevím vlastně skoro nic, pokud ho vidím poprvé. Já klienty vyhledávám v přirozeném prostředí a snažím se je oslovovat tím pádem je hodnotím podle vzhledu a většinou skrz to, jak se pohybují, protože třeba na pervitinu mají rychlejší pohyby a mávají rukama a přežvykují a už to může být z mojí strany určitý vnímaný stereotyp, protože já vlastně za nimi jdu skrz to, jak vypadají. Ale do toho terénu už jdu s tím, že je to zkrátka naše cílová skupina, náš klient a беру to prostě tak, že je to moje práce a moje klientela takhle vypadá a takhle se chová a prvotní sympatie nebo antipatie se snažím dávat stranou, protože kdybych si měla ve svojí práci vybírat klienty podle toho, jak jsou mi sympatičtí, tak se asi s moc klienty vůbec nebavím a vlastně od nich ani nečekám, že mi vůbec nějak sympatičtí budou. Mně přijde, že regulování sympatií a antipatií mám úplně bokem a mám to v sobě vyjasněné tím stylem, že toto je cílová skupina, s kterou pracuju a prostě oni takové specifické projevy a chování mají a už s tím za nimi jdu a s tím je oslovím.

V: Takže máš pocit, že tato oblast tvoji práci s klientem neovlivňuje díky tomu, že určité předsudky vztahující se k této oblasti máš v sobě vnitřně vyřešené?

R: Mně přijde že ano. Tato klientela je specifická něčím sama o sobě. Kdyby mě to ovlivňovalo, tak to ovlivňuje celou mou práci ve stylu, že je ani neoslovím, ani za nima nejdu. Tohle je fakt taková specifická cílová skupina, u které jako to musíš mít v hlavě trochu srovnané. Jako jo, oni jsou drogově závislí, ty s tím teda nesouhlasíš, že drogy berou, ale jako chceš hlavně splnit tu primární potřebu toho Harm Reduction a snižovat škody. Aby prostě když už teda bere, aby si co nejmíň ubližoval tím způsobem braní a také, aby svou závislostí co nejmíň ohrožoval okolí. A když bych tady k tomu přistupovala ovlivněna nějakými sympatiemi nebo antipatiemi... já, když prostě toho klienta vidím, tak i přesto, že na mě nepůsobí dobře, tak se snažím spíš vnímat to, že on mě prostě potřebuje. A jít do toho procesu oslovování už tady s tím. Já to vnímám tak, že tuto oblast v sobě musíš mít vyřešenou. Když by ses tím nechal ovlivnit, tak bys prostě nesplnil svou práci tak jak máš. Je pravda, že na některých klientech není jejich závislost třeba vůbec znát, ale ani v tom případě nevnímám žádnou změnu ve svém přístupu. Maximálně mě to jen překvapí, že

zapadá do té naší cílové skupiny a nevypadá prostě jako typický uživatel, ale neovlivňuje mě, že bych si řekla „ten vypadá úplně normálně, chodí do práce, tak proč to dělá“. Překvapí mě to, že vypadá takhle, že je to náš klient a kdybych ho potkala normálně na ulici, tak bych ho neoslovila, protože nemá ty typický projevy, ale když se ozve tak ho tak беру.

V: Většina Vašich klientů jsou osoby sociálně vyloučení. Jakým způsobem se snažíte zamezit působení této skutečnosti na Vámi zaujímaný postoj ke klientovi a na Vaší práci s klientem?

R: Ona ta sociální vyloučenost není pravidlem, i když i to je častý stereotyp. Máme i klienty, kteří mají normální byt, chodí do práce, prostě nejde to nich poznat a myslím si, že ani jejich nejbližší okolí to o nich neví. A když jdeme k nim na byt, tak i ten byt vypadá super. Ale ať je to ten typický uživatel, a nebo člověk, na kterým to prostě nepoznáš, tak si myslím, že toto mám v sobě vyřešené a přistupuji k nim bez rozdílů. Neupřednostňuju toho, kdo má byt a neodfláknou práci s tím, který je typický uživatel, kterého potkáš na ulici. Maximálně jak už jsem říkala tě to jako překvapí. Čekáš, že jdeš k někomu na byt a říkáš si – to zase bude takový rozházený byt, neuklizené... ale když prostě je ten byt udržovaný a tak, tak tě to jako překvapí, že zvládá chodit do práce, starat se o domácnost a do toho ještě fetovat. Takže jako jo, překvapí tě to, ale rozdíl v tom nehledám a nevidím. Je to prostě klient a je jedno, jestli má takové zázemí nebo takové zázemí a ke všem se snažím přistupovat myslím si stejně. Vnímám to tak, že to mám v sobě vyřešený.

V: Pracovníci často vstupují do interakce s klientem s vědomím, že někteří z nich budou na poskytovanou pomoc reagovat lépe než jiní. Jak působení tohoto předsudečného uvažování vnímáte vy a jakým způsobem se snažíte omezit jeho negativní působení?

R: Ona se ta práce s klientem různí. Člověk by si řekl, že lehčí práce bude s tím, který má právě to zázemí, práci a není to na něm znát, ale pravdou je, že mně třeba přijde, že tito klienti nejsou tolik otevření. Že prostě ještě si nepřijdou jako tak hluboko v těch drogách a nechtějí se v tom úplně pitvat a primární je pro ně ta výměna a to navíc, to už je vedlejší. Někteří jsou prostě takoví, že si chtějí jenom vyměnit a utéct a nechtějí s námi mít dál nic společného. Zato ti typičtí klienti jsou takoví víc otevření, chtějí si povídat a jsi pro ně prakticky v takový zповědník, který se s nima chvíli zastaví a pokecá si s nima. Ale třeba při tom prvotním oslovení se může stát, že ten klient reaguje negativně a řekne si „proč já, proč mě oslovuješ“. On třeba totiž nevidí, že má typické projevy a ty mu to samozřejmě ani

neřekneš, že ho oslovuješ proto, že prostě vidíš, že na něčem jede. Ale myslím si, že pro některé pracovníky tady to smýšlení o tom, že ten nespolupracuje může být dost ovlivnitelné. Ale já to vnímám tak, že my jsme prostě anonymní služba, a tak bych se tímto smýšlením, jak na mě klient působí neměla nechat ovlivňovat. Mně jako teda nedělá dobře, když jsou při tom našem kontaktu s klientem děti těch klientů nebo když jsem na bytě a prostě těm rodičům nezáleží na tom, jestli to dítě tu výměnu vidí. Dřív jsem to řešila tak, že jsem řekla „prosím tě, nemůžeme jít někam vedle?“ a nesnažila jsem se tu situaci nijak odůvodnit. Bylo to prostě ve mně, že já jsem tam vnímala tu přítomnost toho dítěte, a to mi nedělalo osobně dobře. Ted' už se snažím o tom s tím klientem mluvit a říct mu, že se prostě necítím dobře. U tohoto jsem si vědoma, že se chovám k němu asi i trošku jinak když vím, že je tam to dítě, které už vnímá tu situaci a může ho to nějak do budoucna ovlivnit. To je asi takový můj problém, který řeším, ale snažím se vnímat hlavně to, že tam jdu za účelem té výměny a odvést i přes to svou práci. Asi tam mám takový ten předsudek, že jak se dovede těhotná žena postarat o malé dítě. Ale tak zas je dobré, že si aspoň mění.

V: Pokud o některém z klientů slyšíte určité informace ještě před tím, než s ním skutečně přijdete do styku, jakou měrou tyto informace dovedou ovlivnit Váš přístup ke klientovi? Jakým způsobem se snažíte s tímto názorem vytvořeným apriori pracovat, aby intervence s klientem nebyla ovlivněna?

R: My jsme teda primárně anonymní služba, ale pracujeme hodně taky přes Facebook a tam si většinou proklikneš ten klientův profil a zjistíš o tom člověku něco skrz fotky. Nebo třeba dojde kolega, který měl s novým klientem první kontakt a třeba řekne „hele, on byl úplně divný a mluvil úplně mimo“, tak už tě to asi nějakým způsobem ovlivní a jdeš s tím do toho. Máš to tam někde vzadu schované. Ale to vzadu mi přijde, že jako tam někde vždycky je při práci tady s touto cílvkou a záleží na tom, jak ty k tomu přistupuješ. Já se to snaží fakt jako potlačit, když do toho kontaktu jdu, tak se snažím prostě potlačit tady ty věci, které slyším třeba okolo a úplně s tím člověkem začít od nuly. Já to tak osobně teda mám. Nebo teda snažím se mít, i když tě to v té hlavě pořád straší, protože už ti to někdo řekl a už máš nějaké jako povědomí o tom člověku. Ale snažím se to prostě nějak upozadit, i když je to těžký. Ale myslím si, že se mi to daří. Ale ten Facebook do určité míry určitě dovede ovlivnit, protože ten člověk ti tam třeba napíše, že by měl zájem o výměnu a ty se na něj podíváš, a to je pro tebe vlastně taková jeho pomyslná složka. Další věc je, že oni jsou často takoví že si vůbec neuvědomí ty rizika toho, že tam třeba mají vyfocenou čáru nebo trávu a neuvědomují si ty rizika sociálních sítí, takže tohle ti v hlavě něco zakotví a vytvoří ti to

nějaký obrázek. Třeba tohle mi evokuje vždy v hlavě, že tenhle člověk asi úplně neví, jaké by to mohlo mít rizika a je mu asi jedno, jak to ovlivní jeho život do budoucna, práci, vztahy a tak dále. Takže upřímně se snažím zase tohle nevnímat a nelustrovat jim ty Facebooky, protože jsem si vědoma, že by mě to do určité míry mohlo ovlivnit. Prostě kdo napíše, tak se podívám na profilovou fotku, jak ten člověk vypadá, a tak si myslím, že je to možná lepší.

V: Vnímání klienta může být často ovlivněno skupinou, ve které se vyskytuje. Jakým způsobem se snažíte zabránit působení této skutečnosti a z nich plynoucích předsudků do práce s klientem?

R: Ono i když se to asi nezdá, tak tito klienti jsou většinou individualisti. Musím říct, že mně osobně se líp jde za skupinou, kde už někoho znám a pak se to tak jako nabaluje. Předpokládám, že ti lidi kolem něho budou taky potencionální klienti, protože těma se prostě ten člověk obklopuje. Ale zase u těch klientů, za kterými chodím na byt беру, že to o nich to okolí fakt třeba neví a nedávám je automaticky do stejného pytle. Každopádně často mám strach, že ta domluva nebude úplně jednoduchá nebo že budou výbušní a začnou na mě rvát a někdy to tak i je. Horší je to právě na těch bytech, protože tam je člověk vlastně v jejich teritoriu, kdežto v tom přirozeném prostředí někde v parku máš vždycky možnost vzdálit se.

V: Jste schopna vyjmenovat svoje vlastní předsudky a stereotypy? Pokuste se definovat, jak s nimi pracujete.

R: Než jsem začala pracovat s touto skupinou, tak jsem si taky myslela že jsou to prostě lidi, kteří kradou, nepracují, jsou agresivní a nedá se s nima bavit. Ale já bych tu práci asi fakt nemohla dělat, kdybych tady to všechno v sobě neměla vyřešené, anebo kdybych se to aspoň nesnažila nechávat někde vzadu v hlavě. Ale myslím si, že to je o tom člověku, že na to tě nepřipraví škola, ani to, co ti řeknou druzí. Mně osobně hodně v tomto ohledu pomáhají supervize. Máme týmovou supervizi a když vnímáš, že máš nějaký problém nebo něco nemáš nastaveno správně, tak máš kde o tom mluvit. Třeba mně to hodně pomohlo s tím problémem s dětmi. Tam právě vzešlo pravidlo, že s těmi klienty budeme o té přítomnosti dětí u výměny víc mluvit a tím zjistíš i jak oni to vnímají a že se s nima na tom domluvit dá. Jinak u většiny klientů předpokládám, že nemají snahu si najít práci nebo se svou situací něco dělat. A taky, než jsem začínala, tak jsem z nich zkrátka měla strach. Třeba hlavně z toho vstupu do prostředí bytu, protože vstupuješ do prostředí, které je toho klienta a ty jsi ten, kdo tam jde. Nemusí na tebe dobře zareagovat nebo být agresivní a ty nemáš kam utéct. Může se tam stát fakt cokoliv. Tito klienti jsou často nevyzpytatelní a člověk

situace, které s nimi mohou nastat nemůže úplně podceňovat. Zažila jsem, že třeba kolega ty svoje antipatie neuměl ovládnout a zeptal se mě, jestli bych za jedním klientem nemohla jít místo něj. Já se vždy snažím tady ty věci potlačovat, nenechat se tím ovlivnit a prostě dělat svou práci. Ale předsudky a stereotypy o této skupině určitě jako jsou a kolují mezi lidmi, především, že jsou nezaměstnatelní a nedochvilní, protože z vlastní zkušenosti vím, že nemají vůbec pojem o čase skrz smluvené schůzky a podobně. Často se ti stane, že se domluví a zapomene na to, vůbec se neomluví, a to už ti prostě nějaký obrázek o nich zase udělá no. Taky když nějaký klient mluví už poněkolkáté o tom, že by chtěl do léčby, tak tobě v hlavě běží „jo, jasně, chceš zase o tom mluvíš a nic neuděláš...“ ale vždycky se snažím být nositelem té změny a nějak ho podnítit k tomu, ať s tím něco dělá, i když ta důvěra v to je taková mírná. A taky se mi teda stává, že když jdu po ulici, tak už si říkám „týjo, tohle by mohl být náš klient“ a běží ti to v hlavě.

PŘÍLOHA P II: ROZHOVOR RESPONDENTKA A. (12 LET PRAXE)

V: Jak ovlivňují prvotní sympatie či antipatie přístup k Vaším klientům? Jakým způsobem se snažíte jejich působení regulovat?

R: Já bych řekla, že v tomto ohledu je to stejné jak v každé jiné práci, kde dochází ke kontaktu s lidmi. Může se stát, že budeš mít klienta, který ti nebude sympatický, ale neodmítneš ho kvůli tomu. Neříkám, že průběh kontaktu ty sympatie ovlivnit nemůžou, určitě bude člověk vstřícnější k někomu, kdo mu je sympatický, ale upřímně v kontextu naší práce se to moc často nestává a řekla bych, že s tím ani nikdo moc nepočítá. Hlavním cílem mojí práce je výměna materiálu, a to je všechno, na co bych měla zaměřovat pozornost a osobní sympatie ke klientům mi ten můj hlavní úkol určitě neovlivňují. S čistým svědomím můžu říct, že za celou dobu mojí praxe jsem nikdy neobešla klienta, který by na mě působil nesympaticky nebo mě od něj odrazil jeho vzhled, projevy nebo celkový stav. Navíc většinou v tom terénu vyhledáváš lidi, na kterých prostě vidíš a poznáš, že jsou na drogách. Samozřejmě, že pokud je někdo slušný, baví se s námi a je vstřícný, tak se to odráží i na mém přístupu. Pokud je někdo agresivní nebo na něm vidíš, že zrovna na něčem jede a víš, že můžeš čekat nevyzpytatelnost, tak se držíš zpátky a postavíš si taky takovou zeď. Ale to jsou prostě znaky naší klientely a já jsem věděla, že si nevybírám práci s lidmi jako ze škatulky. Uživatelé drog mají prostě určité projevy, které většinou lidem nejsou sympatické, ale když děláš tu práci, tak si to musíš v hlavě trochu přepnout do jiného módu a neposuzovat je takovým metrem, jakým posuzuješ jiné lidi. Musíš to mít v hlavě srovnané a upřímně si nedovedu představit, že by někdo tuto práci dělal a neměl by to v hlavě takhle nastavené. To, že berou drogy je jejich rozhodnutí a ty nemáš právo je za to soudit. Jen se snažíš zabezpečit, aby když už teda berou, tak tím co nejméně ohrožovali sebe a ostatní. Upřímně, na začátku praxe jsem si ani neuměla představit, že by mi někdo z klientů snad byl sympatický, a tak si myslím, že to má téměř každý. Takže si spíš myslím, že každý z nás je nějak tak připravený na to, že to nebudou zrovna lidi, se kterými by ses bavila v normálním životě.

V: Pokud je ti tedy některý z klientů nesympatický a je to natolik silné, že si to uvědomuješ, jakým způsobem se snažíš, aby to co nejméně ovlivnilo tvůj kontakt s ním?

R: Většinou se necítím dobře a jdu do toho kontaktu s určitou bariérou, pokud jde o nějakého klienta nebo více klientů, na kterých vidíš, že jsou v tom hluboko anebo popřípadě,

že jsou zrovna pod účinky té drogy. U nich se musí počítat s určitou nevyzpytatelností. Jako neobejdeš je samozřejmě, ale snažíš se tu práci odvést co nejrychleji a prostě splnit to, co máš splnit. Takže když jdu do nějakého takového kontaktu, je pro mě asi hlavní připomenout si to, proč tu práci dělám, a to vnímat jako nejdůležitější a nějaké obavy, sympatie, nesympatie nebo to, jak na mě klient působí nechávat bokem. A tím prostě nedovolím, aby mi to práci ovlivnilo. Jdu do toho kontaktu s čistým štítem a nepřemýšlím "co by kdyby". Ono je totiž celkově nejhorší si něco domýšlet nebo si v hlavě rýsovat zbytečně nějaké scénáře. Tak jsem to měla, když jsem začínala. Při těch prvních kontaktech, než jsem si trochu zvykla a nasbírala jsem zkušenosti hlavně v tom, že člověk se bojí zbytečně, tak jsem si často říkala "jací asi budou, jak na mě zareagují?". No a nikdy ty moje představy nebyly úplně pozitivní a samozřejmě, že tě to potom zbytečně negativně ovlivní. Proto je fakt nejdůležitější přístup s čistou hlavou.

V: Většina Vašich klientů jsou osoby sociálně vyloučené. Jakým způsobem se snažíte zamezit působení této skutečnosti na Vámi zaujímaný postoj ke klientovi a na Vaši práci s klientem?

R: Prvně je potřeba říct, že nejde vždy o osoby sociálně vyloučené. Na začátku by mě nikdy nenapadlo, že se setkám s lidmi, kteří mají práci, byt, rodinu... no a pak teda taky tu drogu. Myslím, že když se řekne "feťák", tak si nikdo nepředstaví někoho, jako jsem ti teď popsala. Já jsem to tak samozřejmě taky měla, pro mě byl uživatel drog někdo, kdo se poflakuje v parcích a peníze krade na drogy, jeho byt je lavička a vztahy s rodinou a přáteli má na nule. No, jenomže pak jsem měla kontakt i s uživateli, kteří to zázemí mají a jejich blízké okolí mnohdy ani neví, že jsou na drogách. Nerada bych, aby to teď vyznělo, že uživatel, který má byt a rodinu má vždy automaticky i to všechno kolem. Někdy ten byt samozřejmě vypadá tak, jak by si asi každý u feťáka představoval. Někdy je to ale zázemí jak ze škatulky, je to různé. Proto člověk postupem času zjistí, že ta klientela nejde stereotypizovat a že k nim není správné přistupovat s předsudky, protože i oni si umí normálně vydělat na byt a potřebné věci. V podstatě jde říct, že kdyby v některých případech nebyl v těch jejich životech aspekt té drogy, tak žijí normální život. Osobně ale preferuji kontakt s klienty venku, protože přece jen ty byty jsou jejich teritorium a ani za těch 12 let praxe jsem si úplně nezvykla cítit se tam uvolněně. Ale to je tak jediné, co pro mě hraje v tomto ohledu roli. Jestli má někdo ten byt nebo naopak nemá zázemí... to mi práci určitě nijak neovlivňuje, maximálně se víc zamyslím nad tím, proč bere ty drogy, když má prakticky všechno v životě uspořádané, jak by mělo být. Ale určitě jsem nikdy nikoho za to

užívání neodsuzovala, ať byl v jakékoliv situaci. Já si totiž myslím, že důležitý je hlavně respektovat toho klienta, ať už je jakýkoliv. Není moje věc, že bere drogy, pro mě to z něho nedělá horšího člověka, protože nikdo neví, co si v životě zažil a proč začal brát. A hlavně člověk z toho, co si vyslechne za ty léta za příběhy pozná, že většinou ta droga se v životě těch lidí objevila z nějakého důvodu. A kdyby ji přestali brát, tak ten důvod se tím nesmaže a nevyřeší. Takže je strašně důležité poznat kontext té jejich situace. Lidi si většinou řeknou "no jo, feťáci, proč bysme je litovali, však je nikdo brát ty drogy nenutí...", no ale často je k tomu donutí nějaká situace, a proto není vůbec správné ty lidi odsuzovat a házet je do jednoho pytle, protože za každým z nich stojí nějaký příběh. I když jak jsem říkala... už na začátku jsem měla vyjasněné, že mi tato cílovka nevadí, že se k nim předsudečně nestavím a nemám s nimi problém, ale praxe a osobní zkušenosti s těmi lidmi jsou k nezaplacení a člověk pozná, že má pořád kam růst a co poznávat. No, takže abych to shrnula... pokud by se mě někdo na začátku praxe zeptal, jestli bych radši za byt na klientem, který pracuje a má v podstatě spořádaný život nebo normálně někam do parku, řekla bych na byt, protože to ve mně vyvolává pocit, že to je člověk jako každý jiný. Teď, po létech zkušeností bych řekla, že je mi to jedno, že na tom nezáleží. Preferuju sice kontakt venku, ale nedělám mezi klienty vůbec žádné rozdíly. Jak jsem říkala už dřív, za každým jdi s čistým štítem.

V: Pracovníci často vstupují do interakce s klientem s vědomím, že někteří z nich budou na poskytovanou pomoc reagovat lépe než jiní. Jak působení tohoto předsudečného uvažování vnímáte Vy a jakým způsobem se snažíte jeho negativní působení regulovat?

R: No, především jak jsem říkala... na každého klienta s čistým štítem. Prostě nějaké domýšlení nebo obavy se musí z hlavy vytlačit, jinak by to vliv na ten kontakt mělo, a to nikdo nechce. Je to o tom, naučit se pracovat sám se sebou. Zase bych řekla, že to byl můj problém spíš na začátku, kdy jsem nevěděla, do čeho jdu a měla jsem spoustu různých teorií a představ v hlavě. Když mi tehdy někdo říkal, že není z čeho mít strach a já jsem před sebou měla zrovna kontant s někým, kdo úplně nevypadal jako že není důvod mít strach a obavy, tak by mi můj postoj nevymluvil nikdo sebelepší útěchou. Proto říkám, že jsou nejdůležitější zkušenosti, ty tě přesvědčí nejvíc. Samozřejmě se mezi sebou s kolegy bavíme a o některých klientech se prostě ví, že nejsou zrovna přátelští, ale důležité je nastavit si to v hlavě tak, že tě to neovlivní. Někde v hlavě to asi máš, ale pokud uděláš svou práci, tak si nad tím vyhrál a nikdy se mi nestalo, že bych to nezvládla porazit. Hlavně je potřeba mít na paměti, že ono není jednoduché ani pro ty klienty pustit si někoho k sobě. Mokrát se mi stalo, že klient se

ke mně zpočátku stavěl nepřátelsky a nechtěl si mě pustit k tělu, ale když mu ukážeš, že nejsi jeho nepřítel, ale chceš mu pomoci a hlavně vytrváš, tak se ti mnohdy podaří prolomit ledy. Mně se to tak už párkrát povedlo a ten pocit, který jsem z toho měla byl k nezaplacení. Takže podle mě tady taková stereotypizace nebo stavění předsudků je jen házení si klacků pod nohy. Chce to vystavit si nějakou obranu proti tomu, co slyšíš od ostatních.

V: Pokud o některém z klientů slyšíte určité informace ještě před tím, než se s ním skutečně přijdete do styku, jakou měrou tyto informace dovedou ovlivnit Váš přístup ke klientovi? Jakým způsobem se snažíte s tímto názorem vytvořeným apriori pracovat, aby intervence s klientem nebyla ovlivněna?

R: Teď už si tady takové informace z doslechu v sobě vážně dovedu srovnat a prostě je vytěsňím z hlavy tak, aby mě neovlivňovali a postavím si ten přístup na vlastní zkušenosti. Ale na začátku jsem byla určitě mnoha informacemi ovlivněna. Jednak člověk se neobrání běžným informacím z médií, z televize, potom teda taky rodina a přátelé, když se dozvěděli, že směřuji tady k té práci, tak jejich ohlasy "a to se nebojíš? No já bych to teda dělat nemohla..." nebyly moc povzbuzující. Všude kolem se o feťácích mluví jako o nebezpečných a nevyzpytatelných lidech, nikdo ti neřekne, jací mohou jinak být a potom je jasné, že s tím negativním, co slyšíš, do té praxe jdeš. Jak to doopravdy je mi ukázaly fakt až vlastní zkušenosti. Samozřejmě jak už jsem říkala... pokud jsem o některém klientovi dřív něco slyšela třeba od kolegů, nebo byl známý jako problémový, tak chtě nechtě jsem to v té hlavě někde vzadu asi měla. Ale teď už si fakt řeknu "dobře, беру на vědomí a jak to je si zjistím sama". No a pokud se teda stane, že s některým klientem si fakt nesednu nebo to, co se o něm říká se ukáže jako že je pravda a já to v sobě nějak nemůžu potlačit, tak je asi nejlepší toho klienta přenechat někomu jinému z týmu. To je zase o vlastní sebereflexi, musíš prostě poznat, kdy si to v té hlavě dovedeš uspořádat a kdy už je to na tebe moc. Já se fakt snažím všechny ty negativní myšlenky zatlačovat a přistupovat při té práci k věcem, ke kterým přistupovat má, takže poskytnout tu výměnu, poradenství, popřípadě být ten nositel změny, to je super, pokud se povede, ale zase je potřeba nemít úplně přehnané očekávání. Oni tito klienti často rádi básní o tom, jak se chystají změnit svůj životní styl a jak se chystají vykročit ze závislosti, ale je potřeba se trochu obrnit proti tomu, že to zůstane většinou jen u těch řečí a nebýt pak zklamaná.

V: Vnímání klienta může být často ovlivněno skupinou, ve které se vyskytuje. Jakým způsobem se snažíte zabránit působení této skutečnosti a z nich plynoucích předsudků do práce s klientem?

R: No, na začátku praxe jsem zase klienta ve skupině a klienta jako jednotlivce vnímala trochu jinak, než jak je tomu teď. Na začátku jsem si říkala, že jednotlivce zvládnou líp než skupinu, kdyby třeba začal být agresivní nebo zareagoval nějak nemístně. Ale zjistila jsem, že skupina je velké plus, lépe si potom může nabalit metodou sněhové koule další klienty. Tak nějak automaticky počítám, že když se klient vyskytuje v nějaké skupině, tak lidi kolem něj budou taky uživatelé drog, ale není tomu tak vždycky, takže nejde všechny házet do jednoho pytle a nějak je na základě toho stereotypizovat. Stejně tak, když jeden člen nějaké větší skupiny vystupuje nějak agresivně nebo vidím, že jede třeba na pervitinu, tak hned nevidím stejně i všechny ostatní. Myslím si, že je každého klienta potřeba brát jako jedinečnou osobnost a nepřipisovat nikomu žádné vzorce chování nebo ho nálepkovat skrz nějaké zkušenosti s někým jiným. Jak jsem říkala, na začátku jsem měla ze skupiny spíše strach, teď už to беру jako plus, takže zase říkám... nejdůležitější jsou zkušenosti. Někaké obavy nebo věci z doslechu umístit někde vzadu do hlavy, a hlavně se snažit kvalitně odvést svou práci, kterou si konec konců každý z nás vybral sám dobrovolně.

V: Pokuste se, prosím, definovat svoje vlastní předsudky a stereotypy a uvést, jakým způsobem se je snažíte regulovat a pracovat s nimi.

R: Tak zase se vrátím na začátek výkonu tady této profese. Když jsem nastupovala na toto místo, měla jsem určité obavy, jednak teda z práce samotné, ale nebudu lhát, že také ze samotných klientů. Člověk prostě ať chce nebo ne, tak je má zaškatulkované jako nepracující, většinou bez stálého zázemí, bez rodiny, bez přátel a všechno, o co jde je jenom mít na drogu. Potom samozřejmě skrz tady toto všechno od nich čekáš určitou agresivitu, nevyzpytatelnost, přistupuješ k nim s nedůvěrou a je pro tebe těžké zastávat roli nějakého jejich pomocníka. Představ si, že si o někom myslíš tady toto všechno a máš těm lidem pomáhat. To by prostě nešlo bez toho, abys to neměla v hlavě srovnané a vnitřně vyřešené. Já jsem si vědoma toho, že ze začátku jsem určité předsudky vůči nim měla a viděla jsem je velmi stereotypně, ale praxe mi mnoho názorů změnila. Stejně, jako by se neměli lidé v běžném životě házet do jednoho pytle na základě nějakého jednoho znaku, tak i v tomto případě by přítomnost drogy v něčím životě neměla s sebou nést další věci, který tomu člověku automaticky mnoho lidí připíše. Jako strach u některého navazování interakcí mám i teď, to nebudu lhát, ale už jen velmi málo. Praxe je nejlepší učitel a svým způsobem tě to

i tak nějak obrní. Ono vždy má člověk strach a plnou hlavu teorií o něčem, co je pro něj nové, ale když seš s těmi lidmi v kontaktu každý den, tak už ti to všechno přijde prostě rutinní a normální. Víc než ze samotných klientů mám třeba strach z toho, že se například poraním o jehlu a něco chytnu. Ona ta hygiena u nich mnohdy není žádná sláva a není žádným tajemstvím, že ty nemoci jsou u nich problémem, a i když se člověk snaží být sebevíc opatrný, tak prostě stát se může. No a přesto, že jiné věci se mi daří docela kvalitně schovat si do takového kouta v hlavě, kde mě nebudou ovlivňovat a strašit mě, tak tady s touto obavou pracuji doteď a myslím si, že to určitě není povolání, které bych mohla dělat nějak dlouho. No a s čím dál stále bojuju je těhotenství matek, co jedou na drogách no. To nějak nemůžu z ženského hlediska překousnout. V tomto případě už nejde jenom o to, že ta žena ničí život sobě, ale pravděpodobně bude trpět i to malé dítě a s největší pravděpodobností skončí v dětském domově. S tímto předsudkem bojuju stále a nemám asi mechanismy, kterými bych ho regulovala. Ale zase abych nekřivdila, tak jsou matky, které tu výchovu jakž takž zvládají, jen třeba neberou úplně ohledy na to, že ta výměna probíhá před dítětem. Ale když je o to dítě postaráno, tak to je asi za těchto okolností největší výhra a chtít něco víc by bylo asi moc. Každopádně vím, že s tímto problémem se potýká mnoho kolegyně a je to docela časté téma na supervizích, které nám všem řekla bych velmi pomáhají, a to nejsem při tomto problému s matkami na drogách. Pokud má třeba někdo problém s klientem, nebo něco nedává a neumí si v sobě vyřešit, tak supervize je ideální pomocník. No a potom teda taky samozřejmě jsme si oporou s kolegy navzájem. Každopádně v tom kontextu drogově závislých matek si nejsem upřímně jistá, jestli bych zvládla nezatahovat do toho kontaktu s nimi negativní postoje a svoje emoce. Takže pořád mám na sobě ještě v čem pracovat, ale podle mě je vážně nejdůležitější uvědomit si svoje limity a těch se držet, protože to je potom tak nějak záruka kvalitně odvedené práce. Víím, že bych tuto práci nemohla dělat, kdybych v sobě spoustu věcí neměla srovnaných, ale nikdo nemůže předem říct, že je na tu práci připravený, dokud si to nevyzkouší a prostě je to tak trochu boj sám se sebou. Uživatelé drog holt nejsou cílová skupina pro každého a pokud někdo cítí, že neumí překonat negativní postoje a neumí ty klienty brát takoví jací jsou, no... tak to je potom asi nejlepší změnit cílovku.