

# **Metody terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty**

Vanesa Kulíšková

---

Bakalářská práce  
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE** (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Vanesa Kulíšková**  
Osobní číslo: **H18109**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **Prezenční**  
Téma práce: **Metody terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty**

### **Zásady pro vypracování**

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti drog a drogové závislosti, terénní sociální práce a metod práce s drogově závislými klienty.

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

Realizace kvalitativního výzkumu formou hloubkového rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

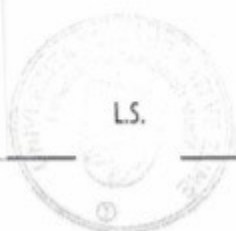
**Seznam doporučené literatury:**

- CULLEY, Sue a Tim BOND, 2008. Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích. Praha: Portál. Spektrum (Portál). ISBN 9788073674526.
- KALINA, Kamil, 2003. Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup. Praha: Úřad vlády České republiky. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 8086734056.
- KLÍMA, Petr, ed, 2009. Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork]. ISBN 978-80-254-4001-8.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 9788026202134.
- ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Lucie Blašíková, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **27. ledna 2021**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2021**

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan



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

Ve Zlíně dne 27. ledna 2021

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně .....

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací  
(1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Dávatelem, diplomovými, bakalářskými a rigorózními práce odvedené uchazečem k obhajobě musí být už nejmenší pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vydávacím předpisem vydavatel školy nebo není-li tak určeno, v místě pracovního úmyslu školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výtisky, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odvedutelná práce autor zamítl se zveřejněním své práce podle tohoto odstavce, bez ohledu na výtiskové 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 předpisů, § 35 odst. 3:

(1) Do práva autorského také nezahrnuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, utvořené nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu; k výjimečně nebo krátkodobě dle vyřazení škola nebo studentem ke zpracování školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho předmětu využívat škola nebo školské či vzdělávací zařízení (školské 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 předpisů, § 60 Školské dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají na obecných podmínkách práce na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpověď-li autor školního díla odmítá svolení bez výjimečně důvodu, mohou se tyto osoby dohodnout na uzavření obyčejného právního vztahu z tohoto ustanovení § 35 odst. 3 zvláštního nařízení.

(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 výjimečně, jim dohodnutě v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výjimečně dohodnutého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá metodami terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty. Je rozdělena na dvě části, na teoretickou a praktickou část. První kapitola teoretické části se věnuje drogové závislosti, kde se dozvíme charakteristiku závislosti dle mezinárodní klasifikace nemocí a zároveň jsou zde popsány základní druhy drog s jejich účinky. Ve druhé kapitole se seznámíme se streetworkem. Služba je zařazena do zákona o sociálních službách. Dále se zde dozvíme, co je to streetwork, tedy, co je jeho posláním, co vykonává a kdo je jeho cílová skupina. Třetí kapitola je zaměřena na nejčastější metody terénního pracovníka, tedy na případovou práci, práci se skupinou, rodinou a komunitou. V praktické části se věnuji kvalitativnímu výzkumu, kde se pomocí rozhovorů s pracovníky terénní služby dozvíme, jak probíhá první kontakt s drogově závislou klientelou a jaké jsou nejčastější metody práce s těmito lidmi.

Klíčová slova: Drogová závislost, terénní sociální práce, terénní sociální pracovník, metody práce

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis deals with the methods of streetworkers who are working with drug addicted clients. The thesis is divided into two parts, a theoretical one and a practical one. The first chapter of the theoretical part deals with drug addiction. We learn the characteristics of the addiction according to the International Classification of the Diseases, as well as the description of the basic types of drugs and their effects. In the second chapter, we become acquainted with the term Streetworker. This type of service is included in the social service law. We also learn what Streetwork is, what its mission is, what it performs and who is the target audience. The third chapter focuses on the most common methods of a streetworker - casework, group work, work with family and a community. The practical part focuses on qualitative research. Here we learn how to make the first contact with a drug addict and what are the most common methods of working with these clients via interviewing streetworkers.

Keywords: Drug addiction, streetwork, streetworkers, methods of work

Motto:

*„Drogy život okrádají o pocity a radosti, které jsou jedinými důvody žít.“*

Lafayette Ronald Hubbard

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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 DROGOVÁ ZÁVISLOST</b> .....	<b>12</b>
1.1 NEALKOHOLOVÉ DROGY .....	12
1.1.1 Narkotika.....	13
1.1.2 Kontrolované látky.....	13
1.1.3 Látky stimulující .....	14
1.1.4 Halucinogeny .....	16
1.1.5 Látky uklidňující .....	16
1.2 RIZIKA SPOJENÁ S UŽÍVÁNÍM DROG .....	17
1.3 DROGOVÁ SCÉNA V ČESKÉ REPUBLICE.....	18
<b>2 STREETWORK</b> .....	<b>21</b>
2.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK .....	21
2.1.1 Terénní pracovník .....	22
2.1.2 Okruhy činností sociálního pracovníka.....	22
2.1.3 Kompetence sociálního pracovníka .....	23
2.1.4 Kompetence terénního sociálního pracovníka .....	24
2.2 DEFINICE STREETWORKU .....	24
2.3 CÍLOVÉ SKUPINY STREETWORKU .....	26
<b>3 METODY TERÉNNÍCH PRACOVNÍKŮ</b> .....	<b>29</b>
3.1 PŘÍPADOVÁ PRÁCE .....	30
3.1.1 Poradenství.....	30
3.2 PRÁCE SE SKUPINOU .....	32
3.3 PRÁCE S RODINOU .....	33
3.3.1 Funkce rodiny.....	33
3.3.2 Znaky současné rodiny.....	34
3.4 KOMUNITNÍ PRÁCE .....	35
3.4.1 Specifika komunitní práce.....	35
3.4.2 Etapy komunitní práce .....	36
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>38</b>
<b>4 VÝZKUM</b> .....	<b>39</b>
4.1 VÝZKUMNÉ CÍLE .....	39
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	39
4.3 POJETÍ VÝZKUMU .....	40
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	40
4.5 VÝZKUMNÁ TECHNIKA .....	40



4.6	REALIZACE VÝZKUMU .....	41
4.7	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT .....	42
4.8	KATEGORIE .....	44
4.8.1	Má to smysl .....	45
4.8.2	První dojem .....	46
4.8.3	Chování ovlivní vše.....	47
4.8.4	Terén v praxi .....	49
4.8.5	Stát se terénním pracovníkem .....	50
<b>5</b>	<b>INTERPRETACE DAT .....</b>	<b>53</b>
<b>6</b>	<b>SHRNUTÍ VÝZKUMU .....</b>	<b>57</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>58</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>60</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>63</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>64</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>65</b>

## ÚVOD

Terénní sociální práce s drogově závislými uživateli je službou, při níž dochází terénní sociální pracovníci do přirozeného prostředí svých klientů (ulice, parky, aj.) a poskytují jim harm reduction materiál, tedy, vyměňují použité injekční stříkačky za čisté, případně jiné pomůcky pro užívání drog. Zároveň je zde možnost poskytnutí základního sociálního poradenství v případě, že má klient zájem. Terénní sociální práce, neboli streetwork je službou, která chrání jak klienta, tak jeho okolí, v širším slova smyslu celou společnost, před negativními dopady užívání drog, jako jsou například hepatitida typu C, nebo virus HIV. Terénní sociální práce si neklade za cíl klienty napravit a přinutit je k léčbě, ale snaží se, aby klienti užívali drogy čistě.

Bakalářská práce se zabývá metodami terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty. Práce má dvě části – teoretickou a praktickou část.

V teoretické části se snažím přiblížit vymezení drogové závislosti, neužívanější drogy a jejich účinky, jaká jsou rizika spojená s užíváním drog a zároveň zde popisuji drogovou scénu v České republice. V další kapitole se zabývám streetworkem jako takovým – je zasazen do zákona o sociálních službách, následně je zde popsán terénní sociální pracovník a jeho okruhy činností a klíčové kompetence, poté zde nalezneme definici streetworku a kdo je jeho cílová skupina. Poslední kapitola se zabývá nejčastějšími metodami práce s drogově závislými klienty, jako je případová práce a poradenství, práce se skupinou, rodinou a komunitní práce.

V praktické části mě zajímá, jaké jsou nejčastější metody terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty a jak probíhá prvotní oslovení klienta. Odpovědi na tyto otázky jsem získala pomocí realizace polostrukturovaného rozhovoru s terénními pracovníky ze Společnosti Podané ruce.

Díky mé bakalářské práci může jak odborná, tak široká veřejnost nahlédnout, jak funguje terénní sociální práce. Práce s drogově závislými není vždy jednoduchá a oslovovat cizí osoby na ulici taktéž. Ze vzniklých rozhovorů tak můžu veřejnosti přiblížit, jakým způsobem terénní pracovníci oslovují své potenciální klienty a jaká je s nimi práce. Široká veřejnost může díky této práci zjistit, že se nejedná o zbytečnou službu, ale díky práci terénních pracovníků jsou chráněni nejen závislí, ale i celá společnost.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 DROGOVÁ ZÁVISLOST

Závislostí se myslí to, co je vymezeno v definici závislosti podle Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN-10).

*„Soubor behaviorálních, kognitivních a fyziologických stavů, který se vyvíjí po opakovaném užití substance a který typicky zahrnuje silné přání užít drogu, porušené ovládnutí při jejím užívání, přetrvávající užívání této drogy i přes škodlivé následky, priorita v užívání drogy před ostatními aktivitami a závazky, zvýšená tolerance pro drogu a někdy somatický odvykací stav. Syndrom závislosti může být přítomen pro specifickou psychoaktivní substanci (např. tabák, alkohol nebo diazepam), pro skupinu látek (např. opioidy) nebo pro širší rozpětí farmakologicky rozličných psychoaktivních substancí.“*  
(MKN-10, 2018)

## 1.1 Nealkoholové drogy

Rozmanitou skupinu látek tvoří nealkoholové drogy, které lze najít jak v přírodní, tak syntetické podobě. Do této skupiny drog neřadíme pouze nelegální látky, jako jsou například pervitin, nebo heroin, ale také látky využívané jako léky, například analgetika či hypnotika. (Novotný, Kmoch, ©)

**Dle účinků rozlišujeme omamné a psychotropní látky na pět skupin:**

1. *Narkotika (analgetika)*
  - a. *Opium a jeho alkaloidy*
  - b. *Polosyntetická narkotika*
  - c. *Syntetická narkotika*
2. *Kontrolované látky*
  - a. *Kanabinoidy*
3. *Látky stimulující*
  - a. *Přírodní stimulanty*
  - b. *Syntetické stimulanty*
4. *Halucinogeny*
  - a. *Přírodní halucinogeny*
  - b. *Polosyntetické halucinogeny*

## 5. Látky uklidňující (hypnotika) (Kubánek, Polívka, 2010, s. 51-52)

### 1.1.1 Narkotika

Opioidy a jeho alkaloidy jsou v medicíně využívány jako nejsilnější léky proti bolesti, případně jako léky tlumící kašel. Tyto látky utlumují složky bolesti, vyvolávají euforii a zklidnění, až ospalost. (Kalina, 2003)

Opium je lidstvu známo už po tisíce let, pěstován byl už Číňany a Sumery. Informace o využívání opia sahají už od druhé poloviny prvního tisíciletí před naším letopočtem. Evropě bylo opium známo již od 17. století, nejčastěji k léčebným účelům, nicméně bylo i často zneužíváno. Opium je usušená mléčná šťáva, která se získává z makovic setého máku. Šťáva dále na vzduchu tuhne a zbarvuje se dohněda. Lze ji použít k přímé spotřebě, případně ji dále zpracovat. Šťáva z opia je složena z alkaloidů, ze kterých má největší zastoupení morfin. Opium je nejčastěji kouřeno v dýmkách. Dostavuje se euforie, pocit příjemné únavy, někdy i halucinace. Účinky trvají několik hodin a jsou završeny spánkem. (Mahdalíčková, 2014)

Při požití dochází k euforii a zklidnění a více než jiné účinky dochází k toleranci drogy, což znamená, že si organismus zvyká na dávky v těle a pro dosažení účinku je třeba dávky zvyšovat. Opioidy a opiáty mají vysoký potenciál pro vznik závislosti, což se týká především uživatelů heroinu. (Kalina; 2003)

Závislost vzniká už po několika týdnech užívání a tolerance organismu na drogu rychle roste. Dávky jsou navyšovány z miligramů na gramová množství, která by pro člověka, který není závislý, byla smrtelná. (Kubánek, Polívka, 2010).

Odvykání je charakteristické opačnými příznaky k účinku opiátů – tudíž zejména bolesti břicha, neklid, nespavost. Dále zvýšená teplota, pokles krevního tlaku, třes, nechutenství, dehydratace. Může dojít k celkovému kolapsu organismu a úmrtí. (Kalina, 2003)

**Drogy této skupiny:** heroin, metadon, morfin, kodein, odvar z makovic, opiová šťáva.

### 1.1.2 Kontrolované látky

Kanabinoidy řadíme mezi halucinogenní drogy a jsou charakteristické pro nejvýraznější změny ve vnímání reality. Jejich nebezpečí se skýtá právě v podceňování negativních účinků těchto drog. Účinky se mohou změnit na stavy úzkosti, podrážděnost a ve vyšších dávkách dokonce na bludy. (Mahdalíčková, 2014)

Konopné drogy jsou lidstvu známy již po staletí, soudobý předpoklad od Richarda Schultese odhaduje, že se první snahy o pěstování konopí datují již do doby okolo 10 000 let př. Kr.

Semínka konopí byla nalezena na archeologických nalezištích prehistorické Evropy, například v Rakousku, Německu, Švýcarsku či Rumunsku. Tento fakt vedl výzkumníky k závěru, že pro konopí mohou místa jako kompost, smetiště nebo osada být vhodným místem k růstu. Konopí, které vyrůstalo jako plevel, se stalo nejlepší podmínkou pro jeho zdomácnění. (Kalina, 2003)

Rostlina poskytující základní materiál pro přípravu těchto drog (rovněž známo jako „hašišové drogy“) je konopí seté (*cannabis sativa*), respektive konopí indické (*cannabis indica*). Již z dávné doby je tato rostlina využívána jako zdroj pevných textilních vláken a díky tomu je legální pěstování *cannabis sativa* rozšířeno. (Kubánek, Polívka, 2010).

Jak zmiňuje Mahdalíčková (2014, s. 46), „jako marihuana je označována droga, která je složena z usušených listů a vrchní okvětní části konopí setého (*Cannabis sativa*), konopí indického (*Cannabis indica*), případně konopí rumištního (*Cannabis ruderalis*) s obsahem THC (*tetrahydrocannabinol*) nad 0,3 %.“ Kanabinoidy se užívají hlavně kouřením a účinek obvykle nastává již během několik desítek sekund. Doba účinku se odhaduje přibližně na 3-6 hodin. Nejznámějším účinkem těchto látek je pocit sucha v ústech a hladu. Skrze tento účinek bylo s marihuanou také zkoušeno léčit nechutenství. Dalším typickým účinkem je odlišné vnímání času, který se může zdát delší, i krátké okamžiky mohou působit, jako by se děly hodiny. Časté jsou rovněž deformace ve vnímání prostoru, sluchu a hmatu a taktéž různé zrakové iluze. Stav doprovází pocit euforie a dobré nálady, která se může měnit v nezastavitelný smích. Zřídka se mohou objevit stavy agrese nebo deprese, případně úzkosti. (Kalina, 2003)

THC může zůstat v těle až několik týdnů, díky čemuž se konopí hodně odlišuje od ostatních drog, které zůstávají v těle maximálně tři dny, u konopí lze látky odhalit i týdny po požití. (Mahdalíčková, 2014)

Riziko vzniku závislosti je u konopí nižší než u jiných drog. THC totiž navazuje na různé části mozku, čímž se odůvodňují jeho typické účinky. Lze však říci, že může nepříznivě ovlivňovat krátkodobou paměť a koordinaci svalů. (Mahdalíčková, 2014)

### 1.1.3 Látky stimuluující

Stimulační drogy jsou různorodou skupinou drog, které mají povzbuzující účinek. Řadí se zde kokain, amfetamin (speed), deriváty amfetaminu (nejznámější je pervitin), extáze atp. (Presl, ©, 2012)

Do skupiny stimulačních drog lze zařadit také jiné syntetické halucinogeny, které se používají v Evropě. Tyto látky lze zařadit rovněž do skupiny halucinogenů (viz. kapitola

1.1.4 Halucinogeny). Látky jsou kombinovány a vznikají různé účinky, kdy nejznámější jsou:

- DOM (dymetoxymetylamfetamin)
  - Vyrobit se v roce 1967 a bývá nazýván jako „LSD Super“. Intoxikace trvá 24-72 hodin. Stav bývá doprovázen úzkostí, zmateností, zuřivostí a křečemi v břiše.
- DOB – spojení chemické struktury amfetaminu a meskalinu (výtažek z mexického kaktusu)
  - Otrava trvá 72 hodin a je doprovázena nekontrolovatelnou zuřivostí.
- DMT – podobný jako psilocybin
  - Otrava je na 20 minut, která se vyznačuje poruchami zraku a průběh je značně nepředvídatelný.
- PCP – andělský prach/droga šílenství
  - Jsou sjednocené vlivy halucinogenu, budivého aminu a hypnotik. Ve vyšších dávkách otrávený necítí bolest a má stav zuřivosti. Andělský prach způsobuje trvalé poškození mozku. (Mahdalíčková, 2014)

Psychostimulanty působí budivým efektem na CNS (centrální nervovou soustavu) a zvyšují psychomotorické tempo a bdělost. Bývá vyvolána euforie, pocit síly a energie. Snižují chuť k jídlu a zahánějí únavu. Při užití dochází ke zvýšení tlaku krve a tepové frekvence. Rovněž můžou vyvolávat úzkost či agresi. Jakmile účinek látky odezní, dochází k „dojezdu“, což je stav, který lze přirovnat ke kocovině. Dochází k celkovému vyčerpání, bolesti kloubů, únavě, několikadennímu spánku, který je přerušován obrovským hladem. Stimulanty vyvolávají psychickou závislost, která se označuje jako „craving“, tedy prahnutím po látce, po jejím účinku. Psychická závislost je vážnější než fyzická, jelikož fyzické závislosti se lze po několika dnech zbavit, nicméně psychická závislost vyžaduje dlouhou léčbu. (Kalina, 2003)

Závislost na stimulantech představuje riziko srdečních a mozkových příhod, jelikož zatěžují celý organismus, a to především kardiovaskulární systém. Snížená chuť k jídlu reprezentuje rychlý úbytek váhy. Dlouhodobé užívání stimulantů také zvyšují riziko vzniku toxické psychózy, kdy se objevuje paranoidní syndrom. Jedná se především o domněnky, že chce

uživateli někdo ublížit, dochází k postižení nálady či k zrakové nebo sluchové halucinaci. (Kalina, 2003)

**Drogy této skupiny:** kokain, pervitin, extáze

#### 1.1.4 Halucinogeny

Halucinogeny jsou drogy způsobující změny ve vnímání, myšlení, emocích i vědomí. Ačkoliv můžou i jiné látky způsobovat halucinace, jako halucinogeny označujeme pouze ty drogy, které jsou užívány právě pro tento účinek. Z historického hlediska mají halucinogeny dlouhou tradici v lékařství a náboženství po celém světě. Z archeologických nálezů v Guatemale je jasné, že halucinogenní houby byly při rituálech využívány již před více než 3000 lety. Halucinogeny jsou spjaty v různých šamanistických způsobech léčby a věštby, iniciačních a náboženských rituálech. Od druhé poloviny 20. století se halucinogeny staly předmětem zájmu vědců při zkoumání jejich vlivu na deprese, posttraumatické stresové poruchy, obsedantně-kompulzivní poruchy nebo alkoholismus. (Ševela, Ševčík, 2011)

Na halucinogenech nevzniká závislost tak, jak je tomu u jiných drog. Například u LSD není doposud znám případ předávkování. Nicméně, například u lysohlávek mohou vysoké dávky způsobovat nevratné poškození ledvin či jater. Lidé s dědičným onemocněním srdce mohou mít srdeční obtíže, které jsou způsobeny výkyvy tlaku krve a zrychlené srdeční činnosti. Značný vliv mají halucinogeny na psychiku, a to především v případech, kdy jsou lidé při užití drogy špatně naladěni (například dlouhodobá deprese z rozchodu, nebo přítomnost lidí, kteří jsou neznámí nebo nám nepříjemní). Může tak vzniknout paranoidní stav. Osoby, které jsou predisponované, tedy osoby, které mají vytvořenou nebo vrozenou dispozici, mohou trpět na rozvoj velice intenzivních a hlubokých depresivních stavů. (Kalina, 2003)

#### 1.1.5 Látky uklidňující

Hypnotika tlumí činnost mozku a díky tomu vyvolávají spánek. Spánek vyvolaný hypnotiky však nenahrazuje spánek přirozený, tudíž se díky nim pacienti necítí odpočati. (Kubánek, Polívka, 2010).

Rozlišujeme *hypnotika benzodiazepinová a nebenzodiazepinová*.

**Benzodiazepinová hypnotika** jsou především *nitrazepam*, což je lék poruchy spánku, vyvolávají závislost a *rohypnol*, světově rozšířený preparát a nejužívanější léková droga v České republice. Rohypnol bývá využíván buďto samostatně, případně v kombinaci s jinými drogami. V kombinaci s heroinem prodlužuje stav otravy, závislí na pervitinu ho využívají k „dojezdu“, tedy ve chvíli, kdy již droga přestává účinkovat.



**Nebenzodiazepinová hypnotika** měly být hypnotiky, na kterých nevzniká závislost, nicméně i ta už je popsána, a to například u *hypnogeny stilnox*, který má dobrý hypnotický účinek. (Kalina, 2003)

## 1.2 Rizika spojená s užíváním drog

Názory na rizika spojená v souvislosti s užíváním návykových látek se liší mezi muži i ženami. Muži jsou obecně tolerantnější, co se týče užívání než ženy a tato nejednotnost panuje i co se týče látek legálních i nelegálních. (Běláčková, 2008)

Rizika spjatá s užíváním návykových látek závisí hlavně na vlastnosti látky (farmakologický nebo toxikologický typ), na individuálních charakteristikách uživatele (pohlaví, věk, fyzická kondice), způsob užívání, dostupnost drogy, sociálního a zákonného kontextu. Dílčí návykové látky mají různou míru zdravotních a sociálních dopadů, které jsou s jejich užíváním spjata, a to jak na osobní, tak populačním stupni. Populační dopady jsou dány hlavně rizikem následků pro uživatele a jeho okolí a rozměrem a četností výskytu užívání látky v populaci. (Nutt et al., 2010; van Amsterdam et al., 2010; Taylor et al., 2012) (Mravčík, Chomynova, Grohmannová, 2019)

Užívání drog se na zdraví uživatelů projeví v mnoha ohledech. Zdravotní komplikace, které se objeví, přetrvávají vesměs i v době, kdy už uživatel abstínuje. Mezi nejzávažnější zdravotní komplikace užívání drog řadíme: hepatitidu (žloutenku), virus HIV/AIDS, pohlavní choroby, otrava krve, různé záněty, nebo také nekróza (odumírání kůže po vpichu). Tyto zdravotní komplikace se zpravidla léčí složitě a je potřeba hospitalizace a abstinence. V případě ambulantní léčby závislého je nutná spolupráce klienta, se kterou ale kvůli životnímu stylu nelze počítat a je spíše výjimkou. Zdravotní potíže však nejsou jediným důsledkem užívání, psychické poruchy jsou součástí této situace nevyjímaje. Patří zde především: psychózy, stavy úzkosti, zmatenost, sebevražedné jednání, flashback (situace, kdy mozek reaguje, jako kdyby došlo k užití drogy, ačkoliv tomu tak není). Součástí vysazení drog je také abstinenční syndrom, který se projevuje jak po stránce psychické, tak i fyzické. Tento stav bývá popisován jako nevolnost; pocit „jako by hořely vnitřnosti“ a je doprovázen zvracením. Stav je doprovázen bolestí kloubů a svalů. Pro abstinenční syndrom je také typická nespavost, stavy úzkosti a zmatenosti. Po třech dnech, kdy dochází k vrcholu, symptomy ustupují. Užívání drog, i jen jedna dávka, může být podnětem pro vznik duševní choroby, která by se přitom vůbec nemusela vyskytnout. Drogy mají nepříznivý vliv na funkci mozkových buněk, kdy dochází nenávratně k jejich odumírání a už se dále neobnovují. (Mahdalíčková, 2014)

### 1.3 Drogová scéna v České republice

Jak píše Kalina (2003, s. 25), „užívání drog poškozuje zdraví a kvalitu života nejenom uživatelů drog a jejich blízkých, ale v důsledku negativních zdravotních, sociálních, ekonomických a bezpečnostních dopadů, které s užíváním drog souvisejí, ohrožuje i zdravý vývoj celé společnosti.“

Drogová scéna je v České republice zcela rozšířená. V posledních letech se o České republice hovoří jako o „drogovém ráji“. Přes naši zemi se dodává heroin z Blízkého a Dálného východu, kokain pocházející z Latinské Ameriky a kanabinoidy se přes nás dostávají do severní Evropy. V České republice nalezneme všechny druhy omamných a psychotropních látek. Rovněž je zaznamenán nárůst na podílu českých občanů při výrobě a distribuci drog. Dle odhadů se v České republice ročně vyrobí přibližně 6 tun pervitinu. Český pervitin se pak užívá hlavně Čechy, ale taktéž i Slováky nebo Němci. Jsme zemí zapojenou i do obchodu s prekurzory či do praní špinavých peněz, které jsou výnosem nelegálního obchodu s drogami. (Mahdalíčková, 2014)

Pro vytvoření účelné a věcné protidrogové politiky je velmi důležitá společenská součinnost a vědecký přístup, stejně jako odpovídající znalost míry užívání drog ve společnosti a s tím spojené další kontexty. Je potřeba důkladně zjistit a popsat situaci a prakticky aplikovat vědecké poznatky do praxe. To tvoří odborný základ protidrogové politiky. (Kalina, 2003) Dle aktuálních dat, vycházejících z *Výroční zprávy o stavu ve věcech drog v České republice v roce 2019* lze obecně říci, že oblast užívání jak legálních, tak nelegálních drog v ČR v obecné populaci je dlouhodobě stabilní, nicméně je vysoký počet osob užívajících alkohol, tabák nebo konopné látky. Největší problém s nelegálními drogami je u nás s pervitinem, dále pak heroin nebo různá opioidní analgetika. (Rous, Chomynová, Mravčík, 2020)

Je zde stále vysoký počet lidí užívajících drog injekčně, dle statistiky je to 40,8 tis. osob. Injekční způsob aplikace drogy je nejčastější pro pervitin, buprenorfin a heroin. Pro představu, těmto osobám bylo dodáno 7,5 milionu stříkaček. Nejvyšší přítomnost rizikového užívání drog je v Praze a Ústeckém kraji. Některé skupiny osob užívají návykové látky ve vyšším měřítku než obecná populace. Vyšší procento užívání drog mají tzv. mladí dospělí například na nočních zábavách, vysokoškolští studenti, vězni anebo lidé ze sociálně vyloučených lokalit. (Rous, Chomynová, Mravčík, 2020)

V České republice je za užívání nelegálních drog zodpovědné méně než 500 úmrtí ročně. Vlivem předávkování zemře ročně přibližně 50 osob, pod vlivem nelegálních drog z jiných příčin zemře cca 150 osob. Výskyt infekční nemoci jako je HIV/AIDS nebo virových

hepatitid je v České republice na nízké úrovni. Nových případů na HIV infekci bylo v důsledku injekčního užívání drog pouze 6 za rok 2019. (Rous, Chomynová, Mravčík, 2020)

Covid-19 má své dopady i na adiktologii. Z informací vyplývá, že u intenzivních uživatelů drog se zvýšila míra užívání a jiných druhů závislostního chování, naopak u občasných a rekreačních uživatelů došlo ke zmírnění. Lze tak říci, že osoby ohrožené závislostí, případně závislé, mají zhoršené závislostní poruchy a s tím spojenou porušenou kompenzaci. (Rous, Chomynová, Mravčík, 2020)

Národní protidrogová politika reaguje na celou drogovou situaci novou, vládou schválenou *Národní strategií prevence a snižování škod spojených se závislostním chováním 2019-2027*. Hlavním cílem je předcházet a snižovat jak zdravotní, tak sociální a ekonomické škody, které jsou důsledkem drogové závislosti, hazardního chování a dalšího závislostního chování. Tato strategie má 4 cíle:

- Posílit prevenci a zvýšit informovanost o negativních účincích užívání návykových látek a vzniku závislostního chování,
- Zajistit kvalitní a dostupnou síť adiktologických služeb,
- Efektivně regulovat trh s návykovými látkami a závislostními produkty,
- Posílit řízení, koordinaci a efektivní financování.

(Rous, Chomynová, Mravčík, 2020)

Dále byl v prosinci 2019 vládou schválen *Akční plán realizace Národní strategie prevence a snižování škod spojených se závislostním chováním 2019-2027 (Akční plán 2019-2021)*, který je pro oblast alkoholu, tabáku, nelegálních drog a psychoaktivních léků, hazardní hraní a nelátkové závislosti. Pro tento plán je potřeba finanční zajištění o částce 478,5 mil. Kč. (Rous, Chomynová, Mravčík, 2020)

## SHRNUTÍ

Kapitola s názvem „*Drogová závislost*“ nás seznamuje s definicí podle MKN-10 o tom, co to závislost je. Dále se kapitola věnuje nealkoholovým drogám, kde jsou popsána narkotika, kontrolované látky, látky stimulující, halucinogeny a látky uklidňující. U každého tohoto druhu je popsána charakteristika, účinky, následky závislosti a jaké drogy tam řadíme. V první kapitole jsou taktéž popsány rizika spojená s užíváním drog a poslední podkapitola se věnuje drogové scéně v České republice.

Další kapitola už se zabývá samotným streetworkem, tedy terénní sociální prací, její definicí a cílovou skupinou. Kapitola se bude rovněž zabírat sociálním pracovníkem, terénním sociálním pracovníkem a jeho kompetencemi v dané službě.

## 2 STREETWORK

Terénní sociální práce, nebo také streetwork, je vymezena v Zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Konkrétně jej najdeme v části třetí, hlava 1, tedy *druhy sociálních služeb a úhrada nákladů za poskytování sociálních služeb*, díl 4, *služby sociální prevence*. Dle paragrafu 69 (1) jsou zde terénní programy vymezeny jako terénní služby, které jsou poskytovány jedincům, jenž vedou rizikový způsob života, či jsou tímto způsobem života ohroženi. Servis služeb je pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek případně omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby, které žijí v sociálně vyloučených lokalitách, případně jiné sociálně ohrožené skupiny. Služba si klade za cíl tyto jedince aktivně vyhledávat a snížit rizika způsobu jejich života. Službu lze poskytovat anonymně. Dále (2) služba dle odstavce 1 obsahuje základní činnosti jako a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (*Zákony pro lidi*, ©, 2010-2021)

### 2.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník se dlouhá léta složitě označuje a otázkou často bývá, kdo vlastně je sociální pracovník a kdo tak může být označen? U nás byl po revoluci v roce 1989 sociální pracovník vyznačován široce. Například v roce 1996 se za sociálního pracovníka označovaly všechny osoby, které byly zaměstnány v oblasti sociální práce s dětmi, mládeží a dospělými. To však byl velice široký okruh osob – patřili zde třeba i poradci, kurátoři, či tutoři. Obvykle se úzce propojuje sociální pracovník s výkonem profesionální praxe. Zde bývá opomíjen fakt, že sociální práci rozumíme jak akademickou disciplínu, tak vědeckou činnost. V novém mezinárodním etickém kodexu je uvedeno, že sociální pracovníci nejsou pochopeni jen jako jedinci, kteří vykonávají přímou praxi, tedy praktici, ale taktéž učitelé a výzkumníci. Abychom porozuměli, kdo je sociální pracovník, máme stanovená kritéria, dle kterých sociálního pracovníka poznáme. K tomu slouží obsahové a institucionální hledisko. Obsahové hledisko se ptá, kdo je sociálním pracovníkem a dle čeho tak můžeme usuzovat – odpovědi na tuto otázku se snaží nalézt akademičtí a výzkumní pracovníci a najdeme ji v různých slovnících nebo monografiích. Naproti tomu institucionální hledisko zajímá, jak jsou tato kritéria ve společnosti přijímána, institucionalizována a formalizována. V právních předpisech nalezneme odpověď právě na tyto otázky. Dnes jsou obsahovými měřítky především kvalifikační kritérium (minimální vzdělání), kritérium nutnosti výkonu praxe a

jiná kritéria nutná k výkonu práce sociálního pracovníka (např. způsobilost k právním úkonům). (Mátel, 2019)

Česká republika má stanovené kvalifikační předpoklady pro výkon sociální práce v Zákoně č. 108/2006 Sb. *o sociálních službách*. Předpoklady lze nalézt v části osmé, hlava 1, *sociální pracovník*, dle paragrafu 110 (4). Odbornou způsobilost tak je buďto a) vyšší odborné vzdělání, které je získáno dokončením vzdělávacího programu v oborech, jež jsou orientované na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost nebo charitní a sociální činnost, nebo b) vysokoškolské vzdělání dosažené v bakalářské, magisterském případně doktorském studijním programu orientovaném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo, nebo speciální pedagogiku. (*Zákony pro lidi*, ©, 2010-2021)

### 2.1.1 Terénní pracovník

Terénním pracovníkem myslíme odborníka, který splňuje předpoklady způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a kvalifikační požadavky, které nalezneme v zákoně č. 108/2006 Sb. *o sociálních službách*. Dle tohoto zákona pak terénní pracovník vykonává dle paragrafu 116 odst. 1 b) primární výchovnou nepedagogickou práci zakládající se na prohlubování a utužování základních hygienických i společenských habitů, vytváření vlivu na rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti i pracovní činnosti, realizování volnočasových aktivit se zaměřením na rozvoj osobnosti, koníčků, vědomostí i kreativních činností pomocí výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zajištění zájmové a kulturní činnosti a taktéž podle paragrafu 116 odst. 1 c) obstarání sociální pomoci, realizování sociálních depistáží pod správou sociálního pracovníka, umožnění pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychickému rozvinutí. (*Zákony pro lidi*, ©, 2010-2021) (*Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, ©)

### 2.1.2 Okruhy činností sociálního pracovníka

Činnost sociálního pracovníka má širokou škálu sociální práce, patří zde jak určité působení sociálního pracovníka v rámci sociálně-správní činnosti, tak i zaměřené oblasti v souvislosti s terapií a tréninkem, supervizí, výzkumem a také například přípravu a vzdělávání sociálních pracovníků. (Gulová, 2011) Sociální pracovník se podílí na sociálním šetření, sociálně-právním poradenství, koná sociální rehabilitaci, obstarává informace ohledně dávek nebo důchodů. Dále může sociální pracovník zprostředkovat služby a kontakty na jiné specialisty

a odborníky. Může rovněž vytvářet individuální plánování, preventivní programy nebo sociální agendu. (Vacková, 2020) Vzhledem k tomu, že sociální pracovník často pracuje se sociálně vyloučenými osobami, které jsou často ve složitých životních situacích a problémech, je důležité, aby pracovník disponoval dovednostmi, předpoklady a kompetencemi, kterými klienta dovede k jeho osamostatnění.

### 2.1.3 Kompetence sociálního pracovníka

Kompetenci rozumíme prokázanou vlohu používat vědomosti, dovednosti a také osobní, sociální a pracovní schopnosti při práci a učení v případech, v odborném i osobním vývoji. Profesionální sociální kompetence se prosazují při výkonu činností, které vytváří součást konkrétní profese a zde spadá i sociální práce. Do širokého okruhu způsobilostí, kterými by měl sociální pracovník disponovat, patří například *praktické odborné způsobilosti*, který by měly být prosazovány ve vztahu ke klientům a jejich sociálnímu prostředí, které směřují k dosažení cílů sociální práce (např. zdokonalování kvality života, vylepšení sociálních podmínek apod.), taktéž i nároky organizace, kde se práce vykonává (např. administrativní a dokumentace). Dále například *komunikační způsobilosti*, které jsou důležité pro umožnění komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem, případně kolegou či jiným zaměstnancem z jiné profese. Pro uspořádaný přístup k úkolům, řešení sociálních potíží a souhrnný přístup při pomoci různým skupinám klientů jsou důležité *analytické a metodické způsobilosti*. Pro předávání určitých poznatků klientům v jejich jazyku a jim přístupné metodě slouží *lektorské způsobilosti*. Důležité jsou také *způsobilosti k zachování si vlastní integrity*, kterými rozumíme například asertivitu pracovníka, schopnosti duševní hygieny, nebo také předcházení syndromu vyhoření. V neposlední řadě je důležitá také kompetence *odborně růst*, která obsahuje získávání nových poznatků a zkušeností. (Mátel, 2019)

Specifické kompetence sociálního pedagoga seřazeny v pěti oblastech pak vidí Z. Bakošová (2008) a B. Kraus (Kraus, Poláčkovi, 2001). Patří zde *kompetence výchovně vzdělávací*, tedy sociální pedagog musí být odborník, který se účastní výchovy, sebevýchovy i vzdělávání. Je nutné, aby znal zákonitosti výchovného procesu a uměl rozebrat prostředí, které se podílejí na utváření osobnosti. Dále *kompetence poradenská*, tedy umět vybrat správný poradenský přístup, umět vést rozhovor a s klientem dedukovat řešení jeho problému. *Kompetence preventivní* jsou vnímány v oblasti primární a sekundární prevence, kde se uplatňuje sociální pedagog. V primární prevenci se jedná o různé aktivity pro optimální rozvoj jedince a skupin, v sekundární prevenci už se jedná o práci s jedinci nebo skupinami, kteří se rizikově

chovají. *Manažerská kompetence* je důležitá k tomu, aby sociální pracovník dokázal poskytnout působivou pomoc tam, kde je potřeba. Z toho důvodu je důležité umět spolupracovat i s odlišnými odborníky a organizacemi. Tato metoda rovněž zahrnuje organizaci práce samotného sociálního pracovníka i jeho kolegů. *Kompetence reedukační* pak zahrnuje schopnost sociálního pracovníka cíleně zasáhnout a pomoci. (Procházka, 2012)

#### **2.1.4 Kompetence terénního sociálního pracovníka**

Terénní sociální pracovník působí na vykonávání činností jako je přímá práce s klientem nepřímé činnosti ve prospěch uživatelů, činnosti nezbytné pro uskutečnění a rozvoj sociální služby, metodické řízení terénních pracovníků přizpůsobené organizačním systémem organizace, činnosti pro vlastní profesní rozkvět. Při přímé práci s klientem terénní sociální pracovník provádí depistáž, čímž se myslí vyhledávání a kontakt případných klientů. Přímá práce je taktéž spojená s poskytováním sociálních služeb, což zahrnuje jak základní, tak odborné sociální poradenství, dále poskytování služeb terénních programů (například sociálně terapeutické činnosti, nebo zprostředkování kontaktu se společenským prostředím), poskytování služeb sociálně aktivizačních pro rodiny s dětmi, nebo také provádění případových řízení ve chvílích, kdy je nutný koordinovaný přístup vícero služeb, péče nebo pomoci. Nepřímá práce spočívá v mapování situace prostředí, koordinaci zdrojů a iniciace změn, tvorbě preventivních programů, případně spolupráce s jinými příslušnými organizacemi. Činnosti nezbytné pro uskutečnění a rozvoj sociální služby zahrnují například vytváření programů pro rozvoj služby, propagaci a medializaci organizace. Metodické řízení terénních pracovníků zahrnuje případové vedení, výcvik, či uvedení do praxe nových terénních pracovníků. Činnosti pro vlastní profesní rozkvět pak zahrnují sebevzdělávání, účast na supervizích a jiných rozvojových aktivitách. (*Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*, ©)

## **2.2 Definice streetworku**

Pojem „streetwork“ pochází z anglického slova a přeložíme-li jej doslovně, znamená sociální práci na ulici. V tomto slova smyslu není ulice brána jako část pozemní komunikace, nicméně se tím myslí neinstitutualizované prostředí. Streetwork ztělesňuje dle aktuálních konceptů standardů sociální práce v České republice složku tzv. kontaktní práce, která je složena ze souhrnu nízkoprahově orientovaných služeb. Pokud charakterizujeme metodu streetwork, jedná se o aktivní, vyhledávací, doprovodnou a mobilní sociální práci, do které patří nízkoprahová nabídka sociální pomoci, která je adresována osobám se sociálně



patologickým chováním a osobám, které žijí rizikovým způsobem, kde se odhaduje, že sociální pomoc potřebují a sami ji aktivně nevyhledají. Klienti této sociální služby jsou zkontaktováni v jejich přirozeném prostředí, na místech, kde se typicky zdržují, například v klubech, hernách, v opuštěných budovách, parcích atp. (Bednářová, Pelech, 2003) Význam této práce spočívá v již zmíněném vyhledávání klientů a tato vzájemná spolupráce si neklade za cíl změnit chování těchto osob, jelikož klienti vesměs nemají dostatečnou motivaci ke změně a vůči tzv. druhému světu jsou nedůvěřiví. Služba poskytuje především nabídku „harm reduction“, což jsou aktivity zaměřené na snížení rizik spojených s užíváním nealkoholových drog, eventuálně může pracovník nabídnout, aby klient docházel do kontaktního centra. Streetwork si klade za cíl zejména vytvořit pro klienta vhodné spojení mezi světem drog, ve kterém se nachází a světem, kde drogy nejsou, který zpravidla považuje za nebezpečný. (Kalina, 2003) Charakteristika streetworku tak bere v úvahu nejen způsob práce, ale také anonymitu, přístupnost nabízených služeb, cílovou skupinu a zčásti také její způsob chování a místo, kde je pomoc uskutečňována. (Bednářová, Pelech, 2003) Vyhledávacím úkolem této práce se myslí zejména aktivní depistáž a oslovování klientů s členy cílové skupiny, rovněž zmapování terénu a sběr injekčního náčiní, dále také analýza a shrnutí získaných poznatků o důvodu, povaze a síle sociálně patologických jevů v této lokalitě. Terénní sociální pracovníci vstupují do prostředí cílové skupiny a snaží se pochopit dynamičnost tohoto prostředí, aby se mohli přizpůsobit určitému světu, v kterém se klienti nachází. Doprovodná funkce této služby spočívá v poskytnutí pomoci, opory a podpory při zvládnutí tohoto způsobu života, de facto v doprovázení tímto svízelným obdobím života, za pomoci plné akceptace klienta pracovníkem. Cílem služby není používání různých výchovných metod, napomínání apod., naopak, jedná se o nedirektivní práci, která se snaží o integraci těchto osob do společnosti. Doprovodná funkce pak kromě asistence v tomto těžkém období života může mít i reálně doprovodnou formu, kdy pracovník poskytuje například doprovod klienta na pracoviště, nebo kontakt s tímto pracovištěm, případně klienta motivuje ke kontaktu s institucí, která mu zajistí pomoc. Streetwork je charakteristický svou pohyblivostí, která je uzpůsobena zájmům a potřebám cílové skupiny. Tato schopnost se zakládá na dovednosti lehce reagovat na vzniklé situace a předpokládat, že dochází ke přemístování se pracovníka na místo aktivního dění klientů. Práce v terénu musí reagovat na různé okolnosti, například, v létě lze předpokládat, že se bude cílová skupina zdržovat v otevřených prostorech, jako třeba v parcích, nebo na ulici, a naopak v zimě, že se budou vyskytovat na nádražích, opuštěných domech, sklepech apod. Nízkoprahovost streetworku

se vyznačuje v poskytování služeb anonymně a není tak potřeba vyžadovat identifikaci klienta. (Bednářová, Pelech, 2003)

### 2.3 Cílové skupiny streetworku

Jak už bylo výše zmíněno, streetwork se zaměřuje na cílovou skupinu osob se sociálně patologickým chováním, případně rizikovým způsobem života a také s předpokladem, že tyto osoby potřebují pomoc, ale zároveň ji sami aktivně nevyhledávají. Nicméně streetwork nedokáže navázat spolupráci se všemi osobami, které vedou rizikový způsob života, a proto se výslovně zaměřuje na jasně formulované cílové skupiny. Streetwork pracuje s osobami, jež vedou způsob života, který většinová společnost neakceptuje a z toho důvodu se tyto osoby vyskytují mimo dosah obvyklé sítě sociálních případně pedagogických zaměření a jsou typičtí pro vědomé stranění se nabídce institucionální sociální pomoci. Obecně lze říci, že se streetwork nejčastěji zaměřuje na cílové skupiny jako jsou uživatelé drog, děti na ulici, různé alternativní skupiny jako například squatterři, punkeři či graffiti umělci, přičemž se tyto skupiny mohou prolínat, a tudíž je nelze výslovně rozčlenit. Pro cílovou skupinu streetworku je charakteristické jejich oddělení se z dosahu standardní sociální sítě, jelikož tyto skupiny osob nelze oslovit typickými postupy a prostředky sociální práce, proto je nutné je oslovovat v jejich přirozeném prostředí. Podstatnou skupinou osob pro streetwork jsou uživatelé drog. V případě práce s touto klientelou je cílem oslovit nové klienty, kteří potřebují pomoc, zachovat staré kontakty a tyto osoby podnítit k vyhledání doprovodných služeb, jako například kontaktní centrum, léčebna atp. (Bednářová, Pelech, 2003)

Cílová skupina drogově závislých se rozlišuje dle různých aspektů, například dle způsobu aplikace drogy, fáze drogové kariéry apod. Důležitým aspektem je právě fáze drogové kariéry, neboť délka užívání může mít vliv na druh drogy a způsob užívání. Uživatele rozlišujeme na experimentátory (jednorázové užití), rekreační uživatele (víkendové, tedy problémové uživatele), drogově závislé a vyléčené toxikomany. Streetwork se zaměřuje na všechny drogově závislé. (Staníček, 2002 cit. podle Bednářové, Pelecha, 2003) Ideální situací je, když terénní sociální pracovník naváže kontakt s osobou ještě tehdy, než má první zkušenost s injekční aplikací drogy. Vzhledem k tomu, že riziko vzniku závislosti a zdravotního poškození je v porovnání s nitrožilní aplikací drogy nízká, tak se streetwork obvykle neorientuje na užívání konopí, i přesto, že se jedná o ilegální drogu. Popíšeme-li drogově závislé dle drogové kariéry, tak o experimentátorech lze říci, že se jedná o osoby, které již mají zkušenost s ilegální drogu, vesměs se jedná o jednorázové, případně opakované užití. U těchto osob však nedošlo ke vzniku závislosti a zároveň droga

neovlivňuje jejich styl života. Experimentátoři chodí do zaměstnání, nebo školy tak jak je zvykem, nemají spory s rodinou a mají přátele, kteří drogy neužívají. V jejich etapě užívání jim droga dodává příjemné pocity štěstí, sounáležitosti či změnu ve vnímání reality a s ohledem na to, že experimentátoři nejsou ohroženi negativními dopady a problémy spojenými s užíváním drog, tak se spoléhají na to, že mají situaci pod kontrolou a do případné závislosti upadnou pouze takoví, kteří mají slabou vůli. Tyto osoby nedochází do žádných odborných zařízení a vesměs se jedná o skrytou populaci uživatelů drog. Víkendoví, nebo také rekreační uživatelé jsou ti, kteří sice nemají závislost na drogách a drogy neužívají denně, nicméně jejich užívání je poměrně pravidelné. Tyto osoby již mohou mít množství fyzických, psychických a sociálních problémů a četnost konzumace je již na hranici vzniku závislosti a drogové kariéry. Osobu závislou na nealkoholových drogách popisujeme jako osobu, která má nesnesitelnou chuť na drogu i přesto, že zná následky jejich užívání. Chce znovu zažít pocity, které droga způsobuje a vzhledem k tomu, že tělo si již přivyklo na jisté dávky drogy, tak stoupá množství dávky. V tuto chvíli je již ohrožen nejen samotný závislý, ale celá společnost. Závislý člověk se potýká s mnoha fyzickými, psychickými a sociálními problémy a jeho život je výhradně podřízen droze. V této situaci se již složitě dochází do zaměstnání, neboť nezvládají dodržovat, byť minimální režim, vznikají spory s rodinou a okruh přátel je závislý na drogách taktéž. Poté se ocitají v začarovaném kruhu, neboť skrze vysoké dávky, které si tělo vyžaduje, je jejich jediným záměrem sehnat drogu. V tuto chvíli už droga není útek od reality k příjemným pocitům, ale způsob, jak se zbavit tělesných obtíží, které jsou způsobeny skrze závislost. Další určitou skupinou drogově závislých jsou osoby, které se již snažili o léčbu, ale nepovedlo se jim to, zpravidla kvůli tomu, že si drogu opětovně dali, případně ze zařízení odešli, či byli vyloučeni. Osoby pak znovu podléhají závislosti a mnohdy se dostanou na okraj společnosti. Těmto osobám už pak hrozí vysoké riziko smrti předávkováním, jestliže se nevydaří zajistit léčbu. (Bednářová, Pelech, 2003)

Pakliže se narkomanovi podaří absolvovat léčbu a zbaví se jak psychické, tak fyzické závislosti, je nutné se zaměřit na vytvoření nových sociálních vazeb, systém hodnot atp. Musíme brát v úvahu to, že předešlý život vyléčeného byl zcela podroben droze, přišel o veškeré zájmy, koníčky a hodnoty a je tedy potřeba, aby se znovu začlenil do společnosti. V takové chvíli může být pro vyléčeného klíčový kontakt s pracovníkem streetworku, který mu může nabídnout podporu v novém životním stylu bez drogy. (Bednářová, Pelech, 2003)

## SHRNUTÍ

Kapitola s názvem „*Streetwork*“ začíná zařazením této služby do zákona o sociálních službách. Následně je zde popsán sociální pracovník a terénní pracovník a rozdíl mezi nimi. Podkapitola se zabývá okruhem činností sociálního pracovníka a opět jsou zde rozlišeny kompetence sociálního pracovníka a terénního sociálního pracovníka, jelikož zde nalezneme malé rozdíly. Poté už podkapitoly věnují definici streetworku a jeho cílovým skupinám. Poslední, třetí kapitola se zabývá metodami terénních pracovníků, kde nalezneme popis případové práce, poradenství, práce se skupinou, práce s rodinou a komunitní práce.

### 3 METODY TERÉNNÍCH PRACOVNÍKŮ

Metody sociální práce jsou postupy, které jsou spojené s cílovým subjektem (například práce s rodinou, jednotlivcem, skupinou, komunitou), dále s jeho současnou situací (sociální hendikep v počátku života), s podstatnou vztahovou souvislostí (rodina, vrstevnická skupina) a občas také spojené s například regionální, či národní politikou. (Matoušek, 2008)

Terénní sociální práce se zaměřuje na aktivity, které se snaží ochraňovat společnost před sociálně-patologickými jevy, jež jsou důsledkem drogové závislosti. Jak uvádí Bednářová, Pelech (2003, s. 44): „Činnost terénního sociálního pracovníka (*streetworkera*) lze analogicky k obecné pedagogice rozdělit na přímou, nepřímou a přesahující práci.“

V případě přímé práce se jedná o určitou činnost, která se uskutečňuje s cílovými skupinami v terénu, případně v zařízení. Práce se skládá ze *streetworku* (tedy práce na ulici) a skupinovou a individuální práci jak v terénu, tak v nízkoprahovém zařízení. V individuální práci se pracovník zaměřuje na určitou rizikovou, či problémovou osobu a očekává se alespoň malá motivace ke spolupráci. Tato práce se pak realizuje v souvislosti se skupinou. Ve skupinové práci se pak pracovník zaměřuje přímo na specifickou skupinu, kde je nutné znát psychologii skupin a používat skupinovou dynamiku. Důležité je znát cílovou skupinu, její fungování, členy, vztahy ve skupině atp. V obou případech se může práce odehrávat jak v terénu, tak v zařízení, například v kontaktním centru. Obsahem obou typů práce je sociální intervence, sociální poradenství a socioterapie. V rámci skupinové práce se může dále jednat o preventivní programy s mládeží, zážitkovou pedagogiku, různé metody skupinové práce a v případě, že má pracovník psychoterapeutický výcvik, tak i různé způsoby práce v psychoterapii. Nepřímá práce obsahuje aktivity v souvislosti se zajišťováním a plánováním veškeré činnosti sociálního asistenta, prezentaci jeho činnosti, nepostradatelnou administrativu, zacházení s institucemi v zájmu cílových skupin atd. Ideální je, když je poměr přímé a nepřímé práce v rovnováze, nicméně začínající pracovník má zpravidla větší poměr práce přímé a s rozvojem praxe začíná ovládat i práci nepřímou. Nepřímá práce však nesmí být v převaze, jelikož by pak byla v nesouladu s účelem terénní sociální práce. Přesahující práce pak obsahuje jak práci přímou, tak nepřímou. V tomto případě se pak pracuje s dílčími situacemi, které nastávají v průběhu přímé práce. Je zde obsaženo kupříkladu profesní vzdělávání, supervize, intervize apod. Zde je pak snahou nalézt nové metody, formy a přístupy pro práci s klienty. (Bednářová, Pelech, 2003)

Matoušek (2003) pak rozlišuje čtyři základní metody sociální práce, jimiž jsou případová práce, práce se skupinou, práce s dětmi a rodinou a komunitní práce.

### 3.1 Případová práce

Hojně využívaným přístupem je případová práce, tedy zaměření na jedince, na případ. Tento způsob práce se využívá především v okruhu problémů duševního zdraví, vývojových poruch, v oblasti dlouhodobé péče, službách pro seniory, přistěhovalce, nebo také v péči o jedince s nakažením HIV nebo nemocí AIDS. Tento přístup vyžaduje obsáhlou profesionální vybavenost a osobní dispozice sociálního pracovníka, nicméně zde není potřeba zvláštního uspořádání a dává možnost operativnímu rozhodování i flexibilitě, které mohou pomoci k rozeznání a realizování právě této metody, díky které klient vystoupí z nepříznivé životní situace, ve které se nachází. Jádrem případové práce je akceptace klienta, ale rovněž porozumění jeho blízkého okolí, jako například rodina, komunita, či společnost, ve které se nachází. Případová práce je z teoretické části složena z věd o člověku a opírá se o sociální psychologii, psychologii, sociologii, psychiatrii či kulturní antropologii. V případové práci je nutná znalost dalších institucí a organizací, kde mohou klienty dále odkázat. Sociální pracovník, který se zabývá případovou prací, umožňuje klientům pomoci v otázkách příjmu, bydlení, zdravotní péče, rekvalifikace či vyhledání zaměstnání. Cílovou skupinu tak mohou tvořit všechny osoby, které potká nepříznivá situace. (Matoušek, 2003)

#### 3.1.1 Poradenství

Poradenství je činnost, kterou se zaobírá jakákoliv pomáhající profese. Je důležité mít na paměti, že poradenství neposkytují pouze kvalifikovaní poradci, nicméně se může jednat i o rady od rodičů, příbuzných, či přátel. V širším slova smyslu se rady čerpají pomocí vzdělávacích, průmyslových, sociálních, náboženských a politických institucí a rovněž i pomocí médií. Díky této široké škále zdrojů poradenství tak lidé čerpají vědomosti, jak si poradit s problémy. Sociální poradenství, které je využíváno v sociální sféře, rozlišujeme na základní a odborné. (Matoušek, 2008)

**Základní sociální poradenství** podává informace o službách, možnostech, či nárocích, které mohou pomoci vyřešit nebo snížit nepříznivou situaci člověka. Tyto možnosti plynou ze systému sociálního zabezpečení, kde patří pojištění, podpora, či pomoc. Základní sociální poradenství rovněž zprostředkovává další odbornou pomoc. Základní poradenství může vykonávat sociální pracovník, případně pracovník obecního úřadu, který má absolvované speciální školení. (Matoušek, 2008)

**Odborné sociální poradenství** se zaměřuje na konkrétní a přímou pomoc při řešení sociálních problémů. Může se jednat například o problémy v manželství, v péči o děti, starší,

nebo zdravotně znevýhodněné osoby. Prvkem odborného poradenství je rovněž terapeutická činnost, která se zabývá sférou rodiny a manželských, případně partnerských vztahů, dopady zdravotního postižení, drogových a jiných závislostí atp. Řeší se zde i životní krize, rozvod apod. (Matoušek, 2008)

Poradenství, které se provádí s uživateli drog, poskytuje trénovaný odborník druhé osobě, případně skupině lidí. Situace se uskutečňuje na sociální a psychologické úrovni, nicméně může mít i formu zaměřenou na právní, pracovní či jinou specifickou sféru. Snahou je pomoci k samostatnosti klienta. Je důležité si uvědomit, že poradenství se snaží o sociální, případně psychologickou pomoc a jeho cílem není kontrola, ani nucení takové pomoci. Poradenství je součástí služeb, které se poskytují uživatelům návykových látek a tato forma pomoci se zde vyskytuje velmi často, nejčastěji u klientů, kteří nemají dostatečnou motivaci k léčbě, případně je jejich motivace sporná. Poradci se zde setkávají s různým typem uživatelů a z toho důvodu není možné využívat jeden způsob přístupu a použít jej na různé typy klientů. Základní podmínkou pro tuto aktivitu zaměřenou na pomoc člověku je vycházet z věcného a aktuálního stavu situace, osobního prožívání klienta a hlavně, z jeho východiska a limitů, které mohou být ovlivněny zdravotním stavem, postavením ve společnosti, ale rovněž i vědomými, či nevědomými složkami lidské psychiky. Poměry, za kterých se uskutečňuje poradenství s uživateli návykových látek, bývá vesměs atypické, a to především kvůli prostředí, kde k poradenství dochází (ulice, veřejná místnost v kontaktním centru), vágní motivaci uživatelů k poradenským službám a velké euforii a nižší profesionalitě pracovníků. Velmi důležitá je tak kvalita kontaktu s klientem a výsledek poradenské situace, což ovlivňuje především znalost poradce problematiky, ve které se nachází, ideální podmínky pro kontakt, vztah mezi poradcem a klientem, udržet hranice tohoto vztahu, znát možnosti klienta a vést rozhovor tak, aby klientovi pomohl nalézt pojetí svého očekávání. (Kalina, 2003)

Poradce musí disponovat určitými znalostmi, dovednostmi a mít takovou osobnost, aby byl pro klienta důvěryhodným. Poradce by tedy měl být empatický, tedy aby měl schopnost vžít se do pocitů klienta a jeho jednání. I přesto je potřeba, aby dokázal poradce vidět situaci objektivně, s nadhledem a dokázal si uvědomit hranice. Dále by měl poradce působit autenticky, tedy mít schopnost, se upřímně chovat. I zde je však tenká hranice mezi autoritářským, nebo naopak podřízeným přístupem, což se stává především začínajícím pracovníkům. Důležitým prvkem osobnosti poradce je pak akceptace klienta, tedy dokázat klienta přijmout takového, jaký je, vyznat se v klientově situaci a snažit se s ním najít řešení. Ve chvíli, kdy poradce následuje tyto osobnostní rysy, stane se pro klienta důvěryhodným a

spolupráce se tak stává jednodušší, neboť se v očích klienta poradce stane osobou, na kterou se může obrátit. Kvalita poradce tak významně ovlivňuje celý proces. Poradce, který pracuje se závislou klientelou, by měl znát drogovou problematiku i sociální prostředí, kde se klienti vyskytují. (Kalina, 2003)

### 3.2 Práce se skupinou

Člověk jakožto tvor společenský musí být pro svou existenci členem skupiny a obvykle je součástí vícero skupin zároveň. Za svůj život člověk vystřídá různé skupiny, ty mohou být uzavřené či výlučné, otevřené anebo prolínající se. Být členem skupiny je základní lidskou potřebou, osoba zde sdílí své pocity, podílí se ve vztazích, dává, bere a spoluvytváří. (Matoušek, 2008)

Mühlpachr uvádí (2004, s. 41): „*Smyslem sociální práce se skupinou je psychosociální působení na skupinu lidí s nějakým společným znakem s cílem, aby se stali celistvou osobností či znovu ji objevili a mohli se celkově a společensky bezproblémově vyvíjet.*“

Pro získání pozitivních výsledků, lze využít skupinové práce, kde dochází k vzájemnému ovlivňování vzájemným působením členů skupiny. Metody sociální práce se skupinou můžeme dělit dle teoretické orientace (např. behaviorální), dle druhu nebo sféry (např. drogová závislost), podle typu klientů (např. pouze muži) a dle času (krátkodobá, dlouhodobá skupina). (Mühlpachr, 2004)

Jádrem práce se skupinou je využití skupinového tlaku na členy skupiny, popřípadě na celou skupinu. Skupinové mínění je tvořeno názory a postoji, které se ve skupině samovolně vytvářejí a mohou se stát významným výchovným prostředkem. Na utváření těchto postojů se podílejí „názoroví vůdci“, což jsou nejoblíbenější členové skupiny. (Kraus, 2008)

Práce se skupinou má pozitivní vliv na řešení obtížné situace člověka, neboť díky sdílení, ke kterému ve skupinách dochází, si osoba uvědomuje, že na svůj problém není sama a pociťuje úlevu. V tuto chvíli nastává příležitost k podělení se s ostatními o starostech, o kterých doposud s nikým nehovořila s osobami, které mají identické problémy. Jakýkoliv úspěch, který v řešení problému zaznamená člen skupiny, pak pozitivně motivuje ostatní členy. Díky sdílení názorů i hledisek na danou situaci, se poskytují nové pohledy na řešení obtíží. Skupinová dynamika, tedy proces, či podstatný faktor, který ovlivňuje skupinové dění, rozvíjí energii, kreativitu a motivaci ke změně, která musí vzniknout, aby se situace klienta zlepšila. Může jít jak o vnitřní, tak vnější či obě dvě podmínky. (Matoušek, 2008)



### 3.3 Práce s rodinou

Rodina je nepostradatelnou a nenahraditelnou organizací každého jedince, i dospělého. Segrává klíčovou roli v předávání hodnot, je významným a prvním socializačním činitelem v životě jedince a podílí se na rozvoji osobnosti. Tradiční rodina se vytrácí a dnešní rodinu lze těžko definovat. Manželský svazek už není důležitým kritériem pro chod rodiny, jako tomu bylo v minulosti a je stále více dětí, které se rodí do rodiny bez manželského svazku. (Kraus, 2008)

Rodinu chápeme jako soužití osob, které pojí společný původ, manželský, popřípadě jiný právní vztah, jako například adopce, kdy se členové této skupiny společensky, ekonomicky a psychologicky podporují a vzájemně se ztotožňují jako jedna společenský jednotka. Rodina by měla naplňovat určité normy společnosti a zároveň společenské představy o rolích, jež by měla splňovat. (Smutková, 2007)

Základní rodina, která je tvořena rodiči a dětmi, se označuje jako *rodina nukleární*. Další příbuzní, jako například prarodiče, tety, strýcové apod. jsou *rodina rozšířená*. *Orientační rodina* je ta, kde dítě vyrůstá, *prokreační* je potom rodina, kterou si dítě v dospělosti samo vytváří. Hodnocení, které charakterizuje funkčnost rodiny a její poruchy ve vztahu k dítěti, rozlišujeme na *rodinu funkční*, která své funkce naplňuje a dítě má tak dobrý vývoj. Jako *problémovou rodinu* označujeme tu, ve které nedochází k plnění všech funkcí rodiny, nicméně chod rodiny není ohrožen a rodina je schopna si s problémem poradit sama. *Dysfunkční rodina* má již zásadní problémy v některých, nebo ve všech oblastech a dítě je ohroženo. V této situaci již je nutná pomoc odborníku. *Afunkční rodina* má zcela narušené funkce a je vnitřně rozkládána. (Kraus, 2008)

#### 3.3.1 Funkce rodiny

Oblasti, které vypovídají o tom, zda rodina splňuje svou úlohu a roli, dělíme dle funkcí, které by měla splňovat. Smutková (2008) hovoří o funkci biologicko-reprodukční, ekonomické, výchovné a socializační, emocionální a psychohygienické a ochranné.

*Biologicko-reprodukční funkce* má celospolečenský význam. Jedinec pro svůj úspěšný rozvoj potřebuje stabilní reprodukční základnu. Rodina je činitel, který utváří vhodné podmínky pro zabezpečení reprodukce, tedy o vytváření dalších generací. Smyslem biologicko-reprodukční funkce jsou i intimní vztahy manželi, či páry, které jsou tak významným faktorem pro fungující manželství i rodiny. Složkou této funkce však není

pouze pokračování další generace, ale i péče o rodinu, kde řadíme obstarání potravy, péči o zdraví členů rodiny atp.

*Ekonomická funkce* se zajímá o dvě složky, tedy o funkčnost rodiny jako celek ekonomického systému a o autonomní ekonomický systém rodiny. Do této funkce spadá taktéž potřeba ekonomického zajištění základních životních potřeb členů rodiny a předání finanční gramotnosti dětem, která pak ovlivňuje jejich budoucí život.

*Výchovná a socializační funkce* se podílí na rozvoji dítěte, předání základů komunikace, hygieny a socializace. Rodina je skupina, kde se dítě učí chápat sociální role, ekonomické, sociální, kulturní, náboženské, morální a jiné vzorce.

*Emocionální a psychohygienická funkce* je nejdůležitější funkcí rodiny pro jeho vývoj. Ustálené a láskyplné prostředí jsou předpokladem pro zdravý rozvoj dítěte a jeho osobnostní stránky. V rodině by mělo mít dítě pocit lásky, sounáležitosti, sebeúcty, sebeuskutečnění apod. Není-li tato funkce naplněna, nastávají psychosociální obtíže ve vývoji dítěte, které mohou vyústit v poruchy chování či delikvenci.

*Ochranná funkce* se zakládá na ochraně zdraví dětí, i v jejich záštitou před sociálně patologickými jevy. Rodina má být místem, které dítěti nabízí ochranu po všech stránkách. Posláním rodiny je taktéž primární prevence před vznikem závislosti, kriminality, delikvence, či jiných sociálních deviací. (Smutková, 2008)

### 3.3.2 Znaky současné rodiny

Současná rodina se od tradiční rodiny značně liší. Dlouhodobá demokratizace rodiny způsobila, že muž již nezastává výhradní postavení v rodině, ženy dnes mají práva i povinnosti, která dříve patřila pouze mužům. I vztahy mezi rodiči a dětmi jsou jiné, než tomu bylo dříve, vztah je nyní více partnerský, nicméně pokles autority otce nutně neznamená, že by ztratil na důležitosti. I dnes je ve výchově nenahraditelná přítomnost obou rodičů. Současná doba je rovněž charakteristická izolovaností rodiny. Sousedské vztahy už nejsou významné jako tomu bylo doposud a rodina se před společností více uzavírá. Je zaznamenán stoupající počet osamělých matek s dětmi, jelikož rodina již nemá stabilitu, která by je držela pohromadě. Další charakteristickou vlastností je dezintegrace rodiny. V rodinách ubývá momentů, kdy jsou členové pospolu a tráví spolu čas, naopak je častější, že se členové domácnosti spolu pouze potkávají a žijí spolu. Rodiče si zvykli vytvořit život oddělený od rodiny, kde netráví s dětmi ani s partnerem, ale věnují se svým koníčkům. Děti pak zůstávají osamocené, a to má za výsledek, že i ony si začínají žít svůj život. Dnešní doba je typická pracovním zatížením a stresem, všichni jsou více časově zaneprázdněni, následkem toho je,

že dětem se rodiče nevěnují a jako náhradu dostávají dárky, či vysoké kapesné, které však dítěti nikdy nenahradí pocity lásky. Všechny tyto vlastnosti můžou mít za následek rozpad rodiny, jež dnes postihuje každou druhou domácnost a děti se tak ocitají v neúplné rodině. (Kraus, 2008)

### 3.4 Komunitní práce

Komunitní práce je relativně novou metodou sociální práce. Matoušek, (2008, cit. podle Hartla, 1997) uvádí komunitu jako místo, kde se člověku dostává emocionální podpory, ocenění a věcné podpory v každodenním životě.

Komunitní práci lze charakterizovat jako metodu, která se snaží vyvolat a podpořit změnu v rámci celé komunity, a aby její členové dokázali sami nalézt řešení problémové situace. Komunitní práci využíváme k řešení potíží a k navození změny v místním společenství, začleňuje členy komunity do řešení situace a rozhodování, snaží se rozčlenit zdroje, odpovědnost, pravomoci. Práce s komunitou je univerzální metoda, jak vyřešit potíže ve sféře sociálních služeb a zdravotní péče, etnického napětí, vzdělávání, ale rovněž i mezilidských vztahů apod. (Matoušek, 2008)

Dle okolností, která je klíčovou, rozlišujeme dva typy komunit:

**Morální (duchovní) komunita** je svázaná díky duchovní vazbě, vírou apod. Jako příklad lze využít náboženské komunity (církve, kláštery), ale taktéž různé sekty. Tyto komunity mohou mít charakter hnutí, jehož snahou je propaganda určitého životního stylu (například squateři), nicméně jednání těchto komunit může být celospolečensky nebezpečné. Není zde nutnost, aby se členové mezi sebou vzájemně znali. (Kraus, 2008)

**Geografická komunita** má jako hlavní rys společné žití v prostoru, který je vymezen. Jak uvádí Kraus (2008, s. 193): „*Takové komunity charakterizuje úroveň bydlení, infrastruktura a dostupnost služeb, stav životního prostředí, sociální a etnická struktura, úroveň vzdělanosti, rysy subkultury, kvalita sousedských vztahů, míra nezaměstnanosti, kriminality apod.*“

Další známou komunitou je **terapeutická komunita**, která poskytuje pomoc osobám s problémy psychického rázu, které zde díky vzájemnému sdílení problémů mohou dosáhnout psychické rovnováhy. (Kraus, 2008)

#### 3.4.1 Specifika komunitní práce

Komunitní práce se pokouší ve členech komunity vyvolat a podpořit změnu, která by zlepšila jejich situaci a životní podmínky. Rozvinutím intenzivní činnosti členů komunity, aby se

podíleli na řešení problémů, je ideálním způsobem k dosažení pozitivních změn, neboť právě tyto osoby nejvíce svou komunitu znají a vědí, ve které sféře je nutná změna. V komunitní pomoci je nutná součinnost profesionálů a dobrovolníků, rovněž se doporučuje, aby se celá spolupráce doplnila o komunální politiky, novináře a instituce, jako například školy, úřad práce apod. jelikož k dosažení cílů je důležitá spolupráce všech výše zmiňovaných činitelů. Podněcovatelem změny může být člen komunity, nicméně je častější, aby změnu podnítl profesionální pracovník zaměřený na práci s komunitou, u kterého je nutné, aby dokázal naslouchat potřebám členů komunity, zvládal být v dění konfliktů, dokázal podnítit spolupráci mezi zúčastněnými, vypracoval projekt apod. (Kraus, 2008)

### 3.4.2 Etapy komunitní práce

Komunitní práce začíná *zjišťováním a analýzou potřeb*, ve které se sbírají data o poměrech komunity, její struktuře, a hlavně, o zjišťování potřeb členů komunity. K tomu se využívá anketa, nebo například přímé dotazování na ulici. Snahou této fáze je porozumět dané komunitě. Následně se využívá *etapy plánování*, kde je již nutné znát cíle procesu, časový plán, finanční dotaci apod. Za tímto účelem se vytváří projekt, pro východisko celé práce, i její realizace. *Realizace* je fází, která je založena na komunikaci mezi týmem, který se podílí na komunitní práci, mezi občany, veřejností apod. Úspěšnost projektu můžou ovlivnit právě dobré vztahy s veřejností. *Fáze vyhodnocování* je vrcholem celého projektu, která se skládá ze zpětné vazby, případně připomínek pro další projekt. Pro zjištění situace se používá průzkum veřejného mínění apod. (Kraus, 2008)

## SHRNUTÍ

Poslední kapitola, která je pojmenovaná jako „*Metody terénních pracovníků*“ nás seznamuje s konkrétními metodami, s kterými pracují terénní sociální pracovníci. Je zde popsána hojně věnovaná metoda, což je případová práce. Část podkapitoly je věnována poradenství, které rozlišujeme na základní a odborné. Poradenství ve streetworku je specifické a dozvíme se, jaký by měl poradce být. Další podkapitolou je práce se skupinou. V podkapitole práce s rodinou se dozvíme něco o tomto stylu práce, jaké jsou funkce rodiny, které by měla rodina splňovat a znaky současné rodiny 21. století, které je zcela jiné, než tomu bylo u tradičních rodin. Podkapitola komunitní práce se věnuje specifikám této práce a jaké jsou její etapy.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 VÝZKUM

V mé bakalářské práci, a tedy i výzkumu, se zabývám metodami terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty.

Terénní práce, nebo také Streetwork, o které veřejnost nemá stále dostatek informací, je pro společnost důležitá činnost. Součástí všech společností jsou závislosti, drogová nevyjímaje. Práce se závislými klienty je o to těžší, pokud jedinec nemá vůli k tomu, aby přestal. V takovou chvíli je však nutné tyto lidi vést alespoň k tomu, aby svou závislostí neohrozili jak sebe, tak ani druhé. Cílem terénní práce s drogově závislou klientelou je harm reduction, tedy snížení rizik spojených s užíváním drog. Terénní pracovníci tak především poskytují harm reduction materiál pro své klienty, aby se minimalizovalo riziko vzniku infekce při užívání drog (především při sdílení injekčního náčiní), nechráněném pohlavním styku či jiných tělesných komplikací. Terénní pracovníci tedy nechrání jenom klienty, ale i společnost. Tak uvádějí i v publikaci: (Bednářová, Pelech; 2003; s. 44) „*Sociální práce na ulici je důležitou součástí preventivních aktivit, zaměřených na ochranu společnosti před šířením sociálně-patologických jevů, včetně šíření nakažlivých chorob.*“

### 4.1 Výzkumné cíle

Hlavní cíl tohoto výzkumu je **zjistit metody terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty**. Další cíl, vedlejší, je popsat základní metody práce pro prvotní kontakt s klientem. Následně chceme objevit, jaké jsou metody pro práci s drogově závislou klientelou, které jsou pracovníky ověřeny a v neposlední řadě chceme vyzkoumat klíčová kritéria pracovníků pro způsob práce s klienty.

### 4.2 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka:

- Jaké jsou metody, které používají terénní sociální pracovníci při práci s drogově závislými klienty?

Dílní výzkumné otázky:

- Jaké jsou nejčastější základní metody práce pro prvotní kontakt klienta?
- Které metody se při práci s drogově závislými klienty ověřily jako nejefektivnější?

- Jak pracovníci terénní sociální práce vyhodnocují, jakým způsobem mají s klienty zacházet?

### 4.3 Pojetí výzkumu

Abychom zjistili metody terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty, jaké jsou jejich ověřené způsoby práce apod., je třeba využít kvalitativního pojetí výzkumu. Chceme totiž pomocí rozhovoru s terénními pracovníky vybrané organizace zjistit metody, které používají s jejich cílovou skupinou. Dále nás bude zajímat, jaké jsou vůbec nejčastější metody pro prvotní kontakt klienta, neboť ty mnohdy bývají nejvíce důležité. Chceme také zjistit, jaké metody se jim ověřily vůbec jako nejeftektivnější a také, jak vyhodnocují, kterým způsobem s klienty zacházet.

### 4.4 Výzkumný soubor

Výběrový soubor výzkumu tvoří terénní sociální pracovníci Společnosti Podané ruce ve Zlíně, jelikož se jedná o osoby, které již mají s terénní prací zkušenosti a mohou tedy tak spolehlivě poskytnout informace do rozhovorů.

Výběr těchto respondentů byl zvolen záměrně, jelikož Společnost Podané ruce má již dlouholetou tradici a jedná se tedy tak o organizaci, která již má dlouholeté zkušenosti a ověřené techniky.

Kritéria k výběru souboru, která jsem si zvolila, byla: a) pracovník organizace, která poskytuje terénní programy pro uživatele nealkoholových drog; b) pracovníci pracující různou délkou pracovního poměru v organizaci, pro různorodější získání dat.

Respondenty pro rozhovor jsem oslovila pomocí Facebooku, jelikož znám všechny pracovníky díky praxím, které jsem v této službě měla.

### 4.5 Výzkumná technika

Pro tento výzkum byla pro sběr dat zvolena metoda hloubkového rozhovoru s terénními pracovníky, který bude polostrukturovaný. Jak uvádí Švaříček, Šed'ová (2007, s. 159), jde o nestandardizované vyptávání se aktéra výzkumu, nejčastěji jedním badatelem na otevřené otázky. Pomocí hloubkového rozhovoru bych chtěla zjistit, jak terénní pracovníci pracují s uživateli nealkoholových drog. Tato práce není vždy jednoduchá, je nutno brát v potaz, že klienti jsou často pod vlivem drog, a proto je potřeba určitého specifického zacházení s klienty. Mým cílem je zjistit, jak s takovými klienty jednat, jak pracovníci k těmto



metodám došli, jaký vůbec bývá první kontakt s klientem, tedy jak se chovat, co určitě neříkat a tak dále.

Rozhovor bude probíhat dle následující struktury:

- Úvodní část
  - Úvodní část rozhovoru bude pro tzv. prolomení ledů, tedy bude obsahovat jednoduché povídání s pracovníky o tom, jak k této práci přišli, jestli jsou v ní spokojeni apod.
- Hlavní část
  - V hlavní části se budu pracovníků přímo ptát na jejich využívané metody pro práci s klientem, jakou v nich spatřují účinnost a jak probíhá jejich prvotní kontakt s klientem.
- Doplnující otázky
  - Pro rozvinutí tématu více dopodrobna, využiju i doplňujících otázek, které mi pomohou získat od pracovníků více informací.

#### 4.6 Realizace výzkumu

Výzkum je realizován se čtyřmi pracovníky terénní sociální práce s drogově závislými klienty ze Společnosti Podané ruce ve Zlíně. Osobně znám jak všechny pracovníky, tak i vedoucího služby, jelikož jsem zde byla na praxi. Mezi respondenty najdeme dva pracovníky, kteří ve službě pracují již pár let, rovněž pracovníka, který z terénní práce přešel do kontaktního centra a pracovníci, která zde pracuje pouze chvíli, jelikož je čerstvě po studiu.

Rozhovor má stanovené otázky z úvodní, hlavní a doplňkové části (viz. Příloha P I – Otázky do rozhovoru). Další otázky se budou odvíjet na základě vývoje rozhovoru. Rozhovor byl vzhledem k aktuální pandemické situaci realizován pomocí videohovoru a nahráván na telefon. Z důvodu GDPR jsem se pracovníků před nahráváním zeptala, zda souhlasí s nahráváním rozhovoru a použitím jejich jména a rozhovoru do bakalářské práce (jako např. rozhovor s pracovnící Kateřinou) – všichni souhlasili. Na souhlas jsem se poté znovu zeptala, jakmile jsem začala rozhovor nahrávat.

Díky tomu, že znám všechny pracovníky osobně skrze praxe, navíc, se jedná o mladý kolektiv a v zařízení si spolu všichni tykají, i se mnou, tak rozhovor probíhal velmi uvolněně a přátelsky. Dostala jsem odpověď na všechny otázky, které byly ve struktuře rozhovoru. Na začátku rozhovoru jsem se snažila pracovníky uvolnit a rozmluvit, tudíž jsem se ptala, jak se k pracovní pozici dostali apod. Hlavní část rozhovoru už byla zaměřena na otázky, které byly stěžejní pro výzkum a na které jsem potřebovala znát skrze výzkumné otázky odpověď. Poté zde byly doplňkové otázky k tématu a zároveň jsem kladla pracovníkům další otázky dle vývoje rozhovoru. Všichni pracovníci byli během rozhovoru velmi vstřícní a ochotně mi odpovídali na otázky. V případě, že nějaké otázce nerozuměli, tak se zeptali a já jim otázku vysvětlila. Všechny čtyři rozhovory jsem dělala s každým pracovníkem samostatně.

#### 4.7 Způsob zpracování dat

Hlubkový rozhovor, který budu vést s terénními pracovníky, budu následně zpracovávat pomocí otevřeného kódování.

V této technice se využívá operací, díky kterým se informace roztřídí a složí novým způsobem. V otevřeném kódování se text rozbíje na části, kdy se pak každé části přidělí jména a s nově pojmenovanými částmi textu se dále pracuje. Otevřené kódování je vhodné pro zobrazení významů, které nemusí být zprvu zjevné. Díky tomu tak lze detailně a hloubkově analyzovat text. (Švaříček, Šed'ová; 2007; s. 222).

Nejprve si převedu audionahrávku hlubkového rozhovoru do psané podoby, abych měla podklady ke kódování a sběru dat. K zachování všech podstatných informací jsem se rozhodla pro autentickou transkripci rozhovoru. Pouze jeden rozhovor byl při přepisu zkracován, jelikož mi bylo odpovídáno značně obsáhle a některé informace nebyly pro výzkum stěžejné. Zkrácené části jsem si do prepisů poznačila a vysvětlila.

Následně si již přepsaný rozhovor rozdělám na jednotky, kterou může být například slovo, věta, nebo odstavec. Všem těmto vytvořeným jednotkám přidělím kód, který pojmenuji nebo označím. Tyto kódy vystihují určitou část, která je odlišná od ostatních. Poté, co si rozhovory zakóduji, vytvořím systematickou kategorizaci daných kódů, které dle podobnosti přidělují do kategorií. Tyto kategorie mi pomohou vytvořit systém v odpovědích respondentů. (Švaříček, Šed'ová; 2007; s. 221)

Abych dokázala analyzovat odpovědi respondentů, musím kategorie selektivně zakódovat. Díky selektivnímu kódování se mi objeví popis pravidelností, tedy opakujících se vztahů mezi vlastnostmi a kategoriemi. K vytvoření analytického příběhu, je potřeba vytvořit kostru analytického příběhu, díky které získám jednoduchý popis kategorií a vztahů mezi nimi.

Kostra slouží k tomu, aby se formulovala klíčová tvrzení, na která jsem díky rozhovoru přišla. (Švaříček, Šed'ová; 2007; s. 239)

Závěrečnou fází zpracování dat rozhovoru je vytvoření interpretaci analyzovaných dat, tedy vytvořit vlastní výzkumný text, ve kterém shrnu, o čem má data vypovídají, co to znamená a především, proč k popsaným jevům dochází. (Švaříček, Šed'ová; 2007; s. 244)

## 4.8 Kategorie

Tabulka 1 Kategorie a kódy

Název kategorie	Kódy
„Má to smysl“	Smysluplná práce; smysl práce; ochrana společnosti; zajímavá práce; chtěla tuto práci; nechtěl studovat sociální práci; změna
„První dojem“	Oslovení klienta; oslovení klienta online; harm reduction materiál; hranice pracovník-klient; být opatrný; prvotní ostych; nenálepkuje
„Chování ovlivní vše“	Nesoulad s klientem; srovnané názory; moralizování; osobnost pracovníka; netlačit na klienta; neformální přístup; přirozené vystupování; empatické jednání; oblíbený/á u klientů; důvěra klienta; kontakt s klienty; nalezené hranice
„Terén v praxi“	Výměna materiálu; popis práce; popis klientů; práce s klienty; klient sám; klient ve skupině; základní poradenství; práce s rodinou; situace z práce
„Stát se terénním pracovníkem“	Praxe při studiu; kurzy; krizová intervence; motivační rozhovor; pracovní kolektiv; supervize

Nyní z uvedených kategorií vytvořím analytický příběh, který obsahuje výpovědi pracovníků terénní sociální práce. Názvy podkapitol budou pojmenovány dle výše popsaných kategorií.

#### 4.8.1 Má to smysl

První kategorie, pojmenovaná jako „*Má to smysl*“ se zabývá pohledem terénních pracovníků na smysl tohoto zaměstnání a na jejich cestu, která k této pracovní pozici vedla.

**Do této kategorie jsou zařazeny kódy:** Smysluplná práce; smysl práce; ochrana společnosti; zajímavá práce; chtěla tuto práci; nechtěl studovat sociální práci; změna.

Abychom byli ve svém zaměstnání dobří, a viděli za sebou určité výsledky, je důležité mít v sobě vyjasněné, proč tuto práci vykonáváme, a zda v ní vidíme smysl. Právě postoj, jaký k našemu zaměstnání máme, nakonec ovlivní naše pracovní výsledky, pracovní morálku atd.

Vzhledem k tomu, že žijeme v době, kdy spousta lidí vykonává práci, která ho nijak nenaplňuje či nebaví, a v zaměstnání setrvává pouze kvůli penězům, nebo jednoduše proto, že si nedokáže najít jinou práci, je velkým štěstím, když osoba nalezne práci, kterou chtěl/a dělat a baví ho. Právě toto štěstí měla pracovnice Michaela, která uvedla: „*na bakaláři ve druhém ročníku jsem vlastně šla na stáž, protože jsem chtěla dělat tady v tom oboru... a potom jsem nastoupila vlastně na dohodu... A potom mě vlastně Ondra, po tom, co jsem udělala bakaláře, státnice, tak mě nabídl práci na plný úvazek.*“ Pracovník Ondřej naopak vypověděl, proč ho práce baví: „*jako v té práci vnímám jako strašně důležitý i ten zážitek, že pro ty lidi, mají ten zážitek z toho, že je nikdo neodsuzuje, že je bere takový, jací jsou... toto je to, co mě na tom baví, že se vlastně potkávám jako s lidma, na které se všichni dívají skrz prsty. A hodně lidí od nich odvrací tvář.*“ Další dva respondenti, pracovnice Kateřina a pracovník Jiří, měli terénní práci jako druhou volbu, uvedli, že se hlásili i na pozici pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Pracovník Jiří sdělil: „*potom jsem viděl výběrové řízení tady ve Zlíně na teréňáka, takže sem se přihlásil a vzali mě... Ještě jsem se hlásil do NZDM v Otrokovicích a čekal jsem, z kama se mi ozvou dřív. A nakonec jsem byl na výběrkách v NZDM i tady v terénu a ve finále jsem se rozhodl tady pro drogové služby.*“

Často se však stává, že nás život zavede zcela jinde, než jsme očekávali. Mnohdy studujeme obor, kterému se pak už nevěnujeme a jindy se zase stane, že máme zaměstnání tam, kde jsme nikdy nechtěli dělat, a přesto jsme si k němu našli cestu. Svě o tom ví pracovník Ondřej, který sdělil: „*Já jsem původně studoval filozofii a starověkou řečtinu a se sociální prací sem nechtěl mít v životě nic jako společného...*“ Přeci jen se však ke sociální práci dostal a po zkušenostech s terénní prací s bezdomovci se stal vedoucím terénní práce pro drogově závislé ve Zlíně.

Sociální práce v jakékoliv formě je přínosem pro společnost. I dnes však chybí společnosti informovanost o tom, co obnáší právě terénní sociální práce s drogově závislými klienty. Kontroverzní může být právě poskytování čistého náčiní pro aplikaci drog, které má velký podíl v náplni práce. Při této činnosti však není cílem klienty napravit, ale poskytnout jim harm reduction materiál, který chrání nejen klienty samotné, ale i jejich široké okolí. Právě díky výměně tohoto materiálu pracovníci zabráňují tomu, aby se někdo jiný nakazil hepatitidou typu C, nebo virem HIV. Tak uvádí například pracovnice Michaela: *„Už jenom z hlediska těch principů harm reduction a public health, jako snižování škod a vlastně ochranu veřejného zdraví. Tím, že vlastně se mění tedy injekční materiál, tak se nešíří infekční onemocnění.“*

#### 4.8.2 První dojem

Druhá kategorie, nesoucí název „První dojem“ se zabývá klíčovou situací a každodenním chlebem při této práci, a to je oslovení klienta.

**Do této kategorie jsou zařazeny kódy:** Oslovení klienta; oslovení klienta online; harm-reduction materiál; hranice pracovník-klient; být opatrný; prvotní ostych; nenálepkuje.

V terénní práci je náplní práce každodenní kontakt s klienty, a to i s těmi, co jsou teprve potenciální. Klíčovou roli zde hraje první dojem, jelikož to, jak pracovník vystupuje a jakým způsobem osloví potenciálního klienta, pak ovlivní celou budoucí spolupráci s klientem. Oslovení probíhá vesměs zcela náhodně, v parcích, ulicích apod. Jak popisuje pracovník Jiří: *„Přijdu za někým, představím se, řeknu mu svoje jméno, kde pracuju, představím službu a většinou řeknu něco ve smyslu: Já se jenom tak poptávám, kdybys náhodou o někom věděl, nebo tak.“* Kontakt je tedy zcela nenásilný, důležité však je začít spíše zlehka, zeptat se, zda daná osoba něco nepotřebuje apod. Může se zdát, že na tom nemusí být nic těžkého, ale tato práce opravdu vyžaduje intenzivní oslovování cizích osob, které by se mohly stát klienty. Svě o tom ví pracovnice Michaela: *„Samozřejmě taky prvně když jsem došla do terénu, tak jsem se bála, úplně na blind oslovit někoho, ale ono to s postupem času jde vlastně samo.“*

Všichni respondenti uvedli, že nejdůležitější je klienta neonálepkovat tím, že je závislý. Tak uvádí pracovnice Michaela: *„Protože ho jako vyloženě nechci stigmatizovat, že on je jako ten závislý... určitým způsobem se ho nesnažím stigmatizovat ani odsuzovat za to, že jako vůbec užívá, což je jako princip té práce, že jako samozřejmě.“* Na místě totiž není vylekání těchto osob tím, že je někdo osočí, že jsou viditelně závislí. Takový přístup by narušil celou

spolupráci, která by pak nemusela nikdy vzniknout. Prvotní kontakt tedy musí být velmi citlivý na to, jakým způsobem se nabídne služba. Opatrnost je na místě, jak uvádí sám pracovník Ondřej: „*Takže tam je to skutečně při tom oslovování skutečně jako důležité, aby člověk byl jako velmi opatrný, aby jako jim nedal najevo, že vlastně to de na nich vidět na sto honů, že jsou jako, jako vyfetlí týpci.*“

Pro snazší navázání prvního kontaktu poskytují klientům terénní pracovníci harm reduction materiál. S tím se svěřil pracovník Jiří: „*My dáváme novým klientům, takový, máme takový ice breaker ozkoušený, dáváme jim vlastně filtry na brka, takové vlastně rollsy se to jmenuje, dáme jim toho kolik potřebují.*“ Díky tomu si potenciaální klienti službu „zapamatují“ a dost možná se tak časem ozvou pracovníkům sami.

Moderní doba si žádá i moderní oslovování klientů terénní práce. Pracovníci tak mají facebookový profil, přes který s klienty navazují nový kontakt, domlouvají se na setkáních, nebo jen udržují komunikaci s klienty. Tak o tom vypovídá pracovníce Kateřina: „*Že teďka už jsme přešli na oslovování přes facebook. A takhle vlastně. Ten způsob oslovení je hodně podobnej, akorát je, prostě není takhle tváří v tvář, ale je přes facebook.*“

První kontakt je součástí terénní práce a jak bylo řečeno od všech respondentů. Nejdůležitější je nebát se oslovit, klienta neosočít, že je viditelně cílová skupina a především, vystupovat nenásilně.

### 4.8.3 Chování ovlivní vše

Třetí kategorie, která je pojmenovaná jako „*Chování ovlivní vše*“ se zabývá přístupem terénních pracovníků ke klientům a jaké má jejich chování dopad na práci s klienty.

**Do této kategorie jsou zařazeny kódy:** Nesoulad s klientem; srovnané názory; moralizování; osobnost pracovníka; netlačit na klienta; neformální přístup; přirozené vystupování; empatické jednání; oblíbený/á u klientů; důvěra klienta; kontakt s klienty; nalezené hranice.

Jsou zaměstnání, kde je důležité mít odpovídající dress code a vystupování, jako například pracovníce na úřadě. Tu si těžko představíme ve sportovním oblečení, jak nám říká „Ahoj, posad' se.“ Naopak, terénní pracovník, který se vyskytuje v přirozeném prostředí klientů, je těžko zaujme v kvádru a naškrobenou řečí. Je tedy důležité tyto okolnosti přizpůsobit tomu, kde se vyskytují a s kým pracují. Všichni respondenti se shodují na tom, že je důležité na klienty působit přirozeně, technicky vzato se s nimi bavit jako s kamarády, a celkově

uplatňovat neformální přístup. Tak popisuje například pracovník Jiří: „*bavím se s ním úplně jak s nějakým kámošem... Jo já si ani nedokážu představit, že bych vystupoval nějak jako roboticky, naškrobeně.*“ Stejně tak vypověděla i pracovnice Michaela, která řekla: „*Jo, nejdu zhurta a člověk je, si myslím že musí, jako nepředstírat nic, nebo nenaučit se nějaké jako fráze, že většinou je nejlepší být prostě přirozený, protože ten kontakt je úplně jiná... i mi přijde, že jako, jako že se docela tady vyplatí takový, ten neformálnější přístup.*“

Velmi důležitým faktorem při chování terénních pracovníků vůči klientům je taktéž nebýt na klienty příliš horlivý. Všichni známe situaci, kdy nás někdo do něčeho nutí, případně chce, abychom mu sdělili něco, co máme problém sdělit. V takovou chvíli každý přirozeně zaujme obranný postoj, kdy se zarazí a nechce se dál bavit, nebo na něčem pracovat. Stejně tak je to i s drogově závislými klienty, kde je opravdu důležité takzvaně „netlačit na pilu“. Pracovník Ondřej sdělil: „*Ale u těch drogově závislých je to i tak jako moc se, nebýt jako na první dobrou moc jako zvědavý, moc se nevyptávat, jako to dělat tak trochu s oklikou.*“ Svě o tom ví i pracovnice Kateřina, ta uvedla: „*Mně se osvědčuje netlačit, spíš tomu nechat volný průběh. A myslím si, že když ten klient potřebuje, tak potom, potom nás o to spíš vyhledá. Než kdybychom na něho nějak tlačili.*“

Díky výše zmiňovaným vlastnostem, je pracovnice Michaela u klientů oblíbená: „*se mnou klienti rádi komunikují a rádi mě vidí, pokecají. Nevím, osvědčilo se mi neformální komunikace a na nic si nehrát, nechat je mluvit a aktivně naslouchat.*“ Pracovník Jiří je dle své výpovědi u klientů rovněž oblíbeným pracovníkem, ale musel si nalézt své hranice: „*Klienti se se mnou rádi baví, si myslím. To poznám... Občas utrousím nějaký nevhodný vtípek, který nepadne zrovna na úrodnou půdu a pak mám trochu špatný pocit, jo, i když to nemyslím nikdy zle. A jednou jsem udělal takový vtípek a od té doby se klient neozýval mě, ale kolegyni. Takže se od té doby krotím.*“

Vhodná spolupráce s klientem je založená na důvěře mezi pracovníkem a klientem. Pokud nám klient důvěřuje, spolupráce je snazší. O tom je přesvědčená pracovnice Kateřina, která sdělila: „*ta naše práce je hodně u klientů založena na důvěře. Že pokud nám klienti nedůvěřují, tak nás nebudou ani vyhledávat, ani nám potom třeba nedoporučí nějakýho svého kamaráda a tak. Protože potom ti klienti nám důvěřují, svěřují se nám se svými problémy, který by jinak nikomu neřekli třeba. A můžeme jim tak pomoci.*“ Pracovník Ondřej má na situaci podobný náhled: „*pro většinu těch klientů je spíš důležitá nějaká bezpečnost toho vztahu s tím pracovníkem, nebo to, že se v tom vztahu s tím pracovníkem cítí bezpečně než, než ten, to okolí, ve kterém jsou.*“



Z výpovědí je tedy patrné, že při terénní práci s drogově závislými se doporučuje přátelský, neformální přístup ke klientům, netlačit na klienta a podporovat pozitivní vztah s klienty založený na důvěře.

#### 4.8.4 Terén v praxi

Další kapitola, s názvem „*Terén v praxi*“ se zabývá již přímou terénní prací s klienty. V kategorii jsou obsaženy i metody práce a další náplň, která je součástí tohoto zaměstnání.

**Do této kategorie jsou zařazeny kódy:** Výměna materiálu; popis práce; popis klientů; práce s klienty; klient sám; klient ve skupině; základní poradenství; práce s rodinou; situace z práce.

Jak bylo popsáno již v teoretické části, součástí terénní sociální práce s drogově závislými je poskytování harm reduction materiálu. Vyměňuje se použité injekční náčiní za nové, aby se předcházelo přenosu nemocí. V nabídce nejsou pouze čisté injekční stříkačky, ale rovněž filtry pro balení marihuanových jointů, šňupátka, kapsle, různé mastičky apod. Výměna materiálu vyplňuje značnou část náplně práce a jak udává pracovnice Michaela, mnohdy to zachází do stereotypu: „*v té naší práci, furt se člověk jako motá okolo toho, že s tím člověkem řeší tu výměnu a pořád dokolečka. Když člověk pořád vyměňuje, tak je to takový ten stereotyp, že vlastně, mně osobně jako tomu pracovníkovi přijde, že se ten vlastně nikam neposouvá.*“

Součástí práce terénního pracovníka je rovněž poskytování základního poradenství, s kterým mají menší či větší zkušenost všichni pracovníci. Vesměs se poskytuje poradenství na úrovni informací o drogách, léčbě, vyřízení záležitostí na úradě apod. To popisuje například pracovnice Kateřina: „*To si i docela sami píšou, nebo zavolají. Když třeba zrovna něco řeší, že potřebují jít do léčby. Nebo, já nevím, potřebují třeba, třeba maminky s dětmi, když potřebují něco pomoci na sociálce a podobně.*“ Pracovník Ondřej má díky své dlouholeté praxi větší zkušenosti, jak zmínil: „*zrovna včera jsem psal dopis k podmíněčnému propuštění, nějakému borci, co je ve vězení a jeho přítelkyni jsem radil, jakým způsobem má ten dopis koncipovat... Nebo třeba té holce, co má ty dvojčata, co jí to odebral OSPOD, tak jsem jí pomáhal sepsat stížnost na OSPOD a pomáhal jsem jí sepsat zprávu k soudu k nějakému odvolání.*“

Terénní práce je náročná skrze následky, které klienty doprovází, kvůli užívání drog. Jak zmiňuje například pracovník Ondřej: „*Ono vlastně ti lidi, co dlouhodobě užívají pervitin, tak samozřejmě trpí nějakými jako třeba, to, čemu se říká stíhy, a hlavně mají nějaké jako*

*bludy, že je prostě někdo pronásleduje.*“ Obdobně to popisuje i pracovnice Kateřina: *„Protože ono někdy, naši klienti někdy trpí třeba různými paranoemi, různými prostě, no nedůvěřují moc lidem a tak.“*

Co se týče práce s klienty, tři respondenti uvedli, že je pro ně lepší pracovat s klientem o samotě, čtvrtému respondentovi na tom nezáleželo. Práci s klientem o samotě preferují především skrze soukromí a lepší spolupráci s klientem. Tak mi sdělila pracovnice Michaela: *„A zároveň jako když člověk jde individuálně za klientem, tak podle mě i pro toho klienta je příjemnější, že tam je sám za sebe a nejsou okolo toho ostatní lidi.“* Pracovník Jiří má na tuto situaci obdobný pohled: *„Když je člověk sám, tak se chová jako jinak, to je jako přirozené, že jo.“* Jako hlavní plus uvádějí tedy především lepší navázání důvěry a komunikace s klientem. Na spolupráci ve skupině shledávají problém především v tom, že nevědí, co mohou s klientem probírat v přítomnosti ostatních, jak uvedla například pracovnice Kateřina: *„Protože třeba nevím, kdo ten druhý člověk je, jestli ten klient chce něco rozebírat před ním, jestli bych ho nedostala třeba do rozpaků, nebo do nějaké jako nepříjemné situace...“*

Součástí rozhovoru byla rovněž otázka na spolupráci s rodinou. Tři respondenti nemají žádnou zkušenost se spoluprací s rodinou klienta, tuto zkušenost má pouze pracovník Ondřej, který vypověděl: *„Nějak jsem spolupracoval s tou jednou holkou, co má ty dvojčata. Tak jsem spolupracoval s její maminkou a tchýní, ale vždy jako v té rovině, že to je jako domluvené, s tím klientem, že ten musí vědět co a za jakých okolností a jaké informace, musím s ním být domluvený můžu říct, nemůžu říct, musí to být maximálně transparentní pro toho klienta.“*

Jak je z výpovědí patrné, náplň terénní práce se skládá především z kontaktní práce a výměny a poskytování harm reduction materiálu. Pracovníci preferují spíše práci s klientem o samotě, skrze důvěrnost sdělení. Zkušenost se spoluprací s rodinou klienta má pouze pracovník Ondřej, který má dlouholetou zkušenost s terénní prací.

#### **4.8.5 Stát se terénním pracovníkem**

Poslední, pátá kategorie s názvem *„Stát se terénním pracovníkem“* se zabývá absolvovanými kurzy s metodami, které pracovníci využívají v praxi a s pracovním zázemím, jež jim pomáhá být úspěšným terénním pracovníkem.

**Do této kategorie jsou zařazeny kódy:** Praxe při studiu; kurzy; krizová intervence; motivační rozhovor; pracovní kolektiv; supervize.

Je všeobecně známo, že vzdělání nám dá do života především teoretický základ, ale až praxe nám přinese nejvíce zkušeností, díky kterým se v zaměstnání staneme úspěšní. Ve škole se setkáváme s praxemi, které nám pomůžou nahlédnout do „zákulisí“ daných pracovišť. Tak popisuje například pracovník Jiří: *„hlavně při škole, co mi nejvíc pomohlo, tak byly ty praxe, kdy jsme si mohli jako osahat různé cílové skupiny.“* Podobně vypověděla i pracovnice Michaela: *„ta škola dala nějaký teoretický základ. Ale myslím si, že jako nejvíc mi dala praxe a že to dá vždycky nejvíc.“*

Součástí práce v sociálních službách je i absolvování 24 hodin dalšího vzdělávání. Z výpovědí je patrné, že se jedná především o kurzy první pomoci, kurzy krizové intervence, motivačních rozhovorů a někteří pracovníci mají rovněž různé stáže, případně různé kurzy zaměřené na práci s uživateli drog, kontaktní práci apod. Pracovnice Kateřina uvedla: *„Mám krizovou intervenci, tak ta mi určitě pomohla. Potom mám, to byl multidisciplinární kurz se zaměřením na práci s uživateli drog... ten mi fakt pomohl hodně... A potom, motivační rozhovory, tak z těch občas čerpám.“*

Díky absolvování těchto kurzů, které jinak při studiu nelze získat, mohou pracovníci rozvíjet spolupráci s klienty na další úrovni. Pracovník Jiří tyto poznatky využívá: *„Krizovou intervenci jsem pouze jednou, poskytoval, takže jo, tam jsem si zavzpomínal, co nás tam učili. A motivační rozhovory, v podstatě taky, do určité míry... některé techniky z motiváku se dají používat celkem běžně...“* Zajímalo mě, jak by mi popsal krizovou intervenci. Uvedl: *„Jde o intenzivní pomoc člověku, která zažil něco... akutní pomoc člověku, který je úplně na dně, vytáhnout ho z toho nejhoršího, teď a tady...“* Podobně vypověděl i pracovník Ondřej: *„Jako z té krizovky si pamatuju, že držet toho klienta „tady a teď“ a jako odkazovat ho na tom co teď, tady spolu můžeme udělat...“* Motivační rozhovor mi byl pracovnicí Kateřinou popsán jako: *„jsou jakoby hodně zaměřené na to, aby se člověk spíše upozadil a nechal toho klienta přijít si na to jakoby sám trošičku.“*

Každý z nás si jistě vzpomíná na naše první dny v práci, obzvlášť, pokud je to zcela něco nového, co jsme nikdy nedělali. Chvilí trvá, než najdeme způsoby, jak správně pracovat, v tomhle případě pracovat s klienty a v sociálních službách můžou nastat situace, které jsou pro nás těžké a od toho jsou zde pro zaměstnance supervize pro pomáhající profese, kde si mohou ujasnit určité záležitosti a nechat si poradit od zkušenějších. Zkušenost s tím má například pracovnice Michaela: *„Myslím si, že hodně dělá i ten pracovní kolektiv a ten, kdo tě jakoby zaučuje, nebo, nějak ti dává vhled a ten styl svojí práce, který ty nějak odkoukávaš... Potom i ta supervize...“* Pracovnice Kateřina se se mnou podělila o to, co ji pomohlo

v prvních měsících ve zcela nové práci: „Mně nejvíc pomohli tehdy kolegové. Protože jsme měli v práci dva hodně zkušené kolegy, oni byli terapeuti a dlouho pracovali s uživateli drog, a já jsem hodně čerpala z rozhovorů s nimi. Hrozně mi pomohla supervize. Že vždycky, když jsem měla nějaký problém, tak jsme to rozebrali na supervizi a kolegové mi na to řekli svůj pohled.“

Jak se říká, praxe vždy naučí nejvíce. Vždy je však na místě, když máme okolo sebe vhodný pracovní kolektiv, který nám v začátcích pomůže a můžeme se jimi inspirovat. A v případě pomáhajících profesí rovněž předcházet syndromu vyhoření, nebo určitým zapeklitým situacím, díky supervizi.

## 5 INTERPRETACE DAT

V této kapitole budeme finálně rozebírat výzkum a jeho výsledky. Na základě rozhovorů se čtyřmi pracovníky terénní sociální práce s uživateli drog budeme hledat odpovědi na dílčí výzkumné otázky (dále jen DVO). Následně bude zodpovězena i hlavní výzkumná otázka (dále jen HVO), která zní: *Jaké jsou metody, které používají terénní sociální pracovníci při práci s drogově závislými klienty?*

### Dílčí výzkumné otázky:

- Jaké jsou nejčastější základní metody práce pro prvotní kontakt klienta?
- Které metody se při práci s drogově závislými klienty ověřily jako neefektivnější?
- Jak pracovníci terénní sociální práce vyhodnocují, jakým způsobem mají s klienty zacházet?

### DVO 1: Jaké jsou nejčastější základní metody práce pro prvotní kontakt klienta?

Z výpovědí respondentů lze říci, že pro první kontakt klienta využívají všichni stejného postupu. Základem je oslovení klienta, které může být buďto klasicky v přirozeném prostředí klientů (tedy ulice, parky...) nebo online, pomocí Facebooku. Oslovení probíhá nenásilným způsobem, technicky vzato jde vždy oklikou, tedy, pracovníci nemíří přímo na dotyčnou osobu, zda nepotřebuje jejich služby, ale nejprve se dotazují, jestli nemají v okolí někoho, kdo by služby využil. Až díky diskuzi s osobou pak můžou navrhnout například výměnu materiálu nebo poskytnutí poradenství dané osobě. Důležité je osobu ihned nestigmatizovat, že je na první pohled patrné, že bere drogy. To by mohlo potencionálního klienta polekat a tím by byla celá spolupráce narušena. Drogově závislí totiž trpí různými paranoiemi či bludy, jak jsme se z výpovědí dozvěděli, proto je nutné být při prvotním oslovení klienta senzitivní. Pracovníci osoby oslovují přátelským, neformálním způsobem, vystupují pohodově a nesnaží se působit naškrobeně. Pracovníci rádi využívají možnosti, kdy při prvotním kontaktu dají potencionálním klientům různé propagační letáky o jejich službě a v případě, že mají zájem, i různý harm reduction materiál – může jít o rollsy, tedy o filtry pro kouření marihuany, nebo i o kondomy apod. Díky tomu si dotyčná osoba pracovníky a službu snáze zapamatuje, a v případě potřeby je vyhledá. Služba se snažila přizpůsobit aktuální době, kdy jsou všichni na sociálních sítích, a proto si založili terénní Facebook profil, kde mají přidané klienty a udržují s nimi tak kontakt. Skrze Facebook pak

mohou pracovníci oslovovat nové klienty, které si buďto sami přidají, nebo si přidají potencionální klienti je. Kontakt pak probíhá podobným způsobem, jen nelze poskytnout letáčky či harm reduction materiál, ten pak pracovníci poskytují v případě, že si s osobou dohodnout setkání.

### **DVO 2: Které metody se při práci s drogově závislými klienty ověřily jako nejefektivnější?**

Na základě rozhovorů s pracovníky terénní služby lze říct, že nejdůležitějším aspektem celé spolupráce s klientem je jejich přirozené vystupování a nevyvíjet nátlak. Klienti mají rádi, když se s nimi pracovníci baví přátelsky. Je nutné zde brát v potaz to, že se nejedná o úřednickou službu, ale pracovníci docházejí do přirozeného prostředí klienta. Naškrobené vystupování by jim zde nebylo k užítku, ale ke škodě.

Pracovníci uvedli, že je podstatné dát klientovi najevo, že jsou zde pro něj, ale víc na něj nevyvíjet tlak. Pokud klient chce, sám se rozpovídá o svých problémech nebo o tom, co by od pracovníků potřeboval. Není vhodné se klienta vyptávat a páčit z něj, co ho trápí. Ukázalo se, že pokud mají s klienty přátelský vztah, založený na důvěře, tak se klienti rozpovídají sami a všechno sdělí. Důležité je nepodsouvat léčbu ani detox, o téhle možnosti se lze bavit opravdu jen tehdy, pokud to jde z iniciativy klienta. Neformální, autentický přístup pak napomáhá k tomu, že vztah mezi pracovníkem a klientem je založen na důvěře a díky tomu s ním mohou dobře spolupracovat. Právě díky přirozenému vystupování jsou pracovníci u klientů oblíbení a jak sami vypověděli, cítí, že je mají klienti rádi a rádi s nimi komunikují a spolupracují.

Díky tomu, že má služba založený Facebookový profil, mohou pracovníci se svými klienty snáz komunikovat a domlouvat se na setkáních. Zároveň se osvědčilo udržovat s klienty kontakt a čas od času se připomínat. Postačí, když jim jednou měsíčně napíší pomocí Facebooku, jak se mají a jak jde život. I díky této komunikaci pak vzniká důvěrný vztah s klientem, jelikož ti pak mají pocit, že se o ně pracovníci zajímají a pokud mají problém, snáz za nimi přijdou.

### **DVO 3: Jak pracovníci terénní sociální práce vyhodnocují, jakým způsobem mají s klienty zacházet?**

Práce s uživateli drog může působit jednoduše, jenže opak je pravdou. Pracovníci se s klienty sice baví jako se svými kamarády, zároveň však musejí znát hranice, přes které nesmějí jít. Musí vědět, jak s klienty komunikovat, aby celou spolupráci nenarušili.

Z výpovědí respondentů lze usoudit, že to, jak bude probíhat spolupráce, záleží především na tom, jak se vyvíjí spolupráce s klientem a jak si on sám spolupráci představuje. Pokud je spolupráce s klientem založena pouze na výměně harm reduction materiálu, pracovník tuto hranici nemůže překročit. Jestliže se klient obrátí na pracovníky s jinou záležitostí, například, má zájem o určité poradenství, teprve v tuto chvíli lze rozvíjet nový druh spolupráce s klientem. Klient si rovněž sám řekne, či naznačí, zda preferuje spolupráci pouze s jedním pracovníkem, nebo mu nevádí nikdo z nich, zda s nimi chce být o samotě, nebo je v pořádku s tím, že jsou ostatní klienti poblíž.

### **HVO: Jaké jsou metody, které používají terénní sociální pracovníci při práci s drogově závislými klienty?**

Metod pro práci s drogově závislými, je hned několik. Na dotaz pro práci s klientem o samotě, nebo ve skupině, mi tři ze čtyř respondentů uvedlo, že nepreferují ani jednu variantu, jelikož má každá své pro a proti. Na spolupráci s klientem o samotě se pracovníci shodli na faktu, že v této situaci se klient více otevře, mohou se s ním více bavit o intimních věcech a především, není ovlivněn okolím. Naopak, pokud jsou ve skupině, získávají tak rychleji informace od všech klientů. Jedna pracovnice uvedla, že nepreferuje spolupráci s klientem ve skupině a v takovém případě se nijak nedoptává na důležité informace, raději to nechává na situaci, kdy je s klientem sama. Všemi bylo potvrzeno, že při spolupráci ve skupině je riziko, že se zeptáte před ostatními na něco, co nemusí být dané osobě příjemné, proto je zde nutná určitá opatrnost.

Dále mě zajímalo poskytování základního poradenství klientům. Terénní pracovníci poskytují především kontakty na léčbu, detoxy, případně, poskytují informace, jak to chodí na úřadech apod. Vedoucí terénní služby již má zkušenosti i s psaním různých dopisů na OSPOD, soudy apod.

Spolupráce s rodinou klienta se dle výpovědí příliš nevyužívá, tuto zkušenost má pouze vedoucí služby, který spolupracoval s maminkou a tchýní jedné klientky.

Terénní pracovníci musí ze zákona absolvovat doplňkové vzdělávání. Zde získávají přístup k novým metodám pro práci s klienty. Základní kurzy na krizovou intervenci či motivační rozhovor pak využívají všichni respondenti v praxi. Někteří pracovníci, kteří působí služebně nejdéle, mají absolvované další kurzy, například přímo zaměřené pro práci s drogově závislými, díky kterým jsou obohaceni o nové postupy a metody práce s klienty do praxe.

Z výpovědí tedy vyplývá, že nejčastější metody pro práci s drogově závislými jsou především případová práce, práce se skupinou, dále základní poradenství a následně již samostatné metody jako například motivační rozhovor, krizová intervence apod.



## 6 SHRUTÍ VÝZKUMU

Výzkum bakalářské práce byl zaměřen na metody terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty. Dalším cílem bylo zjistit, jak probíhá prvotní kontakt s klientem, jaké metody spatřují jako nejefektivnější a rovněž, jak zjišťují, jak mají s klienty spolupracovat.

Na základě získaných výpovědí z rozhovorů lze potvrdit, že při terénní práci s drogově závislými se pro pracovníky vyplatí přistupovat ke klientům přátelsky. Terénní práce se závislými si neklade za cíl klienty „napravit“ nebo přimět k léčbě, ale především zde jde o to, aby klienti užívali drogy bezpečně a neohrozili tak sebe, ani své okolí. Výzkum toto tvrzení potvrzuje, jelikož hlavní náplní pracovníků je poskytování harm reduction materiálu a v případě, že klient sám přijde s iniciativou, že se chce ze závislosti vyléčit, pak mohou pracovníci poskytnout základní poradenství v podobě kontaktů na další služby.

Práce v terénu už jak z názvu napovídá, probíhá v přirozeném prostředí klienta. Zde lze s klientem pracovat jak samostatně, tak ve skupině. Z výzkumu lze potvrdit, že pracovníci spolupracují s klienty v této podobě, dále pak využívají kurzů, které absolvovali při práci a stávají se tak nedílnou součástí praxe jejich zaměstnání.

Výzkum potvrzuje, že terénní práce s drogově závislými je důležitou službou, díky které se chrání nejen osoba závislá, ale i osoby v jejím okolí. Navázání kontaktu s těmito osobami není jednoduché, ale pracovníci již znají metody, jak s klienty pracovat a jak si je udržet. Dle uvedených výpovědí je důležité založit tento pracovník-klient vztah na důvěře a opatrnosti pracovníků.

## ZÁVĚR

V bakalářské práci jsem se zabývala metodami terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty. Toto téma jsem si vybrala z toho důvodu, že mě zajímá drogová problematika a práce se závislými lidmi. Připadá mi, že je terénní práce nepochopenou službou. Zdá se mi, že mnoho lidí označuje terénní práci jako dopomáhání závislým k tomu, aby drogy užívaly. Jádro celé věci je však zcela odlišné než mínění veřejnosti, a proto jsem se rozhodla toto téma zpracovat.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, na teoretickou a praktickou. V teoretické části čtenáře seznamuji s hlavními tématy, které se týkají práce terénních pracovníků. V první kapitole popisují drogovou závislost, nejužívanější drogy a jejich účinky, rizika spjatá s užíváním drog a rovněž popisují, jaká je drogová scéna v České republice. Ve druhé kapitole se věnuji terénní práci, tedy streetworku. Streetwork zde zasazuje do zákona o sociálních službách, věnuji se terénnímu pracovníkovi, definici a popisu streetworku a rovněž i jeho cílové skupině. Ve třetí kapitole pak rozebírám nejužívanější metody práce s touto klientelou, jako je případová práce a poradenství, práce se skupinou, rodinou a komunitou.

V praktické části bylo hlavním cílem práce zjistit, jaké jsou metody terénních pracovníků při práci s drogově závislými klienty. Dále mě zajímalo, jaké jsou nejčastější základní metody práce při prvním kontaktu s klientem, jaké metody se při práci se závislými ověřily jako neefektivnější a nakonec, jak pracovníci terénní sociální práce vyhodnocují, jakým způsobem mají s klienty zacházet.

Na tyto otázky mi bylo odpovězeno pomocí rozhovorů s pracovníky terénní sociální práce ze Společnosti Podané ruce.

Z rozhovorů s pracovníky terénní práce vyplývá, že pracovníci se svými klienty nejčastěji pracují buďto ve skupině, nebo samostatně, poskytují základní poradenství a rovněž využívají metody jako jsou motivační rozhovor či krizová intervence, ze kterých mají absolvovaný kurz doplňkového vzdělávání.

První kontakt s klienty probíhá na základě osobního kontaktu s osobami v jejich přirozeném prostředí, nebo také pomocí Facebooku. Oslovení by mělo probíhat nenásilně a takzvanou oklikou, kdy je důležité klienta nestigmatizovat, že je očividně drogově závislý.

Z výpovědí vyplývá, že pracovníkům se jako nejefektivnější metoda ověřilo autentické, přátelské a neformální chování ke klientům. Zároveň je důležité na klienta netlačit a jestliže sám nechce, nic mu nepodsouvat. Díky tomu, že jsou terénní pracovníci přátelští ke svým klientům, tak mají s klienty vztah založený na důvěře.

Pracovníci v terénní sociální práci mají osvědčený neformální přístup ke klientům, kde je však nutné znát hranice, které musí u klienta respektovat, aby nedošlo k narušení spolupráce. Zároveň je vždycky na klientovi, jak si přeje mít ovlivněnou spolupráci s terénní službou a pracovníci se tomu tak podřizují.

Cíle bakalářské práce byly naplněny a z rozhovorů s pracovníky ze Společnosti podané ruce tak může jak odborná, tak široká veřejnost alespoň lehce nahlédnout do toho, jak streetwork funguje.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

1. BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8.
2. BĚLÁČKOVÁ, Vendula. Celopopulační studie užívání návykových látek a postojů k němu v České republice v roce 2008. Praha: Úřad vlády České republiky, c2012. Výzkumné zprávy (Úřad vlády České republiky). ISBN 978-80-7440-052-0.
3. GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
4. KALINA, Kamil. Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6.
5. KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.
6. KUBÁNEK, Vladimír a Lubomír POLÍVKA. Drogy a jejich účinky na lidský organismus. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2010. ISBN 978-80-7251-319-2.
7. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
8. MATOUŠEK, Oldřich, 2008 cit. podle HARTL, Pavel. Komunita občanská a komunita terapeutická. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-45-1.
9. MÁTEL, Andrej. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
10. MKN-10: mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů : desátá revize : obsahová aktualizace k 1.1.2018. Praha: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2018. ISBN 978-80-7472-168-7.
11. MRAVCÍK, Viktor & CHOMYNOVA, Pavla & GROHMANNOVÁ, Kateřina. (2019). Koncept problémového užívání návykových látek (Concept of Problem Substance Use). Psychiatrie. 23. 121-128.

12. MÜHLPACHR, Pavel. Sociální práce. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3323-1.
13. PROCHÁZKA, Miroslav. Sociální pedagogika. Praha: Grada, 2012. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3470-5.
14. ROUS, Z., CHOMYNOVÁ, P. & MRAVČÍK, V. 2020. Návykové látky v České republice v roce 2019. Zaostřeno 6 (6), 1–20.
15. SMUTKOVÁ, Lucie. Sociální práce s rodinou. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-069-1.
16. ŠEVELA, Kamil a Pavel ŠEVČÍK. Akutní intoxikace a léková poškození v intenzivní medicíně. 2., dopl. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 9788024731469.
17. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
18. VACKOVÁ, Jitka a kolektiv. Sociální práce v systému koordinované rehabilitace: u klientů po získaném poškození mozku (zejména CMP) se zvláštním zřetelem na intervenci z hlediska sociální práce, fyzioterapie, ergoterapie. 27. 11. 2020. 2020. ISBN 978-80-2712-434-3.

#### Seznam elektronických zdrojů:

1. ČESKO. § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Zákony pro lidi.cz [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 12. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p69>
2. ČESKO. § 110 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Zákony pro lidi.cz [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 15. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p110-4>
3. ČESKO. § 116 odst. 1 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Zákony pro lidi.cz [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 16. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p116-1-b>

4. ČESKO. § 116 odst. 1 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 16. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p116-1-c>
5. NEDĚLNÍKOVÁ, Dana a kolektiv. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce [online]. Ostravská univerzita v Ostravě [cit. 2021-02-16]. Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met\\_prirucka\\_tsp.pdf](https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf)
6. NOVOTNÝ, MUDr. Miroslav a MUDr. Vladimír KMOCH. Nealkoholové návykové látky – Akutní stavy. Psychiatrická klinika: Univerzita Karlova, 1. lékařská fakulta [online]. , 8 [cit. 2021-01-16]. Dostupné z: <https://psychiatrie.lf1.cuni.cz/file/6066/novotny-nealkoholove-drogy-akutni-stavy.pdf>
7. PRESL, Jiří. Drogy: Poznej svého nepřítele [online]. Medea kultur s.r.o, 2012, , 15 [cit. 2021-02-04]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/doc/drogy-poznej-sveho-nepriatele-2012.pdf>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

AIDS Acquired Immune Deficiency Syndrome

Apod. A podobně

Atd. A tak dále

Atp. A tak podobně

CNS Centrální nervová soustava

DMT Dimethyltryptamin

DOB Dimethoxybromoamfetamin

DOM Dymetoxymetylamfetamin

DVO Dílčí výzkumná otázka

GDPR General Data Protection Regulation

HIV Human Immunodeficiency virus

HVO Hlavní výzkumná otázka

LSD Diethylamid kyseliny lysergové

MKN Mezinárodní klasifikace nemocí

Např. Například

NZDMNízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Odst. Odstavec

OSPOD Orgán sociálně-právní ochrany dětí

PCP PeaCe Pill

Př. Kr Před Kristem

S. Strana

Sb. Sbírký

Tis. Tisíc

Tzv. Tak zvaný

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Kategorie a kódy.....	44
---------------------------------	----



## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky do rozhovoru

Příloha P II: Ukázka rozhovoru

## **PŘÍLOHA P I: OTÁZKY DO ROZHOVORU**

- **Otázky k úvodní části:**
  - Jak jste se k této pracovní pozici dostal/a?
  - Byla terénní práce se závislými Vaše první volba?
  - Cítíte, že je Vaše práce přínosem pro společnost?
- **Otázky k hlavní části:**
  - Jak probíhá váš prvotní kontakt s klientem?
  - Máte nějaké své osvědčené metody pro práci s klienty?
  - V čem vidíte účinnost metod, které při Vaši práci používáte?
- **Doplňující otázky:**
  - Jakému chování či metodám se zpravidla vyhýbáte, když se s klientem setkáváte poprvé?
  - Naopak, máte zkušenosti s nějakými vhodnými postupy, jak navázat dobrou spolupráci s klientem hned z kraje?
  - Máte nějakou metodu, která je pro Vás efektivní? Čím je užitečná?
  - Stal se Vám moment, kdy jste zareagoval/a špatně a ovlivnilo to spolupráci s klientem?
  - Chcete ještě něco říct nebo doplnit?

## **PŘÍLOHA P II: UKÁZKA ROZHOVORU – PRACOVNICE KATEŘINA**

### **1) Jak jsi se k této pracovní pozici dostala?**

No tak k této pracovní pozici sem se dostala v roce 2011, když jsem hledala práci a tahle cílová skupina mě docela zajímal. A jenom jsem odpověděla tenkrát na inzerát, který dávali na internetu. Takže takhle úplně. Moc jsem o té práci nevěděla, ale prostě jsem odpověděla na inzerát a šla jsem na pohovor.

### **2) Byla terénní práce se závislými tvá první volba?**

Ne, já jsem jako první chtěla pracovat s mládeží v nízkoprahovém zařízení. To mě lákalo trošičku víc, ale tohle byla taková jakoby druhá volba.

### **3) Cítíš, že je tvoje práce přínosem pro společnost?**

Řekla bych, že v začátku, když jsem začínala tu práci dělat, tak jsem to víc viděla jako přínos pro společnost. Že to byly takové větší ideály možná, ale určitě ten přínos pořád vidím.

### **4) A v čem ten přínos vidíš?**

Tak jako pokud se bavíme o společnosti jako celku, tak to je v tom snižování rizik. V tom, že se tolik nepřenáší nemoci, v tom, že když s těmi lidmi pracujeme, tak jim nějakým způsobem pomáháme, i jejich rodinám. Takže takhle.

### **5) Jak probíhá tvůj prvotní kontakt s klientem?**

Tak ta práce většinou začíná tak, že toho člověka oslovíme a buď je to na ulici někde, prostě venku třeba v nějaké skupině lidí, nebo ho samotnýho když potkáme, tak ho oslovíme, nabídneme mu naše služby. A je to na tom člověku, jestli je bude chtít využít, nebo ne. To je jeden způsob, toho prvního kontaktu a druhý způsob je online. Že teďka už jsme přešli na oslovování přes facebook. A takhle vlastně. Ten způsob oslovení je hodně podobnej, akorát je, prostě není takhle tváří v tvář, ale je přes facebook.

### **6) Jakému chování či metodám se zpravidla vyhýbáš, když se s klientem setkáváš poprvé?**

No určitě se snažím toho člověka nějak nenálepkovat. Určitě se snažím spíš, spíš mu říct, že si úplně nemyslím, že on konkrétně bere drogy, ale zeptám se ho, jestli třeba někoho nezná, kdo by třeba ty služby mohl využít. Aby se ten člověk hned necítil, prostě onálepkaný, že jsem za ním přišla jako terénní pracovníce a hned mu nabízím naše služby. Tím pádem, že

by to mohlo pro něho znamenat: „Aha, já automaticky vypadám jako tady feťák.“ Takže to se snažím nedělat, aby se ten člověk cítil jakoby bezpečně. A nejvíc se mi asi osvědčilo takový nějaký přirozený prostě postoj, přirozeně se s ním bavit, moc si nechystat žádné jako věty, ale spíš nějak normálně ho oslovit jako: „Ahoj, já jsem terénní pracovnice a nabízím tady tyhle služby.“ No zeptat se prostě jestli někoho nezná, že třeba v tady té lokalitě úplně, se často nevyskytuju, tak jestli třeba neví, jak to tady vypadá s drogama nebo něco takového. A snažím se s tím klientem, nebo s tím člověkem bavit a klidně potom i třeba o jiných věcech, ne jenom konkrétně o těch drogách, nebo o nějakém jeho problému. Ale. Ale spíš tak nějak přirozeně, abychom se trošičku jakoby poznali, aby ten první dojem proběhl tak, že jemu je to příjemný. A tím pádem je šance, že se uvidíme ještě jednou.

**7) Takže takový spíše přátelský, přirozený postoj, ne nějaký strojený?**

Ano, určitě.

**8) Naopak, máš zkušenosti s nějakými vhodnými postupy, jak navázat dobrou spolupráci s klientem hned ze začátku?**

No. Mně se jako osvědčily tady takové nějaké nenásilné, pohodové vystupování. A většinou, když tomu klientovi dám kontakt, tak se stává, že ozve. Není to třeba hned. Mně se osvědčuje netlačit, spíš tomu nechat volný průběh. A myslím si, že když ten klient potřebuje, tak potom, potom nás o to spíš vyhledá. Než kdybychom na něho nějak tlačili.

**9) Máš nějaké své osvědčené metody, které používáš při práci s klienty?**

No, docela se osvědčuje, občas se těm klientům ozvat. Jakoby trošičku se připomenout. Že jsme tady, že jsme tady pro něho, kdyby něco potřeboval, ať dá vědět. A nebo, klidně jenom tak se ozvat, jak se má. Třeba jednou, jednou za dva měsíce mu třeba poslat zprávu jakoby jenom tak, „jak jde život, jak se máš, dlouho jsme se neviděli“. Jakoby udržovat pořád takový, takový jakoby vztah, nějakým způsobem. A úplně nevypadnout z toho kontaktu, že to je fajn. A přijde mi, že klienti jsou docela rádi, když se jim takhle ozveme. Že to není vždycky jenom třeba za účelem, za účelem výměny, za účelem nějakého testování a podobně. Ale že, že si takhle můžeme udržovat takový jakoby „kamarádský vztah“.

**10) V čem vidíš účinnost metod, které při tvé práci používáš?**

Tak my vlastně. Já si myslím, že ta naše práce je hodně u klientů založena na důvěře. Že pokud nám klienti nedůvěřují, tak nás nebudou ani vyhledávat, ani nám potom třeba nedoporučí nějakýho svého kamaráda a tak. Takže, takže tohle si myslím, že je hodně důležitý, aby ten vztah byl. Aby klienti ten vztah vnímali, že jasně, jsme ti pracovníci, ale

zároveň jsme i ti trošičku jakoby „kamarádi“. Říkám to schválně jakoby v uvozovkách, ale, ale trošku tam něco takového je. Protože potom ti klienti nám důvěřují, svěřují se nám se svými problémy, který by jinak nikomu neřekli třeba. A můžeme jim tak pomoci. Protože ono někdy, naši klienti někdy trpět třeba různými paranoiemi, různými prostě, no nedůvěřují moc lidem a tak. Takže my se snažíme abychom byli, takoví, takoví trošku jiní, než jaké zkušenosti oni běžně mají se svými nějakými vztahy. Abychom mohli být ti, co jim prostě pomůžou, no.

### **11) Využívají klienti poradenských služeb, které poskytuje? Pokud ano, popiš prosím**

Určitě. Určitě ano. To si i docela sami píšou, nebo zavolají. Když třeba zrovna něco řeší, že potřebují jít do léčby. Nebo, já nevím, potřebují třeba, třeba maminky s dětmi, když potřebují něco pomoci na sociálce a podobně. Tak to si určitě píšou, abychom jim nějakým způsobem pomohli, tak to potom využíváme poradenství.

### **12) Stal se ti moment, kdy jsi zareagovala špatně a ovlivnilo to spolupráci s klientem?**

No, určitě se to stalo. Teď přemyslím o nějaké situaci. Určitě, jo. To se ono. Dá se říct, že se to i děje, když je člověk takový, když nejsem úplně jakoby na toho klienta naladěná. Když někdy třeba nevím, jak ten rozhovor vést dál. Že někdy ten rozhovor jakoby skončí třeba předčasně. Že ten klient by mi řekl i něco víc, a mohli bysme i ten rozhovor vést tak jakoby hlouběji. Ale mě se třeba nepodaří do toho tak dostat. Tak ano, stává se to. Ne že by to bylo běžné, to určitě ne, ale určitě se to stává pořád.

### **13) Pracuje se ti lépe s klientem samostatně, nebo když je ve svém sociálním prostředí s ostatními?**

Určitě když je sám, protože to vždycky vede k větší, k takovému navázání lepší důvěry a ten rozhovor líp plyne. Jednak proto, že nikdo jiný jako tam neruší, a nevstupují do toho takové to, že někdo přijde a teď s tím klientem chce taky mluvit a je to takové rušení. A taky proto, že se ten klient vždycky víc otevře, když tam není nikdo další. Ať už je to jiný pracovník od nás, nebo je to naopak od něho, nějaký jeho kamarád, nebo, někdo prostě od něho. Určitě je to lepší, když je sám.

### **14) Řekla bys mi nějaké pro a proti, když je tam s ostatními?**

No, když je s ostatními, tak se vlastně ani nějak nesnažím o nějaké větší poradenství, nebo o nějaký hlubší rozhovor. Že to spíš vlastně nechávám úplně plynout, a pokud ten klient s něčím začne, tak samozřejmě v tom pokračuju. Ale pokud on nějak jako se, nemá tendenci

bavit trochu víc, tak ho nechávám být. Protože třeba nevím, kdo ten druhý člověk je, jestli ten klient chce něco rozebírat před ním, jestli bych ho nedostala třeba do rozpaků, nebo do nějaké jako nepříjemné situace, takže to nechávám úplně jakoby na něm.

**15) Využili jste někdy spolupráce s rodinou klienta? Pokud ano, popiš prosím**

Musím říct, že asi ne. Nedostala jsem se do této situace, ne.

**16) A co máš prosím vystudované?**

Já mám vystudovanou VOŠ se zaměřením na sociální práci.

**17) A využila jsi poznatky ze školy? Dalo ti to něco do této práce?**

Z té školy ani ne, to až potom spíš z kurzů zaměřených na tu práci.

**18) Jaké máš kurzy a jak ti potom pomohly při práci?**

Určitě. Tak třeba mám. Mám krizovou intervenci, tak ta mi určitě pomohla. Potom mám, to byl multidisciplinární kurz se zaměřením na práci s uživateli drog, a ten měl myslím, že snad 250 hodin, ten byl takový jako obsáhlý, a ten mi fakt pomohl hodně. To sem byla na tom kurzu úplně na začátku, když jsem začínala pracovat s touhle cílovkou. Opravdu, to bylo fakt jako takový, hodně zaměřený na tyhle věci, a to mi pomohlo moc. A potom, motivační rozhovory, tak z těch občas čerpám. No a to sou takové hlavní, co mi nejvíc pomohlo, no.

**19) Jak jsi využila metodu krizové intervence v praxi?**

Jo to jsem využila, když jsem potkala klienta v parku. A on nějak seděl na lavičce a bylo mu hrozně špatně. A vlastně, nějak povídal mi o svém životě. A vyplynulo z toho, že má asi nějakou panickou ataku, a tak jsem ho nějakým způsobem krizově intervenovala a potom jsme mu zavolali záchranku. Tak to byla jedna situace. A pak byla ještě jedna, kdy k nám přišla klientka v toxické psychóze a ta vlastně, jakoby vyhrožoval sebevraždou, byla na tom hodně špatně, trpěla nějakými bludy, a podobně, tak té jsme potom taky zavolali záchranku. Ale tu první situaci, než přijela ta záchranka, a než jsme pochopili, co se děje, tak to jsme využili určitě krizovou intervenci s kolegou.

**20) Motivační rozhovor využíváš při práci s klienty?**

Ano, občas ano.

**21) Co ti to dalo do práce?**

Motivační rozhovory jsou jakoby hodně zaměřené na to, aby se člověk spíše upozadil a nechal toho klienta přijít si na to jakoby sám trošičku. Ale my jsme se tak naučili dávat

takové vhodné otázky. Klást vhodné otázky, aby klient se zamyslel a aby si na některé odpovědi přišel sám. Takže to se snažím občas využívat. Ne vždycky mi to úplně dobře jde, ale snažím se tak nějak si s tím hrát.

## **22) Vidiš to jako osvědčenou metodu, když si k tomu klient dojde sám?**

Myslím si, že ano. A zrovna ty motivační rozhovory jsou, ty vznikly vyloženě na cílové skupině uživatelů drog, takže to je hodně na ně zrovna zaměřené a myslím si že jo, že to funguje dobře.

## **23) Stala se ti při tvé práci situace, která tě ohrožovala?**

Teď si jenom tak namátkou vzpomínám na situaci, kdy klientka byla taková hodně agresivní, že na mě křičela sprostě, a podobně. A že se mi podařilo tu situaci nějak uklidnit, a no a tu klientku vlastně jako uklidnit. Tak to jsem se necítila úplně dobře, protože to bylo i mezi lidmi, bylo to venku v parku. A jako ta situace mi nebyla příjemná. I kvůli tomu jako, lidi se dívali, nevěděla sem, co se bude dít, do toho tam přiběhla ještě další skupinka lidí. A bylo to takové, takové agresivní, takové nepříjemné. Ale vyšla jsem z toho dobře. Ale někdy že bych se cítila vyloženě v nebezpečí, nebo něco takového, to až tak nevnímám. Ale je možné, že já mám ten práh už takový posunutý, oproti třeba běžné veřejnosti, protože, přece jenom se stýkáme s lidmi, kteří jsou občas trošku agresivní, nebo jsou takoví podráždění, z různých věcí vynervovaní, takže je možné, že to mám trošičku posunutě.

## **24) Jak jsi na tu klientku reagovala, co ti pomohlo?**

Určitě. Mluvila jsem, a hlavně jsem se snažila uklidnit sebe, to je vždycky nejdůležitější. A mluvila jsem na ni fakt klidným hlasem a říkala jsem jí, že, že jí určitě nechci nějak jako ublížit, nebo něco takového. A hlavně jsem se jí ptala, co se děje, aby mi to řekla. A říkala jsem jí, že jsem tady a poslouchám. Snažila jsem se jí ukázat, že jsem tu pro ni. Že ji nechci ohrožovat ani nic takového. A spíš jsem se snažila, aby pochopila, že jsem ten člověk, co ji nějak přichází pomoci.

## **25) Kde vidíš hranice mezi pracovníkem a klientem?**

U nás je to takový někdy trošku složitý, protože přece jenom s těma lidma pracujeme venku, v jejich prostředí. A někdy se stává i to, že potom já třeba ve svém volném čase, když jsem třeba byla zase se svými kamarády, tak mě ti klienti třeba oslovili a tak. Takže ty hranice u nás jsou takové, že si je fakt musí člověk stanovit. Jinak se dají snadno překračovat. Mně vždycky pomohlo úplně jenom obyčejně říct: „Promiň, já teď nejsem v práci, ozvi se mi

v pondělí.“ Nebo, no, něco takovýho. Spíš ale, samozřejmě na začátku se mi stávalo, když jsem ještě nebyla taková v tom zkušená, že třeba když jsem byla s kamarády někde venku, tak za mnou přišel nějaký klient, a třeba si chtěl hrozně povídat, protože měl nějaký problém, a chtěl se mi strašně svěřovat. Ale bylo to třeba v sobotu večer, když já jsem byla jako jenom tak venku. A už mi to nebylo příjemný, protože už sem nebyla v práci a chtěla jsem tu hlavu z té práce vypnout. Tak. No, vždycky jsem vlastně reagovala tak, že: „Ozvěme se prostě v pondělí.“ Nebo jsme si prostě vyměnili telefon, a já jsem se mu potom ozvala, aby mě to nezahlcovalo i v době, kdy v práci nejsem.

**26) Co ti pomohlo k tomu, abys věděla, jak s klienty pracovat?**

Mně nejvíc pomohli tehdy kolegové. Protože jsme měli v práci dva hodně zkušené kolegy, oni byli terapeuti a dlouho pracovali s uživateli drog, a já jsem hodně čerpala z rozhovorů s nimi. Hrozně mi pomohla supervize. Že vždycky, když jsem měla nějaký problém, tak jsme to rozebrali na supervizi a kolegové mi na to řekli svůj pohled. No, nějakým způsobem jsem se to takhle učila. A hlavně hodně kontaktu, co nejvíc kontaktu s klienty. Klienti učí nejvíc.

**27) Chceš ještě něco říci nebo doplnit?**

Myslím si, že ani ne.