

## Čekárna u zubařky

Jako téma své první průběžné práce jsem si zvolila pozorování v čekací místnosti u mé ortodontistky. Jedná se o v oboru známou odbornici na nepravidelnosti chrupu, která má diář plný dlouho dopředu, tím pádem termín u ní si musíte objednat několik měsíců předem. Místo na pozorování to bylo pro mě více než ideální – jelikož čekací doba na vyšetření v řádně dohodnutém termínu se někdy šplhá až do 90 minut. Cílem mého pozorování bylo zjistit, zda právě tato doba čekání, která je skutečně u každého zájemce či zájemkyni o službu různá, avšak vždy je, vyvolává negativní emoce (nespokojenost, vztek, agresivitu), které by dotyčný či dotyčná dávali najevo ostatním lidem.

Práci člením do několika částí z důvodu přehlednosti. V první se budu věnovat prostředí pozorování, kde jsem strávila více než 45 pozorovacích minut, a lidem, které je možné v tomto prostředí potkat. Následující část věnuji popisu pozorovaného jevu. Mé dojmy z pozorování, problémy, se kterými jsem se potýkala, poznatky, zhodnocení nové zkušenosti jsem umístila do třetí závěrečné části.

Ordinace a přilehlá čekárna jsou situovány do okrajové části Brna. Budova včetně obou zmíněných místností je nově zrekonstruovaná, jelikož sama o sobě není až tak podstatná, raději upřednostním zevrubnější popis ordinace a čekárny. Ty jsou vymalovány příjemnými neutrálními barvami. Zejména v místnosti určené k čekání je důraz na neutralitu a uklidňující dojem patrný. Místnost je vybavena prakticky, avšak stále moderně – najdeme zde pohodlné sedací soupravy a účelný stolík zahlcený reklamními letáky, módními a bulvárními časopisy. Příjemnou atmosféru má za účel podporovat i rozsáhlé akvárium s bezchybnou vodou a výstavní sbírkou akvarijních rybek. Čekárna je klimatizována, má dostatečný přístup denního světla z poměrně velkého okna. Též toalety splňují veškerá očekávání na vybavení i čistotu. Za nadstandard lze považovat automat na vodu poskytující osvěžení. Po stěnách ordinace visí

lékařské osvědčení, potvrzení z účasti na několika vzdělávacích kurzech a kongresech. Spojovacím článkem mezi ordinací s pěti zubařskými křesly, rentgenovací místností a klasickým zubařským vybavením, tvoří recepční pult.

Paní doktorka se nespécializuje na žádnou věkovou skupinu, v čekárně může ve stejnou chvíli čekat malé dítě s rodičovským doprovodem, studentku, studenta, vyzrálou osobu s očividnými zkušenostmi. Ojedinelí v čekárně nejsou ani osoby s jinou státní příslušností.

Cílem mého pozorování, jak už jsem nastínila, byl jev opakovaně prodlužování čekací doby. Tuto skutečnost sleduju (ačkoliv pochopitelně bez poznámek) již mimoděk déle než tři roky, co paní doktorku navštěvuji. Čekání je skutečně mnohdy velmi nepříjemné, zvláště v případě, když ten den máte na plánu i něco jiného, než jen návštěvu zubní specialistky. Snažila jsem se tedy o pozorování situace, se kterou jsem byla již dopředu obeznámena. Plně a bezproblémově jsem se ztotožnila s danou skupinou, stala jsem se tedy úplnou participantkou, začlenila jsem se plně do kolektivu a moje role výzkumnice nebyla nikomu známa [Disman 2008: 35]. A naštěstí je čekárna tak prostorná, že jsem ani při psaní poznámek nemohla být rušena nevídaným zvědavým člověkem, který by mi mohl nahlížet přes rameno. Mé místo bylo v nejlépe situované části čekací místnosti, měla jsem dobrý výhled na přicházející i odcházející osoby, stejně tak na osoby čekající.

Při mém příchodu bylo v čekárně pět osob. Tuto nepočetnou skupinku tvořila žena středního věku, chlapec mladší patnácti let, student pravděpodobně vysoké školy a matka s dítětem. Již po začátku mého pozorování jsem si povšimla, že mladá matka jeví známky lehké nervozity. Pocítila jsem jistou zvědavost na dobu, kterou již byla nucena v čekárně strávit. Má zvědavost byla ukojena ve chvíli, kdy mladá žena zvedla telefon (pravděpodobně nějaké blízké osobě) a hlasem s náznaky zlosti si člověku na druhé straně telefonu stěžovala na to, že tam čeká už více než 30 minut (v té době jsem já čekala něco málo přes 15 minut). Ze strany volajícího se jí pravděpodobně dostalo pár utěšujících slov, ačkoliv na mladou matku to nemělo žádný pozorovatelný vliv. Telefonní hovor trval méně než pár minut, atmosféra po hovoru se však změnila. Mladá žena měla pravděpodobně tendenci si stěžovat dále. Avšak student i chlapec ji ignorovali, zůstala ji tedy jako potencionální posluchačka pouze starší dáma. Jenže starší paní neměla zájem poslouchat stížnosti spolusedící a tedy se hlasitě ohradila. Z následující hlasité

konverzace vyšlo najevo, že seniorka v ordinaci byla ještě před mladou paní, a když si nestěžuje, nemá na to právo nikdo jiný. Výměna názorů eskalovala až do našťvaného odchodu matky s dítětem, po kterém si důchodkyně ještě chvíli mumlala nesrozumitelný komentář. Pro mě to byla situace více než zajímavá – na projev nespokojenosti mladé matky ji přišla odezva v podobě bagatelizování jejích stížností, popření důvodu k vůbec nějaké stížnosti a v žádném případě se jí nedostalo podpory, ačkoliv vyjadřovala pocity většiny z nás (tedy alespoň moje). Nikdo z přítomných každopádně neměl k odchodu mladé maminky žádný komentář (tím myslím i recepční, asistentky paní doktorky, ani samotnou doktorku). Následujících více než 40 minut, které jsem v čekárně strávila, přicházeli a samozřejmě i odcházeli lidé naprosto smíření s marněním času.

Pro mě byla situace zvláštní hlavně z toho důvodu, že jsem ji znala z dřívějšíka, ale nikdy jsem se ní nezaobírala jiným způsobem jako někdo, kdo netrpělivě čeká na vyšetření. Tentokrát jsem čekání však mohla spojit s pozorováním a tím promarněný čas alespoň trochu zkrátit a využít. Po pozorování jsem pociťovala lehké zklamání nad výsledkem pozorování, očekávala jsem větší míru projevených negativních emocí. Musím též poctivě přiznat svoji částečnou ztrátu objektivity, která je při pozorování, ale i výzkumu, klíčová. Důvodem bylo mé rozladění nad zbytečným čekáním, byť mi bylo užitečné, vzrůstající rozladěnost se mi hůře ovládala. V závěru bych ráda ospravedlnila nezajímavost ba až nudnost své práce, avšak již jsem bohužel neměla čas a příležitost provést pozorování nové. V každém případě to ovšem byla zajímavá zkušenost.

Použitá literatura:

Disman, M. 2008. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.