

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Člověk a jeho motivace k volbě povolání sociálního pracovníka

Petr Göth

Vedoucí práce: MUDr. Michaela Chrdlová

Praha 2017

Prague College of Psychosocial Studies



A Human and His Motivation for a Social Worker Career Choice

Petr Göth

The Bachelor Thesis Supervisor: MUDr. Michaela Chrdlová

Prague 2017

Anotace

Tato bakalářská práce s názvem *Člověk a jeho motivace k volbě povolání sociálního pracovníka* se skládá ze dvou částí, a sice z části teoretické a praktické. Teoretická část práce seznamuje čtenáře s některými možnostmi, jak nahlížet na pojmy jako jsou člověk, osobnost, motivace. Představuje povolání sociálního pracovníka, jeho kompetence, role, osobnostní předpoklady a možná rizika, která se k této profesi vztahují. Dále nabízí popis specifického zařízení-Kontaktního Centra U Větrníku Jihlava.

V praktické části práce je představen průběh a výsledky výzkumného šetření se čtyřmi zaměstnanci Kontaktního Centra U Větrníku Jihlava. Rozbor dat byl proveden metodou interpretativní fenomenologické analýzy. Ze zjištěných výsledků vyplývá, že motivace pracovníků CUV je individuální záležitost, která často souvisí s vykonanou zkušeností až přímo na pracovišti, kde pracovníci našli své místo a přijetí. Dalšími motivačními faktory jsou smysluplnost vykonávané práce a naplnění svých potřeb. Jinak řečeno pracovníci uplatňují své možnosti, jak být ve světě, tak aby jim to dávalo smysl. Zažívají se jako potřební, a to je naplňuje.

Klíčová slova

Člověk, motivace, sociální pracovník, povolání

Annotation

This thesis called *A Human and His Motivation for a Social Worker Career Choice* consists of two parts, namely theoretical and practical parts. The theoretical part is focused on some chosen possibilities how to understand terms as a human, a personality, a motivation. It presents the job of a social worker, his competences, role, personal postulates and possible risks, that are connected with this kind of occupation. The following part is focused on a description of one specific institution - Kontaktní centrum U Větrníku Jihlava.

The practical part introduces the process and results of the research conducted by four employees of Kontaktní Centrum U Větrníku. The data analysis was done by using the method called interpretative phenomenological analysis. The observed results showed that motivation is an individual matter, that is often connected to workplace experiences, where these employees found their place and engagement. Other motivation factors are meaningfulness and realization of their needs. Differently said the employees use their possibilities, how to be in the world meaningfully. They find themselves needed, and that is what realises their needs.

Key words

A human, a motivation, a social worker, an occupation

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů a literatury.“

V Praze dne

Petr Göth

Poděkování

Rád bych tímto poděkoval MUDr. Michaele Chrdlové za odborné vedení, ochotu, trpělivost a cenné rady, které ve velké míře přispěly k výsledné podobě bakalářské práce. Zároveň děkuji respondentům, kteří byli ochotni zúčastnit se výzkumného šetření a otevřeně poskytnout svoje zkušenosti.

Obsah

ÚVOD.....	9
1 ČLOVĚK	12
2 POVOLÁNÍ.....	13
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	14
3.1 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	14
3.2 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	16
3.3 TYPOLOGIE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	16
3.3.1 <i>Angažovaný sociální pracovník</i>	17
3.3.2 <i>Radikální sociální pracovník</i>	17
3.3.3 <i>Byrokratický sociální pracovník</i>	17
3.3.4 <i>Profesionální sociální pracovník</i>	17
4 SYNDROM POMOCNÍKA	19
4.1 ODMÍTNUTÉ DÍTĚ.....	20
4.2 IDENTIFIKACE S NADJÁ	21
4.3 NEUKOJITELNÉ NARCISTICKÉ POTŘEBY.....	22
4.4 UHÝBÁNÍ PŘED VZÁJEMNOSTÍ	23
4.5 NEPŘÍMÁ AGRESE	23
5 MOTIVACE	25
6 KONTAKTNÍ CENTRUM U VĚTRNÍKU	27
6.1 POSLÁNÍ A CÍLE ZAŘÍZENÍ.....	27
6.2 PRINCIPY PRÁCE V CENTRU U VĚTRNÍKU	28
6.3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE V CUV	28
6.4 HARM REDUCTION	29
7 VÝZKUMNÁ ČÁST	30
7.1 CÍL.....	30
7.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY A POUŽITÁ METODA VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	30
7.3 MÍSTO VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A VÝBĚR RESPONDENTŮ	31
7.4 POPIS VZORKU A CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ.....	31
7.5 ETICKÉ ASPEKTY	32
7.6 OSNOVA ROZHOVORU	33
7.7 PŘEPISY ROZHOVORŮ, PRÁCE SE ZÁZNAMEM A ZPRACOVÁNÍ ROZHOVORŮ	35
8 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	36
8.1 JAK PRACOVNÍCI VNÍMAJÍ SVÉ POVOLÁNÍ	36
8.1.1 <i>Smysluplnost sociální práce pro společnost</i>	36
8.1.2 <i>Finanční ohodnocení</i>	37
8.1.3 <i>Jak se na sociální práci kouká okolí</i>	37
8.1.4 <i>Pocity z práce</i>	38
8.1.5 <i>Pocity sebenaplnění, uspokojení potřeb</i>	39
8.1.6 <i>Vliv vykonávání povolání sociálního pracovníka na osobní život</i>	40
8.1.7 <i>Pocity z nemožnosti vykonávat práci v pomáhajících profesích</i>	41
8.2 PŘÍMÁ PRÁCE S KLIENTY	41
8.2.1 <i>Spolubytí s klienty</i>	41
8.2.2 <i>Naštvanost na klienty</i>	43
8.3 MOTIVACE	44
8.3.1 <i>Místo</i>	44
8.3.2 <i>Zájem o téma drogy</i>	45

8.3.3	<i>Faktor náhody při volbě povolání</i>	46
8.3.4	<i>Osobní zkušenosti zážitky</i>	46
8.4	SHRNUTÍ	47
9	DISKUSE A ZÁVĚR	49
	SEZNAM LITERATURY	50
	PŘÍLOHY	52
	BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE	55
	EVIDENČNÍ LIST KNIHOVNY	56

ÚVOD

Historická nit této bakalářské práce sahá až kamsi k začátkům mé profesní kariéry a možná ještě kus před ní, kdy z klienta nízkoprahové klubu jsem se stal dobrovolníkem a přeorientoval jsem se z technických učňovských oborů na střední školu sociální. Začal jsem pracovat jako pracovník v sociálních službách v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a po střední škole jsem nastoupil na plný úvazek, to se psal rok 2008. Od té doby jsem prošel mnoho stáží, školení, výcviků a konferencí, na kterých jsem potkal mnoho sociálních pracovníků. Vzhledem k velké fluktuaci v oboru jsem měl možnost spolupracovat s více kolegy přímo v týmu. Naše zařízení za ty roky hostilo velké množství stážistů z jiných zařízení v republice. Studijní obory sociálního zaměření v Jihlavě nabízí Vyšší škola sociální u Matky boží a Vysoká škola polytechnická, ze kterých k nám proudili pravidelně studenti a studentky na praxi. Poznal jsem pestrou a bohatou paletu lidí a společně nás spojoval zájem o sociální práci, každého nejspíš trochu jinak a myslím si, že jsme si v podstatě každý vysvětlovali i tento pojem jinak. (Do tohoto výčtu bych rád zařadil i své spolužáky, které jsem mohl během studií poznat.)

Jako dobrovolník a následně jako terénní pracovník si lehce pamatuji období před rokem 2006, tedy před tím, než vyšel zákon o sociálních službách. Bylo to období, kdy nikdo vlastně pořádně nevěděl, čeho se chytit, a tak dělal to, co mu přišlo nejlepší. Pro mě to bylo období velké svobody a kreativity a taky lidskosti. A cítil jsem to podobně i v jiných nízkoprahových zařízeních, které jsem navštívil. Bylo to období punku a pracovníci v sobě měli velký zápal a do své práce přinášeli osobní vklad. Často to byli lidé bez patřičného vzdělání nebo měli vzdělání z jiného oboru, ale v životě si takřkajíc "zažili své" a s tou vykonanou zkušeností přišli blíž k lidem, kteří životní peripetie aktuálně zažívali nebo stáli na jejich prahu. Vykazování vypadalo tak, že na dveřích od kanceláře byl papír, na který se udělala čárka, když přišel klient, a to stačilo. Kdybyste do takového klubu tenkrát přišli, rozeznali byste klienty od pracovníků jenom tím, že by vám přišli o pár let starší (bráno s nadsázkou). Klienti a pracovníci dohromady tvořili jakousi komunitu, žili jsme společně 4-5 hodin takřka každý pracovní den. Důvodem, proč toto období zmiňuji, není jen nostalgie. Snažím se tím popsat, jak jsem na ploše takřka 10 let viděl proměnu sociálních pracovníků. Se zákonem o sociálních službách přišly větší administrativní nároky, jedna čárka na dveřích nestačila a nastoupila excelová tabulka a další parametry vykazování. Poradenství, informační servis, krizová intervence, prevence ohledně drogové problematiky a bezpečného sexu, individuální plánování a začalo se hledat, jestli návštěvníci našeho zařízení skutečně zažívají v pubertě obtížné životní situace, tedy jestli

nezneužívají tuto službu. Už nebylo možné přijmout pracovníka bez vzdělání a současní pracovníci museli absolvovat rekvalifikační kurz. Dříve se řešilo, jak službu zafinancovat z více zdrojů. A nyní jsme měli grant Evropské unie, což na 4 roky pokrylo náklady na provoz, ale zároveň to přineslo další administrativní nároky a různé formáty vykazování. Obsah mé práce se změnil a změnili se i lidé, kteří přicházeli do oboru pracovat. A jak tenhle krátký report souvisí s motivací člověka pro vykonávání povolání sociálního pracovníka? Dle mého názoru tak, že to, co sociální služby nízkoprahového typu nabízely pracovníkům tenkrát, nabízejí dnes méně nebo jinak. Tudíž se domnívám, že i motivace se mohla proměnit. A i když jsem ten "punkový přístup" vylíčil možná až přehnaně idylicky, svým způsobem fungoval velmi dobře. A to i přesto, že by někdo mohl jako mínusy vytknout tu a tam nějaké porušení hranic nebo nezřízený životní styl některých pracovníků či nedodržování pracovní doby. Což si myslím, že se děje do dnes, jen se o tom do takové míry nemluví.

Téma motivace k vykonávání sociálního pracovníka je pro mě osobní výpravou ke své vlastní sebereflexi, kterou jsem za dobu své působnosti na sobě vykonal. To období bylo bohatě lemováno pocity radosti, naplnění, přijetím, obavami, strachem, odmítnutím, hledáním smyslu toho, co dělám, a jen si v duchu říkám: "Díky bohu za to". Děkuji za to, že po tom všem, co jsem viděl a zažil, si nejsem jistý tím, jak přesně mají lidské životy vypadat, i za to, že někdy prostě nevím, co je správně. Pomáhat lidem pro mě rámcově znamená být s nimi v jejich bolestech, v jejich opuštěnosti, v jejich samotě a v jejich zranění a ukazovat jim možnosti, které jim zbyly nebo jim nabízet nápady, jak si vytvořit možnosti nové, pokud o to zrovna stojí. A to i ve chvílích, kdy já sám jsem zrovna ztracen ve svém vlastním životním dramatu. Před utrpením v životě není nikdo uchráněn. Pomáhat znamená i radovat se s lidmi z maličkostí a oslavovat velké kroky. Znamená to vidět, co oni už nevidí a nesmět jim to říct, nýbrž umožnit jim, aby to mohli sami zahlídnout. Pomáhat znamená být s lidmi, být součástí, nebýt na světě sám. A hlavně to znamená nést svou kůži na trh, a nebrat u toho sám sebe zbytečně moc vážně.

Finanční stránka této profese kulhá na jednu nohu, a byly i chvíle, kdy se spíš plazila po čtyřech, o to větší je odhodlání, se kterým pracuji dál, a tohle odhodlání vidím i u některých svých kolegů, a to je velká síla, o kterou se dá opřít, když zrovna "není na chleba". Postupně tu odhaluji některé své motivace od prvotního nadšení, které sebou neslo svobodu, kreativitu, možnosti dělat chyby a učit se z nich přes to, jak cenné je pro mě být s lidmi až po finanční stránku věci. Hlubší a osobnější linie svého příběhu si nechám pro sebe, protože mým záměrem není úplná nahota. Pomáhat znamená umět se o sebe postarat.

Při tom všem hledání se mi dostala do ruky kniha *Syndrom pomocníka* od Schmidbauera (2008), která mě velice zaujala a na první dobrou usvědčila z ledajakých nešvarů. Dalo mi práci

prozkoumat, co je mi vlastní, co nikoliv, objevily se i pochybnosti, zdali nejsem tím oním bezmocným pomocníkem. Byl to pro mě pohled zvenčí a dovnitř mě. Jako protipól jsem na své cestě potkal daseinsanalýzu a i když si myslím, že co se týče jejího pochopení, jsem takřka v plenkách, dovolil jsem si některé pasáže použít v této práci. I když to tak může vypadat, není to souboj dobra a zla, je to spíš setkání u stolu za účelem vyslechnout se, porozumět.

Měl jsem to velké štěstí, že jsem dostal možnost pracovat v týmu, ve kterém jsem mohl přes prvotní seznamovací rituály, které nebyly vždy úplně příjemné a nebyly zadarmo (možná o to víc je to pro mě cenné), dojít k přijetí, stát se jeho součástí a platným členem. To bylo velmi důležité, protože jenom na základě tohoto pozadí důvěry, a nebojím se říct i přátelství, mohla tato práce dostat rozměr, jaký má. Mé druhé štěstí bylo to, že mí kolegové bez váhání souhlasili s účastí na mém výzkumu. Štěstěna pokračuje unikátním rozložením týmu, kdy jsem mohl mluvit s muži, kteří mají více než desetiletou praxi, a s ženami, které zatupují spíše současné sociální pracovníky.

Nepředpokládám, že bych touto prací nějak výrazně přispěl k odhalení motivace sociálních pracovníků. Myslím si, že to ani není možné. Chtěl bych přispět k tomu, abychom měli jako sociální pracovníci radost ze své práce, abychom nepřestávali být zvědaví, a abychom se o sebe nezapomínali starat, dopřávali si takovou péči, jakou sami nabízíme svým klientům. Proto jsem se tematicky vydal na samý začátek, myslím si totiž, že hledání své motivace může být formou péče o sebe sama. A to jsem svým kolegům uskutečněnými rozhovory nabídl.

1 Člověk

V této kapitole se seznámíme s různými úhly pohledu na člověka. Člověk je bytost komplexní, složitá, neuchopitelná a nejednoznačná. Například Pelcová (2001, s. 6) uvádí, že *„Člověk je od počátku svého ontogenetického i fylogenetického vývoje sám, pro sebe tajemstvím a záhadou.“* Člověka je možné vnímat jako čtyř rozměrného, má svou bio-psycho-socio-spirituální rovinu. **Biologická** dimenze se zabývá fyzickou stránkou člověka, jeho fyzickými možnostmi a omezeními. **Psychologická** část se soustředí na duševní stránky člověka, jeho prožívání věcí, emocí, motivací, zájmů, (sebe)hodnocení, poznávání. **Sociální** rozměr se týká vztahů mezi jedinci a skupinami a procesů ve skupinách. **Spirituální** oblast se soustředí na smysl lidského života, na otázky, které člověka přesahují. Soudobá věda přináší nespočet informací o našem těle, mysli, duši a společnosti, i přesto se Pelcová (2001 s. 9) domnívá že *„(...) čím více toho o sobě víme, o svých biologických pochodech, látkových výměnách, psychických pohybech, o motivaci v rozhodování, o své historii, o sociálních útvarech, do nichž se sdružujeme, tím bezradněji stojíme před úkolem odpovědět na to, kým jsme.“*

Další pohled na člověka a jeho nacházení se ve světě nám přináší Čálek (2004, s.72), který se vůči biologickému determinismu a pojetí člověka vyhraňuje následovně: *„Člověk žije tak, jak rozumí bytí a světu: žije svými možnostmi. Není pudovou bytostí, mechanicky poháněnou biologickými silami a jejich údajnými sociálně modifikovanými deriváty, jak to vidí tzv. hlubinné myšlení. Člověk existuje vlastně v trvalém více či méně svobodném odstupu od své biologie. Věci a události běžně a normálně nevnímá v jejich holé biologické naléhavosti a účelnosti, ale podle toho, jaké zaujímají místo v „procesu bytí“ a jaký význam a smysl chovají pro jeho vlastní možnost být sám sebou a být s druhými.“* Nabízí tím vystoupení z lineárního vnímání člověka, ve kterém jasná příčina znamená jasný důsledek. Otevírá tím prostor pro chápání každého jednoho člověka s jeho zkušenostmi a nezastupitelností v nich. Ptá se po smyslu lidského bytí tak, jak ho vnímá konkrétní člověk v konkrétní situaci. Není to pouze snaha pochopit funkčnost věcí, ale ptá se po tom, jaký smysl mají v bytí.

Z výše uvedeného vyplývá, že uchopit člověka jednoznačně je dosti složité. V této kapitole nejde o to najít konkrétní definici člověka, ale naopak o to neuzavírat se do jednotlivých myšlenkových proudů, nechat otevřené možnosti a vytvářet prostor pro větší míru pozornosti na detaily zaměřené na lidské chování.

2 Povolání

Pro pojmenování celé této práce jsem v rámci formulací názvu zvolil (mimo jiné) výraz *povolání*. Podle Thomase Moora (1997) to znamená být volán, být uchvácen, být vzat. Naše práce nás volá. A je tedy ke zvážení, jestli my jsme si vybrali ji nebo ona nás. Moore (1997, s. 195) k povolání uvádí: *„V minulosti mělo silné sexuální zabarvení (...). Naše práce nás také miluje. Může nás vzrušit, potěšit, dává nám naplnění, přesně tak, jak to dělá milenec.“* Jinak řečeno, naše práce nám může nabízet dostatek podnětů k seberealizaci, i nám být vzrušující výzvou k překonávání překážek. Může přinést libé pocity, když se něco podaří.

Zároveň Moore (1997, s. 196) varuje před duševní prázdnotou, kterou je možné v práci zažívat: *„Když uvažujeme o práci, zvažujeme obvykle jenom její funkci a duchovní prvky ponecháváme náhodě. Kde však není život obklopen uměleckou plností, tam je duše oslabována. Připadá mi, že problém moderní výroby není nedostatek výkonnosti, ale ztráta duše.“* Vztáhneme-li toto k sociálnímu pracovníkovi, můžeme vidět pracovníka bez energie, který vykonává svou práci pouze mechanicky bez osobní angažovanosti a zápalu. Moore (1997, s. 198) dále pokračuje: *„Problém je v tom, že když uděláme něco, co neodpovídá naší úrovni a není výrazem naší pozornosti a péče, duše nad výsledkem své práce trpí. Celá společnost trpí na duši, když sami sobě dovolíme dělat špatnou práci.“* Ptáme-li se po motivaci, hledáme současně i způsoby, jak se o sebe postarat, jak být v kontaktu se svými možnostmi, jak pečovat o svou duši. Nejdůležitějším nástrojem sociálního pracovníka je on sám. Nahlédnout na své pohnutky, které nás vedly k volbě našeho povolání, nám může posloužit k uvědomění si toho, jaké cíle ve své práci sledujeme, co nabízíme, a co žádáme na oplátku. Moore (1997, s. 198) to shrnuje takto: *„Práce se stává narcistickou, když nejsme schopni milovat sami sebe skrze objekty ve světě. (...) Najdeme-li proto tu správnou práci, je to jako kdybychom ve světě našli svou vlastní duši.“*

3 Sociální pracovník

Jako každá profese, i sociální pracovník má svou odbornost, tj. sumu vědomostí a dovedností. Dle Kopřivy (2000) k tomuto povolání však náleží i nárok na schopnost vztahovat se a být s druhými lidmi. Budovat s klienty kvalitní profesionální vztahy. Být v kontaktu empatický, autentický a zároveň držet hranice vztahu v profesní rovině. Toto jsou některé z předpokladů, které jsou třeba k povolání sociálního pracovníka. I když je profese sociálního pracovníka jednou z těch nízkopříjmových, stále patří k těm atraktivním. Kopřiva (2000) to vysvětluje tím, že je to práce, která člověka může nadchnout, angažuje ho celého, tím se člověk vyhne štěpení života na dvě části, kdy jedna část – práce – slouží pouze k vydělávání peněz a druhá část začíná až po pracovní době. Spatřuje v tom ale i rizika, která se týkají kompenzace vlastního pocitu osamocení, pocitu bezmoci, snížené (sebe)hodnoty, které si pracovník léčí kontaktem s klienty. A tak se může stát, že je pracovník vůči klientům přehnaně kontrolující a vyžaduje uznání své moci, nebo že za klienta přebírá odpovědnost a obětuje se pro něj mnohdy i mimo svou pracovní dobu. Tyto dvě polohy se mohou doplňovat i existovat současně.

Sociální pracovník se dává k dispozici klientům jako celá osobnost, se vším, co je, co zná a co zažil. Potkává se s lidmi v jejich utrpení a těžkých životních situacích. S tím souvisí i nárok na jeho usazenost a stabilitu ve světě. Nezřídka na něj působí mnohočetná očekávání ze strany společnosti, zaměstnavatele, nadřízeného a v neposlední řadě klientů samotných.

Z toho lze usoudit, že sociální pracovník vykonává náročnou práci, ať už po fyzické nebo po psychické stránce, za nízké finanční ohodnocení, a i přesto v ní zahlíží kvality, které mu dávají smysl i v osobním životě.

3.1 Osobnost sociálního pracovníka

V minulé kapitole byly nastíněny nároky kladené na osobnost sociálního pracovníka, nyní je tedy možné předložit definice osobnosti člověka od vybraných autorů. Jako první nabízím pohled, který přináší Nakonečný (1998, s. 498): *„Co to je osobnost? Především je to hypotetický konstrukt, přímo nepozorovatelný fenomén, kterým popisujeme či vysvětlujeme zvláštnosti lidského jednání a prožívání.“*

Jedná se tedy o technický pojem, který nám slouží k lepší orientaci a poznání lidského chování. Drapela (2011, s. 13) dále popisuje vnitřní procesy takto: *„Abychom porozuměli lidskému chování, musíme porozumět silám, které ho utvářejí. V každém z nás je mnoho takových sil. Některé jsou intrapersonální a mají vztah k našim vnitřním pochodům; jiné jsou*

interpersonální a určují naše vztahy k lidem okolo nás. Tyto síly jsou obecně označovány jako dynamika osobnosti. Vnitřní svět každé osoby je složitou strukturou takové dynamiky – fyziologických, psychologických a sociálních potřeb, které působí jako motivační činitelé. Jsou zde i napětí a konflikty, jež jsou vyvolávány tlaky z nitra osoby nebo z jejího prostředí.“ Na tomto místě je dobré připomenout Čálkovu myšlenku (2004, s. 72) zmíněnou již v první kapitole, a ohradit se proti striktnímu vymezení člověka jako jakéhosi biologického stroje poháněného neznámými vnitřními a vnějšími vlivy, kterým nevědomě podléhá, a na jejichž základě jedná. Jinak řečeno, pokud je naším cílem porozumět individuální životní zkušenosti a existenci, neptáme se, jaké síly jedince ovlivňují, ale ptáme se, jak jim on sám rozumí, jaký pro něj mají smysl a význam.

Jak připomíná Balcar (1983, s. 16), osobnost není nic trvalého, ale je to nekončící proces, který se mění v čase a na základě zkušeností. Jinak své bytí ve světě bude chápat pubescentní chlapec a jinak žena v seniorském věku. V kontextu doby a kultury, ve které žije, a dle toho, jak jí rozumí a jak ji zažívá. Géringová (2011, s. 25) vztahuje osobnost k pomáhající profesi následovně: *„Míra zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího do vztahu s klientem přináší zajímavé fenomény. Jsou jimi například pocit naplnění a uspokojení z práce, na opačné straně spektra pak pocit vyhoření.“*

Stejně tak se osobnost sociálního pracovníka formuje a mění dle toho, co ve své profesní roli zažívá, a jak tomu rozumí. V této kapitole nejde o to představit ideální osobnost sociálního pracovníka spolu s výčtem jeho vlastností, ale zájem se obrací k „uzávorkování“ (pojem s daseinsanalýzy) předporozumění, se kterým se na sociální pracovníky nahlíží. Tento pohled je důležitý vzhledem k následujícím kapitolám, které budou pojednávat o možných stránkách motivace k volbě vykonávání povolání sociálního pracovníka.

3.2 Role sociálního pracovníka

V životě člověka zastáváme mnoho rolí, některé jsou vyloženě situační a časově omezené, jiné jsou trvalejšího charakteru, a dost často se kumulují. Giddens (1999, s. 99) definuje role následovně: *„Role jsou sociálně definovaná očekávání, jimiž se osoba s určitým statusem nebo sociálním postavením řídí.“* Géringová (2011, s. 36) popisuje otázky životních rolí jako vztah k lidskému bytí s ohledem na hledisko časové a prostorové a zmiňuje vzájemnou vztahovost jednotlivých rolí s důrazem na ideální stav, který spočívá ve stabilitě napříč rolemi: *„Ve svém životě procházíme řadou rolí, které souvisí s místem našeho pobývání, se společností, v níž se nacházíme, a s činností, kterou vykonáváme. Některé role jsou časově a místně omezené (vedoucí na dětském táboře), jiné jsou trvalou součástí našich životů (dcera, matka). Role se vzájemně mísí a ovlivňují a vytvářejí pestrou mozaiku našich osobností. Ideální situace zdravého dospělého člověka je být „kompaktní“ ve všech rolích bez výrazných změn v chování či názorech.“* Je možné si tedy role představit jako jakýsi nárok na chování člověka. Role sociálního pracovníka má své specifické nároky, jako např. přijetí každého klienta a rovný přístup ke všem. Nežádka mají i sami sociální pracovníci přehnané nároky na svou vlastní vnitřní stabilitu. Častá jsou očekávání, že sociální pracovník bude vždy plný síly, nebude zažívat osobní dramata a nepohodu, že jeho potřeby jsou vždy zdravě naplňovány-tím se otevírá cesta k syndromu pomocníka. Toto téma blíže rozepíše v kapitole 4.

3.3 Typologie sociálních pracovníků

V následující podkapitole bude představena základní typologie sociálních pracovníků, která slouží k vytvoření konceptuálního rámce celé této práce.

Matoušek (2003, s. 46) nabízí dle Banksové (1995, 1998) čtyři typy sociálního pracovníka z hlediska způsobu přístupu k praxi, které si následně představíme.

3.3.1 Angažovaný sociální pracovník

Angažovaný sociální pracovník je charakterizován jako vřelý, otevřený, vnímající klienty jako blízké osoby, k nimž přistupuje s velkou mírou pochopení a přijetí. Matoušek (2003, s. 46) jej popisuje takto: „*S klienty jedná jako se spolužijícími lidskými bytostmi, které vnímá empaticky a s respektem.*“ Na prvním místě vnímá sám sebe jako člověka, který je klientům k dispozici po lidské stránce a teprve až na druhé místo staví svou roli sociálního pracovníka. Tento přístup vykazuje následující rizika. Sociální pracovník se vlivem svého lidského jednání může dostat do situace, ve které se ke klientovi přiblíží nad rámec svých pracovních kompetencí a vznikne mezi nimi osobní vztah. S tím souvisí i riziko porušení nestrannosti v poskytování sociálních služeb klientům. Pracovník se v tomto případě orientuje dle svých osobních preferencí a často se stává, že upřednostňuje vybrané klienty před těmi ostatními. Další hrozbou mohou být přehnaná očekávání týkající se efektivnosti jeho interakcí s klientem, na jehož život však nemají pracovníkem požadovaný účinek. V dlouhodobém kontextu to může vést až k syndromu vyhoření.

3.3.2 Radikální sociální pracovník

Radikální sociální pracovník si stejně jako pracovník angažovaný realizuje svá osobní přesvědčení a vnáší je do své práce, na rozdíl od výše zmíněného se ale soustředí na změnu společenských norem, které se mu jeví jako závadné. Matoušek (2003, s. 46) uvádí: „*(...) jde mu primárně o změnu těch zákonů, oblastí sociální politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé.*“ Jeho zájem se tedy nesoustředí na klienty, ale na ovlivnění sociálního prostředí, a to i z politického hlediska.

3.3.3 Byrokratický sociální pracovník

Třetím typem je byrokratický sociální pracovník, který zdůrazňuje naplňování pravidel instituce a dodržování stanoveného řádu. K tomu užívá jemu svěřenou úřednickou moc. Na rozdíl od předešlých typů nepřináší téměř žádnou osobní investici, a drží pevnou hranici mezi pracovním a osobním životem.

3.3.4 Profesionální sociální pracovník

Profesionální sociální pracovník aplikuje takový přístup ke klientům, který lze charakterizovat jako individuální, nabízí dostatek prostoru pro klientovu participaci a možnost

rozhodování, nepřebírá klientovu osobní odpovědnost při volbě řešení v otázkách jeho života. Ponechává klientovi jeho autentičnost. Tento vztah Matoušek (2003, s. 46) shrnuje následovně: „Klient má tedy více moci, ale ta je pod kontrolou sociálního pracovníka.“ Pracovník se orientuje v pravidlech organizace a svou práci vykonává v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků. Tímto přístupem vznikají vhodné podmínky pro žádoucí změnu v klientově životě. Atmosféra důvěry a přijetí je důležitou součástí profesního vztahu mezi pracovníkem a klientem, na jehož základě je možné kvalitně intervenovat a plánovat průběh poskytované služby.

V této kapitole jsme si představili čtyři možnosti, jak sociální pracovníci mohou přistupovat ke své praxi. Rozdíly jsou patrné především ve vztahu ke klientům a v osobním nasazení pracovníků. Tento základní rámec nám poslouží při hledání motivace, která vede jedince k vykonávání povolání sociálního pracovníka.

4 Syndrom pomocníka

Tato kapitola představí pojem *Syndrom pomocníka* německého psychoanalytika Wolfganga Schmidbauera, který ho poprvé použil v roce 1977 ve své práci *Bezmocní pomocníci*. Sám Schmidbauer ho pak definuje takto (2008, s. 16): „*Syndrom pomocníka tkví v neschopnosti projevit vlastní city a potřeby, která se stala součástí osobnostní struktury. V ní se spojila se zdánlivě nenapadnutelnou fasádou v oblasti sociálních "služeb" a latentními fantaziemi o vlastní všemohoucnosti.*“ V tomto světle se pomáhání druhým jeví jako vedlejší produkt vlastní bezmocnosti zabalené do společensky prospěšné činnosti. Matoušek (2003, s. 59) tento syndrom vysvětluje následovně: „*Syndrom pomáhajícího je specifická narcistická porucha, jejímž prostřednictvím pracovník v pomáhající profesi řeší, většinou nevědomě, své rané trauma odmítnutého dítěte.*“ Zde se nám ukazuje jedna z možných motivací, která přivádí lidi k tomuto povolání. Géringová (2011, s. 92) se domnívá, že: „*Koncept syndromu pomocníka by měl pomáhajícího dovést k hluboké analýze vnitřních motivací pro životní volbu tohoto povolání.*“ Motivace je ústřední téma této práce. V následujících podkapitolách se seznámíme se složkami syndromu pomocníka podle Schmidbauera (2008).

4.1 Odmítnuté dítě

První složka sahá až hluboko do dětství a má dvě polohy. Jedna, jak název napovídá, se týká odmítnutého dítěte a je získaná v interakci s dospělými, nejčastěji s rodiči nebo jinými blízkými osobami. Vzniká v atmosféře, kdy dětské potřeby nejsou z nějakého důvodu vyslyšeny a akceptovány, což u dítěte vytváří strategii, kdy samo umlčí své potřeby a přeorientuje se na potřeby svých blízkých, aby zmenšilo třetí pole, aby splnilo podmínky k přijetí. Géringová (2011, s. 94) se k odmítnutí vyjadřuje následovně: *„Odmítnuti je nástroj socializace, nástroj učení a formování dítěte do ‚tvaru‘ naší kultury. Tento nástroj funguje zhruba tak, že dítě není přijímané takové, jaké je (divoké, přírodní, nekultivované), odmítáním (i jinými výchovnými a formujícími postupy) je určováno, který typ chování je žádoucí a který ne. (...) Získat zpět přijetí vztahových osob znamená chovat se podle jejich přání.“* Schmidbauer (2008, s. 31) k tomu říká, že jedinec *„(...) chce být silný, mít za sebou výkony, dokázat svou hodnotu a své schopnosti“*. Toto nastavení v člověku dále přetrvává a přináší si ho i do svého zaměstnání. Schmidbauer (2008, s. 31) dále pokračuje: *„Jinak řečeno toto odmítnuté dítě je cosi, co vězí v samotném pracovníkovi a co v něm často způsobuje pocit bezmocnosti právě proto, že si je nedokáže přiznat a odmítá si tuto vlastní dimenzi uvědomit.“* Dalo by se tedy říct, že orientovat se na potřeby druhých bylo v pracovníkovi nějak vývojově motivováno, a že být silný a výkonný je pro něj důležitá hodnota, která slouží k odstranění vlastního pocitu bezradnosti, bezmoci a odmítnutí. Z toho dle Schmidbauera (2008, s. 32) vyplývá, že *„(...) postižený nebo postižená začne potlačovat vlastní neukojitelnou neukojenost tím, že roli závislého přenechá jiným.“* Namísto péče o sebe samého se tedy pracovník soustředí na obtíže svých klientů, ze své bezpečné a silné pozice tím vyeliminuje nepříjemné pocity vlastních pochyb, a zároveň zůstává prostřednictvím klientů u svého tématu. Géringová (2011, s. 94) spojitost mezi dětstvím a volbou povolání vysvětluje takto: *„Je třeba dodat, že dětští ‚pomahači‘, zvyklí ‚rodičovat‘, zcela logicky často volí tuto dobře zvládnutou, naučenou, a tedy bezpečnou formu existence a vztahů i v dospělosti ve své profesní orientaci.“*

4.2 Identifikace s nadjád

Následující složka popisuje možný konflikt mezi tím, jací jsme a jací bychom být chtěli. Pojmy jako *já* a *nadjá* vychází z psychoanalýzy, sám Schmidbauer (2008, s. 34) říká: „*Nesmíme ostatně zapomínat na to, že tyto pojmy jsou metafory a neoznačují věci či substance. Jsou součástí systému, který slouží k tomu, aby člověk sám mohl porozumět skutečnosti svého prožívání, aby se mohl orientovat ve vlastním nitru, tak jako se ve vnějším světě orientuje díky metaforice světových stran a map.*“ Konflikt je způsoben tím, že nějací jsme a máme o tom nějakou představu, zároveň toužíme být lepší. To způsobuje napětí mezi stávajícím stavem našeho bytí a ještě nedosaženým cílem. Schmidbauer (2008, s. 34) tento konflikt popisuje následovně: „*Nadjá vnáší do já tak říkajíc kritické, trestající, provinilé tendence. Proti tomu jáský ideál je něco jako štavnatá mrkev přivázaná oslu před čumák. Já má usilovat o jáský ideál. Nadjá slibuje totální harmonii v případě, že já svého ideálu dosáhne.*“ Dle tohoto konceptu se tento proces odehrává v každém člověku, obtíže vznikají, pokud je intenzita příliš silná a ideál je dlouhodobě nenaplnitelný. Jedna z možností je, že si dítě nevytváří dostatek vnitřních pilířů, o které by mohlo své já opřít, v dospělosti to kompenzuje nepřetržitým přehráváním rolí. Jinak řečeno přijímá nároky a závazky role, které s vysokou mírou výkonnosti naplňuje ve snaze zmírnit svůj deficit. Schmidbauer (2008, s. 36) popisuje vnitřní proces identifikace takto: „*Tvoří si k tomu potřebné vnitřní struktury, a to identifikací s ideální matkou či ideálním otcem, která mu v době dětství chyběla. Týmž směrem míří i jeho přání: nikdy neudělat chybu, nikdy pro sebe nežádat cokoli, o co by si musel říci, být vpravdě dobrým člověkem.*“ Pokud toto schéma vztáhneme k roli sociálního pracovníka, vidíme člověka s velkým nasazením a s velkou vnímavostí pro potřeby klientů. Jeho vlastní potřeby ale zůstávají nenasytitelné, neboť způsob, kterým je ošetřuje, nevede k jejich naplnění, ale pouze k odvedení pozornosti od sebe samého. Tato varianta z dlouhodobého hlediska vůbec neobsahuje sebe léčebný rozměr. Dalo by se to přirovnat k běžeckému kolotoči, ve kterém pracovník běží s velkým vypětím sil ve snaze zdolat velkou vzdálenost, ale ve skutečnosti „stojí“ pořád na stejném místě. Dřív nebo později síly dojdou a kolotoč se zastaví, to je okamžik, kdy lze bilancovat nad vynaloženou energií a zdolanou vzdáleností. Zároveň je to okamžik, kterému se takto nastavený pracovník snaží vyhnout, protože toto zastavení ohrožuje jeho jinak „funkční“ model pomáhání. S tím mohou být spojeny pocity vyhoření, zmaru a zklamání.

4.3 Neukojitelné narcistické potřeby

Pokud chceme být lepší, než jsme, což bylo tématem předešlé podkapitoly, znamená to, že na sobě shledáváme nedostatky a chyby. Pokud aspirujeme na vlastní dokonalost bez jakéhokoli kazu, dostáváme se do nikdy nekončícího a stále se opakujícího procesu, ve kterém sami sebe usvědčujeme ze selhání a nedokonalosti. Schmidbauer (2008, s. 36, s. 44) shodně říká: *„Kdo usiluje o dokonalost, nemůže být nikdy spokojený. Nemůže nic nechat být, protože mu nic není dost dobré. Všechno by vlastně mělo být lepší. (...) Kdo usiluje o dokonalost, toho budou prožitky vlastní nedokonalosti stále znovu zraňovat.“* Opět platí, že důležitá je míra, se kterou, svoji nespokojenost sami se sebou vnímáme. Ve zdravém pojetí jsme schopni nahlížet na tento rozpor a zaopatřit se tak, aby nás neohrožoval. Pokud je ale tato potřeba vše prostupující a dominuje našemu životu, lze ji chápat podle Schmidbauera (2008, s. 43) jako syndrom pomocníka: *„Syndrom pomocníka propůjčuje sociální péči rys fanatičnosti. Pomocník se stává misionářem svého úkolu, všude odkrývá falešná božstva a s nimi nevyhnutelnou nutnost svého kázání.“* Tato zmíněná fanatičnost se nutně odráží v péči o klienty. Pracovník sice je, jak jsme si řekli, vnímavý k jejich potřebám, ale přistupuje k nim prostřednictvím svého narcistického zranění, které vyžaduje ubezpečování v pocitu vlastní nepostradatelnosti a důležitosti. To může vést k omezování klienta v jeho autonomii a vytvoření závislostního vztahu. Pracovník vzhledem ke své nenasytnosti nenabízí klientovi prostor pro nalézání vlastní orientace ve svém životě, čímž ho dělá nekompetentním. Na druhé straně toto klima může klientovi nasedat na jeho pocity slabosti a bezradnosti a touze po vedení a neochotě převzít zodpovědnost za svůj život. Tím se kruh uzavírá. Schmidbauer (2008, s. 43) zdůvodňuje pracovníkův přístup takto: *„Nenasytnost perfekcionismu pramení jednak z traumatizace, která má být kompenzována (příp. překompenzována), jednak z důsledků a následků kompenzační strategie. (...) Proto musí neustále usilovat o upevňování své moci, posilování své vážnosti, prokazování svých schopností.“*

Velice nápadné bývají stížnosti pracovníků na to, že jsou klienty přehlčeni, že jim nezbývá žádný čas, a to ani osobní, protože se nabízejí celí bez ohledu na svůj vlastní prostor. Přesahují rámec svých pracovních kompetencí a může se stát, že svůj osobní život zcela nahrazují tím pracovním. Ačkoliv mluví o absenci odpočinku a vyjadřují nespokojenost se svojí přetížeností, Schmidbauer (2008, s. 45) za tím vidí něco, čemu se ve skutečnosti vyhýbají, a říká: *„Bojí se okamžiků klidu a nečinnosti daleko víc než stresu, na který si stěžují.“*

4.4 Uhýbání před vzájemností

Této složce lze podle Schmidbauera rozumět (2008) tak, že člověk zaujímá ve vztazích pouze tu pozici, ve které on dává, a to nejen ve vztazích profesních, ale například i partnerských. To mu slouží k udržení kontroly a nezávislosti. Géringová (2011) osvětluje tuto záležitost tím, že člověk není v kontaktu se svými emocionálními potřebami. Géringová (2011, s. 100) konkrétně píše: *„Jeho vlastní dětské stránky, touha po uznání, sebepotvrzení a zaopatření, jsou potlačeny.“* Pracovník si tímto způsobem posiluje svou potřebnost a utvrzuje se ve svém sebe náhledu. Jeho vlastní potřeby ho ve skutečnosti znejišťují a vyvolávají v něm úzkost, proto je pro něj efektivnější se jim vyhýbat, a tím zůstat v bezpečí. Lze o tom přemýšlet i tak, jak nabízí Schmidbauer (2008, s. 41) *„Kdo projevuje přání, ten přiznává, že není zcela autonomní a nezávislý, přiznává, že něco potřebuje. Kdo výlučně dává, může si mnohem déle udržet grandiózní fantazijní představu o své autonomii a suverenitě.“* Tento moment jsem zmínil již v kapitole s názvem Role sociálního pracovníka. Pracovníkova představa o jeho pozici je taková, že on je ten, který je pevný a silný, a že takový být musí, aby splňoval podmínky k vykonávání svého povolání. Je pro něj nepředstavitelné, že by jako osoba, která pomáhá druhým, sám měl nějaká místa, se kterými si neví rady. A proto vždy najde svou bezpečnou pozici, ve které se on stará a je k němu vzhlíženo.

4.5 Nepřímá agrese

Géringová (2011, s. 101) popisuje tuto část syndromu pomocníka takto: *„Nepřímá agrese je v zásadě částečně kontrolovaný projev agresivity, který se neodehrává současně s jejím prožíváním. Je to tedy jakási „odložená“ agrese, kterou pomocník nevyjadřuje přímo. To znamená, že se nevyjadřuje adresně, jmenovitě, ve chvíli, kdy je opravdu naštvaný.“* Mohou to být situace v konfrontaci s klientem. Pracovník je v pozici, která mu neumožňuje vzhledem k jeho roli projevit agresi vůči klientovi. Přiznal by tím, že není pánem situace, že nemá vše pod kontrolou, že se neovládá. Například při vymezování práv a povinností klienta, který porušuje pravidla zařízení. A pracovník si tuto agresi odnáší jinam. Možností, jak s touto energií naložit, je víc. Například jde za kolegou, kterému barvitě vyličí, co se stalo a tím svojí agresi odventiluje. Nebo zůstane u situace sám ve své mysli, a opakovaně dialog přehrává s tím, že mění své formulace tak, aby ze situace vyšel jako vítěz. Fantazie mohou být i barvitější, a to až

do představ o fyzickém boji a ubližování. A to proto, aby sám před sebou získal zpět převahu. Stává se, že časem objekt agrese ztrácí ostré vymezení a od jednoho konkrétního klienta dochází k paušalizaci na skupinu klientů. Adresát se tedy postupně vytrácí a nahrazuje ho paušalizovaná nekonkrétní skupina, která už se pracovníka v podstatě dotýká jen málo.

5 Motivace

Jedním z ústředních pojmů této práce je motivace. Je třeba si uvědomit, že jak zmiňuje Kolman (2012 s. 45): „*Pojem motivace je abstraktní teoretický konstrukt, který ne vždy může být přímo měřen či pozorován.*“ Kolman (2012) dále píše o tom, že mysl člověka je velice komplikovaná a neméně komplikované je okolí, ve kterém člověk žije a podněty, na které reaguje. Vedle motivace se objevují i další neměřitelné faktory. Hartl a Hartlová (2000, s. 328) se k motivaci vyjadřují tak, že „*(...) nejčastěji se chápe jako intrapsychický proces zvýšení nebo poklesu aktivity, mobilizace sil, energetizace organismu.*“ Pokud tedy budeme zažívat hlad, budeme motivovaní se najíst a podnikneme akci k tomu, aby se tak stalo. Matoušek (2003, s. 138) pojímá motivaci jako „*síly, které člověka vedou k jednání.*“ Nakonečný (2014, s.15) se také domnívá, že motivaci lze chápat jako proces, který je charakterizován jednak prvotní potřebou, „*absencí něčeho*“, a také následovnou reakcí, činem vedoucím k uspokojení potřeby: „*Obecně platí, že motivace je intrapsychicky probíhající proces, vycházející z nějaké potřeby a vyúsťující ve výsledný žádoucí vnitřní stav, proces, který je iniciován endogenně nebo exogenně. V obou případech předpokládá interakci vnitřních a vnějších činitelů.*“ Podle této definice lze motivaci chápat jako akci, která slouží k vyrovnání vnitřní atmosféry člověka a tím docílit rovnováhy a stability. Je to reakce na podněty, které přicházejí z venku dovnitř, nebo naopak se zevnitř vztahují ke svému okolí. Čálek (2005) pojem motivace vnímá jinak. Potřeba, která volá po svém uspokojení, a tedy člověka motivuje k jejímu ukojení, je vyměněna za fenomén možnosti. Čálek (2005, s. 36) to vysvětluje na příkladu s přijímáním potravy: „*Je nesporné, že člověk musí dostávat živiny, odpovídající jeho látkové výměně. Avšak jak kulturně, tak individuálně je tento prostý biologický fakt spojen s tak nepřebornou rozrůzněností své realizace, že ji snad ani nelze zachytit. Tato rozrůzněnost, a tedy i svoboda volby je pro živoucí lidi natolik důležitá, že se klade otázka, co je vlastně podstatnější: zda všudy přítomná samozřejmost, že člověk musí přijímat živiny, anebo to, jakým způsobem to činí.*“ Prostřednictvím tohoto pojetí můžeme na potřeby nahlížet jako na možnosti, jak být ve světě a nacházet různé způsoby, jak na ně odpovídat, podle toho, jaký nám dávají smysl.

Géringová dává do souvislosti to, že mnoho pracovníků v pomáhajících profesích má osobní zkušenost s rolí oběti. Spatřuje v tom motivaci k volbě role zachránce. Vidí tuto volbu jako častý způsob, jak se z pozice oběti vymanit. Géringová uvádí i možná rizika, která z toho plynou (2011, s. 30): „*Pokud se však “zachraňování“ nedaří podle ideálních představ, snadno se zachránce promění v pronásledovatele. Z objektu pomáhání se stane oběť, kterou pomáhající k životu potřebuje, a tak ji k sobě připoutává, ač je s ní stále nespokojený. Vzájemné vztahy jsou postaveny na rivalitě, manipulaci a vytváření koalic.*“

Motivace je teoretický pojem, který nám slouží k tomu, abychom lépe porozuměli lidskému chování a uměli ho vysvětlit. Dá se uchopit nejen jako příčina a následek, ale také je možné ptát se, jaké máme možnosti vzhledem k takzvaným potřebám. Na aktuální hlad může reagovat jinak vegan, vegetarián, omnivor nebo anorektik. Vzhledem k velkému množství vnitřních a vnějších faktorů nelze motivaci přesně měřit. Motivace je tedy individuální proces, který se odvíjí od toho, jak člověk rozumí svým možnostem v souvislosti s tím, v jaké době, kultuře se nachází a v jaké je momentální situaci. Tedy, co chápe jako smysluplné. Nabízejí se nám vodítka, jak například uvádí Géringová (2011), že mnoho pracovníků v pomáhajících profesích mají osobní zkušenost s rolí oběti. Koncept syndromu pomocníka je další soubor vodítek, který mapuje možné souvislosti.

6 Kontaktní Centrum U Větrníku

V této kapitole si představíme zařízení, ve kterém pracují respondenti, které jsem požádal o rozhovor v rámci empirického výzkumu v této bakalářské práci. Kontaktní Centrum U Větrníku zřizuje Oblastní charita Jihlava, toto zařízení vzniklo v roce 1999 a založila ho Olga Škvařilová. Sídlí v odlehle a klidné části Jihlavy, zároveň je 10 minut chůze od centra města. Tato poloha je snadno dostupná a nabízí dostatečnou anonymitu pro uživatele služby. Informace jsem čerpal z operačního manuálu zařízení a vzhledem k tomu, že sám jsem zaměstnanec Kontaktního Centra U Větrníku, doplnil jsem je o své poznatky z praxe.

6.1 Poslání a cíle zařízení

Posláním Centra U Větrníku je minimalizace potencionálních rizik a škod, které uživatelům, osobám blízkým a veřejnosti v kraji Vysočina, mohou v důsledku užívání nelegálních nealkoholových drog nastat, a tímto se podílet na ochraně veřejného zdraví.

Cílem zařízení je podílet se na ochraně veřejného zdraví a informovanosti v oblasti nealkoholových závislostí následujícími způsoby:

- minimalizací potenciálních rizik a škod, které aktivním uživatelům, osobám blízkým a veřejnosti, mohou v důsledku užívání nelegálních nealkoholových drog nastat
- předcházením sociálnímu úpadku u uživatelů drog – podpora a udržení socializace, případná resocializace
- motivací a podporou v abstinenci
- poskytováním poradenství osobám blízkým

Cílovou skupinou jsou osoby v různém stupni závislosti v důsledku zneužívání nelegálních nealkoholových drog a osoby jim blízké.

6.2 Principy práce v Centru U Větrníku

Služby jsou poskytovány na základě níže uvedených principů. Tyto principy slouží k vytvoření vhodných podmínek pro navázání kontaktu a spolupráce s cílovou skupinou. Utváří rámec práce, určují limity, podmínky a pravidla poskytovaných služeb. Pracovníci centra se při své práci řídí následující principy:

- princip nízkoprahovosti – uvědomění si prahů a bariér, které znesnadňují cílové skupině vstup do služby, efektivní práce s nimi ve smyslu jejich snížení či úplného odstranění
- princip komplexnosti – pracovníci zařízení ctí model bio-psycho-socio-spirituální dimenze každého jednotlivce
- princip dostupnosti – pružné reagování na potřeby cílové skupiny nabídkou služeb, a to jak časem, tak i místem jejich poskytování (otevírací doba, umístění centra, terénní práce); služby jsou poskytovány všem bez rozdílu věku, pohlaví, barvy pleti, náboženského vyznání, sexuální orientace, socio-ekonomického statusu a kriminální kariéry
- princip individuality – respektování jedinečnosti každého člověka, jeho pohledu na svět a přístup k životu; každý jedinec je kompetentní činit jakékoli rozhodnutí dle svého uvážení; poskytování služby se řídí individuálními potřebami uživatelů
- princip anonymity – vstup do služby není podmíněn udáním jakýchkoliv osobních údajů, uživatel či zájemce o službu nemusí oznamovat své jméno, věk, místo trvalého bydliště, rodné číslo, rodinný stav, státní příslušnost ani další osobní a citlivé údaje
- princip bezplatnosti – všechny základní služby poskytované v našem zařízení jsou ze zákona bezplatné, a to pro všechny bez výjimky

6.3 Teoretická východiska práce v CUV

Základním principem činnosti centra je akceptování uživatelů omamných látek a drogově závislých, braní drog není chápáno jako okolnost snižující hodnotu člověka. Východiskem práce kontaktních center je ochrana veřejného zdraví, zejména princip snižování škod – Harm Reduction. Teoretická a etická východiska tohoto programu jsou následující:

- A) užívání legálních a nelegálních drog je součástí našeho světa, a proto volíme přístup minimalizace škodlivých následků drog před jejich pouhou ignorací nebo zavržením.

- B) záruku práva uživatelům drog a ostatním uživatelům služby, vyjadřovat se k nabízeným programům a službám, jež jsou pro ně určeny, a navrhopvat změny. Poskytované služby by měly uživatele motivovat k minimalizaci poškození spojených s užíváním drog.
- C) pojem užívání drog je chápán jako soubor více jevů s rozmanitými činiteli, který zahrnuje specifické chování od experimentování s drogou, přes pravidelné denní užívání až po úplnou abstinenci, včetně vědomí, že některé způsoby užívání jsou bezpečnější než ostatní.
- D) pouhé vybudování způsobu života, který je v obecné populaci kladně hodnocen, nemůže být kritériem úspěšných intervencí a přístupů, protože nutně nevede k abstinenci.
- E) prosazování neodsuzujícího, nenátlakového přístupu a poskytování služeb uživatelům a komunitám, v nichž uživatelé žijí.
- F) uznání, že skutečnost chudoby, rasismu, sociální izolace, prožitá traumata, pohlavní diskriminace a ostatní sociální nepoměry činí lidi zranitelnými a snižují jejich schopnosti efektivně se zabývat vlastními problémy, tedy i těmi, které se týkají užívání drog.
- G) snaha nebagatelizovat nebo neignorovat tragická poškození a reálná nebezpečí vyplývající z užívání legálních a nelegálních drog.

Filozofie práce s nitrozilními uživateli a jinak užívajícími se v našem zařízení nikterak neliší. Jediná odlišnost je v harm reduction materiálu, který jim poskytujeme. Všechny uživatele informujeme o rizicích spojených s jejich způsobem užívání, předáváme jim postupy bezpečného braní.

6.4 Harm Reduction

Základní filozofií tohoto přístupu je přijetí užívání legálních i nelegálních drog jako nedílné součásti našeho světa, kdy minimalizace škodlivých účinků drog a jejich dopadů je brána jako efektivnější způsob řešení této situace než ignorace či zavržení tohoto faktu nebo jeho pouhé potírání. V Harm Reduction je veřejné zdraví nadřazeno nad dlouhodobý cíl uzdravení (abstinenci), což vychází z faktu, že pro většinu osob užívajících OPL je v jejich situaci tento přístup mnohdy jedinou akceptovatelnou intervencí.

7 Výzkumná část

7.1 Cíl

Cílem výzkumné části je na základě vlastního šetření analyzovat motivaci, která vedla respondenty k volbě povolání sociálního pracovníka, zároveň druhou výzkumnou otázkou sledují, jak pracovníci vnímají své zaměstnání. Jak je uvedeno v teoretické části Kontaktní Centrum U Větrníku Jihlava Dále jen CUV je specializované pracoviště, které se od roku 1999 věnuje problematice závislostí. Nabízí odborné služby jak pro uživatele omamných psychotropních látek, tak pro jejich příbuzné a blízké. Hlavní myšlenkou je snižování zdravotních a sociálních rizik, které jsou s užíváním látek spojené, a tím ochránit společnost a uživatele samotné před negativními dopady na jejich zdraví jak fyzické, tak psychické. Pro naplnění cíle byla použita metoda polostrukturovaných rozhovorů se současnými pracovníky CUV. Cílem bylo zmapovat některé možné motivační faktory, které vedly k volbě vykonávání sociálního pracovníka. Rozhovory byly zpracované metodou interpretativní fenomenologické analýzy (IPA).

7.2 Výzkumné otázky a použitá metoda výzkumného šetření

Pro potřeby výzkumného šetření byla stanovena hlavní otázka zaměřená na reflexi motivů, které byly klíčové při volbě povolání.

- Hlavní výzkumná otázka

Jaká byla motivace pracovníků CUV k volbě povolání sociálního pracovníka?

- Výzkumná podotázka

Jak pracovníci CUV vnímají své povolání?

Cílem praktické části je zjistit, jaké motivační faktory vedly pracovníky CUV k volbě povolání sociálního pracovníka. Podotázka sleduje, jakým způsobem pracovníci vnímají své povolání. S ohledem na tento cíl jsem jako metodu výzkumného šetření zvolil interpretativní fenomenologickou analýzu, jejímž hlavním úkolem je zjistit, jakým způsobem dotazovaní respondenti prožívají či vnímají daný jev. Říháček aj. (2013, s.9) popisují interpretativní

fenomenologickou analýzu takto: „*Výzkumným fokusem interpretativní fenomenologické analýzy (interpre-tative phenomenological analysis, dále jen IPA) je porozumění žité zkušenosti člověka. Pomáhá nám detailně prozkoumat, jak člověk utváří význam své zkušenosti, což nám umožňuje porozumět jednotlivé události nebo procesu – fenoménu.*“

Tato metoda výzkumného šetření je založena na zachycení individuální zkušenosti respondentů v jimi prožitém fenoménu takovým způsobem, jakým tomu oni sami rozumí. Při této metodě výzkumník zaznamenává rozhovory bez vkládání vlastního postoje a tím mimo jiné zaručuje vlastní nestrannost. Výzkumné otázky sledují, jak dotazovaný prožívá danou zkušenost, jak jí rozumí, jaké emoce v něm vyvolává a jaký pro něj má smysl. Touto metodou se zaměřujeme na popis procesu výzkumu, ptáme se po smyslu řečeného, nikoliv po příčinách či důsledcích. S ohledem to, že se jedná o design kvalitativního výzkumu, je pro tuto metodu vhodné zvolit malé množství respondentů a tázat se jich na jimi prožitý fenomén do hloubky.

7.3 Místo výzkumného šetření a výběr respondentů

Rozhovory byly realizovány v sídle CUV a to konkrétně v poradenské místnosti. Kontaktní zařízení zaměstnává celkem 5 pracovníků, a to včetně mé osoby. Toto zařízení více popisují v teoretické části práce.

Pro tento výzkum jsem oslovil své kolegy, se kterými spolupracuji. Všichni mi vyšli vstříc a jako respondenti se tohoto výzkumu zúčastnili. Rozhovory, vzhledem k dlouhodobým a přátelským vztahům na pracovišti, probíhaly v otevřené a důvěrné atmosféře.

7.4 Popis vzorku a charakteristika respondentů

Výzkumný vzorek čítal 4 osoby, z toho dva muže a dvě ženy. Věkové rozpětí se pohybovalo od 23 do 38 let, délka jejich praxe v oboru je od 4 měsíců po 13 let, tři z nich jsou frekventanty nebo absolventi dlouhodobého psychoterapeutického výcviku.

Respondent A

Muž, 35 let 13 let v oboru

Respondent B

Žena 23 let 4 měsíce v oboru

Respondent C

Žena 26 let, 4 roky v oboru

Respondent D

Muž 39 let, 13 let v oboru

7.5 Etické aspekty

Výzkumné šetření probíhalo pod podmínkou naprosté anonymity. Respondenti byli informováni o cílech výzkumného rozhovoru a pro zajištění souladu s etickým kodexem byl respondentům předložen k podpisu informovaný souhlas který shrnuje cíle výzkumného šetření a zaručuje zachování osobní anonymity tento formulář je uveden jako příloha č.1. Získaná data budou použity výhradně pro potřeby této bakalářské práce. Vzhledem k malému týmu, který respondenti tvoří nejsou z etických důvodů obsahem příloh doslovné přepisy rozhovorů. Respondenti byly seznámeni s tím, že je jich účast je dobrovolná a že z rozhovoru mohou kdykoliv odstoupit na otázku neodpovědět. Rozhovory byly zaznamenávány na diktafon pro účel doslovného přepisu a následně byly smazány.

7.6 Osnova rozhovoru

Pro účely výzkumného šetření byl zvolen polostrukturovaný rozhovor. V následující části uvádím konkrétní otázky, které byly respondentům kladeny a u každé z nich uvádím její účel, význam.

- Na čem ti v tvé práci záleží nejvíc? / Co pro tebe tvoje povolání znamená?

Touto otázkou chci zjistit, jaký má pracovník vztah ke své práci.

- Raději jsi v životě spíš obdarováváný nebo raději daruješ? A zdůvodni prosím, čím to je. (dárky, pomoc, laskavost, čas)

Tato otázka směřuje k tomu, jestli pracovník raději zastává pozici, ve které je on ten, kdo má dostatek prostředků a dává, nebo jestli je raději ten, kdo přijímá.

- Jak jste doma s rodiči trávili společný čas?

Tato otázka slouží k nahlédnutí do rodinných vztahů.

- Jak tě ovlivnily tvé životní zážitky a zkušenosti při volbě povolání?

Zde hledám souvislosti mezi možnými zažitými traumaty a volbou povolání sociálního pracovníka.

- Jakou jsi měl na základní škole třídu? Jak ti v ní bylo?

Ptám se na sociální zdatnost pracovníka.

- Jaké pocity ze své práce máš?

Touto otázkou chci zjistit, jakým způsobem naplňuje pracovníka to, co dělá.

- Jak to vypadá, když jsi na klienta naštvaný?

Otázka zjišťuje, jak pracovník nakládá se svojí agresí, jaký k ní má přístup a jaké vyrovnávací strategie používá.

- Jak by tě podle tebe popsali klienti, se kterými pracuješ?

Otázka zjišťuje, jak pracovník vnímá sám sebe ve vztahu ke klientům.

- Jakým způsobem se to, že jsi sociální pracovník, odráží ve tvém soukromém životě?

Ptám se na to, jestli pracovník zastává pozici pomáhajícího i ve svém volném čase s přáteli, v rodině.

- Co pro tebe znamená vykonávat povolání sociální pracovník? (co ti to přináší?)

Zde mapuji uvědomovaný zisk, který pracovník ze své práce těží.

- Zkus si představit, že nemůžeš pracovat v pomáhajících profesích, jaké emoce to v tobě vyvolává?

Zde mapuji, jak je pracovník identifikovaný se svým povoláním.

- Vyprávěj mi, prosím, jak si se dostal ke svému povolání?

Tato otázka slouží k tomu, aby pracovník shrnul to, jak se k práci dostal.

- Jaká byla tvoje motivace k volbě povolání sociálního pracovníka?

Tato otázka přímo koresponduje s hlavní výzkumnou otázkou ohledně motivace.

7.7 Přepisy rozhovorů, práce se záznamem a zpracování rozhovorů

Rozhovory byly zpracované za pomoci metody otevřeného kódování. Švaříček tuto techniku popisuje takto (2007, s. 211): „*Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje.*“

Pro svou práci jsem zvolil metodu kódování zvanou *papír a tužka*.

Jako nadstavbu při zpracování údajů jsem použil techniku *vyložení karet*, která umožňuje dle Švaříčka (2007) vybírat z kategorií ty, které souvisí s výzkumnou otázkou. Základní linka se tedy skládá ze seznamu kódů a kategorií, které vzniknou pomocí otevřeného kódování. To nám slouží k vytvoření uceleného rámce spolu souvisejících kategorií.

8 Výsledky výzkumného šetření

8.1 Jak pracovníci vnímají své povolání

V první řadě se zabýváme druhou výzkumnou otázkou, která se týká toho, jakým způsobem dotazovaní pracovníci vnímají své zaměstnání. Jaký jim dává smysl ve společenské rovině a jak na ně reaguje jejich blízké okolí. Následně se budeme zabývat tím, jaké pocity pracovníci ve své práci zažívají a jakým způsobem se vztahují ke klientům a jak se setkávají s naštvaností na klienty. Dále pracovníci popisují, jaké potřeby jim jejich práce uspokojuje a jak se práce sociálního pracovníka promítá do jejich soukromého života. Pozornost budeme věnovat i pocitům, které v respondentech vyvolává představa nemožnosti pracovat v pomáhajících profesích.

8.1.1 Smysluplnost sociální práce pro společnost

Z výsledků analýzy vyplývá, že pracovníci vnímají svojí práci pro společnost jako smysluplnou a připisují jí vysokou hodnotu především z důvodů péče o potřebné: „*Podle mě je to hrozně důležitý, ta práce, to povolání je v rámci týhle společnosti hrozně důležitý, protože to je jako takovej most mezi těma lidma, který jsou z nějakýho důvodu na okraji, jsou vystrčený a mezi těma lidma, který je tam vystrčili, no a tahle práce dělá to, že to spojuje a vlastně umožňuje lidem, který jsou vystrčený, aby se vrátili zpátky mezi ten hlavní proud a vněm nějak jako byli, a to mi přijde jako úplně zásadní, to je nejvíc, co tahle práce nabízí.*“ (RA 9.137 – 9.142)

Dále respondent A přibližuje svůj pohled metaforou: „*(...) ta většinová společnost jsou lidi, který seděj kolem ohně a my jako sociální pracovníci máme tu schopnost, že můžeme chodit do tmy, které se ta většinová společnost bojí, ale někteří lidi z tý většinový společnosti, v tý tmě prostě jsou a my máme tu schopnost, že umíme vlist do tý tmy a zase se vrátit zpátky, a v ideálním případě sebou přivíct ty lidi který jsou v tý tmě a který z nějakýho důvodu to mají těžký dojít k tomu ohni a bejt u něj taky ale mají právo*“ (RA 9.142 – 9.147)

Respondent B poukazuje na multidisciplinární potenciál profese: „*Sociální pracovník má v té společnosti, i v tom týmu ostatních profesí, svoje místo.*“ (RB 3.44 – 3.45)

Respondentka C tento pohled na sociální práci neuvádí

Respondent D mluví o smyslu sociální práce v souvislosti se zdravou společností: „*Čím dýl tuhle práci dělám, tím víc mám dojem, že tahle ta práce, kterou dělám, kterou děláme, je nutná pro to, aby společnost byla nějak zdravě vyvážená, plně souhlasím s tím, že demokratická společnost je tak silná, jak je silnej její nejslabší článek a plně souhlasím s tím, že je prostě důležitý se o ty slabší, v uvozovkách slabší, nějakým způsobem zajímat a v tomhlectom mi to dává velkej smysl.*“ (RD 8.109 – 8.113)

Dále zmiňuje společenskou prestiž sociální práce: „*V mým vidění světa je prestižnější zaměstnání tohoto typu než rubání peněz za jakoukoliv cenu.*“ (RD 8.109 – 8.113)

8.1.2 Finanční ohodnocení

Respondenti C a D se přímo vyjadřují k nízkému finančnímu ohodnocení, respondenti A a B tento pohled neuvádějí. Respondent C se touto stránkou povolání cítí ovlivněn ve svém osobním životě: „*To, že pracuji v pomáhajících profesích, se odráží i v tom, jak si můžu ten osobní život zaplatit.*“ (RC 9.138 – 9.139)

Respondent D porovnává povolání sociálního pracovníka s komerčním zaměstnáním a pociťuje k vyšším příjmům závist, která ho vede k opakovanému přemýšlení nad zisky ze své práce: „*Hodně často jsem v kontaktu s tím, jakože pomáhající profese versus svět kapitalismu nebo jak to říct, nebo svět vydělávání peněz a růstu finančního a majetkového, s tímhle střetem dvou světů jsem taky v kontaktu, hodně se s tím potkávám, když třeba mluvím se spolužákem, vrstevníkem, a kterej se věnuje jinýmu oboru, jiný práci, hodně má nastavený na ten výkon výdělek a výtobytek a třeba tam i naskočí, nevím co, závist mírná, pak musím se hodně zase znova přemýšlet nad tím, proč tu práci dělám, co mi přináší, a že mi to nevynáší tolik peněz, který by mi zajišťovali tu finanční stabilitu nebo hojnost. Nechci říct, že mi to ta práce bere, ale cejtím tam takovej souboj v tomhle tom.*“ (RD 7.92 – 7.100)

8.1.3 Jak se na sociální práci kouká okolí.

Respondenti A a C se v rozhovoru o této souvislosti nezmiňují.

Respondentka B popisuje své povolání ze strany blízkého okolí: „*Většinou nikdo neví, co to je nebo se ptá na to, jestli беру někomu děti z rodin nebo takové věci, ale většinou okolí neví, o co přesně jde, když říkám, že jsem sociální pracovník, tak to musím úplně vysvětlovat přesně, že nejsem v domově důchodců, že nejsem pečovatelka, a že nejsem lékařka a takové*

věci, takže jde spíš o vysvětlování toho pojmu, co to je a co já dělám, a co nedělám.“ (RB 3.35 – 39)

Respondent D uvádí, že jeho práce je pro jeho okolí zajímavá a neobvyklá: *„To, že dělám tuhleto práci, která není úplně jako obvyklá, pro mě znamená to, že člověk tím, co dělá, je trochu zajímavější... přece jen je to trochu něco jinýho, než když člověk řekne, že dělá v Boshi nebo ve fabrice, je to potom v tom osobním kontaktu s přáteli nebo s příbuznými nebo tak, může tam bejt něco zajímavýho na tom. Já můžu bejt zajímavějším pro to okolí.*“ (RD 1.4 – 1.8)

8.1.4 Pocity z práce

Při průzkumu byla položena otázka: *„Jaké pocity Vám Vaše práce přináší?“* Respondenti A, B, a D uvádějí mimo jiné i pozitivní pocity. Respondent A mluví o svých dlouhodobých zkušenostech v praxi, které mu pomáhají hledat to, co se daří: *„No obvykle pozitivní, ale to je trochu daný tím, že už jsem v tý práci dlouho, tak už umím ty věci tak jako vychytávat, a zároveň jako si můžu dovolit mít od ní ten odstup.*“ (RA 5.68 – 5.69)

Dále vztahuje své pozitivní pocity přímo s kontaktem s klienty: *„Zažívám příjemné pocity v přímém kontaktu s těma klientama, jako zažívám s nima i nějaký nepříjemný pocity, různý smutky nebo takovýhle věci, ale myslím si, že by to mohla bejt jedna z věcí, která by byla překvapivá pro většinu, která se s těma lidma nepotká, že s těma klientama zažívám spoustu veselejších momentů nebo radostnějších, to spolubytí s nima se nese spíš nějakým příjemným duchu, pro mě, nebo je pro mě pozitivně zabarvený.*“ (RA 6.79 – 5.84)

Respondentka B zažívá klid a dál neví, jak své pocity popsat: *„Příjemné klidné pocity, nevím, co k tomu říct.*“ (RB 2.25)

Respondentka C zažívá pocity vděčnosti za své životní zkušenosti a soucit s lidmi, kteří ve svém životě zažili obtíže: *„Tak určitě nějaký pocit úlevy, když slyším ty příběhy, co mi tady klienti říkají, tak mám pocit úlevy v sobě, že já jsem nemusela takovýhle věci zažívat, že si vážím toho, co mám mnohem víc, na druhou stranu mi to přináší pocit, že přenáším ty věci na sebe, toho klienta ... s ním soucítím, kolikrát je to pro mě někdy smutný, ty věci, ale nějak ještě s tím umím pracovat.*“ (RC 6.83 – 6.87)

Respondent D uvádí, že zažívá velkou paletu pocitů, ve které se objevují pozitivní pocity a v malé míře naštvanost: *„No různý, ve směs pozitivní teda, rozčilení jako někdy přichází, ale já se rozčiluju tak jako po svém, ale je to opravdu jako okrajově, mívám pozitivní pocity ze svojí práce.* (RD 5.71 – 5.72)

Následně hovoří o dobrých pocitech z přímé práce s klienty: „*Mám pocit, že se mi tahle práce daří, a snažím se vidět jako opravdu malý detaily, snažím se na to koukat nějakým drobnohledem, myslím si, že se mi daří s těma našima klientama navazovat vztahy, nějaký jako, tak z toho mám dobrý pocit.*“ (RD 5.73 – 5.75)

8.1.5 Pocity sebenaplnění, uspokojení potřeb

Respondenti A, B a D nacházejí ve své práci sebenaplnující momenty a dochází u nich k naplnění potřeb. Respondentka C zmiňuje obtíže, které vnímá v tom slova smyslu, že se odrážejí v jejím osobním životě. Respondent A mluví o silné identifikaci s oborem. Konkrétně zmiňuje, že svou prací uspokojuje potřebu být s lidmi v kontaktu: „*Tahle práce je pro mě nějaký silnej identifikační moment. Až ve smyslu možná nějakýho sebeurčení, to je v tom nějak důležitý hodně. A je to i důležitý z hlediska nějakýho kontaktu s lidma, který jsou pro ně nějak zajímavý a možnosti setkávat se s lidma, kteří jsou pro ně zajímavý. A to jak mezi klientama, tak mezi kolegama a vůbec jako... v tý odborný obci nebo mezi těma lidma, kteří dělaj v oboru*“ (RA 1.1 – 1.6)

Respondentka B uvádí, že pomáhat lidem pro ni znamená řešit problémy: „*Většinou je to pomoci o pomoci lidem, to mě nějak psychicky uspokojuje, pokud člověk vyřeší svůj nějaký problém.*“ (RB 1.1)

Respondentka C na otázku: „*Jakým způsobem se to, že jsi sociální pracovník, odráží ve tvém osobním životě?*“ odpovídá tak, že někdy si do osobního života přináší upozadění vlastních potřeb: „*Tak jako odráží někdy kolikrát na úkor svých potřeb, naplňuji potřeby někoho jiného, to si myslím, že taky hraje roli, že pracuji v pomáhajících profesích.*“ (RC 9.137-9.138)

Respondent D při otázce „*Jak tě ovlivnily tvé životní zážitky a zkušenosti při volbě povolání?*“ hovoří o svých potřebách ve fantazijní rovině: „*Mám fantazie o jakési osobní prospěšnosti pro někoho druhýho, o nějaký touze po ocenění od někoho druhýho, o nějaký touze po blízkosti s někým druhým, tam nějaký takovýhle fantazie mám...*“ (RD 3.43 – 3.45)

Dále respondent D reaguje na doplňující shrnující oznamovací větu: „*Máš pozitivní pocity, že se ti daří ve vztahu s klienty.*“ Mluví o svém naplnění prostřednictvím zpětné vazby, která se mu od klientů dostává. „*Sem tam se mi dostane i pozitivní zpětná vazba, tak to vždycky člověk jako pookřeje, nechodí nějak často, ale chodí s určitou pravidelností.*“ (RD 5.76 – 5.77)

8.1.6 Vliv vykonávání povolání sociálního pracovníka na osobní život.

Respondenti A, C a D cítí vliv ze svého povolání ve svém osobním životě. Respondentka B nic takového nezažívá. Respondent A zmiňuje menší potřebu po sociálním kontaktu ve svém osobním životě z důvodu spolubytí s lidmi ve své práci: *„Co vidím jako výrazný, tak je to, že mám mnohem menší potřebu se potkávat s lidma, protože si kus nějaký svý sociální potřeby nebo toho kontaktu s těma lidma můžu odžít v tý práci, že vlastně jako to, že se potkávám s těma lidma a prostě z nějakýho důvodu z nějakýho mýho naladění asi na tu cílovou skupinu, spousta těch lidí je pro mě zajímavá jako lidi.“* (RA 9.129. -9.136)

Respondentka C popisuje vliv své práce na osobní život jako určité omezení ve vyjednávání, je nastavená bezpodmínečně přijímat, což jí brání říct si o to, na co má nárok, například při vyjednávání ceny, a tak se těmito situacím vyhýbá a deleguje je na jiné členy rodiny: *„Jo, odráží se to jako hodně, bych řekla, neumím vyjednávat s lidma, prostě v běžný společnosti neumím takový běžný věci, vyjednat si třeba cenu lepší nebo tak to fakt jako ... já prostě přijímám to, co je mi nabízeno tak, jak přijímám klienta, kterej se mi nabízí, tak neumím přijímat něco jinýho a bejt s tím nespokojená, jakože se spokojím s hodně málem, ikdyž bych měla mít nárok na něco většího nebo něco mnohem lepšího a příjmu to, co mi ten člověk nabízí a to se projevuje dost často. Doma už to o mě vědí, tak já do těch věcí nechodím, se tomu trochu snažím vyhýbat, jo tak jako odráží se to někdy, kolikrát na úkor svých potřeb naplňuji potřeby někoho jiného, to si myslím, že taky hraje roli, že pracuji v pomáhajících profesích, odráží se to i v tom, jak si můžu ten osobní život zaplatit.“* (RC 9.130 – 9.139)

Respondent D se zamýšlí nad tím, jestli otázka: *„Jakým způsobem se to, že jsi sociální pracovník, odráží ve tvém soukromém životě?“* není oboustranná, jestli se jeho životní nastavení neodráží v tom, že je sociální pracovník. Dále bilancuje nad přemírou péče, kterou dle jeho názoru strádá jeho mužská část. *„Úplně pekelným, úplně pekelným... jakým způsobem se to, že jsem sociální pracovník odráží v mém životě a jakým způsobem se můj život odrazil v tom, že jsem sociální pracovník... není to podobný? No, myslím si, že tím trpí a tím poslední dobou nějak jako žiju, nebo nad tím hodně přemýšlím a jsem s tím hodně v kontaktu a myslím si, že tím trpí moje mužská část osobnosti, myslím si, že jsem, že pečuju i v případě, kdy to není úplně vhodný, kdy mám pocit, že by byla vhodnější rázná nepečující mužská ruka nebo slovo, tak to tím trpí.“* (RD 7.86 – 7.92)

8.1.7 Pocity z nemožnosti vykonávat práci v pomáhajících profesích

Respondenti dostali otázku: „Zkus si představit, že nemůžeš pracovat v pomáhajících profesích, jaké emoce to v tobě vyvolává?“ Respondent A na tu to představu reaguje nelibými pocity: „Ježiš, to by bylo hrozný, to by bylo hrozný, jako paniku, úplně možná nějakou úzkost dokonce, neumím si to představit.“ (RA 10.156 – 10.157)

Respondentka B vyjadřuje smutek nad ztrátou možnosti vykonávat toto povolání: „No zklamání, protože já jsem si myslela, že jsem konečně našla to, že můžu dělat přesně tohle, protože vždycky jsem nevěděla, co přesně chci a tahle profese mě vyhovuje ze všeho nejvíc, tak kdybych nemohla dělat sociálního pracovníka, tak já nevím, co bych dělala.“ (RB 3.50 – 3.53)

Respondentka C vidí ve svém životě i další možnosti, jak se na trhu práce uplatnit: „No jako určitě bych se z toho nezbláznila, určitě bych byla schopná si najít práci, která by mě taky bavila, ale nechtěla bych, zatím určitě, zavírám předtím dveře, to vůbec né, že nebudu sociální pracovník, to znamená nebudu nic, to vůbec, to jako v žádném případě takhle upjatá k tomu nejsem, že bych to musela nějak fakt jako dělat.“ (RC 12.178 – 12.182)

Respondent D má na jedné straně pocity spojené se samotou, na druhé straně uvádí zmírnění požadavků na jeho osobu: „Nějaký emoce podobný tomu, co člověk prožívá, když je miň potřebnej pro ty ostatní, co to může bejt, strach z osamělosti třebaš nebo strach... no strach. Zároveň ale musím po pravdě říct, že nějaká úleva od nějakýho nároku.“ (RD 9.120 – 9.123)

8.2 Přímá práce s klienty

8.2.1 Spolubytí s klienty

V této výzkumné části se budeme zabývat tím, jak respondenti zažívají přímou práci s klienty, co jim tento kontakt přináší a jak se v něm cítí.

Respondent A shledává klienty atraktivní a budí v něm jeho zájem o ně a kontakt s nimi hodnotí jako podstatný ve své práci: „Je to i důležitý z hlediska nějakýho kontaktu s lidma, který jsou pro ně nějak zajímavý a možnosti setkávat se s lidma, kteří jsou pro ně zajímavý.“ (RA 1.2 – 1.4) Dále zažívá radost nad možností spolupracovat v dlouhodobém kontextu na změně, která u klientů vede ke kvalitnějšímu životu: „Zažívám to, že vidím ty lidi, kteří sem chodí a fetujou, a když vydržíš dost dlouho, tak pak už je vidím, jak nefetujou a vedou normální životy a člověk si říká jo, to je dobrý, prostě na tomhle jsem se já mohl nějak podílet, ty lidi žijou a vedou

nějakej v uvozovkách normální život, maj děti, choděj do práce, vypadaj spokojeně, je to skvělý prostě.“ (RA 5.74 – 5.78) U otázky „*Jak by tě popsali klienti, se kterými pracuješ?*“ vytyčuje dva klientské póly, jeden víc vztahově vzdálený a druhý je postavený na bližším vztahu: „*Já myslím, jak který... myslím, že některý klienti by řekli, že jsem studenej, odtažitej, málo přátelskej, že se o ně nezajímám nebo tak něco, a naopak si myslím, že jsou zase jiný klienti, který by řekli, že jsem velmi přátelskej, vstřícnej, mám je rád, mám o ně zájem a pečuju o ně, starám se.*“ (RA 7.102 – 7.105)

Respondent A popisuje svou roli sociálního pracovníka jako profesně ohraničený vztah, který si zachovává lidský přístup: „*Ideálem je bejt profesionální kamarád pro ty klienty, a to jim i říkám, že to je náplň má práce, s tímhle tam jdu, to já chci, to jim nabízím, to jim můžu nabídnout, je to nějakej vztah, kterej ale u mě má nějakej limit, nějakou hranici toho, že to je moje práce, kterou miluju, ale je to důležitý v nastavení toho vztahu, oni s tím musej počítat, ale to neznamená, že je nemám rád, nebo že s nima nechci ty věci zažívat nebo sdílet ten čas, bejt s nima a tak, to v tom je všechno obsažený, takže profesionální kamarádství je náplň, kterou jsem schopnej říct.*“ (RA 14.213 – 14.219)

Respondentka B zažívá s klienty příjemné a klidné pocity, které pramení ze spolubytí s klienty a ze vzájemné interakce. Na otázku, z čeho pramení její pocity, odpovídá: „*Zpětná vazba od klientů, na těch vztazích, na té komunikaci.*“ (RB 2.27)

Respondentka B na otázku „*Jak by tě popsali klienti, se kterými pracuješ?*“ uvádí příklad jednoho klienta. Tuto otázku si dosud nepoložila: „*Nevím, jeden klient mě předevčirem řekl, že jsem tajemná. Nevím, jsem se nikdy neptala a nikdy jsem o tom nijak nepřemýšlela.*“ (RB 3.33 – 3.34) Dále respondentka B vysvětluje svůj zájem o klienty jako o zdroj lidských zkušeností: „*Můžu řešit nějaké životní situace, mě zajímá zkoumat lidi, lidé jsou pro mě jako takové knihy, které pořád zkoumáš, čteš.*“ (RB 4.68 – 4.69)

Respondentka C zvyrazňuje spolupodílení se na krocích, které klient na své cestě dělá: „*Pro mě je nejvíc důležitý v tý práci to, že ne já sama je někam posouvám, ale že společnou prací se ten klient dostává někam dál, kam chce, a to je asi nejdůležitější pro mě.*“ (RC 1.2 1.3)

V této části znovu cituji vyjádření respondentky C, které bylo již v kapitole „Pocity z práce“ a to z toho důvodu, že výpověď se týká jak pocitů, tak toho, jakým způsobem respondentka zažívá spolubytí s klienty a jak sním zachází: „*Mi to přináší pocit, že přenáším ty věci na sebe toho klienta ... sním soucítím, kolikrát je to pro mě někdy smutný, ty věci, ale nějak ještě s tím umím pracovat, si myslím, že to nenosím domů, že se to děje samo, že je to dobrý, toho jsem se bála nejvíc, že budu celej večer přemýšlet o tom, co mi tady řekli.*“ (RC 6.83 - .6.89) Když se respondentka C zamýšlí nad tím jak by jí popsali klienti se kterými pracuje

bere v potaz i svou pracovní roli, která se proměňuje v souvislosti s tím, jakou službu zrovna obstarává: „Ty jo, nevím, asi taky záleží na tom, který klient by to byl, protože když je tam nějaká ta složka, kterou vnímám jako víc represivnější, když musím klienty testovat, tak tam vnímám i sama sebe, že jsem v nějaký větší nadřazenosti, nevím proč, tam je to asi potřeba, takže tam by mě ten klient asi popsali mnohem hůř než jinej klient třeba v terénu nebo na kontaktu, nevím asi by mě popsali, že jsem možná přísná, v něčem důležitá asi.“ (RC 8.112 - 8.117) Následně byla respondentka C vyzvána i k doplnění pozitivních pohledů: „Příjemná, dobře se s ní kecá, usměvavá, možná to taky slýchávám, že je nabíjí energií, když se směju.“ (RC 8.123 – 8.124)

Respondent D klade největší důraz na spolubytí s klienty. „Nejvíc mi záleží na samotným kontaktu s klientama.“ (RD 1.1 – 1.2) Při bližším prozkoumání respondent D zahlíží svojí kvalitu ve spolubytí s klienty následovně: „Snažím se na to koukat nějakým drobnohledem, myslím si, že se mi daří s těma našima klientama navazovat vztahy, nějaký... jako tak z toho mám dobrý pocit.“ (RD 5.74 – 5.75) Při zamyšlení se nad tím, jak si myslí, že ho vidí klienti říká: „Napadlo mě na první dobrou: jeden z nás vlastně jako jednoho z nás. Možná, že by mluvili o nějaký mírnosti ve vyžadování pravidel, jak který...“ (RD 6.80 – 6.81) Dále klientské pohledy rozděluje na dvě části: „No, když jsem říkal "jak který", tak jsem měl na mysli rozdíl mezi mužským a ženským klientama, v tom popisu mluvím o mužských klientech, u těch ženských vůbec nevím, si nejsem jistej, jak o mě mluví klientky, jak by o mě mluvily klientky, kdyby mě měly popsat.“ (RD 6.82 – 6.84)

8.2.2 Naštvanost na klienty

V této části výzkumu se věnuji tomu, jakým způsobem se pracovníci setkávají s pocitem naštvanosti ve vztahu s klienty a jaké používají vyrovnávací strategie. Respondent A uvádí, že tento pocit ve vztahu ke klientům zažívá pouze okrajově. Uznává jeho legitimitu a o svých pocitech s klientem mluví zároveň, je to pro něj signál k důkladnější sebereflexi a ohledání této situace: „Já teda na klienty moc často naštvanej nejsem. No, já fakt nebejvám na ně moc naštvanej. Ale když jsem na klienta naštvanej, tak většinou mu to nějak řeknu, že jsem na něj naštvanej, jakože mi přijde, že to je důležitý. Nebo je to důvod se nad tím zamyslet, co to teda jako je, co se mi to děje, že mě ten klient takhle provokuje.“ (RA 6.86 – 6.89)

Dále zohledňuje v jaké fázi kontaktu společně s klientem je a své sdělení tomu uzpůsobuje: „Takže já to beru tak, že je v pořádku, že mě ten klient štve, když mě ale, měl by o tom dostat nějakou zprávu, která je jako přiměřená té situaci. Podle mě je v pořádku dát tomu

klientovi zprávu o tom, že mě štvě přijde mi to dobře a přijde mi dobře, když je to přiměřený tomu vztahu.“ (RA 6.92 – 6.95)

Respondentka B zažila pouze mírnou naštvanost: *„Zatím jsem nebyla natolik naštvaná abych nemohla to zvládnout.“* (RB 2.28)

Dále popisuje svou schopnost zvládat silné pocity naštvání. Zmiňuje, že vzhledem ke své pozici není přijatelné vstupovat emočně do střetu.: *„Jsem věděla, že nemůžu vstoupit do konfliktu tak, jsem prostě čekala, až se ten klient uklidní, věděla jsem, že nemůžu být nějak příliš emocionální, já to umím nějak hrozně dobře zvládat, nějaké velké emoce, tak mě to natolik nevadí.“* (RB 2.29 – 2.32)

Respondentka C poukazuje na nízký výskyt situací, ve kterých dochází k jejímu naštvání a usazuje tyto situace do dvou prostředí: *„To se mi stalo ale jenom párkrát a vlastně jenom v terénu, na kontaktu to umím nějak jinak vstřebávat, nebo asi si tam připadám víc v bezpečí, na tom kontaktu, takže tam se neumím naštvat, tam to umím říkat nějak v klidu a třeba to i přehrát do nějaký srandy nebo tak, ale v terénu mi to moc nejde, protože tam nějak asi jsem víc ohrožená nebo nevím, čím jiným by to bylo.“* (RC 6.92– 6.96)

Respondent D uvádí, že v případě naštvání, se stahuje z kontaktu s klientem a dál to nijak nerozvádí: *„Možná, že miň komunikuju s klientem.“* (RD 6.78)

8.3 Motivace

V této kapitole si představíme výsledky výzkumného šetření, které odpovídají na hlavní výzkumnou otázku. Jaká je motivace pracovníků CUV pro vykonávání povolání sociálního pracovníka. Z výzkumného šetření vyplynuly jako důležité motivační faktory: nalezení svého místa a pocit přijetí, dále respondenti uvádějí díl náhody a zájem o drogovou tematiku a do své motivace promítají i osobní zkušenosti a zážitky.

8.3.1 Místo

Respondent A popisuje své pocity při praxi v kontaktním zařízení Sananim Praha, kde našel své místo: *„Tady jsem prostě byl doma. Já jsem tam přišel, chvílku jsem tam byl a věděl jsem ... to přijetí, který jsem tam jako zmiňoval ... tam to nějak bylo a nebyl to jako jenom nějaký můj pocit, prostě i ty klienti na to nějak reagovali, i ty lidi, který tam tenkrát dělali v tom týmu, na to reagovali.“* (RA 11.168-171) Dále uvádí, že nepřemýšlel konkrétně nad tím,

že bude vykonávat povolání sociálního pracovníka, jeho volba byla podložena příjemným zážitkem: „*Ta volba toho, že tam půjdu nebyla ovlivněná tím, že budu dělat sociálního pracovníka, to tam vlastně vůbec nehrálo žádnou roli, mnohem víc tam bylo určující, že jsem mohl být na místě, kde jsem chtěl být, trávit tam čas s lidma, se kterejma jsem ho chtěl trávit tenkrát a bylo to celý obonusovaný tým, že za to budu brát peníze.*“ (RA 14.192-14.196)

Respondentka B mluví o vnitřním procesu v kontextu svého místa: „*Spíš to bylo vnitřní rozhodnutí, že jsem poznala, že tohle je moje místo než tak, že bych přemýšlela, co mě k tomu vede.*“ (RB 4.70 – 4.71)

Respondentka C na své místo nahlíží prostřednictvím své odbornosti a jejího užití v praxi: „*Pro mě je hodně důležitý dělat tuhle práci, znamená to pro mě něco jako uplatnění v tom životě, že jsem na místě, kde mám být, čemu rozumím a čemu se chci věnovat, co chci, dál se posouvat v té práci, v té odbornosti, znamená to pro mě velkou část mého života mimo té osobní.*“ (RC 1.7 – 1.9)

Respondent D se vyjadřuje ke svému prvnímu zaměstnání, ve kterém podtrhává vztahy s kolegyněmi „*V tom týmu jsem prožil tenkrát veliký až snad mateřský přijetí od těch ženských, co tam tenkrát byly. Velikou péči.*“ (RD 11.139 – 11.140)

8.3.2 Zájem o téma drogy

Respondent A a respondentka C poukazují na zájem o drogovou problematiku: „*Určitě v tom jako bylo důležitý, že drogy jsou nějaký přitažlivý téma pro mě, prostě nevím už někdy od konce základní školy, na střední škole jsem nějaký ty teoretický texty o tom četl, a tak to je taky určitě důležitý.*“ (RA 3.37 – 3.39)

Respondentka C svůj zájem o návykové látky přímo pojmenovává jako jeden z motivačních faktorů: „*Takže to mě k tomu dovedlo, to byla ta motivace, protože najednou jsem se ocitla v knihovně a šla jsem po knížkách, kde se píše o drogách, protože fakt na tý zdrávce jsem se s tím potkala, jako na předmětu, a byla to věc, která mě bavila, kterou jsem poslouchala celou hodinu a neměla jsem myšlenky na nic jinýho, to je asi ta motivace.*“ (RC 15.227 – 15.230)

Respondenti B a D tento faktor neuvádí.

8.3.3 Faktor náhody při volbě povolání

Respondenti C a D zmiňují náhodu při svém získání práce. Respondenti B a D tento faktor nevykazují.

Respondentka C svůj zájem o téma návykových látek potkala ve škole: „*Já jsem se prostě shodou okolností ocitla na zdravotní škole, tam mě to téma začalo zajímat.*“ (RC 4.49)

Díl náhody připisuje i cestě, která jí vedla do CUV. „*Dostala jsem se k tomu výběrku fakt jako náhodou prostřednictvím svého učitele na vysoký škole a shodou okolností to bylo v Jihlavě, jsem si říkala, to mám kousek, to bych mohla zkusit.*“ (RC 12.186 – 12.187)

Respondent D taktéž své povolání objevil bez přímého záměru: „*V podstatě náhodou jsem se dostal ke svému povolání, byl jsem v tom období, kdy jsem pátral, co bych mohl nebo né pátral, ale spíš jako zkoušel vlastně, ty jo. Mě na tom moc nezáleželo, co budu dělat, nebylo to pro mě vůbec důležitý, někam jsem jako chodit musel, tenkrát jsem bydlit s rodičema a nebylo možný, nebylo pro ně přijatelný, abych byl na úřadu práce, tak jsem chodil někam do práce a narazil jsem na inzerát v novinách, že na nízkoprahu příjmou, tenkrát do Vraku, někoho do terénu.*“ (RD 10.126 – 10 130)

Respondent D vnímá, že na počátku žádné konkrétní motivace neměl, ale získal je až následně.: „*Já nevím, já jsem se k tomu dostal náhodou, já fakt nevím, to nebylo plánovaný, to nebylo, tamtomu žádná motivace nepředcházela, to byla náhoda, no, více méně náhoda a ty motivace k tomu možná přišly jako pozdějc.*“ (RD 11.143 – 11. 145)

8.3.4 Osobní zkušenosti zážitky

Osobní zkušenost jako motivační faktor uvádí pouze respondent A, jeho zkušenost sahá do rodinného systému: „*(...) já jsem se k týhle práci práci dostal tak, že jsem studoval v Praze Speciální pedagogiku a Speciální pedagogiku jsem studoval proto, že jsem měl těžce postiženou sestru a bylo to naprosto pod vlivem týhletý okolnosti nějakýho mateřskýho tlaku moji mámy na mě v tomhle tom, která nějak si slibovala od toho, nevím přesně co, ale rozhodně mě viděla spíš v oblasti tohodle druhu pomáhání než toho druhu pomáhání, kterej dělám teď a vlastně myslím, že se s tím nějakou dobu musela dost jako významně smířovat teda a nicméně ten zážitek byl určující v tom, že jsem šel na tu školu a přes tu školu jsem se pak dostal k tomu že jsem šel do drogových služeb.*“ (RA 3.28 -3.36)

Respondentka se k této možnosti přímo vymezuje: „*Aby mě nějakej zážitek ovlivnil, to asi né. Nepečovala jsem o nikoho nebo tak nebylo nic zvláštního.*“ (RB 4.17- 4.19)

Respondentka C nezahlíží žádné osobní faktory: „*Ty jo, neuvědomuju si je nebo si neuvědomuju věci, který by mě nějak vedly k tomu oboru.*“ (RC 4.47 - 4.48).

Respondent D taktéž nenašel žádné osobní motivační faktory: „*Bych řekl, že vědomě nijak a nevědomě, nevím, já nevím, já to nedokážu úplně přesně na to odpovědět.*“ (RD 3.42)

8.4 Shrnutí

Cílem tohoto výzkumu je zjistit, jaká je motivace sociálních pracovníků CUV pro výkon jejich povolání. Z výzkumného šetření nejvýrazněji vyplývá, že největší motivací je nalezení svého místa, kde pracovníci zažívají pocity přijetí a příležitost k sebe uskutečnění, které se konkrétně týkají především vztahování se ke klientům a nabízení profesionálního vztahu, který obsahuje lidský rozměr. Někteří pracovníci mluví o naplnění svých osobních potřeb, jako například potřeba lidského kontaktu, uplatnění své odbornosti, být společensky prospěšný, pečovat a nabízet pomoc a podporu lidem, kteří jí potřebují. To celé je zasazeno do kontextu spolubytí a vzájemnosti a zájmu o klienty. Pracovníkům jejich práce přináší především pozitivní pocity, dále zažívají soucit s klienty a okrajově se vyskytuje i naštvání, se kterým každý pracovník zachází jinak. Někteří pracovníci shledávají své povolání jako společensky prospěšné a jeho vykonávání jím dává veliký smysl. Lze tedy uvažovat o tom, že pozitivní pocity z vykonávané práce a vysoká míra její smysluplnosti je jednou z dílčích motivací při vykonávání tohoto povolání. Jeden z respondentů zmiňuje společenskou prestiž sociální práce, což jeho samotného činní atraktivního pro jeho okolí. Představa, že by dotazovaní nemohli pracovat v pomáhajících profesích ve třech respondentech vyvolala pocity strachu, úzkosti a zklamání. A pouze jedna respondentka nezmínila žádné obavy. Na toto je možné nahlížet jako na silnou identifikaci s vykonávaným povoláním. Dva dotazovaní do své motivace konkrétně zahrnují zájem o drogové téma. Jeden respondent si spojuje osobní zkušenosti, které ho motivovaly k pomáhajícím profesím, ostatní respondenti tuto souvislost nijak nevnímají.

Finanční ohodnocení v této profesi vyhodnotili dva respondenti jako nedostačující, a dal by se označit jako faktor, který k motivaci nepřispívá, ale naopak jí snižuje. Je možné říci, že zisk z motivačních faktorů, které jsou uvedeny výše, tento nedostatek vyrovnává. Dva dotazovaní reflektují jako možný dopad na jejich osobní život přemíru péče, a to v momentech, kde dle jejich názoru by bylo vhodnější jiné chování, které by vedlo k vlastnímu sebeprosazení. Náhoda hrála roli u dvou případů, kde respondenti neuvádí žádnou zjevnou příčinu.

Výsledkem tedy je, že motivace pracovníků CUV je individuální záležitost, často souvisí s vykonanou zkušeností až přímo na pracovišti, kde pracovníci našli své místo a

přijetí. Další motivační faktory jsou smysluplnost vykonávané práce a naplnění svých potřeb. Jinak řečeno, pracovníci uplatňují své možnosti, jak být ve světě, tak aby jim to dávalo smysl. Zažívají se jako potřební, a to je naplňuje.

9 Diskuse a závěr

Touto prací se snažím otevřít větší prostor pro diskuzi ohledně potřeb samotných pracovníků. K tomu je zapotřebí kus odvahy a sebereflexe každého z nich. A spíše, než konstantní stav se mi jeví, že je to proces kdy, pracovníci kultivují své motivace spolubytím s klienty a kolegy. Tento proces nebude nikdy zcela uzavřen, myslím si, že postupem času je možné si vybudovat pevnější základ, ale z mého pohledu není cílem tento proces tázání považovat za hotový.

Ve svém výzkumu jsem očekával, že naleznu přímé linie, které vedly pracovníky k tomuto povolání. Výsledek, ke kterému jsem se dopracoval, spíše naznačuje, že motivace pracovníků byla utvářena nelineárně a obsahuje proměnné, které nelze přesně definovat, k tomu mohl přispět i zvolený výzkumný design IPA, který slouží k individuálnímu porozumění žité zkušenosti.

Při výzkumu mě zaujal nízký počet situací, kdy u pracovníků dochází k naštvání. Myslím si, že by stálo za to tento fenomén blíže prozkoumat. Tento fakt uvádí na různých místech rozhovoru shodně všichni dotazovaní. V širším kontextu by bylo možné se ptát, jakým způsobem tento druh emocí patří do kontaktu mezi klientem a pracovníkem. Jaké může přinášet pozitiva a jaká jsou rizika.

Při tvorbě této bakalářské práce jsem přemýšlel o absenci vzdělávacího programu v otázkách motivace sociálních pracovníků, a to jak pro čerstvé absolventy, tak jako prevence před syndromem vyhoření pro pracovníky dlouhodobé. S tím souvisí otázka, do jaké míry se studijní obory sociální práce tímto tématem zabývají.

V teoretické části jsme si představili pojem syndrom pomocníka a čekal jsem, že nějaké jeho fragmenty se objeví i ve výzkumné části, pravda je však taková, že od toho záměru jsem zcela upustil a to proto, že jsem tento model shledal jako hodnotící. Není mým zájmem respondenty hodnotit, ale pochopit. Tato teoretická část splňuje svůj účel tím, že upozorňuje na možná rizika, a proto je platnou součástí této práce.

Dle mého názoru tato bakalářská práce může sloužit sociálním pracovníkům k hlubšímu pohledu na své motivační faktory, které jim pomáhají tak náročnou práci vykonávat. Je to snaha o legitimizaci i na první pohled těžko uchopitelných motivů.

Motivace člověka k volbě povolání pro mě zůstává ryze individuální záležitost, kterou nelze paušalizovat. Můžeme jí různě pojmenovat nebo označit, zařadit do přihrádek, ale přesto si myslím, že je bude svým způsobem přesahovat. Protože pojmy a přihrádky mají vždy svá omezení, prostřednictvím kterého dochází k redukci žité zkušenosti.

Seznam Literatury

BALCAR, Karel. *Úvod do studia psychologie osobnosti*. Praha: SPN – Státní pedagogické nakladatelství, 1983.

ČÁLEK, Oldřich. *Skupinová daseinsanalýza: [možnost být sebou]*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-539-6.

DRAPELA, Victor J. *Přehled teorií osobnosti*. 6. vyd. Přeložil Karel BALCAR. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0040-6.

GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3.

GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: argo, 1999, s. 99. ISBN 80-7203-124-4

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.

KOLMAN, Luděk. *Motivace, produktivita a způsob života*. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-892-5.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 807178429X

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MOORE, Thomas. *Kniha o duši: pohled hlubinné psychologie a spirituálních tradic na problémy všedního života*. Vyd. 5. Přeložil Jan JANDOUREK. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0526-5.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. V Praze: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6.

PELCOVÁ, Naděžda. *Vzorce lidství: filosofické základy pedagogické antropologie*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-756-5.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2015. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0865-5.

ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

STEERS, Richard M. a Lyman W. PORTER. *Motivation and work behavior*. 4th ed. New York: McGraw-Hill, 1987. ISBN 0070609489.

Přílohy

Příloha č. 1 : Informovaný souhlas

Informovaný souhlas s využitím výzkumného rozhovoru pro účely zpracování bakalářské práce

Člověk a jeho motivace k volbě povolání sociálního pracovníka

Účelem rozhovoru je sběr informací od sociálních pracovníků Kontaktního Centra U Větrníku Jihlava. Otázky budou zaměřené na jejich motivaci, která je vedla k vykonávání toho povolání. S účastníkem rozhovoru bude veden rozhovor, z něhož bude pořízen audio záznam. Účastník může kdykoliv odstoupit bez udání důvodů. Rozhovor je striktně anonymní. Data, která by mohla vést k identifikaci účastníka, budou v bakalářské práci pozměněna, nebo úplně vynechána.

Získané informace budou použity pouze k účelu zpracování bakalářské práce.

S výše uvedenými podmínkami souhlasím

Podpis výzkumníka:

Podpis účastníka (případně opatrovníka):

Příloha č.2

Jak pracovníci CUV vnímají své zaměstnání?

Tabulka 1: Sociální práce

Respondent	A	B	C	D
Smysluplnost sociální práce pro společnost	9.137-150	3.43-45		8.109-113 8.116-117 7.101-104
Nízké finanční ohodnocení			9.138-140	7.92-100
Veřejné mínění o sociální práci	3.32-34	3.35-42		1.5-9

Tabulka 2: Sociální pracovník

Respondent	A	B	C	D
pocity z práce	5.68-69 6.79-85	2.25	6.83-86	5-71-72 5.73-77
Pocity sebe naplnění ,uspokojení potřeb	6.79 1.1-6	1.1	9.137-138	3.42-45 5.76-77
Typ pracovníka	7.96-101 13.202-219			
Vliv vykonávání povolání sociálního pracovníka Na osobní život.	9.129-136		9.130-140	7.86 -92 8.105 - 108
Pocity z nemožnosti vykonávat práci v pomáhajících profesích	10.156 - 157	3.50-53	12.178-182	9.120-123

Tabulka 3: Přímá práce s klienty

Respondent	A	B	C	D
Spolubytí s klienty	1.2-6 5.74-85 6.86-98 7.102-105 10.151-155 14.213-219	1.1-3 2.27 2.29-31 3.33-34 4.65-69	1.3 6.83-86 6.92-97 8.112-129 9.132	1.1-2 5.74-75 6.80-85
Naštvanost na klienty	6.86-95	2.28-32	6.92-97	6.78-79

Tabulka 4: Motivace

Respondent	A	B	C	D
Nalezení svého místa	11.169-179 12.193-196	4.70-71	1.7-9	
Pocity přijetí	5.67 11.169-170			11.139-140
Faktor náhody Náhoda			4.48 12.186	10.125-134 11.143-148
Zájem o téma drogy	3.37-39		4.54 15.221 15.228 15.230 15.236-237	
Osobní zkušenost zážitky	3.28-36	4.17-19	4.47-48	3.42

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Petr Göth

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Člověk a jeho motivace k volbě povolání sociálního pracovníka

Počet stran (bez příloh): 40

Celkový počet stran přílohy: 3

Počet titulů české literatury a zdrojů: 15

Počet titulů zahraniční literatury a zdrojů: 01

Počet internetových odkazů: 0

Vedoucí práce: MUDr. Michaela Chrdlová

Rok dokončení práce: 2017

EVIDENČNÍ LIST KNIHOVNY

Souhlasím s tím, aby má bakalářská práce byla využívána ke studijním účelům.

V Praze, dne:.....

.....

Uživatel/ka potvrzuji svým podpisem, že pokud tuto bakalářskou/diplomovou práci využijí ve své práci, uvedou ji v seznamu literatury a budou ji řádně citovat jako jakýkoliv jiný pramen:

Jméno, příjmení	Adresa	Datum	Podpis

**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Petr Göth

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Člověk a jeho motivace k volbě povolání sociálního pracovníka

Vedoucí/oponent* práce: MUDr. Michaela Chrdlová

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 40

Počet stránek příloh: 3

Počet titulů v seznamu literatury: 16

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	1			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		2		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

	1			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	1			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		2		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		2		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jaké výsledky výzkumného šetření považuje autor za nejcennější?

Uvažoval autor o možnosti rozšíření výzkumného šetření i na jiná pracoviště, která poskytují sociální služby?

Čím si autor vysvětluje tak nízkou míru negativních postojů z práce s klienty u oslovených respondentů?

Zvažoval autor rizika zachování objektivity směrem k osloveným respondentům, kteří jsou zároveň i jeho spolupracovníci?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autor se ve své bakalářské práci zaměřil na často diskutované téma, které vyvolává řadu otázek jak ze strany samotných sociálních pracovníků, uchazečů o tuto profesi i ze strany široké veřejnosti. Hledal souvislost mezi člověkem a jeho motivací k rozhodnutí stát se sociálním pracovníkem.

V teoretické části přehledně zmapoval pohled na člověka, motivaci a věnoval se rozdělení jednotlivých podob sociálního pracovníka. Také dobře popsal vybrané pracoviště, které poskytuje široké spektrum sociálních služeb a dalo by se říci, že je typickým zástupcem řady dalších podobných zařízení. Osobně vnímám tento přehled jako zajímavou studii, kterou mohou využít možní zájemci o sociální práci. Teoretická část je přehledná, jednotlivé části na sebe navazují a působí uceleným dojmem. Autor se zde pohybuje jistěji a mezi teoretickou a praktickou částí panuje jistá nevyváženost. Je to dané především malým spektrem respondentů a pracovišť, kteří se zapojili do výzkumného šetření. Zároveň však vnímám potenciál pro další rozvoj v rámci pokračování práce na tomto tématu. Cíle, které si autor stanovil byly splněny a práce tak naplňuje všechny požadavky na bakalářské práce kladené.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/ nedoporučuji

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

Datum, podpis:

30. 8. 2017

MUDr. Michaela Chrdlová

OPONENTA
Posudek vedoucího bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studentky: Petr Göth

Obor studia: sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Člověk a jeho motivace k volbě povolání sociálního pracovníka

Oponentka práce: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 40

Počet stránek příloh: 3

Počet titulů v seznamu literatury: 16

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		2		
--	--	---	--	--

Oborová příslušnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

			3	
--	--	--	---	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	1			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		2		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití výzkumných empirických metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

		2		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

0				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

			3	
--	--	--	---	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	1			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

			3	
--	--	--	---	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

			3	
--	--	--	---	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

			3	
--	--	--	---	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

1. Jak může motivace pro výkon povolání ovlivnit kvalitu činností sociální práce?
2. Jaké role sociálního pracovníka lze v praxi sociální práce identifikovat?
3. Spojuje autor práce nutně syndrom pomocníka s motivací pro výkon povolání sociálního pracovníka?
4. Jaké motivační faktory mohou vést člověka k volbě pomáhající profese?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Student předkládá k posouzení bakalářskou práci věnovanou tématu motivace stát se sociálním pracovníkem. Podnětný je samotný název práce, ve kterém autor akcentuje člověka, jako kdyby připouštěl variantu, že sociálním pracovníkem se může stát i jiný subjekt než člověk. Volba tématu nicméně rezonuje se studovaným oborem.

Bakalářská práce je tradičně dělena na část teoretickou a výzkumnou. V první části práce, která je vystavěna na šesti hlavních kapitolách, seznamuje autor čtenáře s jednotlivými dílčími tématy, které vytvářejí nosnou kostru celé práce. Některé z hlavních kapitol shledávám jako velice krátké a málo věcné – např. 3.1 Osobnost sociálního pracovníka, 3.2 Role sociálního pracovníka. Autor má tendenci nalézat oporu u význačných autorů, nicméně se od vlastního tématu práce mírně vzdaluje. Postrádám informace o možných způsobech uplatnění sociálního pracovníka. Z rukopisu autora lze též vyvozovat, že sociální práce je jedním kompaktním, vnitřně jednotným oborem. Připustíme-li ovšem její heterogenitu, dojdeme nutně k závěru, že každý obor sociální práce může atrahovat pracovníky na odlišném podkladě. Dále kap. 4 v celé osnově práce jaksi vyčnívá, neboť autor nezdůvodnil skutečnost, proč ji do práce zařadil. Nelogicky téměř v samém závěru práce najdeme několik málo informací k samotné motivaci, tedy tématu stěžejnímu pro předloženou kvalifikační práci. O to více informací však čtenář získá v poslední kapitole, kterou bych v zestručněné podobě spíše řadila do úvodu druhé, výzkumné, části práce. Přestože autorův jazykový styl je poměrně čtivý, je škoda, že pro zpracování textů nevyužil bohatší literární základnu, která zajisté je k tomuto tématu k dispozici.

Na teoretickou část práce navazuje část empirická, kterou student vystavěl na kvalitativně pojatém výzkumném šetření, pro něžž data sesbíral prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Stěžejním zájmem autora je zjistit, co pracovníky Kontaktního Centra U Větrníku Jihlava vedlo k výkonu sociální práce na tomto pracovišti. Hlavní výzkumná otázka by dle mého názoru zasloužila rozpracování, v uvedené podobě vyznívá velice obecně. Uvedená výzkumná „podotázka“ s tématem motivace pak vůbec nesouvisí. Obecné zaměření výzkumné otázky má bohužel nepříznivý vliv na konstrukci realizovaných rozhovorů, ze kterých může student informace k motivaci k povolání pouze dedukovat, neboť se na ní defakto explicitně svých respondentů neptá. Ve výsledku je čtenář svědkem toho, že autor se zcela odchyluje od původního zadání výzkumného projektu. Důkazem toho jsou i kurzívou psané účely jednotlivých v rozhovoru kladených otázek. Výsledky jsou relativně přehledně zpracovány, nicméně tematicky se rozcházejí s původním záměrem výzkumníka.

Předložená bakalářská práce splňuje přes výše popsání nedostatky standardní nároky kladené na závěrečnou práci a doporučuji ji k obhajobě.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře – dobře

Datum, podpis: V Praze 16. srpna 2017