

Motivace sociálních pracovníc k práci v Oblastní charitě Uherský Brod

Jana Hrdinová

Bakalářská práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana HRDINOVÁ**

Osobní číslo: **H080166**

Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Motivace pro práci sociální pracovníce**

Zásady pro vypracování:

Analýza literárních pramenů, zpracování teoretických východisek

Příprava výzkumu, výběr a charakteristika výzkumného souboru

Provedení kvalitativního výzkumu prostřednictvím rozhovoru

Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu

Přijetí odpovídajících závěrů

Doporučení pro praxi

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

HENDL, J. Kvalitativní výzkum (základní metody a aplikace). Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-485-4.

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7367-181-6.

MATOUŠEK, O. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7367-331-2.

NAKONEČNÝ, M. Sociální psychologie. Praha: ACADEMIA, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Praha: SLON, 1999. ISBN 978-80-86429-36-6.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

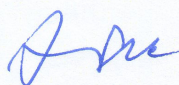
Datum zadání bakalářské práce:

25. ledna 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

6. května 2011

Ve Zlíně dne 25. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně15. 4. 2011.....

.....*Jana Hrdinová*.....

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

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

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

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

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

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

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

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

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

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

ABSTRAKT

Bakalářská práce se věnuje problematice motivace k sociální práci sociálních pracovníků. V teoretické části předkládá informace z odborné literatury, objasňuje důležité pojmy zvoleného tématu. Na jejich základě formuluje východiska pro praktickou část práce.

Praktická část je zaměřena na zjištění, které faktory ovlivňují motivaci k sociální práci sociálních pracovníků v Oblastní charitě Uherský Brod.

Klíčová slova:

Sociální práce, sociální pracovníci, sociální status, kompetence, motivace, sociální služba, empatie, vzdělání

ABSTRACT

The Bachelor thesis deals with the social workers' approach towards motivation issues .

The theoretical part presents the information taken from the professional literature and clarifies some important terminology.

Based on this solution for the practical part of the thesis is formulated.

The practical part is focused on factors influencing social workers' motivation to work for Charity in Uherský Brod.

Key words:

Social work, social worker, social status, purview, motivation, social service, empathy, education

Poděkování

Touto cestou bych chtěla nejvíce poděkovat především svému vedoucímu bakalářské práce, panu Mgr. Jakobovi Hladíkovi, Ph.D. za odborné vedení, poskytnuté informace, cenné připomínky a rady.

Dále děkuji sociálním pracovnícím za důvěru a umožnění realizace mého výzkumu.

Děkuji také všem, kteří mě během vypracovávání bakalářské práce jakýmkoli způsobem podporovali a pomáhali.

„Je to srdce, čím vidíme správně. To nejpodstatnější zůstává našemu oku skryto.“

Antoine de Saint-Exupéry

„Sociální práce je to, co dělá sociální pracovník. Zbývá už jen otázka, kdo je sociální pracovník.“

Ivan Úlehla

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE	12
1.1 DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE	12
1.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	16
1.3 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	17
1.4 MOTIVACE	18
1.4.1 Prosociální chování	20
1.4.2 Altruismus	23
1.4.3 Empatie	23
1.5 SOCIÁLNÍ STATUS	23
1.6 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	24
2 OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÝ BROD	25
2.1 CHARAKTERISTIKA OBLASTNÍ CHARITY UHERSKÝ BROD	25
2.2 DEFINICE SLUŽEB OBLASTNÍ CHARITY UHERSKÝ BROD	27
2.2.1 Domovy pro seniory	27
2.2.2 Pečovatelské služby	29
2.2.3 Další služby	30
2.3 PRACOVNÍ NÁPLŇ	32
2.3.1 Pracovní náplň v pečovatelské službě	32
2.3.2 Pracovní náplň v domově pro seniory	34
II PRAKTICKÁ ČÁST	37
3 KVALITATIVNÍ VÝZKUM	38
3.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	38
3.2 VÝZKUMNÝ VZOREK	39
3.2.1 Respondentka 1	39
3.2.2 Respondentka 2	40
3.2.3 Respondentka 3	40
3.2.4 Respondentka 4	40
3.3 METODY ZÍSKÁVÁNÍ DAT	41
3.4 REALIZACE VÝZKUMU	43
3.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	44

4	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	45
4.1	RODINA	45
4.2	ZVÍŘATA V RODINĚ	47
4.3	SENIORŮ V RODINĚ.....	48
4.4	TRAUMATA	50
4.5	ZÁKLADNÍ ŠKOLA.....	52
4.6	DALŠÍ VZDĚLÁNÍ.....	53
4.7	VÍRA.....	54
4.8	MOTIVACE K SOCIÁLNÍ PRÁCI	55
4.9	DEMOTIVACE	57
4.10	VLASTNOSTI.....	59
4.11	DOTAZNÍK.....	60
5	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	62
5.1	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	65
5.2	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	66
	ZÁVĚR	67
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	68
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	71
	SEZNAM OBRÁZKŮ	72
	SEZNAM TABULEK.....	73

ÚVOD

Téma své bakalářské práce jsme nevybrali náhodně. Sedmým rokem pracuji jako sociální pracovníce v několika službách v Oblastní charitě Uherský Brod. Převážná část mé práce je zaměřena na seniory. Tato práce mě od počátku velmi těší a naplňuje. V průběhu let jsem se ve své práci setkala s dalšími kolegyněmi, které považuji za velmi kvalitní sociální pracovníce.

Zajímá nás, co mají společného. Jestli a co všechno mají společného i se mnou. Proto jsme se zamysleli a rozhodli se zjistit, co je přivedlo a motivovalo k této práci, jestli i je baví a naplňuje. Tématem této bakalářské práce proto je „*Motivace sociálních pracovníků k práci v Oblastní charitě Uherský Brod.*“

Bakalářská práce je členěna do dvou částí, první je část teoretická, následuje praktická část. V teoretické části považujeme za nejdůležitější objasnit si pojmy, se kterými budeme dále pracovat. Jsou to: sociální práce, sociální pracovník, kompetence a motivace. Jsme přesvědčeni, že se kvalitní sociální pracovníce rozhodujícím způsobem spolupodílí na kvalitě života našich klientů. Proto jsme následující kapitoly věnovali popisu organizace a stručnému popisu služeb, v kterých jsou tyto sociální pracovníce svými úvazky rozepsány. Také jsme popsali jejich pracovní náplně. Věříme, že tato kapitola je důležitá jak pro dokreslení výzkumu, tak i pro lepší představu o naší organizaci, její činnosti a práci sociálních pracovníků.

V praktické části jsme si stanovili otázku, na kterou chceme najít odpověď. Otázka zněla: „*Jaké faktory ovlivnily motivaci sociálních pracovníků Oblastní charity Uherský Brod k sociální práci?*“ Odpověď budeme hledat u čtyř sociálních pracovníků, které pracují se seniory.

Výzkum jsme si vybrali kvalitativní, protože nastolená otázka nás niterně zajímá, a proto bychom ji rádi prozkoumali do hloubky. Zároveň lépe a blíže poznáme své kolegyně, což, jak věříme, se promítne i do ještě bližších kolegiálních vztahů. To vše bude přínosné nejen pro naši společnou práci, ale i pro zvýšenou kvalitu služeb.

Proto chceme závěrem na základě výsledků výzkumu zaměstnavateli uvést doporučení k přijímacímu řízení nových sociálních pracovníků.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce chápána jako pomoc osobám v obtížných životních situacích v posledních letech nabývá na stále větším významu. Potřebným jakékoliv formy sociální pomoci se v dnešní době a v průběhu svého života může stát kdokoliv. Sociální práce je metodou sociální pomoci jednotlivým osobám nebo skupinám osob, které se ocitly v tísní nebo krizové situaci. Sociální práce pomáhá tyto situace řešit, překonávat problémy a konflikty s jejich sociálním prostředím na základě znalosti příčin selhání. Sociální práce je prováděna vhodnými odbornými postupy.

Sociální pracovník je povolání, u někoho opravdu spíše poslání, které je chápáno jako profese se závaznými odbornými i etickými obsahy, kritérii a požadavky. Sociální pracovník tedy má teoretické i praktické znalosti z mnoha oborů (od psychologie, medicíny, sociologie, sociální politiky, filozofie, etiky, práva až po komunikační dovednosti, které jej činí způsobilým nejen k práci s uživateli, ale i k výzkumné práci).

Cílem všech pracovníků v sociální oblasti je pomoci všem, kdo pomoc potřebují. Sociální pracovník se soustředí na celkovou sociální i osobní životní situaci uživatele. Ve spolupráci s ním se snaží pomoci překonat nepřízeň osudu uživatele a navést ho k samostatnému zvládnutí, řešení nepříznivé situace. Sociální pracovník se musí umět rozhodnout v obtížných situacích, často tato rozhodnutí sebou nesou psychické břímě. Cílem sociálních pracovníků je pozvednout úroveň sociální práce, aby byla uznávána nejen lidmi, kterým je sociální pomoc poskytována, ale také samotnými sociálními pracovníky, aby status sociálního pracovníka stoupl na žebříčku povolání.

1.1 Definice sociální práce

Spousta odborné literatury a množství autorů definuje sociální práce různě, z nejrůznějších pohledů.

„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj).“
(Matoušek, 2003, s. 213).

„Sociální práce uplatňuje poznatky (vědecké pojmy a termíny, zákony a modely, přístupy a postupy) nejen těchto věd, které jsou pro sociální práci užitečné, ale i vědních disciplín, jejichž předmět zkoumání se sociální prací (zdánlivě) vůbec nespojuje. Zdrojem a objektem

jejího poznání je především její vlastní praxe, ale její poznatky vycházejí i z praxe jiných společenských sfér (resortu).“ (Žilová, 2005).

„Sociální práce se tedy soustřeďuje do oblasti péče o ty seniory, jejichž zdravotní stav je spojen s poklesem funkčních schopností a soběstačnosti. Limity se mohou dotýkat hybnosti, smyslového vnímání i jiných kognitivních funkcí. Omezují člověka v jeho schopnosti uspokojovat své každodenní potřeby a naplňovat plány, udržovat kontrolu nad svým životem v míře, na jakou byl zvyklý. Tím se významně snižuje kvalita jeho života. Bariéry v uskutečňování životních úkolů mohou však být i psychologické a sociální, „neschopnost“ v jedné oblasti může vyvolat „neschopnost“ v jiné oblasti – rozvíjí se tzv. spirála neschopnosti nebo naučená neschopnost. Smyslem sociální práce se seniory je pak pomoci starému člověku vyjít ven z tohoto bludného kruhu nezvládnutí.“ (Janečková in Matoušek 2005, s. 163,164)

Protože moje práce v Oblastní charitě Uherský Brod se týká především seniorů, uvádím i definici zaměřenou přímo na ně, která tvrdí, že:

„Sociální změny představují pro seniora zvýšenou zátěž a riziko z hlediska jeho zdraví. Náročné jsou zejména změny přinášející zprerhání sociálních vztahů – odchod do důchodu, změna bydliště, odchod do ústavní péče nebo smrt blízkého člověka. Sociální pracovník pomáhá klientovi adaptovat se na změnu, případně integrovat se do nové sociální sítě. Pamatuje zároveň na nutnost uchovat kontinuitu života, podržet souvislost mezi minulostí a současností, pracuje s klientovým životním příběhem. Podporuje tak jeho zdraví a kvalitu života.

Sociální práce musí být prováděna kvalitně i v případě, že klient má závažný problém s komunikací v důsledku svého zdravotního postižení (demence, duševního onemocnění). Sociální pracovník musí proto být vybaven dovednostmi potřebnými k navázání kontaktu a k rozpoznání potřeb těchto lidí.

Základem sociální práce se starými lidmi je práce se vztahem a důvěrou, vytvoření pocitu bezpečí a jistoty, které patří k nejzákladnějším potřebám starých lidí. Sociální pracovník bývá v mnoha případech jediným prostředníkem kontaktu seniora s vnějším světem, skrz něhož může vyjádřit svoji vůli, s jeho podporou se může rozhodovat a udržet si kontrolu nad svým životem.

Sociální práce se starým člověkem znamená často také práci s jeho rodinou a pomoc pečujícím rodinným příslušníkům.“ (Janečková in Matoušek 2005, s. 164)

Definice sociální práce se současně prolíná s definicí sociálního pracovníka.

Podle Úlehly má sociální práce tři opěrné pilíře.

*„Prvním bodem, o který se opírají, jsou zákony, předpisy, povinnosti a možnosti, které z nich vyplývají. Obecně řečeno normy, které jsou stejně závazné, ať už jsou psané, či nepsané. Jsou to společenská pravidla, standardy představující přípustné hranice ve vztazích mezi lidmi. Prikazuje nebo zakazuje se jimi určité chování pro konkrétní situaci. Normy jsou podle slovníku směrnice, jejichž zachování je závazné, např. mravní, právní, technické atd. První bod tedy tvoří **normy**.*

*Druhým bodem jsou způsoby chování, jednání, myšlení, postoje, přání, názory, přesvědčení, styly života, které z člověka činí klienta. Klient je tedy osoba, která potřebuje ve svých způsobech pomoc. Bez klientů by nebylo sociální práce. Obecným důvodem, proč se stane člověk klientem je, že se jeho způsoby nesrovnávají s normami. Velmi často se nesrovnávají s normami, které klient nosí v sobě samém. Druhý bod tedy tvoří **způsoby klientů**.*

Z hodnocení způsobů jako toho, čím se někdo nesrovnává s normami, se zrodila sociální práce.

*Třetím bodem, nutným k vyvážení a stabilizaci předchozích dvou, je personální **odbornost pracovníka**. Touto odborností je umění být prostředníkem mezi normami a klienty. Protože jde o dovednost, znamená to, že pracovník musí pracovat sám na sobě, aby svou odbornost vytvořil, udržel a rozvíjel.“ (Úlehla, 2005, s. 24).*

Havrdová, (1997, s. 154) definuje sociální práci následovně:

„Sociální práce jako obor je aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí.

Sociální práce jako činnost je profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním) a realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.“

Sociální práce podle Navrátila (2001, s.21) je pojata ve dvou rovinách. Sociální práce jako umění, protože je nutné zvládnout velmi široké spektrum dovedností a umět je uplatnit –

porozumění pro potřeby druhých, schopnost pomáhat... Druhou rovinou sociální práce je věda, protože se zabývá teoriemi a nové teorie (které osvětlují vznik problémů a jejich řešení) vytváří. Obě roviny sociální práce propojuje sociální pracovník svým talentem a tvořivostí, dovednostmi a nejvyšším možným vzděláním.

Podstatným prvkem sociální práce je komunikace – ne jen řeč, ale i chování je způsob komunikace, která pak ovlivňuje chování, jak tvrdí Vybíral (2000, s. 18). Psychologií lidské komunikace a motivací ke komunikaci se zabývá Vybíral (2000).

Podle Erknera (2008, s. 86) je potřeba komunikační dovednosti zautomatizovat, poté se stávají zručnostmi. Uplatňují se především v těchto oblastech:

- Vyjadřování ústní a písemné
- Racionální čtení
- Získávání a poskytování informací
- Efektivní vedení rozhovoru
- Aktivní naslouchání
- Argumentační a přesvědčivé komunikování
- Empatické i asertivní komunikování s uživateli.

Fischer (2008) hovoří o u nás zatím novém fenoménu sociální práce – o jejím pastoračním rozměru, který lze vyzorovat v celostně zaměřené podpoře klienta. Tento rozměr si sociální pracovníci uvědomují ve vysokých nárocích, rizicích a etických problémech, s nimiž se musejí sami vypořádat. Jde zde o napětí mezi osobním pomáhajícím vztahem k jednotlivým klientům a svými omezenými možnostmi. Pastorační pohled se projevuje při vyrovnání se s rozhodnutím klienta, který po nabídce pomoci se rozhodne odejít ze stáda a vydat se sám za sebe svou cestou, stejně jako zbloudilá ovce v biblickém příběhu.

Představitelem českého pastoračního přístupu a současně spojení péče medicínské, psychologické a duchovní pomoci je Jaro Křivohlavý. Křivohlavý in Jankovský (2003, s. 144) se společně zamýšlejí nad tím, že i sociální pracovníci se mají angažovat a podílet v duchovní péči o seniory, a to nejen v poslední fázi jejich života. Péči sociální by měla svou oporou zajistit rodina, péči psychologickou by sociální pracovníci měli navodit empatií, pocit bezpečí, pomoc při zvládnutí negativních emocí a především navození emocí pozitivních. Péče spirituální je vyjádřena doprovázením za vzájemné důvěry, otevření se a sblížení (třeba formou modlitby). Tato péče je založena na dobrovolnosti klienta, taktu a zachování etiky sociálním pracovníkem.

1.2 Sociální pracovník

„Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“ Matoušek (2003a, s. 212)

Kopřiva (2006) popisuje dva typy pracovníků:

Neangažovaný sociální pracovník svůj úkol vnímá jako kompetentní zodpovídání na dotazy v úřední den – nestojí o to být oporou klientovi, svou práci zvládá jen rutinně.

Angažovaný sociální pracovník je z hlediska možnosti změny nositelem těchto změn – nepsaných pravidel jejich pracovišť – kde sami určí, co je ještě únosné a co už ne. Zároveň dochází k rozšíření hranic jeho vlastního já i na klienta. To sebou přináší dva problémy:

- Nadbytečnou kontrolu nad klienty
- Obětování se pro klienty

Řezníček (1997, s. 57) popisuje role sociálních pracovníků. V praxi se však čistý typ role nevyskytuje. Jednotlivé role jsou variabilní, navzájem se prolínají, některá z nich může dočasně převládat.

- Pečovatel nebo poskytovatel služeb
- Zprostředkovatel služeb
- Cvičitel sociální adaptace
- Poradce nebo terapeut
- Případový manažer
- Manažer pracovní náplně
- Personální manažer
- Administrátor
- Činitel sociálních změn

Z hlediska Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jsou sociální pracovníci popsáni v § 109, § 110 a v § 111, kde jsou vypsány povinnosti sociálních pracovníků v jejich dalším vzdělávání.

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti

v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“ Zákon č. 108/2006 Sb. (2006, § 109)

L. Musil (2004, s. 17) uvádí, že sociální pracovník by ve své práci s klientem měl rozpoznat veškeré dimenze jeho omezení – zdravotní, psychologické, psychiatrické, kvalifikační, ekonomické, hodnotové, duchovní, hygienické, kulturní, vztahové – a zároveň promýšlet, jak tuto situaci zvládnout, třeba i s pomocí dalších odborníků – specialistů. Tito specialisté pronikají do hloubky problému, sociální pracovník musí jako interdisciplinarista zvládnout celek.

Souhlasíme se Striežencem (1996, s. 7), že je nezbytné obrátit pozornost i na osobnost sociálního pracovníka a k jeho předpokladům k výkonu této náročné práce, které zahrnují nejen rozsáhlé všeobecné vzdělání, odborné vědomosti a sociální dovednosti, ale především sociální cit i sociální smysl. Je potřeba vyžadovat kladné povahové vlastnosti jako poctivost, smysl pro spravedlnost, pravdomluvnost, pracovitost, schopnost empatie a schopnost dokázat analyzovat sociální pocity jak vlastní, tak i klientovy.

Každý pracovník, také pracovník sociální, je typický specifickým charakterem své služby, když osobním přístupem při běžném pracovním postupu navíc vkládá do služby i lásku k bližnímu. Kodex Charity Česká republika (2009, s. 10). Snaží se, aby jejich práce byla současně jejich zaměstnáním a realizací osobního poslání.

1.3 Kompetence sociálního pracovníka

Termín kompetence pochází z latinského *competens*, což v překladu znamená vhodný, příhodný, náležitý. Proto kompetentní jednání je chápáno jako rozumné, způsobilé, se znalostí problému. Do tohoto výčtu náleží i schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací, organizace sociální práce, vyrovnávání se s nerutinními situacemi, osobní efektivita, spolupráce s nadřízenými, spolupracovníky a klienty. Dále sem patří charakteristika osoby sociálního pracovníka s veškerými pravomocemi, postoji, znalostmi a schopnostmi jednat.

Kompetence v praxi jsou charakterizovány jako *„funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.“* (Havrdová, 1997, s.42). Autorka spolu se svými spolupracovníky vyspecifikovala šest základních kompetencí sociálního pracovníka:

- Rozvíjet účinnou komunikaci

- Orientovat se a plánovat postup
- Podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- Zasahovat a poskytovat služby
- Přispívat k práci organizace
- Odborně růst

1.4 Motivace

Slovo motivace je odvozeno z latinského infinitivu movere = pohybovat, ve formě moveo = pohybuji, termín motivus. Už zde tedy nacházíme vyjádření, že v lidském chování jsou přítomné hybné síly, které nazýváme motivy. Motivace znamená pouze hypotetický konstrukt, kterým se pokoušíme vysvětlit lidské cílené chování a jednání. Motivaci členíme na:

- Vnější – je reprezentována činy, které vyvolávají jiní lidé a
- Vnitřní – je reprezentovaná činy, které vyvolává člověk sám. Tento druh motivace je silnější, než motivace vnější.

Je možno hovořit o základních zdrojích, vnitřních hybných silách motivace, které tvoří motivační profil člověka:

- **Potřeby** – hierarchická teorie potřeb podle A. H. Maslowa in Nakonečný (1996, s. 146).

„Potřeby sebeaktualizace

(realizace svého produktivního a tvůrčího potenciálu)

Potřeby sebeocení, úcty, uznání, prestiže , „motivy já,“

Potřeby náležitosti a lásky

(přijetí druhými, přátelství)

Potřeby jistoty

(bezpečí, ochrany, péče, pomoci)

Potřeby fyziologické

(potrava, nápoje, spánek, odpočinek, sex, útulek)“

Tyto potřeby dále člení na vývojově nižší (základní, fyziologické) a vývojově vyšší, ve kterých se zpevňuje vazba člověka na sociální podmínky. Nejvýše ve vývoji stojí tzv. potřeby růstu – potřeba seberealizace.

- **Návyky** v psychologii jsou opakující se sklony k vykonávání určité činnosti.

- **Zájmy** podle Rubinštejna in Nakonečný (1996, s. 142) jsou specifickými motivy kulturní a především uznávací činnosti člověka. Chápe je jako zvnitřněné normy, morální principy. Zájem obecně je snaha blíže se seznámit s předmětem a hlouběji do něho proniknout, což někteří psychologové popisují jako kognitivní potřebu.
- **Hodnoty** – hodnoty, které si lidé navzájem vyměňují. Hodnoty sociální jsou vyjádřeny pozitivními reakcemi člověka na postoje a reakce jiných lidí. V případě kladných reakcí okolí se zvyšuje pocit naší vlastní hodnoty – jde o tzv. evalvací ega. Protikladem je tzv. devalvace ega, kdy dochází k našemu zesměšnění, podceňování, případně nezájmu o to, co děláme. Každý si nastavuje svůj vlastní systém svých osobních hodnot.

Helus (2006) poukazuje, že pro individualizovaně biografické profilování socializace a vytváření nebo přetváření hodnot mají vliv tzv. zlomové události, které jsou charakterizovány slovy např. „druhé narození.“

- **Ideály** jsou názorné představy něčeho pozitivně hodnoceného, co člověk v průběhu života získává ze svého okolí, především od lidí, s nimiž se do určité míry identifikuje. Vzniká ideální představa, jak by chtěl prožít svůj život a proč, hledá smysl svého života v širším kontextu svého vlastního místa na světě.

Teorií motivace je mnoho, a to podle různých filozofických východisek psychologických teorií. Řada autorů motivaci chápe jako nejdůležitější osobnostní strukturu, zároveň také jako nejkomplicovanější.

B. Weiner (1980, s. 442) in Nakonečný (1996, s. 148) uvádí jejich upravený přehled, z něhož vyjímáme:

<u>Teorie</u>	<u>Autor</u>	<u>Vybrané základní pojmy</u>
Psychoanalytická	S. Freud	Id, ego, superego, pud, princip slasti, reality
Behavioristická	Hull, Spence, Miller	Drive, habit, incentiva...
Topologická	K. Lewin	Tenze, valence, životní prostor
Výkon	Atkinson, McClelland	Motiv, exspektance, emoč. anticipace
Sociální učení	J. B. Rotter	(Generalizovaná) exspektance
Atribuční	Heider, Kelley, Weiner	Atribuce kauzality, schémata, afekt
Humanistická	Maslow, Rogers	Pozitivní sebepojetí, sebeaktualizace

Motivace lidského chování je tedy velmi široká oblast, jejímž studiem získáme klíč k psychologickému pochopení a porozumění člověku. Motivace je intrapsychický proces, který vykrystalizuje v konečný vnitřní stav neboli motiv. Je však zapotřebí odlišit konečný cíl (druh vnitřního stavu) – uspokojení a prostředky k dosažení uspokojení. Motivy vycházejí z internalizace hodnot, mohou mít i velmi silný emoční náboj. „*Pojmy motivace a motiv vyjadřují postulované vnitřní procesy a stavy (strukturní prvky), které vysvětlují zaměřenost chování na dosažení určitého cíle. Vnější objekty nejsou nikdy motivy, nýbrž jen prostředky jejich realizace.*“ Nakonečný (1996, s. 7).

K motivaci Výrost (2008) sděluje, že motiv (pohnutka) je základním vnitřním zdrojem motivace. Každý motiv je součástí struktury motivačních dispozic osobnosti:

- Částečně vrozené motivační dispozice: biologické – primární potřeby (biologické)
- Částečně získané motivační dispozice – sekundární potřeby (sociální) se vytvářejí jako sociální zkušenost

„*Každé chování člověka je motivované, i když samotným člověkem nemusí být motivy zcela nebo vůbec uvědomovány. Někdy si člověk uvědomuje vnější cíl, ne však samotné motivy, které ho k němu podněcují nebo ho od něho odrazují. Někdy si uvědomuje část motivů určitého chování či činnosti, a nemusí to být právě ty hlavní, kdežto jiné motivy si neuvědomuje. Může se stát i to, že není ochoten připustit některé motivy před druhými lidmi i sám před sebou, protože jsou v rozporu s jeho jinými motivy a s požadavky společnosti.*“
Výrost (2008, s. 148)

Motivovanost podle Výrosta (2008) je určena výchozím stavem ve vztahu ke stavu požadovanému. Změna stavu a dosažení cíle jsou závislé na

- Síle podnětu
- Okolnostech, za nichž se má cíle dosáhnout
- Určení plánu, jak bude osoba postupovat, aby cíle dosáhla a dosáhla uspokojení.

Člověk obecně raději přijímá úkoly, u nichž si je jistý, že je zvládne. Těžkosti přemáhá s důvěrou ve své schopnosti. Při dosažení cíle se tato důvěra posílí a naroste sebevědomí.

1.4.1 Prosociální chování

(včetně darování finančních částek nebo darů, sympatie, porozumění pro tíživou situaci, nabídka pomoci a pomoc sama, ochota spolupracovat s dalšími subjekty při poskytování

pomoci, podpora) je považováno za vzorec chování. Vyjmenované druhy chování jsou vykonávány

- Bez vyzvání
- Na žádost o pomoc
- Na volání o pomoc

Prosociální chování je uplatňováno

- Osobám známým – ovlivnění rychlosti pomoci, přátelům se samozřejmostí, očekávání reciprocity v budoucnosti
- Osobám cizím – je ceněno více

Sociální psychologie hledá odpověď, proč se člověk chová prosociálně, jestliže nepřináší toto chování žádný zisk ani prospěch pomáhajícímu. Behaviorismus tvrdí, že chování je buď odměněno nebo potrestáno. Pokud prosociální chování zůstává bez odpovědi, vyhasne. Proto vzniká předpoklad, že prosociální chování je buď

- vrozené nebo
- vestavěné do motivační struktury každé osobnosti až během socializace.

Prosociální chování vychází z norem chování, které vyžaduje společnost. Interiorizované normy se pro někoho stávají zásadami, vnitřním přesvědčením, morálními principy. Při hluboké interiorizaci se normy zabudovávají do motivační struktury osobnosti a podílejí se na řízení chování. Berkowitz in Výrost (2008, s. 289) zmiňuje dvě normy, které nejvýznamněji motivují prosociální chování:

- Norma reciprocity – pomůžeme těm, kteří pomohli nám nebo očekáváme pomoc od těch, kterým jsme my pomohli (obecně oplácíme dobro dobrem).
- Norma sociální odpovědnosti – po posouzení příčiny stavu – kdy vyloučíme lenost žadatele o pomoc, jeho nedbalost apod. pomůžeme těm, kdo opravdu pomoc potřebují, bez ohledu na opětování pomoci.

Jak píše Musil J. V. (1996), osobní vlastnosti, které podmiňují prosociální chování, jsou z 50 % geneticky podmíněny, zbylých 50 % je přisouzeno vlivu socializace, především vlivu hodnotového zaměření rodičů. Vliv religiozity na prosociální chování však nebyl prokázán.

Nakonečný (2009, s. 226) vyjmenovává a člení skupiny pomoci:

„- *Plánovaná formální pomoc (například návštěvy nemocného) je určována řídicími principy morálky, což předpokládá rozpoznání nouzové situace.*

- *Spontánní neformální pomoc (například upozornit někoho, že má špatnou informaci) spočívá na efektivní empatii a předpokládá spoluúčast a soucit.*

- *Pomoc v nouzové situaci (například osobě postižené srdečním záchvatem) je řízena „sociálním humanismem,“ který je opět určován konativními aspekty (schopnost pomoci) a aspekty kognitivními (rozpoznání nouze).*

- *Pomoc v každodenní situaci (vhození nalezeného dopisu do schránky): uplatňuje se zde osobnost, respektive smysl pro sociální odpovědnost subjektu, a empatie.*

- *Nepřímá pomoc (dar pro dobročinnou organizaci) je řízena osobní morálkou za předpokladu sociální odpovědnosti a rozpoznání nouzové situace.*

- *Přímá pomoc (vložení se do ukončení sporu mezi dvěma skupinami) se vyznačuje smyslem pro sociální humanismus, soucitem a schopností pomoci.*

- *Osobní pomoc (pomoc příteli) je vyvolána soucitem a vyznačuje se empatií: anonymní pomoc (darování krve) je určována morálními principy a předpokládá rozpoznání nouzové situace a sociální odpovědnost.“*

Všechny výše popsané principy prosociálního chování nezdůvodňují příčiny tohoto chování – dosud není definována vyčerpávající teorie prosociálního chování. Autoři Hewstone, Stroebe (2006) se však pokusili definovat prosociálně orientovanou osobnost, k jejímž hlavním rysům chování patří rozvinutá empatie, sociální odpovědnost a vnitřní místo kontroly, které se všechny projevují ve spontánním prosociálním chování.

Pařízek in Hradečná a kol. (1998) informuje o 5 fázích mravního vývoje. Ve čtvrté fázi, zhruba ve věku 12 - 14 let se mění struktura mravního vědomí – rozšiřuje se oblast rozhodování, odpovědností, práv, pochopení rozdílnosti jiných lidí, rozvíjí se empatie. Pátá fáze je ukončením mravního vývoje člověka v dospělém věku, kdy si vyjasní své životní hodnoty, je plně odpovědný za své jednání, za celkový profesionální, zdravotní i sociální vývoj. Všechna stadia se vzájemně prolínají, během vývoje nemizí. Mravní vývoj je spojen s vývojem intelektuálním, volním i citovým, vývojem mravních zkušeností vlastních i ostatních lidí. Mravní vývoj je založen tedy i ve shodě s Janem Amosem Komenským na poznání, na jednání a na vzorech k napodobování.

1.4.2 Altruismus

je spojován s určitým sebeobětováním, je rovněž považován za motivaci. Je snahou pomoci druhému člověku v tíživé situaci, a to i bez ohledu na vlastní prospěch, vždy však v souladu se svou vlastní hodnotovou orientací. K výchově altruistické osobnosti je nejdůležitější prosociální chování rodičů a dospělých jako model chování, které dítě napodobuje. Souhlasíme s Hayesovou (2003, s. 137), že většina lidí jako společenských tvorů je schopna a ochotna jednat altruisticky, protože nejpřirozenější prvotní reakce na těžkou situaci je ochota spolupracovat, ne soupeřit. Badatelé tuto ochotu dosud nemají prozkoumanou, přestože zvláště v dnešní složité době je zapotřebí pochopit kořeny společenské harmonie. Na tuto problematiku nahlíží Hewstone, Stroebe (2006) z více rovin: individuální, biologické, interpersonální a v rovině sociálních systémů.

1.4.3 Empatie

je považována za princip prosociálního chování. Empatie je schopnost vcítit se do situace druhého člověka natolik, že dochází k podobným emocionálním rozpoložením a prožívání, usnadňuje rozeznání situace, která už pomoc druhé osoby potřebuje. Zároveň toto chování pomáhá omezit nepříjemný stav, ať už se jedná o bolest, strach, neštěstí člověka a snížení vlastního emocionálního napětí pomáhajícího.

Empatie je součástí emoční inteligence jednotlivce, projevem jeho emoční gramotnosti. Vede k nesobecké lásce, soucitu i altruismu. Emoční inteligenci tvoří schopnosti a postoje vyjádřené jedním slovem: charakter. Emoční gramotnost je úzce svázána s prohlubováním charakteru, s morálním rozvojem a v neposlední řadě se smyslem pro občanství. Goleman (1997, s. 270).

1.5 Sociální status

Sociální status Strieženec (1996) definuje jako postavení, zde myšleno postavení sociálního pracovníka, ve schématu sociálních vztahů na podkladě prestiže povolání. Status sociálního pracovníka se podle tohoto autora teprve vytváří.

Tématem sociálně psychologického výzkumu je i signalizace statusu – tj. znamení, že si člověk svou moc uvědomuje. Výzkum se zaměřuje na účinky neverbálních projevů na jiné osoby, jak popisuje Vybíral (2000, s. 79).

1.6 Sociální služby

Sociální služby pro účely Zákona č. 108/2006 Sb. se v § 3, písm. a) rozumí „*činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění, začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*.“ Zákon č. 108/2006 Sb. (2006).

Matoušek (2003b) kromě vyjmenování služeb (krátkodobé, dlouhodobé) poskytované oprávněným uživatelům, základní služby vymezuje na ubytování, stravování, hygienu, pomoc při zajištění chodu domácnosti, kontakt se společenským prostředím, poradenství, pomoc při prosazování práv a zájmů, služby výchovné, vzdělávací a aktivizační a psychoterapeutické služby. Služby dále člení na

- Klientské služby – poskytované klientům
- Administrativní služby (rozdělování dávek, problematika náhradní rodinné péče)

Problém nedostatku finančních prostředků v sociálních službách spatřují Krebs a kol. (2005, s. 270) v nevyhovujícím způsobu financování: reforma financování je tedy základním úkolem ke zlepšení fungování celého systému.

Musil L. (2004) doplňuje, že zákonodárci odpovědnost za poskytované služby přenechali obecním úřadům, kterým uložili jako povinnost zabezpečovat a zajistit snadno dostupné, vstřícné a komplexní služby. S decentralizací odpovědnosti však nešla zároveň decentralizace rozhodování o výdajích na sociální služby.

2 OBLASTNÍ CHARITA UHERSKÝ BROD

V úvodu této bakalářské práce jsme předeslali, že pracuji v Oblastní charitě Uherský Brod. Nejdříve jsem pracovala v Krizovém centru (nizkoprahové denní centrum), současně jako sociální pracovnice pro tři domovy pro seniory, tři pečovatelské služby, v azylovém domě pro matky s dětmi v tísní, v terapeutické dílně, Domovince – denní stacionář pro osoby s Alzheimerovou chorobou. Nedílnou součástí mé práce bylo rozdělování přímé pomoci rodinám s dětmi z prostředků Tříkrálové sbírky – tedy práce s rodinou v krizi. Postupně přibýly služby další, pracovaly jsme dvě sociální pracovnice na 1,5 úvazku, později dvě sociální pracovnice, každá s celým pracovním úvazkem. V současné době pro 3 domovy pro seniory (Nivnice, Slavkov, Vlčnov), 5 pečovatelských služeb (Bánov, Dolní Němčí, Horní Němčí, Korytná, Strání), výše zmíněnou Domovinku (Uherský Brod), Centrum seniorů – sociálně aktivizační službu (Uherský Brod) pracují dvě sociální pracovnice, tedy dva plné pracovní úvazky. Na jedné pracovní pozici se postupně prostřídaly sociální pracovnice, respondentky této bakalářské práce.

2.1 Charakteristika Oblastní charity Uherský Brod

Oblastní charita Uherský Brod je nezisková církevní organizace, která organizačně spadá pod Arcidiecézní charitu Olomouc a je součástí humanitární organizace Charita Česká republika. Byla zřízena zřizovacím dekretem ze dne 28.9.1992 Monsignorem Janem Graubnerem na základě stanov Arcidiecézní charity Olomouc. Oblastní charitě Uherský Brod byla delegována právní subjektivita ke dni 11.12.1992 dekretem ředitele Arcidiecézní charity Olomouc.

Předmět činnosti podle výpisu z Rejstříku církevních právnických osob z Ministerstva kultury je charitativní činnost, pořádání sbírek, účelových a humanitárních akcí, zřizování a provozování charitativních neziskových služeb, domovů, ústavů, zdravotnických a jiných zařízení.

Posláním Oblastní charity Uherský Brod je „*poskytovat sociální služby lidem v těžké životní situaci na principech křesťanské lásky. Prostřednictvím svých zařízení a služeb poskytujeme pomoc, podporu a poradenství v oblasti sociální a zdravotní péče.*“ Oblastní charita Uherský Brod. Výroční zpráva 2009 (2010, s. 6)

Cílem naší organizace je poskytovat pomoc, služby a péči všude, kde je zapotřebí, a to služby kvalitní a odborné. Podle potřebnosti občanů okruh služeb rozšiřujeme a přizpůsobujeme

jejich požadavkům. Jedním z nezanedbatelných cílů je dosažení stabilního postavení v síti registrovaných poskytovatelů sociálních služeb ve Zlínském kraji.

Naší **cílovou skupinou** jsou lidé v těžké životní situaci, kteří už svou situaci nezvládnou vyřešit vlastními silami, proto při řešení potřebují pomoc druhé osoby, poradit. Všechny tyto lidi vnímáme s ohledem na křesťanské hodnoty lidské bytosti, její jedinečnosti, důstojnosti a její svobody. Pomáháme všem bez rozdílu národnosti, rasy nebo náboženského vyznání. Pracujeme s profesionály i dobrovolníky.

Chceme upozornit společnost na nouzi a utrpení nejen v nejbližším okolí, ale i v kontextu širším, celosvětovém.

Naše organizace poskytuje své služby na území Uherského Brodu a v blízkém okolí pro široké spektrum jeho obyvatelů. Služby nabízíme především seniorům, osobám s mentálním i tělesným postižením, rodinám s dětmi, osobám bez přístřeší a ohroženým sociálním vyloučením.

Oblastní charita Uherský Brod nabízí služby ve všech formách podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 33:

- Služby pobytové
- Služby ambulantní
- Služby terénní

Jsme registrováni pro tato zařízení sociálních služeb podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách podle § 34:

- Denní stacionář
- Domov pro seniory
- Azylový dům
- Nízkoprahové denní centrum
- Sociálně terapeutická dílna

Oblastní charita Uherský Brod poskytuje následující služby:

sociální péče: Pečovatelská služba
Denní stacionář
Domov pro seniory

sociální prevence: Azylový dům

Nízkoprahové denní centrum

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se

	zdravotním postižením
	Sociálně terapeutická dílna
<u>další služby:</u>	Kuchyně s jídelnou
	Klub Siloe – pomoc lidem se závislostmi
	Probační a mediační služba
	Půjčovna kompenzačních pomůcek
	Pomoc z Tříkrálové sbírky
	Pomoc z Postní almužny

2.2 Definice služeb Oblastní charity Uherský Brod

V této části podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se budeme zabývat jen službami, v nichž jsou nebo byly sociální pracovníci – respondentky zaměstnány.

2.2.1 Domovy pro seniory

(1) V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,*
- b) poskytnutí stravy,*
- c) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,*
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- f) sociálně terapeutické činnosti,*
- g) aktivizační činnosti,*
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

Zákon č. 108/2006 Sb., (§ 49). V domovech pro seniory je těžiště práce sociálních pracovníků – viz pracovní úvazek.

Domovy pro seniory (Charitní dům sv. Andělů strážných Nivnice, Charitní dům sv. Petra a Pavla Slavkov, Charitní dům Vlčnov):

Charitní domy jsou domovy pro seniory, kde poskytujeme pobytovou službu rodinného typu v nepřetržitém provozu. Podle individuálních potřeb zajišťujeme komplexní péči seniorům,

kteří nemohou dlouhodobě ze zdravotních důvodů nebo z důvodu pokročilého věku zajišťovat své životní potřeby ve svých domácnostech a jejich rodina nemůže péči poskytnout.

Charitní dům Vlčnov



Obr. 1

Kapacita zařízení je 15 osob.

Úvazek sociální pracovnice: 0,35

Charitní dům Slavkov



Obr. 2

Kapacita zařízení je 12 osob.

Úvazek sociální pracovnice: 0,35

Charitní dům Nivnice



Obr. 3

Kapacita zařízení je 17 osob.

Úvazek sociální pracovnice: 0,35

2.2.2 Pečovatelské služby

Pečovatelské služby (Strání, Korytná, Horní Němčí, Dolní Němčí, Bánov):

Posláním bývalých tzv. Domů s pečovatelskou službou, v nichž zajišťujeme terénní pečovatelskou službu, je individuálně zajistit pomoc a péči osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Prostřednictvím úkonů péče, které si uživatelé nasmlouvají, jim chceme umožnit žít v klidném prostředí vlastního bytu se zajištěnou zdravotní péčí.

Pečovatelská služba v charitním domě sv. Václava Horní Němčí



Obr. 4

Kapacita služby je 5 uživatelů/den

Pracovní úvazek sociální pracovníce: 0,15

Pečovatelská služba Korytná



Obr. 5

Kapacita služby je 16 uživatelů/den.

Pracovní úvazek sociální pracovníce: 0,15

Pečovatelská služba Strání



Obr. 6

Kapacita služby je 36 uživatelů/den.

Pracovní úvazek sociální pracovníce: 0,15

Pečovatelská služba Dolní Němčí



Obr. 7

Kapacita služby je 38 uživatelů/den.

Pracovní úvazek sociální pracovníce: 0,15

Pečovatelská služba Bánov



Obr. 8

Kapacita služby je 22 uživatelů/den.

Pracovní úvazek sociální pracovníce: 0,15

2.2.3 Další služby

Denní stacionář Domovinka:

Denní stacionář Domovinka Uherský Brod je ambulantní služba, která je zaměřena na péči o osoby s Alzheimerovou chorobou a stařeckou demencí. Služba je poskytována po všechny pracovní dny. Naší snahou je individuální péčí oddálit umístění do ústavního zařízení. Cílem

je zachovat co nejdéle soběstačnost v základních lidských potřebách, kontakt se společenským prostředím, vyplnění volného času a vytvoření pocitu užitečnosti.

Denní stacionář Domovinka



Obr. 9

Kapacita služby je 10 uživatelů/ den.

Úvazek sociální pracovníce: 0,1

Sociálně aktivizační služba – Centrum seniorů Uherský Brod:

Centrum seniorů Uherský Brod je sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby s tělesným postižením. Jedná se o ambulantní službu, která je určena seniorům a osobám s tělesným postižením (od 27 let věku) bydlícím v Uherském Brodě a okolí. Prostřednictvím služby chceme motivovat naše uživatele k aktivnímu prožívání života. Podle přání a zájmů uživatelů zprostředkujeme kontakt se společenským prostředím, zajišťujeme sociálně terapeutické činnosti i pomoc při obstarávání osobních záležitostí a při uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Sociálně aktivizační služba – Centrum seniorů Uherský Brod



Obr. 10

Kapacita služby je 10 uživatelů/ den.

Úvazek sociální pracovníce: 0,1

2.3 Pracovní náplně

Pro dokreslení celkového obrazu práce sociální pracovníce v Oblastní charitě považujeme za důležité vědět více o jejich pracovních náplních, které se v jednotlivých službách liší jen v drobnostech.

2.3.1 Pracovní náplň v pečovatelské službě

- Respektuje nařízení vedoucí služby, v případě zásadní neshody kontaktuje ředitele OCH UB
- Dodržuje zákony, vnitřní předpisy, směrnice a řády
- Respektuje a dodržuje Etický kodex sociálních pracovníků a Kodex Charity České republiky
- Přijímá a eviduje žádosti zájemců o službu
- Jedná se zájemcem o službu, zjišťuje jeho cíl, plně informuje o požadované službě
- Poskytuje obecné sociálně-právní poradenství zájemcům, uživatelům příp. jejich příbuzným
- Vykonává sociální šetření, písemně ho zpracovává, o závěru informuje obec i vedoucí služby
- Vyrozmívá přijaté a odmítnuté zájemce o službu (osobně, telefonicky, písemně, mailem – na žádost zájemce)
- Odmítnutým zájemcům, kteří nesplňují podmínky cílové skupiny nebo požadují služby, které naše služba neposkytuje, nabízí informace a další alternativy potřebných služeb
- Zájemce odmítnuté z kapacitních důvodů vede v pořadníku
- Aktualizuje pořadník žadatelů podle data přijetí žádosti a podle jednotlivých služeb vždy na počátku čtvrtletí
- Aktualizované pořadníky rozesílá všem vedoucím projektů vždy počátkem nového čtvrtletí
- Koncem kalendářního roku nebo počátkem následujícího kalendářního roku telefonicky oslovuje všechny žadatele z aktuálního pořadníku, zjišťuje, zda zájem o službu stále trvá, zda nastaly změny (úmrtí, o kterém nejsme informováni, umístění v jiném zařízení, vše to, co jsme se v průběhu roku nemohli dozvědět), přeje štěstí a zdraví do dalšího roku

- U uživatelů, jejichž zhoršený zdravotní stav a úbytek duševních schopností vedou k neschopnosti právních úkonů, navrhuje rodinným příslušníkům možnost částečného nebo úplného zbavení způsobilosti k právním úkonům
- U uživatelů, kteří nejsou podpisu schopní, navrhuje a případně vyřizuje zvláštního příjemce důchodu ve spolupráci s rodinnými příslušníky
- Vede a sleduje data narození uživatelů, jubilantům od 70 let v pětiletém rozmezí (75, 80...) blahopřeje
- Podporuje, dohlíží na individuální plánování klíčových pracovníků a uživatelů v pečovatelské službě
- Kontroluje individuální plány všech klíčových pracovníků a jejich uživatelů-čtvrtletně (časové a věcné plnění, plnění cíle a vypracování individuálních plánů)
- V případě zájmu uživatele vyřizuje nebo pomáhá při vyřizování osobních záležitostí uživatelů na úřadech (fakultativní úkon)
- V případě, že jsme jediným poskytovatelem, hlásí změny v poskytování služby (hospitalizace, úmrtí, změna trvalého bydliště...)
- V případě, že nejsme jediným poskytovatelem, ale uživatel o to požádá, hlásí změny v poskytování služby
- Pravidelně měsíčně sleduje přijaté příspěvky na péči od obcí s rozšířenou působností
- Písemně zpracovává přijaté příspěvky na péči podle rodných čísel, podle typu služeb a jednotlivých konkrétních zařízení
- Písemně měsíčně posílá zpracovaný přehled přijatých příspěvků na péči
- Případné přeplatky a nedoplatky, přerušování poskytované péče, řeší s pracovníci soc. odborů příslušných obecních úřadů a s vedoucí služby
- Za součinnosti s vedoucí služby zhodnotí, zda se míra závislosti uživatelů nezhoršila
- V případě zvýšené míry závislosti na službě s uživatelem projednává, zda a jakým způsobem požádá o zvýšení příspěvku na péči
- Zabezpečuje archivaci a skartaci spisové dokumentace v rámci sociální služby (žádosti, oznámení o hospitalizaci, ukončení hospitalizace, PnP, výplatní sáčky...)
- Zjišťuje a zpracovává spokojenost uživatelů jak s poskytovanými službami, tak s personálem příslušné služby, a to minimálně 1 x ročně formou dotazníku, jinak průběžně rozhovorem s uživatelem
- Navrhuje témata vnitropodnikových směrnic a spolupracuje při jejich vytváření
- Podílí se na vytváření a úpravách formulářů používaných v sociální službě

- Podílí se spolu s týmem a metodičkou na tvorbě, úpravách a aktualizacích metodiky
- Podílí se na zavádění standardů do praxe
- Spolupracuje s vedoucí služby při řešení stížností a připomínek uživatelů
- Účastní se porad vedení
- Účastní se pravidelných provozních porad služby
- Účastní se porad o užívatelích, jejich individuálních plánech
- Účastní se nepravidelných tematických porad (Metodika, standardy, krizová situace, metodická konzultace...)
- Má povinnost dalšího vzdělávání podle zákona ve výši 24 hodin ročně, obnovuje si, upevňuje a doplňuje kvalifikaci
- Zpracovává absolvovaná školení, předává dále formou školící akce, započtené do vzdělávání personálu
- Informuje vedoucí, případně pracovníky o novinkách a změnách v sociální oblasti
- Je povinna jednou za rok absolvovat hodnocení své pracovní způsobilosti, ve spolupráci s vedoucí služby stanovit osobní plán rozvoje na příští období
- Na konci měsíce předkládá vedoucí služby měsíční harmonogram přítomnosti na službě na další měsíc
- Pravidelně absolvuje návštěvy na službě v rozsahu přepočteného úvazku, dle měsíčního harmonogramu
- Vede řádně evidenci přítomnosti na službě, nechává si ji podepisovat vedoucí služby
- Nepřítomnost na službě z důvodů změny v harmonogramu přítomnosti, PN, ŘD, školení apod. hlásí vedoucí služby
- Plní další úkoly nařízené vedoucí služby

2.3.2 Pracovní náplň v domově pro seniory

- Řídí se zákony, pracovním řádem, Metodikou a vnitřními směrnicemi OCH UB
- Řídí se etickým kodexem sociálních pracovníků
- Přijímá a eviduje žádosti zájemců o službu (vede pořadník pro CHD V – vede evidenci odmítnutých žadatelů)
- Jedná se zájemcem o službu v CHD V (podle domluvy) společně s vedoucí služby, v Uherském Brodě, zjišťuje jeho cíl, plně informuje o požadované službě, předává kontakty na jiné služby, učiní o tom zápis ve formuláři Jednání se zájemcem o službu

- Poskytuje obecné sociálně-právní poradenství zájemcům, uživatelům příp. jejich rodinným příslušníkům
- Vykonává sociální šetření spolu s vedoucí CHD V, písemně ho zpracovává, o závěru informuje obec a informuje přijaté a odmítnuté zájemce o službu (osobně, telefonicky, mailem) – písemně jen v případě jejich zájmu o písemné vyjádření
- Aktualizuje pořadník žadatelů do CHD V podle data přijetí žádosti (včetně žádostí kamkoliv) vždy na počátku čtvrtletí a následně předá i vedoucí služby
- V případě potřeby navrhuje rodinným příslušníkům možnost částečného nebo úplného zbavení způsobilosti k právním úkonům
- Sepisuje s nově přijatými uživateli Smlouvu o poskytování sociální služby, podle aktuálních změn Smlouvu doplňuje vzestupně číslovanými dodatky
- U uživatelů, kteří jsou zbaveni způsobilosti k právním úkonům, zajišťuje přítomnost opatrovníka k podpisu a objasnění smlouvy
- U uživatelů, kteří nejsou zbaveni způsobilosti k právním úkonům, ale nejsou schopni smlouvu podepsat, zajišťuje přítomnost pracovníka sociálního odboru
- U uživatelů, kteří nejsou podpisu schopní, navrhuje a případně vyřizuje zvláštního příjemce důchodu ve spolupráci s rodinnými příslušníky
- Vede a sleduje data narození uživatelů, jubilantům blahopřeje od 80 let v pětiletém rozmezí tj. 85 a 90 let, pak následně každý rok, viz Směrnice
- Podporuje, dohlíží a čtvrtletně – 2x za rok kontroluje individuální plánování klíčových pracovníků a uživatelů služby (časové a věcné plnění, plnění cíle a vypracování individuálních plánů)
- Spolupracuje s klíčovými pracovníky na tvorbě osobnostního profilu
- Pravidelně měsíčně sleduje, zpracovává a informuje o přijatých příspěvcích na péči, výstup posílá vedoucí služby vždy do posledního dne daného měsíce
- Hlásí veškeré změny v poskytování služby (hospitalizace, ukončení hospitalizace, změnu poskytovatele, úmrtí, přeplatky a nedoplatky příspěvku na péči, změna trvalého bydliště...)
- V případě zvýšené míry závislosti na službě s uživatelem projednává, zda a jakým způsobem zažádá o zvýšení příspěvku na péči
- Sleduje a písemně zpracovává důchody a platby jednotlivých uživatelů v úzké spolupráci s vedoucí charitního domu

- Sleduje zákonem stanovených 15 % minima z příjmu u uživatelů, jejichž důchod a příjmy nepostačují na platby
- V den výplaty důchodů rozváží a vyplácí důchody uživatelům
- Při úmrtí uživatele soustředí a sepisuje dokumentaci, kterou odesílá k dědickému řízení
- Řádně vede dokumentaci (žádosti, oznámení o hospitalizaci, ukončení hospitalizace, oznámení o úmrtí, PnP) v rámci sociální služby a předává vedoucí služby k archivaci a skartaci (co všechno – zapracovat do metodiky)
- Zjišťuje a zpracovává spokojenost uživatelů jak s poskytovanými službami, tak s personálem, a to minimálně 1 x ročně formou dotazníku, jinak průběžně rozhovorem s uživateli
- Podílí se spolu s týmem a metodičkou na tvorbě, úpravách, aktualizacích a zavádění Metodiky do praxe
- Spolupracuje s vedoucí služby při řešení stížností a připomínek uživatelů
- Informuje vedoucí, případně pracovníky o novinkách a změnách v sociální oblasti

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 KVALITATIVNÍ VÝZKUM

Praktická část naší výzkumné práce souvisí s částí teoretickou, na niž navazuje. Vychází z myšlenek z prostudované literatury, na kterou se odvoláváme v předcházejících kapitolách.

K bakalářské práci jsme si vybrali téma motivace k sociální práci. Toto téma jsme vybrali naprosto záměrně, protože je zaměřeno na oblast, v níž se denně pohybujeme a setkáváme se jak se seniory a s jejich rodinnými příslušníky, tak i s dalšími sociálními pracovníci v sociálních zařízeních, zdravotnických zařízeních i na úřadech. Sociální práci vnímáme jako velmi náročnou. Sociální pracovníci jsou denně nuceni řešit krizové situace, musejí bezprostředně reagovat a rozhodovat v zájmu uživatele, pomáhat mu jak nejlépe umějí, jsou permanentně vystaveny stresu. V neziskových organizacích jsou finančně nedoceny – finanční prostředky jsou značně omezené a každoročně nejisté. Proto nás zajímá, co sociální pracovníci k této práci přivádí, co je jejich motivací. Toto téma se také týká našich uživatelů, kteří jsou posledním článkem naší sociální práce co do pořadí, nikoliv důležitosti.

Po ztotožnění s výběrem tématu bakalářské práce jsme přemýšleli, jak pojmout výzkum. Chceme, aby naše práce přinesla efekt pro samotné sociální pracovníce, pro našeho zaměstnavatele, ale i pro naše uživatele.

Proto cílem výzkumu bakalářské práci by mělo být ještě důvěrnější poznání respondentek – sociálních pracovníků a jejich motivace k sociální práci. Poznání motivace přispěje k vyvození závěrů pro zaměstnavatele, k jakým oblastem směřovat dotazy při výběrovém řízení a při výběru nových sociálních pracovníků.

3.1 Výzkumný problém

Před zahájením výzkumu jsme prošli dlouhou přípravnou fází, v jejímž počátku jsme si zformulovali výzkumný problém:

Jaké faktory ovlivňují motivaci sociálních pracovníků Oblastní charity Uherský Brod k sociální práci?

Při formulaci výzkumného problému jsme si stanovili následující výzkumné otázky:

- *Co bylo rozhodující v motivaci k sociální práci?*
- *Lze zjistit konkrétní společnou situaci nebo událost, která o motivaci rozhodla?*
- *Lze zjistit změny motivace s postupem času praxe v oboru?*

Dál jsme zvažovali, který typ výzkumu použijeme. Rozhodli jsme se pro kvalitativní metodologii, která se nám pro zvolenou tematiku zdá nejvhodnější. Výhodou kvalitativního výzkumu je to, že předem nestanoví a neomezuje počet sledovaných proměnných a vztahů mezi nimi. Hlavním přínosem je tedy komplexnější porozumění problému. Z naší strany jde o pokus o hlubší sondu do nitra sociálních pracovníc, které nám to umožní.

3.2 Výzkumný vzorek

Při rozmyšlení naší bakalářské práce jsme si zprvu chtěli ve svém výzkumu vybrat jako respondentky sociální pracovníce neziskových organizací a organizací státních. V závěru výzkumu jsme hodlali zjistit, jestli jsou některé oblasti shodné, srovnatelné nebo odlišné. Toto pojetí výzkumu by však bylo příliš náročné a rozsáhlé, proto ho ponecháváme k zvážení dalším studentům, které by tato tematika zajímala.

Pro výběr respondentek jsme si zvolili metodu záměrného výběru. Nejprve jsem zamýšleli oslovit pět sociálních pracovníc naší organizace. Pátá sociální pracovníce však pracuje v jiném typu služby (azylový dům pro matky s dětmi v tísní), tedy s jinou cílovou skupinou, s jiným věkovým složením. Proto jsme se po zralé úvaze ustálili na službách, které poskytujeme seniorům a oslovili jsme všechny čtyři sociální pracovníce, které pracují nebo pracovaly kratší nebo delší časové období ve službách vyjmenovaných v 2.2.1 a 2.2.2. Výzkumný vzorek tedy byl ustanoven záměrně – tvoří ho čtyři sociální pracovníce Oblastní charity Uherský Brod, které z kolegiality i vlastního zájmu jsou ochotny se podílet na našem výzkumu.

3.2.1 Respondentka 1

- 25 let, vdaná, na mateřské dovolené - prvorozené dítě
- V OCH zaměstnaná 4 roky
- Velmi šťastné období celé mladé rodiny
- Z důvodu rizikového těhotenství rozhovor několikrát odložen
- Průběh rozhovoru byl podřízen potřebám dítěte (pláč, kojení)
- Rozhovor se rozběhl velmi plynule, jen zpočátku byla patrná určitá nejistota (kvůli diktafonu), která brzy pominula
- V průběhu přátelského rozhovoru bylo patrné jisté rozrušení, když se rozhovor zabýval tématem šikany, které evidentně nechtěla podrobněji popisovat

3.2.2 Respondentka 2

- 34 let, podruhé vdaná, z prvního manželství 2 děti, v lednu 2011 očekává narození dítěte s druhým manželem
- V OCH zaměstnaná 4. rok
- V průběhu posledního roku se vdala, otěhotněla, přestěhovala – prožívá složité, ale šťastné období
- Průběh hovoru jsme přizpůsobili zdravotnímu stavu respondentky, která musela přicestovat z místa bydliště, absolvovat vyšetření u svého gynekologa, přijít ke mně do bytu, kde byla poprvé, čekala ji zpáteční cesta vlakem do místa bydliště
- Rozhovor byl sice časově nejkratší, přizpůsobený časovým a zdravotním možnostem respondentky, ale velmi obohacující
- Respondentka si promýšlela odpovědi, pečlivě volila slova (zpočátku vnímala diktafon jako rušivý prvek), používala pro ni typické i archaické výrazy, promlouvala pro ni typickým tišším pomalejším hlasem

3.2.3 Respondentka 3

- 31 let, vdaná, 3 děti, na rodičovské dovolené
- V OCH zaměstnaná 7 let
- Prožívá pracovní velmi komplikované období
- S respondentkou se známe nejdéle, úzce jsem s ní spolupracovala
- Rozhovor proto probíhal velmi srdečně, bez sebemenších projevů nejistoty nebo napětí

3.2.4 Respondentka 4

- 36 let, vdaná, 2 děti, na rodičovské dovolené, nyní pracuje jako sociální pracovníce po dobu zástupu za mateřskou dovolenou
- V OCH pracuje 4. měsíc
- Prožívá složitou rodinnou i pracovní situaci – z důvodu vážného onemocnění manžela a nutnosti splácet hypotéku na dům musela zajistit náhradní péči o malého syna a najít si zaměstnání
- Pokračuje v magisterském studiu
- S respondentkou se známe teprve krátce, přesto rozhovor probíhal naprosto uvolněně, bez zábran, odpovídala ochotně, mluvení však komplikovaly záchvaty kašle (následek prodělaného vážného zápalu plic), proto interview bylo víckrát přerušeno

3.3 Metody získávání dat

Uplatněním zakotvené teorie v kvalitativním výzkumu samotný výzkum směřuje k návrhu teorie pomocí dat, které se humanitně zaměřený výzkumník snaží shromáždit pomocí různých metod a následně vysvětluje, jakou teorii je možné odvodit z nasbíraných dat o dané problematice (J. Hendl, 2005).

Vzhledem k tématu jsme se rozhodli pro následující **metody kvalitativního sběru dat**:

Metoda moderovaného rozhovoru (polostrukturované interview)

Rozhovor patří mezi nejčastější, nejvýhodnější, ale také mezi nejobtížnější metody získávání kvalitativních dat. Na rozdíl od nestrukturovaného rozhovoru, který plyne pokud možno bez zásahu tazatele, je strukturovaný rozhovor náročnější na přípravu. Před rozhovorem jsme si vytvořili schéma dotazů, které bylo rozčleněno do tří pomyslných skupin. V každé skupině jsme připravili otázky, které jsme se respondentkám chystali v průběhu rozhovoru položit.

První skupinu tvoří **dětství a rodina**. V bakalářské práci jsme do této skupiny přiřadili zážitky a aktivity, které se vztahují k vývoji v rodině.

Druhá skupina je vymezena **vzděláním**. Týká se jak základní školní docházky, tak i volby střední školy, případně vysoké.

Třetí skupina se týká **sociální práce** samotné.

V této části své práce se pokouším najít shodná data ve všech třech skupinách, a to u všech respondentek. Cílem výzkumu by měl být pokus o nalezení společných životních událostí, vlivů, které se mohly podílet na motivaci k sociální práci. Zároveň, pokud bych společné události a vlivy našla, by tato skutečnost mohla vést k hlubšímu poznání motivace.

Vytvořené otázky pro lepší orientaci v průběhu rozhovorů s respondentkami byly osnovou, kterou jsme však striktně nedodržovali, aby se respondentky mohly v polostrukturovaném rozhovoru svými myšlenkami ubírat tak, jak se jim osobně zdálo v dané chvíli a k dané tématice důležité.

Připravené otázky k polostrukturovanému rozhovoru:

Otázky první skupiny – dětství a rodina:

Jaké jsi měla dětství, jak jsi ho prožívala?

Měla jsi jako dítě domácí zvíře – zvířata?

Pečovala jsi o zvířata ráda, až do konce?

Měli jste v rodině seniora – seniory?

Podílela ses nějak na péči o seniora?

Máš z dětství obzvlášť silný zážitek nebo trauma?

Otázky druhé skupiny – vzdělávání:

Jak jsi prožívala povinnou školní docházku?

Byla jsi součástí dětského třídního kolektivu?

Jak ses rozhodovala pro střední školu? Pro vysokou školu?

Své vzdělání považuješ za dostatečné?

Otázky třetí skupiny – sociální práce:

Co tě ovlivnilo při výběru profesního zaměření?

Čím tě přitahovala sociální práce?

Co tě motivovalo k přijetí současného pracovního místa?

Splňuje tato profese tvá očekávání?

Co tě k sociální práci motivuje dnes?

Co tě dnes v sociální práci demotivuje?

Struktura otázek nám byla nápomocná při dlouhém rozhovoru, který se ubíral jiným směrem, než jsme mínili. Do rozhovoru jsme však nezasahovali, protože jsme očekávali, že díky poskytnuté volnosti se dozvíme informace, které by nám respondentka za jiných okolností nesdělila.

Během interview jsme se snažili do něho kvůli autenticitě zasahovat co nejméně. Respondentka se spontánně svěřovala, proto jsme do rozhovoru nevstupovali s očekáváním, že se dozvíme skutečnosti, které bychom se za obvyklých okolností nedozvěděli – a že tyto skutečnosti přispějí k výzkumu. Také se stalo, že respondentka odpovídala na otázku ještě před tím, než jsme ji položili. Otázky jsme vzhledem k vývoji a průběhu interview nekladli v přesném pořadí. V případě potřeby jsme se snažili k probíranému tématu doplňujícími otázkami vrátit.

K doplnění tématu jsme se rozhodli pro **metodu kvantitativního sběru dat:**

Forma **dotazníku** (řazení podle abecedy):

Jaké vlastnosti a dovednosti by měla podle tvého názoru mít sociální pracovnice?

Prosím seřad' podle pořadí důležitosti:

- Empatie
- Iniciativnost
- Komunikativnost
- Oddanost svým cílům
- Optimismus
- Sebeovládání
- Sebeuvědomění a sebedůvěra
- Svědomitost
- Umění naslouchat
- Vyrovnanost vůči emocionální zátěži

3.4 Realizace výzkumu

Do terénu jsme podle Švaříčka, Šedové (2007) vstupovali v roli „domorodce,“ tedy výzkumníka, který je členem skupiny, kterou zkoumá. Samotná realizace proběhla v několika termínech, na několika místech (v jejich domácnostech, v mé domácnosti), za ztížených okolností a organizačních podmínek. Všechny naše respondentky se nacházely v některé z nejdůležitějších životních fází ženy – těhotenství a mateřství. Situace se zkomplikovala mou dlouhou pracovní neschopností a také vážným zdravotním stavem a nemocničním pobytem jedné z respondentek.

Respondentka 1 byla těhotná, těhotenství bylo rizikové, proto byla v pracovní neschopnosti, termín setkání jsme proto kvůli tomu několikrát odsunuly. Nakonec jsme ani poslední domluvenou schůzku nestihly, respondentka 1 porodila zdravého syna a setkaly jsme se u ní v bytě, tedy nejpřirozenějším prostředí dne 10.12.2010.

Respondentka 2 byla rovněž těhotná, ani její těhotenství neprobíhalo standardně, trávila je kvůli zdravotním komplikacím v pracovní neschopnosti. I s ní jsme měly smluveno několik termínů, z nichž sešlo z výše uvedených důvodů. Protože jsem nakonec skončila v pracovní neschopnosti i já, respondentka 2 mě navštívila v dohodnutém termínu kontroly u gynekologa v mém bytě dne 28.12.2010. Rozhovor proběhl v určité časové tísní, kterou jsme nemohly ovlivnit. Počátkem ledna 2011 porodila zdravou dceru.

Respondentka 3 mě navštívila po předchozí domluvě (a několika změnách termínů) dne 30.12.2010. Protože u mě byla už víckrát, myslím, že zvolené prostředí nijak negativně neovlivnilo vedený rozhovor.

Respondentka 4 byla nucena také několikrát termín změnit – dříve kvůli pracovním povinnostem, onemocnění manžela a nakonec kvůli své hospitalizaci. Rozhovor se uskutečnil v přirozeném prostředí u ní doma, kdy jsem ji v hodinách svých povolených vycházek navštívila dne 27.1.2011.

Všem respondentkám jsme z etických důvodů předložili Souhlas s poskytnutím rozhovoru. Respondentky jsme vždy před započítím rozhovoru znovu informovali o účelu výzkumu. Zároveň jsme je požádali, jestli si můžeme náš rozhovor nahrávat na záznamové zařízení, konkrétně na zapůjčený pracovní diktafon. Ujistili jsme je, že všechny informace, které se dozvíme, zůstanou anonymní a budou použity pouze v našem výzkumu. Respondentky jsme dále ubezpečili, že je požádáme o autorizaci přepsaných rozhovorů. Respondentky svůj souhlas potvrdily svými podpisy v Souhlasu s poskytnutím a využitím rozhovoru, jehož podepsaný originál každý z nás obdržel.

Každý rozhovor jsme tedy nahrávali na zvukový záznamník, interview jsme ukončili, když byly zodpovězeny všechny otázky. Poté jsme rozhovor přepsali, bohužel diktafon byl staršího typu a nešel z těchto rozhovorů nahrát záznam do počítače. Zvukový záznamník jsme vždy ihned po přepsání rozhovoru předávali zástupci ředitele pro nutné pracovní využití.

K rozhovoru jsme měli přichystáno 16 hlavních otázek (okruhů), k nim další otázky doplňující. Rozhovor jsme začínali otázkami obecnými k navození příjemné a přirozené atmosféry. Se třemi respondentkami jsme se znali již delší dobu, s jednou respondentkou se známe poměrně nedlouho. Přesto byl u respondentky R1 a R2 zpočátku znát jistý ostych a formálnost (důvodem bylo odsouhlasené nahrávání na diktafon), který po několika minutách zmizel. Všechny respondentky se otevřeně rozpovídaly.

3.5 Způsob zpracování dat

Rozhovory všech čtyř respondentek jsme zaznamenávali na diktafon zapůjčený z práce, který jsme museli vždy ihned po přepsání rozhovorů vrátit k pracovním účelům. V průběhu interview jsme si dělali i drobné poznámky. Následně jsme provedli transkripci těchto rozhovorů. Transkripce není zcela doslovná, v textu jsme vynechali slovní vatu, vypustili jsme nepodstatné nebo opakující se části. Pro zachování autenticity jsme ponechali hovorové a nářečové výrazy, případně slova archaická. Zjištěná data jsme roztřídili do několika celků. K vytvoření těchto celků jsme využili analytickou techniku **otevřené kódování**, která je základem **zakotvené teorie**.

4 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V předešlé kapitole jsme popsali obecný způsob zpracování dat. Analýzou všech poskytnutých, zaznamenaných a přepsaných rozhovorů jsme vybrali pomocí otevřeného kódování několik desítek kódů, které jsme nejprve pečlivě roztřídili a potom rozdělili do kategorií, které chápeme jako stěžejní pro hledání odpovědi na výzkumnou otázku: „*Jaké faktory ovlivnily motivaci sociálních pracovníků Oblastní charity Uherský Brod k sociální práci?*“

V kategoriích se pokusíme hledat společné životní události a situace, které se mohly podílet na motivaci k sociální práci.

Každou kategorii dále rozebereme a udáme důvody, které nás vedly k tomuto závěru. Zkratkou R označujeme respondentku, číslem značíme identifikaci respondentky (např. R1 = respondentka 1). Číslo, které následuje identifikaci respondentky, značí číslo kódu v textu (např. R1, 22 = respondentka 1, kód 22).

Kategorie:

RODINA

ZVÍŘATA V RODINĚ

SENIORŮ V RODINĚ

TRAUMATA

ZÁKLADNÍ ŠKOLA

DALŠÍ VZDĚLÁNÍ

VÍRA

MOTIVACE K SOCIÁLNÍ PRÁCI

DEMOTIVACE

VLASTNOSTI

4.1 Rodina

Tato kategorie vznikla na základě následujících kódů:

- Pěkné dětství (R1, 1)
- Choroba maminky (R2, 1)
- Mezigenerační problémy (R3, 1)
- Složitě dětství (R4, 1)

Když jsme respondentku 1 poprosili, aby popsala, jaké měla dětství, otázku zopakovala, vzdychla a odmlčela se. Teprve po chvíli se o své rodině rozpovídala: „...mám spoustu bratranců a sestřenic...“ (R1, 2), „mám jednoho brácha,“ (R1, 3), „takže jsme si hodně vyhráli,“ (R1, 4), „vlastně všichni bydlí v jedné vesnici,“ (R1, 5), „ tak jsme se hodně navštěvovali.“ (R1, 6). Pokračovala: „Sice v rodině byl jeden větší problém se závislostí, takže jsme si to celkem všichni prožili...To je taková jedna negativní vzpomínka ...“ (R1,7) Vycítili jsme, že o této věci nechce hovořit. Přesto nás nakonec ujistila, že dětství měla pěkné.

Popisem dětství respondentky 2 prolíná „duševní onemocnění maminky. Lékaři jí několikrát změnilí název diagnózy, ale v příznamech byly vždycky deprese.“ (R2,1) „Byla několikrát hospitalizovaná v psychiatrické léčebně.“ (R2, 3), Příčina onemocnění byla zjištěna: „S největší pravděpodobností mají (deprese) základ v celiakii, která jí byla rozpoznána až po mnoha absolvovaných náročných vyšetřeních, až kolem 60. roku života.“ (R2, 16) Diagnóza byla docela osudová: „... byla zjištěna až na základě vyšetření lékaře mých dětí, který se velmi aktivně věnuje zmíněné chorobě, včetně aktivnímu vyhledávání nemocných, a to v rámci screeningu.“ (R2, 18) „Naštěstí“ děti jsou uchráněny takového průběhu nemoci, protože „ ji zjistili hned v útlém dětství“ (R2, 19), stejně tak byla diagnostikována i respondentka 2 i s dalšími alergiemi (R2, 20). Přesto nás ujistila: „Ted' jsem hodně zastínila všechny krásné chvíle, které jsem v dětství zažila,“ (R2, 14), „ přes všechny tyto události mohu říci, že jsem žila v milujícím prostředí rodiny.“ (R2,15). Průběh dětství ovlivnilo i přestěhování „do malé obce, kde byli snad všichni nějakou měrou příbuzensky provázaní.“ (R2, 28) Zde „rodina působila poněkud exoticky, jak jménem, tak vzděláním a zájmy rodičů.“ (R2, 29) Upřesnila: „Je to zvláštní, ale dříve působil vysokoškolsky vzdělaný člověk na vesnici poněkud exotickým dojmem, tím spíše, pokud se nezapojoval do společenského dění obce.“ (R2, 30) Na fungování její vlastní rodiny se podílela nemoc dětí: „Studium jsem z rodinných důvodů nedokončila.“ (R2, 36) Nejdříve „... přišla rodina, pak péče o děti.“ (R2, 37) s tím že „ S dětmi jsem byla dlouho doma, z důvodu jejich zdravotního postižení.“ (R2, 38)

Respondentka 3 se v rozhovoru celkem třikrát vrací k problému v rodině: „Co si pamatuju a co mně nejvíc ovlivnilo, to byly problémy maminky s babičkou – tchýně a nevěsty,“ (R3,1) a dále „to jak já jsem byla mezi nimi - to mě ovlivnilo a ovlivňuje dodnes.“ (R3, 2) Pokračuje: „Naši to neměli sami se sebou moc vyřešené...“ (R3,3) a v podstatě totéž je řečeno ještě jednou: „Protože rodiče, jak to neměli vyřešené tehdy, tak to nemají i dnes, to bych nechtěla prožívat znovu.“ (R3, 7) Do dospělého života si bere ponaučení: „Snažím se to dělat jinak než jsem to zažila...“ (R3, 5) a „...snažím se tomu předejít i v rodině i v práci

– abychom spolu nebojovali, ale aby se věci vyříkaly. Je to pro mě poučení – to, co nechci, aby se dělo.“ (R3, 6) Definitivně o svém dětství tvrdí, že neměla ideální dětství.

Respondentka 4 se k otázce na své dětství vyjadřuje s povzdechem jednoslovně: „Složitě.“ (R4,1) Ještě upřesňuje: „Jsem ze slabších sociálních poměrů.“ (R4, 2) Rodiče charakterizuje „...otec je cholerik, fyzicky ubližoval mamce, mamka je nevýrazná.“ (R4, 3) a k dotazu na sourozence odpovídá: „Mám – starší bratr, mladší sestra, dnes udržujeme jenom formální vztahy.“ (R4, 5) Otec byl vzhledem k uvedeným skutečnostem dominantní osoba v rodině, často se k němu vrací: „... nás nepřiměřeně trestal.“ (R4, 4) a „Otec jednu dobu moc pil, tam bylo to jeho chování znásobené tím, že měl úraz, o kterém nevěděl (kus skřídlice v hlavě), to se znásobilo po vypití alkoholu. Po operaci se to zlepšilo.“ (R4, 6) Pokračuje: „Byl hodně žárlivý, vulgární, potom i mamka. Bratr to dnes nesnáší, sestra je taky dnes sprostá, je hodně po tatkově.“ (R4, 7) Ve vztahu k dětem otec „měl nerovný přístup.“ (R4, 8) „Otec se víc bavil a hrál s jinýma dětma než s námi, říkal, že doba je tvrdá, abychom si zvykli.“ (R4, 9) K sociálním poměrům dodává: „Neměli jsme vlastní pokojíček. Měli jsme dvě místnosti, obývací s ložnicí pro ně, náš pokoj bez přirozeného světla, jen s oknem do chodby.“ (R4, 12) Nakonec uzavírá: „Naši měli velikášské plány, ale nic nedotáhli do konce.“ (R4,11) Rodiče si na její studium musejí půjčovat peníze, nemohla si finančně dovolit co její vrstevníci: „...kamarádi chodili do cukrárny, než jel autobus domů, ale já ne, protože jsem si to nemohla dovolit.“ (R4, 57) Svoje finance se sama aktivně snaží řešit – chodí každou sobotu na brigádu do mlékárny. V pozdějším věku se při nejbližší příležitosti snaží od rodiny odpoutat a postavit se na vlastní nohy, protože dosavadní způsob života (především rodičů) jí vadí. Po maturitě se od rodičů odstěhovala.

U všech čtyř respondentek jsou v popředí rodinné problémy v jejich dětství – v každé rodině jiného druhu, přestože dvě z respondentek vidí v globálu své dětství jako dobré.

4.2 Zvířata v rodině

Potřeba pečovat o zvířata, dětská zodpovědnost za život zvířete je důležitou součástí výchovy, která ovlivní i život dospělého. Tato kategorie je nejméně obsáhlá, vznikla na základě následujících kódů:

- Zvířata má ráda (R1, 13)
- Starost o zvířata do konce (R2, 23)
- Hodně zvířat (R3, 9)
- Souznění (R4, 21)

Respondentka 1 přiznala, že v dětství „...měla psy i kočky, vlastně je má doted'ka...“ (R1, 8). Rodiče jí říkali „kočičí máma, protože opečovávala všechny zatoulané a vyhozené koťata z okolí.“ (R1, 10, 11).

Respondentka 2 uvádí, že „Jako dítě jsem měla několik křečků“ (R2, 22) a pokračuje: „...u babičky jsem měla vždy nějakého králíka, o kterého jsem pečovala.“ (R2, 23).

Respondentka 3 popisuje se smíchem: „...jsem takový zvířomil - měli jsme zvířat habaděj – měli jsme ptáčky, měli jsme psa nebo psy...“ (R3, 9), vzápětí však dodává: „...ale neuměla jsem se moc starat, neměla jsem tu zodpovědnost, potom mě to přestalo bavit, ale zvířata jsem chtěla a měla – naučila jsem je na vzduch – žrát.“ (R3, 10) Vzpomněla si na to, že její bratr jim zvířata rád zabíjel - papouška a kuřátka zabil. Jak to bývá běžné, zpočátku se o zvířata starala, později už tuto povinnost převzali rodiče.

Respondentka 4 tvrdí, že „doma měli zvířata všechny, i divoké – jezevce, srnky, jelena, kuny, fretku“ (R4, 13) „– škola se k nám chodila dívat jak do ZOO. Všechny zvířata, 40 kačen, husy, divoké i domácí, 4 prasata.“ (R4, 14) O tato zvířata se musely starat i děti, a protože podle tvrzení a pokynů otce měli za zvířata zodpovědnost, nejdříve dostaly nažrat zvířata, potom teprve jedli děti a dospělí. Doma měli vždycky perské kočky, se kterými měla bližší vztah. „Pro svou potěchu jsem měla v 16 letech psa.“ (R4,20) Zde popisuje svou zkušenost s propojením, kdy na ni čekával připraven u dveří a očekával její příchod, takže rodiče přesně věděli, kdy přijede. Po zamyšlení a úvaze vyřkne: „Souznění – teď uvažuju, že jsem ho měla ráda snad víc, než přítele...“ (R4, 22)

Všechny respondentky během dětství měly domácí zvířata jako mazlíčky, staraly se o ně až do jejich konce. Jedna respondentka nakonec péči o mazlíčky nechala na rodičích, protože ji nevedli k plné zodpovědnosti za svěřené živočichy. Další respondentka byla plně zapojena do péče o veškeré zvířectvo – jako svou povinnost.

4.3 Senioři v rodině

Přítomnost seniorů – dědečků a babiček v rodině je pro děti přínosem v době, kdy jsou ještě v plné síle, ale i v době nemohoucnosti, kdy děti vidí názorný příklad rodičů, kteří se o svého seniora buď postarají v domácích podmínkách nebo jsou nuceni ho dát do domova pro seniory. Děti se učí mezigenerační solidaritě, empatii v přirozeném prostředí rodiny, tentýž přístup ke stáří pak jednou zřejmě uplatní později ve svém životě.

Tato kategorii charakterizují následující kódy:

- Nezažila, že by o ni (prababičku) pečovali nebo o někoho takového (R1, 23)
- K babičce jezdila na návštěvy a na prázdniny (R2, 24)
- Druhý dědeček, otec od maminky, byl alkoholik (R3, 24)
- Proto rok bydlela s prababičkou (R4, 39)

Respondentka 1 podotýká, „že zažila jen na chvílunku prababičku,“ (R1, 21), která však u nich v rodině přímo nebydlela, takže nezažila na vlastní kůži, že by o někoho pečovali. Naopak babičky a dědečkové byli v produktivním věku, „chodili do práce, nemohli nás ani hlídat.“ (R1, 25)

Respondentka 2 byla stručná, sdělila, že společně s nimi ve společné domácnosti prarodiče nežili, ani v jedné vesnici, „jezdila k babičce jen na návštěvy a prázdniny.“ (R2, 25)

Respondentka 3 jako dítě žila v domě, kde v patře žila se svými rodiči a sourozenci, v přízemí bydlela babička i dědeček, kterého měla velmi ráda, ale který zemřel poměrně brzo, žádnou péči nepotřeboval. Zato z druhé strany, „otec od maminky, byl alkoholik, který měl uřezané obě nohy.“ (R3, 24) Na děti byl hodný, „ale na babičku byl zlý i před vnuky a škaředě jí nadával.“ (R3, 26) Ošetřování uřezaných pahýlů respondentka 3 v dětství na rozdíl od své sestry nezvládala. „Babička o dědečka pečovala, tam jsem viděla tu obětavou péči.“ (R3, 27)

Respondentka 4 popisuje, že „měla dvě babičky, ty už umřely dřív.“ (R4, 33) Dědečka z matčiny strany poznala až jako dospělá žena, protože v mládí odešel od rodiny a se svými dětmi se vůbec nestýkal. Dnes ho respondentka 4 pravidelně navštěvuje v domově pro seniory. Druhý dědeček jí zemřel, když chodila do 7. třídy. „Prababička z toho byla hrozně špatná – přežila dva syny, špatně to nesla.“ (R4, 38) „Já jsem rok bydlela s ní, domů jsem chodila jen se najíst a vykoupat.“ (R4, 39) A uzavírá: „Jinak jsem byla s ní, byla sice na všechno samostatná – jen ta samota ji hrozně tížila.“ (R4, 40)

Respondentky 1 a 2 poznaly své babičky a dědečky v produktivním věku, kdy za nimi chodily a jezdily na návštěvy, ale jejich babičky a dědečkové nepotřebovali žádnou starostlivost a péči. Respondentka 3 v rodině zažila přímou péči o svého problematického dědečka, sama se na ní částečně podílela, viděla obětavou péči babičky, která ho doopatrovala do smrti. Tento obětavý přístup ji možná inspiroval i pro její budoucí práci. Respondentka 4 se empaticky vcítila do potřeb své prababičky po smrti jejího syna, svého dědečka. Rodiče tuto situaci pomoci řešili tím, že ji nechali bydlet u prababičky, aby jí pomáhala snášet samotu a tíživou psychickou situaci – určitě nesnadná role pro pubertální dítě.

4.4 Traumata

Každý člověk jako osobnost projde ve svém vývoji traumatickými událostmi, které mohou doživotně ovlivnit nebo průběžně ovlivňovat jeho život. Záleží, jak se k traumatům člověk postaví, přetransformuje je z negativa na pozitivum podle rčení co tě nezabije, to tě posílí...

Tato kategorie je počtem kódů téměř shodně zastoupená. Vznikla na podkladě těchto kódů:

- Pobyty v nemocnici (R1,16)
- Strach o nemocnou mámu (R2, 7)
- Pobyty v oční škole (R3, 13)
- Otrava muchomůrkou zelenou (R4, 23)

Respondentka 1 nezahájila školní docházku v první třídě základní školy dobře – hodně těžce si zlomila ruku, byla na operaci a poté strávila v nemocnici tři měsíce. Staženým hlasem přiznává: „*Nooo, bylo to hodně silné, co mně vadilo, ale... naštěstí jsem tam netrávila vánoce.*“ (R4, 18) Vzpomíná, že Mikuláše tam prožila jako „*fakt drsný zážitek,*“ (R1, 20) kdy viděla čerty a bála se jich. Trauma pokračovalo návratem z nemocnice do školy, protože učitelka nebrala v úvahu, že dlouhou dobu scházela, nepřistupovala k ní individuálně, naopak „*dostala pětku, že jsem neměla domácí úkol. Mě se to tehdy hrozně dotklo, když jsem nebyla ve škole.*“ (R1, 29). Škola ji traumatizovala i později, na druhém stupni, kdy hodnotí, že „*na ten (druhý stupeň) nevzpomíná dobře*“ (R1, 30)

Respondentka 2 prožívala traumatizující situace často kvůli nemoci své maminky. Když jí bylo asi pět let, „*maminka nás všechny večer zamkla doma a utekla. Do dnešních dnů se mi vybavuje, jak táta odvrátil zámek od dveří.*“ (R2, 5) „*...my pak chodili v noci po polích a volali mámu.*“ (R2, 6) Ve věku 17 let zažila o maminku velký strach, protože ta trpěla i na úporné migrény, na niž si vzala záměrně mnohem víc léků. Ten den byla i na injekci proti depresím. Výsledkem byla otrava. Respondentka 2 ji našla doma, jak spí. Nereagovala však na ničí hlas. „*Ležela mi na klíně a já na ni jen bezradně volala. Táta tehdy utíkal volat záchranku. Doba, kdy jsem zažívala bezmoc, se mi zdála nekonečná.*“ (R2, 9) Záchranáři jednali rychle, maminku odvezli. „*Zůstalo jen veliké pusto, strašný strach a nejistota.*“ (R2, 10) Respondentka prožívala bolestivě opakované návraty maminky do psychiatrické léčebny, rovněž dobu, kdy zůstávali jen s tátou. Zažívala nejistotu, když mnozí lékaři tvrdili, že maminka má zřejmě rakovinu, přesto, že všechny možné výsledky byly negativní. Maminka sama, pod vlivem depresí, vyjadřovala mnohokrát své přání vzít si život. „*Po oné příhodě jsem všechny vyhrůžky brala velice vážně.*“ (R2, 13)

Respondentka 3 opakovaně jezdila kvůli oční vadě do oční školy do Kroměříže, a to od školky pravidelně vždy jednou ročně na dobu zhruba dvou měsíců v průběhu asi pěti let. Rodiče ji o víkendu jezdili navštěvovat. „Vím, že jsem plakávala, když odcházeli v neděli, že jsem jim mávala...“ (R3, 19) Respondentka líčí, že se v noci bála a nemohla spát. „To mně až teď dochází – že mě i sestřička napomínala, nemám z toho nějaké velké trauma, ale tento zážitek si vzpomínám.“ (R3, 16) I přes toto ubezpečení se témata nespavosti a strachu objevují každé třikrát... Děti si v noci vyprávěly strašidelné historky o tom, že je vedle blázinec, kde je kostlivec. Rodičům se nepsvěřila, prožívala to sama. Naopak si vzpomíná, „že tam byla nějaká špatná sestřička, že na nás byla zlá, byla stará, protivná, nepříjemná.“ (R3, 20) Jiné sestřičky jí někdy dovolily být v noci na sesterně. Trauma v osamění prohlubovaly myšlenky na to, co je doma mezi babičkou a maminkou, plánovala jim říct, že si něco udělá, když to nebudou řešit.

Respondentka 4 si prošla několikero závažnými situacemi. Jako první takovou situaci líčí svůj dvouměsíční pobyt v nemocnici v Bratislavě, kam ji v první třídě odvezli po otravě muchomůrkou zelenou s očekáváním, že umře. „Byla jsem první v republice, koho tam zachránili.“ (R4, 28) Tvrdí, že „ten den, co mě přivezli, umřela celá rodina, den před tím děti dvojčata.“ (R4, 29) Z této situace byli podle ní traumatizovaní spíš rodiče. Respondentce 4 zůstal z tohoto nemocničního pobytu důsledek: protože tehdy neměli místo a musela spát v postýlce pro malé děti, která jí už tehdy byla velmi malá – dodnes spí v poloze skrčence. V nemocnici se navzdory tomu, že byla tři týdny upoutaná na lůžku na kapačkách, že se znovu učila chodit, cítila dobře. Přispívala k tomu „hrozně hodná sestřička – nosila mi hrozny, omalovánky, chodila za mnou i mimo pracovní dobu – dělala mi náhradní rodinu. Neměla jsem pocit strádání. Tu bych chtěla najít přes Poštu pro tebe.“ (R4, 31) Personál k ní vodil ostatní děti ji ukazovat jako příklad dobré praxe – přestože byla upoutaná na lůžku, na kapačkách – že to statečně snáší a nebrečí, že je hrdinka. Také „doktoři se chovali hezky, brali mě na pohádky do doktorské místnosti.“ (R4, 32) Další traumatizující zkušeností bylo přepadení v zimě, za tmy, při návratu z tréninku, v jejích 10 letech třemi Romkami, které na ni „vyskočily, začaly mě bít, trhat vlasy, byla jsem celá zkrvavená a zachránila mě právě ta holka, kterou jsem já dřív ochraňovala. A řekla: Teď jsem ti to oplatila, teď jsme vyrovnané...“ (R4, 42) Třetím traumatem je chování středoškolského profesora: „Ten mi hned v prvním ročníku řekl, že pokud neodejdu v pololetí, postará se o to, že neodmaturuju. Neodešla jsem. Ale kvůli němu jsem přerušovala čtvrtý ročník, dodělávala jsem maturitu potom. Dneska to jeho chování vidím jako šikanu z jeho strany, psychický teror.“ (R4, 60)

V této kategorii shledáváme v nemocničních pobytech shodný prvek. Je vidět, jak přístup personálu může ovlivnit průběh hospitalizace a jeho celoživotní vnímání. Strach o rodinného příslušníka, který je opakovaně hospitalizovaný, do této kategorie také patří. Dojmy a pocity mohou později vést ke snaze pomáhat na základě vlastní zkušenosti, ať kladné nebo záporné. Rozhodně vedou k hluboké empatii, alespoň u našich sociálních pracovníků.

4.5 Základní škola

A právě zde se projevuje chování pedagogických pracovníků, které je rozhodující k vytvoření kladného postoje a škoře a ke vzdělávání obecně, k prožívání úspěchů nebo neúspěchů, případně až k pedagogofobii (R3). Kategorie vznikla na základě těchto kódů:

- Nezačleněna do kolektivu (R1,37)
- Do kolektivu nezapadla (R2, 27)
- Bez kamarádky (R3, 34)
- Nezapadla mezi „pubertáky“ (R4, 49)

Respondentka 1 chodila do základní školy na prvním stupni ve své obci, vzpomíná na toto období dobře kromě první třídy a návratu z dlouhé hospitalizace. Na druhý stupeň musela dojíždět do sousední obce. Na druhý stupeň nevzpomíná dobře, cítí i dnes znechucení, „protože tam byla na mě jedna učitelka zasedlá.“ (R1, 31) Pochvaluje si třídní kolektiv, „to jsme měli skvělou třídní učitelku, která nás dokázala jako třídu stmelit.“ (R1, 33) Přesto neměla k sobě nikoho ve třídě, „tak jsem si to vyloženě vytrpěla – ne že by mi někdo ubližoval,“ (R1, 12) „ale proto, že jsem k sobě neměla nikoho blízkého, stejné povahy.“ (R1, 13)

Respondentka 2 se přistěhovala do malé obce v první třídě, zdůrazňuje, že v tom vidí souvislost s tím, že nezapadla do kolektivu třídy. Stručně uzavírá: „Se školní docházkou jsem jinak problémy neměla.“ (R2, 31)

Respondentka 3 na otázku školní docházky reaguje povzdechem a slovem katastrofa. Popisuje závažnou situaci, kdy do školy ráda nechodila: „... bála jsem se naší paní učitelky, my jsme měli hrozně přísnou učitelku a já jsem se jí hrozně bála až do páté třídy na prvním stupni.“ (R3, 30) Strach gradoval tak, že ji bolívalo břicho. Nicméně se naučila situace využívat a bolesti břicha uměla i simulovat. „ Já jsem se vůbec nesvěřovala. Já jsem simulovala bolesti břicha, rodiče se mnou jezdili po různých vyšetřeních, ale v té době nikdo ani nezjišťoval, z čeho by to mohlo být.“ (R3, 31) Tvrdí, že na základní školu ráda nechodila. Na prvním stupni

jí dělaly děti naschvály a schovávaly se jí, tehdy neměla ani bližší kamarádku. „Ale na druhém stupni už jsem procházela v pohodě, bez problémů, vycházeli jsme dobře. Tam už jsem měla bližší kamarádku, to bylo fajn“ (R3, 36)

Respondentka 4 od dětství působila multikulturně: na popud učitelky, která se zřejmě osobního kontaktu obávala, navštíví rodinu romské spolužačky. Tam ji nadchla družná atmosféra. Romů se vždy zastávala, stejně jako všech znevýhodněných a slabších. Cítí se ukřivděně: „...učitelé mi nedali jedničku, ani když jsem uměla, protože rodiče nebyli v KSČ, ani se nikdy nikde neangažovali.“ (R4, 48)

4.6 Další vzdělání

Tato kategorie byla nasycena následujícími kódy:

- Sociální oblast (R1, 51)
- Nekončící proces (R2, 49)
- Celoživotní záležitost (R3, 56)
- Střední škola ji nebavila (R4, 55)

Respondentka 1 si po základní škole vybrala sociální zaměření školy střední, s obory vychovatelství a pečovatelské péče. Respondentka 1 se posléze zaměřila na „vychovatelství, to potom chtěla dělat.“ (R1, 54), protože „Pečovatelské jí moc nebralo“ (R1,55) Studium na střední škole si chválí, především široký záběr všech výchov i odborných předmětů, které probírali do hloubky. Stejně tak je spokojená s denním bakalářským studiem, naopak na magisterském studiu postrádala praxi, kam by uvedla naučené teoretické poznatky a vědomosti.

Respondentka 2 po gymnáziu studovala biologii v oboru agroekologie, které však z rodinných důvodů neukončila. Protože však rozhodně „chtěla dodělat vysokou školu“ (R2, 40), šla si za svým cílem. Po konverzi si vybrala školu, která vyhovovala jejímu novému cítění – „Dálkové studia na VOŠ –CARITAS, školy zaměřené na sociální a charitativní činnost.“ (R2, 42) Tato škola podle mínění respondentky 2 má nejen vhodně zvolené vyučovací předměty, ale pedagogové se kromě přednášení soustavně věnují i formaci osobností studentů. Respondentka 2 je přesvědčena, že „Škola jí dala pevné a kvalitní základy.“ (R2, 50)

Respondentka 3 se po osmé třídě základní školy přihlásila na střední pedagogickou školu, kam se však nedostala. O rok později dala na radu rodičů a přihlásila se na rodinnou

školu. Už tehdy byla rozhodnutá pracovat s lidmi raději než s čísly. Po střední škole, kterou absolvovala bez problémů, pokračovala v dalším studiu. Tvrdí, že sice „*Je to dobrý základ*“ (R3, 53), ale je zapotřebí „*Orientovat se víc v praxi*“ (R3,55), protože sice „*Škola připraví spíš na práci úřednice na sociálním odboru*“ (R3, 52), avšak „*Je potřeba získat tu zkušenost samotnou.*“ (R3, 54)

Respondentka 4 po ukončení základní školy chtěla jako sportovně zdatná žákyně na sportovní gymnázium, kam se nedostala. Ještě dnes z jejích slov vyznívá přesvědčení o tehdejší nespravedlnosti. Nakonec studovala na výběrovém gymnáziu ve 14 kilometrech vzdáleném městě, kde zažívala problémy s vyučujícím. Po střední škole pracovala, teprve později jako vdaná žena a matka, v době, kdy stavěli rodinný dům, se musela „*Rozhodnout mezi ekonomikou a psychologičt.*“ (R4, 69) Nejraději by se naplno věnovala studiu psychologie, ale „*Psychologie byla daleko, tak to skloubila v sociální pedagogice.*“ (R4, 73) Stejně jako její kolegyně tvrdí, že „*Škola dá teoretické základy, z nichž většinu ani nevyužijeme.*“ (R4, 85) a že „*Nejdůležitější je praxe.*“ (R4, 86)

4.7 Víra

Tuto kategorii jsem vytvořila na základě těchto kódů:

- Velká role (R1,85)
- Konverze (R2, 39)
- Drží nad vodou (R3, 50)
- Klinická smrt (R4, 74)

Respondentka 1 vyrůstala ve věřící rodině, která víru i pravidelně praktikovala. Pod vlivem rodiny zřejmě začala vyhledávat společnost stejně smýšlejících mladých lidí, které našla v tzv. „spolču.“ Zde ji ovlivnil v jejím světovém názoru člověk nejpovolanejší: „*Jáhen ji trochu jinak nasměroval k víře.*“ (R1, 46) Podle jejích vlastních slov o víře sama začala hodně a intenzivně přemýšlet, hlavně však v klidu, zahradě, tichu a především o samotě. Ve věku zhruba 15 let, po fázi samostatného vývoje „*V pubertě se to upevnilo, kdy hledala sama.*“ (R1, 48)

Respondentka 2 byla nejstručnější, ačkoliv její vývoj byl zajímavý. K víře se dostala až jako dospělá žena. Po konverzi se změnil i její osobní život, v práci zdůrazňuje, že „*Základem a hnací silou práce je jí Bůh.*“ (R2, 58)

Respondentka 3 rovněž pochází z praktikující křesťanské rodiny, kde sice víra měla své přední místo v hierarchii hodnot, ale uvnitř rodiny probíhaly mezigenerační konflikty a střety. Respondentka říká, že skutečnost, že je z věřící rodiny, se nepodílela na motivaci k sociální práci. „*Tehdy tam víra roli nehrála.*“ (R3, 49) Zato v nynějším životním období si je vědomá, že „*Ted' ji víra drží nad vodou.*“ (R3, 50)

Respondentka 4 se o své víře rozpovídala nejvíce. Pochází z rodiny ryze ateistické a „*K víře vůbec nebyla vychovaná.*“ (R4, 77) Přiklonila se k víře až jako dospělá žena. Přivedlo ji k tomu rozhodnutí mít svatbu v kostele, jako doživotní potvrzení chápání tohoto svazku. Při docházení na tzv. poučení snoubenců se setkala se zajímavým člověkem – jáhnem, který ji ovlivnil ve velkém životním rozhodnutí. „*Jáhen ji přivedl k tomu, že se nakonec nechala pokřtít.*“ (R4, 80) Další velké životní rozhodnutí nechala na „Božím“ řízení v době, kdy intenzivně řešila dilema, co studovat: ekonomii nebo psychologii? „*Řekla jsem si, že Pánbůh rozhodne.*“ (R4, 70) „*Druhý den ráno jsem přesně věděla, že si dám přihlášku na sociální pedagogiku.*“ (R4, 71) Jako nejklíčovější událost ve vztahu k víře však spatřuje v zážitku klinické smrti, kterým prošla. Líčí ho jako emotivně velmi silný a velmi příjemný pocit spojený s dojmem všudypřítomnosti a věčného úsměvu. Přesto se musela vrátit zpět. „*Od té doby začala víc uvažovat o Bohu.*“ (R4, 76) I dříve, v době studia na gymnáziu, se jí zdálo setkávání s lidmi věřícími jako zvláštní. Přesto sama byla odevždycky osoba věřící, „*vždycky připouštěla možnost jiné reality.*“ (R4, 78) Dnes podle vlastních slov je „*silně věřící, ale ne pravidelně praktikující.*“ (R4, 81)

4.8 Motivace k sociální práci

Tato kategorie byla nasycena na základě těchto kódů:

- Zkvalitnit život jiných (R1, 73)
- Poslání (R2, 46)
- Cesta (R3, 62)
- Součást já (R4,84)

Respondentka 1 od dětství a základní školy tíhla k pomoci jiným a věděla, že se chce zaměřit na působení ve zdravotnictví nebo školství, chtěla být buď zdravotní sestrou nebo učitelkou. „*Měla jsem od začátku jasno, že chci pracovat v pomocných profesích.*“ (R1, 50) Protože hodlala ve své profesi pracovat s dětmi, za svůj studijní obor si vybrala vychovatelství, aby se mohla uplatnit v různých institucích „*Potom bych dělala*

ve družině, ve škole, v dětském domově.“ (R1,56) Dnes, po pracovních zkušenostech a absolvovaných praxích ví, že nejobtížněji by pracovala s mentálně postiženými, své místo cítí u dětí a u seniorů, aniž by některou z těchto věkových skupin více preferovala. „*Mě teď nastejno lákají jak děti, tak i senioři.*“ (R1, 57) Velkou motivací je však pravidelný kontakt s lidmi a největší motivací to, že může pomoci zlepšit život seniorům „...*vždy mě to hrozně naplní, když udělám něco dobrého.*“ (R1,59) a „...*mám dobrý pocit, když někomu aspoň trošičku zlepším život, zpříjemním.*“ (R1, 61) Připouští, že občas „sobecky“ očekává zpětnou vazbu „...*někdy čekám nějaký vděk, uspokojuje mě, když to tak je...*“ (R1, 62) „*Když vidím nějakou odezvu, výsledek, že se udělalo něco dobrého pro toho konkrétního člověka,*“ (R1, 64) stává se toto vědomí hnacím motorem do další práce, protože ji těší, že se „*můžeme zapojovat do plnění standardů.*“ (R1, 72) K této práci ji motivovala i literatura, kdy „...*četla pár příběhů, kdy člověk umíral sám a bez rodiny a to mě taky poznamenalo a nasměřovalo...*“ (R1,84)

Na dotaz spokojenosti s finančním ohodnocením sociální práce odpovídá, že je spokojená. „*Tak jelikož jsem nikde jinde nepracovala a nemám přehled, já jsem spokojená, protože na můj věk a na to, že nemám nijak dlouhou praxi, jsem spokojená. Někdo říká, že by to mohlo být ohodnocené líp, ale u nás je posun, občas se zvýší plat, já si myslím, že vůbec na tuto oblast je to dobré.*“ (R1, 79)

Respondentka 2 svůj pracovní život mínila zaměřit do oblasti spíše přírodovědné, ale poté, co z rodinných důvodů školu neukončila a po osobních zvratech si vzdělání chtěla dodělat, „...*táhlo mě to však k práci s lidmi, už ne k oboru ekologie, biologie.*“ (R2, 41) Začala studovat dálkově školu zaměřenou na sociální činnost a zde ji motivovalo to, že škola své studenty formovala a motivovala pro zvolenou práci, což dvakrát zdůraznila. „*Sociální práce je rozmanitá, kreativní a velice zajímavá práce.*“ (R2, 44) Motivaci spatřuje v tom, že jí tato práce nedovolí ustrnout, že „...*klade obrovský důraz na osobní rozvoj i sebe samého.*“ (R2, 45) Motivace je pro ni duchovního rázu, v hovoru se odvolává na křesťanské autority a jejich myšlenky a vítá, že má „*Možnost věnovat se sociální práci v duchu Evangelia.*“ (R2, 54) a „*Věnovat se lidem, pomoci jim tam, kde mohu a v hranicích, které mi náleží.*“ (R2, 55) Hlavní motiv a motivace je pro ni Bůh: „*Základem a hnací silou mé práce je Bůh.*“ (R2, 58) S finančním ohodnocením je spokojená.

Respondentka 3 už při výběru své budoucí profese si byla jistá, že nechce pracovat se stroji nebo čísly, s neživým materiálem, ale s lidmi. „*V té době jsem chtěla pracovat*

s lidmi, určitě by mě nebavila jen úředničina – pracovat s čísly.“ (R3, 42) V průběhu praxe během studia na střední škole v domově důchodců si „...opravdu uvědomila, že bych dokázala pracovat v domově důchodců, se starými lidmi, i když někdo nad tím ohrnoval nos. V té době jsem si to uvědomila. Tehdy mě ovlivnila ta sociální pracovnice, jak jsme byli ve čtvrtém ročníku na praxi, to mě dřív nikdy nenapadlo, to si teď uvědomuju.“ (R3,44) Vede ji potřeba pomáhat, a to nejen fyzicky. Právě v práci metodičky, která ji uspokojovala a naplňovala, mohla aktivně působit, a to pro různé cílové skupiny. Dnes říká: „Vcelku je mi to jedno, i když ty osoby sociálně vyloučené mi až tak blízké nejsou, ale i tam bych si zvykla. Ale spíš děti nebo senioři. Nejsem tak vyhraněná. Ale asi bych nemohla pracovat na OSPD, tam, kde se řeší ubližování dětem...“ (R3, 61)

Rovněž respondentka 3 je spokojená s finančním ohodnocením své práce. *„Já obecně jsem spokojená. Asi je to špatně placená práce, ale já nemám problém s výší peněz. To necítím jako znevýhodnění.“ (R3, 67)*

Respondentka 4 uvádí, že v rodině museli řešit nastalé komplikace. Manžel má závažné zdravotní problémy, je v částečném invalidním důchodu, ale musejí v plné výši splácet hypotéku na dům. Proto respondentka 4 v rámci rodičovské dovolené sháněla práci v sociální oblasti, kterou má vystudovanou. Že by peníze byly motivací, důrazně odmítla: *„No v žádném případě! Já jsem ze svého bývalého platu šla o 10.000 korun dolů! Když bych šla studovat a dělat ekonomický obor, to bych měla příjem mnohem vyšší. Peníze šly stranou – je to na hranici toho, abychom přežili. Kdyby byla mzda ještě nižší, nemohla bych to už dělat kvůli hypotéce.“ (R4, 92) „Touha po této profesi mě vedla.“ (R4,94)*

4.9 Demotivace

Kategorie vznikla na základě těchto kódů:

- Jen aby nebyla práce navíc (R1, 78)
- Maličké úvazky na x-sluzeb (R2, 65)
- Nerovnocenný partner (R3, 66)
- Kompetence (R4,99)

Respondentka 1 tvrdí, že *„Je toho hodně, co mě demotivuje...“ (R1,76)*, ale počet kódů v kategorii je o 8 nižší než v kategorii 4.8 Motivace. Všeobecně uvádí průměru

administrativy, které neustále přibývá, úřadování. „Hlavně mě demotivuje, že naše služby, které jsou sociální, hodně směřují jen ke zdravotnímu, jen jak utišit bolest, ale sociální práce je hodně odstrkovaná...“ (R1, 74) Pokračuje: „Vedení a někteří kolegové mají úplně jiné priority než ulehčovat nebo zkvalitňovat život těm lidem.“ (R1,75) Problém vidí v tom, že někteří z těchto kolegů takto situaci nevnímají. „Ale zase mně vadí, že někteří lidé to nechtějí měnit, nechtějí ustoupit ze zajetých kolejí, že se radši pojede po starém...“ (R1, 77) a také „Že vidíš utrpení druhých, že někoho se to třeba ani nedotkne...“ (R1, 82) Občas ji i demotivuje finanční ohodnocení. „Sice na druhou stranu si někdy myslím, že by to mohlo být i víc za tu ... námahu a zodpovědnost. Ale nestěžovala jsem si nikdy.“ (R1,80)

Respondentku 2 demotivují rozdílné představy jak o náplni, tak i smyslu sociální práce, které má ona sama a které má zaměstnavatel. „Někdy se mi zdá, že sociální pracovník je v naší organizaci spíše trpěn.“ (R2,60) Nespokojenost vyjadřuje také s podmínkami práce a nerovným přístupem. Možná i proto se jí zdá, že přesto, že je plná nových teoretických poznatků a vědomostí ze školy, je nemožné je aplikovat do běžné denní praxe. Rovněž podotýká, že služby poskytujeme více v duchu zdravotnickém. Dále „Těž mě nemotivuje ne řád, který u nás panuje. Místo, abych mohla napnout síly ve své práci, energie uniká jiným směrem.“ (R2, 63) V oblasti finanční se obtížně vyrovnává s „nejasnými pravidly týkajícími se rozdělování odměn.“ (R2, 68)

Respondentka 3 se jeví ze všech respondentek nejspokojenější, má v této kategorii nejnižší počet kódů. „Demotivuje? Neochota pochopit toto naše úsilí o kvalitní službu – to mě ničí...“ (R3, 64) „Lidi máme opravdu dobré, ale někteří z nich nechtějí pochopit naše úsilí dosáhnout cíle organizace. To mě demotivuje.“ (R3, 65) Ve finanční oblasti připouští, že je to asi špatně placená práce, avšak podle jejích vlastních slov s výší odměňování nemá problém.

Respondentka 4 je demotivována nejistotami. Jednak je to nejistota zaměstnání, ve kterém je pouze na dobu určitou jako zástup po dobu mateřské a později rodičovské dovolené. Pokud nenastanou organizační změny, bude muset odejít a hledat si zaměstnání nové. Dále pocítuje nejistotu v úvazcích, které jsou nastaveny. Hned následuje nejistota ochrany: „Nejsme chráněni profesním zákonem, lepší by bylo, aby to konkretizoval zákon...“ (R4, 100) a upřesňuje „... zákonem stanovená přesná pravidla, aby v zákoně byla opora.“ (R4, 101) Další věc, která přispívá k demotivaci, je „Řízení - vedoucí zařízení si nemusí dodělávat vzdělání, to není naší firmou nastaveno.“ (R4, 98)

Přesto „*Obecně v naší organizaci –méně vzdělaní pracovníci mají vyšší mzdy. Sami vedoucí zaměstnanci mi to řekli. Oni sami vyzvídali, jak jsem na tom s penězi já... takže to je spíš demotivující...*“ (R4, 93)

4.10 Vlastnosti

Kategorie byla vytvořena na základě následujících kódů:

- Odlišnost (R1, 35)
- Rozdělení (R2, 69)
- Nesvěřuje se (R3, 38)
- Jasno v cílech (R4, 105)

Respondentka 1 se od svých vrstevníků mírně odlišovala. „*Já jsem byla trošku jiná než ostatní děvka, já jsem byla taková tichá.*“ (R1, 36) Proti vrstevníkům si velmi ráda četla, trávila čas na zahradě, přemýšlela o životě a jeho smyslu, hledala víru. „*Viděla jsem lidi trpět, někdo je k tomu vnímavější.*“ (R1, 83)

Respondentka 2 nevyjevila žádné své vlastnosti, vyjádřila se pouze k vlastnostem v předloženém dotazníku. Tyto vlastnosti by rozdělila na vlastnosti osobní a dále dovednosti sociálního pracovníka. „*Raději bych rozdělila vlastnosti do dvou rovin, které jsou rovnocenné*“ (R2, 69)

Respondentka 3 byla nejstručnější v této kategorii. Sdělila, že není zrovna týmový typ pro práci a zároveň, že se vlastně nikdy nesvěřovala a to jí dodnes zůstalo, své problémy, starosti a pocity si řeší sama. „*Nejsem typ člověka, který by se moc svěřoval a jsem taková pořád.*“ (R3, 38)

Respondentka 4 měla zastoupeno celkem 15 kódů. Ví, že „*Soc. pracovník by měl mít jasno ve svých osobních cílech a cestě.*“ (R4, 105) Přes multikulturní smýšlení od dětství, v kolektivu působila jako vůdčí osobnost s přirozenou autoritou, protože se zastávala slabších. Měla ráda děti i staré lidi, opláceli jí to tím, že ji rovněž měli rádi. Jako sportovně založené dítě si vypěstovala odolnost, smysl pro férovou hru. Tvrdí, že „*...ještě důležitější je to, co máš od přírody, vztah k lidem.*“ (R4, 87) V dospělosti klade důraz na vnitřní vyrovnanost, pohodu, neovlivnitelnost, asertivitu a také komplexní myšlení, protože sama je člověk, který je přemýšlivý a v myšlení neulpívá jen na povrchu problému, jde do hloubky, snaží se dobrat podstaty. Rozhodně vyzdvihuje i skromnost a v neposlední řadě si myslí, že „*... sociální pracovník nebo vůbec pracovník*

v pomáhajících profesích by měl umět i sklonit hlavu za cenu dosažení vyšších cílů.“
(R4, 107)

4.11 Dotazník

Respondentky předložený dotazník měly zpracovat seřazením požadovaných žádoucích vlastností sociálních pracovníků.

Respondentka 1 zhodnotila pořadí požadovaných vlastností sociálních pracovníků podle svého vidění takto:

1. Empatie
2. Umění naslouchat
3. Sebeovládání
4. Svědomitost
5. Oddanost svým cílům
6. Komunikativnost
7. Vyrovnanost vůči emocionální zátěži
8. Optimismus
9. Sebeuvědomění a sebedůvěra
10. Iniciativnost

Respondentka 2 vidí důležitost požadovaných vlastností sociálních pracovníků takto:

1. Umění naslouchat
2. Sebeuvědomění a sebedůvěra
3. Empatie
4. Optimismus
5. Komunikativnost
6. Vyrovnanost vůči emocionální zátěži
7. Svědomitost
8. Oddanost svým cílům
9. Iniciativnost
10. Sebeovládání

Respondentka 3 řadí požadované vlastnosti sociálních pracovníků následovně:

1. Sebeuvědomění a sebedůvěra
2. Sebeovládání
3. Komunikativnost
4. Umění naslouchat
5. Empatie
6. Iniciativnost
7. Vyrovnanost k emocionální zátěži
8. Svědomitost
9. Oddanost svým cílům
10. Optimismus

Respondentka 4 vyjmenované vlastnosti sociálních pracovníků seřadila tímto způsobem:

1. Empatie
2. Sebeuvědomění a sebedůvěra
3. Vyrovnanost vůči emocionální zátěži
4. Komunikativnost
5. Umění naslouchat
6. Sebeovládání
7. Optimismus
8. Svědomitost
9. Iniciativnost
10. Oddanost svým cílům

5 SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Kvalitativní studií na podkladě rozhovorů s vybranými sociálními pracovníci, které splňovaly podmínku práce v naší organizaci ve vybraných službách, jsem sledovala problematiku motivace k sociální práci těchto sociálních pracovníků. Informace, které jsme získali, jsou však jenom ty, které nám sociální pracovníci sdělit chtěli.

Vzhledem k malé velikosti vzorku a pouze jedné zkoumané organizaci nelze výsledky nijak zobecnit, mohou však upozornit na některé skutečnosti.

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaké faktory ovlivňují motivaci sociálních pracovníků Oblastní charity Uherský Brod k sociální práci.

K dosažení výzkumného cíle měly napomoci dílčí výzkumné otázky:

- Co bylo rozhodující v motivaci k sociální práci?
- Lze zjistit konkrétní společnou situaci nebo událost, která o motivaci rozhodla?
- Lze zjistit změny motivace s postupem času praxe v oboru?

Své dětství hodnotí sociální pracovníci z poloviny jako dobré, přestože v jedné rodině se v průběhu celého dětství hrotily problémy mezigeneračního soužití, v další zase dominovaly zdravotní problémy maminky. V každé rodině se vyskytl nějaký problém, který se odrazil v dětském vnímání světa a ve formování jejich osobnosti – dvě sociální pracovníci uvádějí, že jejich dětství bylo složité nebo že nebylo ideální.

Ve všech rodinách dotazovaných sociálních pracovníků měla místo i zvířata. Je patrný vztah k živým tvorům jak v rodinách, tak i u samotných sociálních pracovníků, které se o svá zvířata pečlivě staraly, někdy do té míry, že byly v rodině láskyplně titulované „kočičí máma.“ U jedné sociální pracovníci péči o svěřená zvířata později převzali rodiče.

V rodině dvou sociálních pracovníků je patrné ovlivnění pohledu na život i z pozice seniora. Přestože u žádné z nich nebyl senior přímým příslušníkem domácnosti, zažily obětavou péči ze strany rodiny – přesto, že tato dlouhodobá obětavá péče poskytovaná těmi nejbližšími, nebyla nijak oceněna, naopak. V jiném případě se sociální pracovníci jako pubertální dívka odstěhovala na rok k prababičce, která byla ve špatném psychickém stavu po smrti svého syna a nezvládala samotu a ztrátu, aby jí poskytovala fyzickou pomoc a psychickou podporu v tomto těžkém období, aniž by jí to přišlo zatěžko.

Shodným prvkem u všech respondentek je dlouhodobý pobyt mimo rodinu v dětství. Jednalo se o dlouhý pobyt v nemocnici, opakovaný léčebný pobyt nebo zprostředkovaně hospitalizace

rodinného příslušníka se závažnou diagnózou, která negativně ovlivňovala život celé rodiny a průběh dětství respondentky. Tato složitá období dnes všechny hodnotí s odstupem let a vzpomínají na negativní zážitky – přístup personálu, chování jiných dětí, své obavy o to, co se děje doma. Další respondentka nejhůře nesla odloučení od rodiny. Jiná se setkala s vstřícným personálem. Všechny však na vlastní kůži zažily nedobrovolný pobyt mimo rodinu, proto dnes jsou tak empatické k seniorům, kteří se ocitnou mimo rodinu – a většinou už bez možnosti návratu z důvodů zdravotních. Stejně tak i chápou rozpoložení rodinných příslušníků, kteří své seniory nemohou z nejrůznějších důvodů opatrovat v domácím prostředí. Jedna z respondentek měla traumatický zážitek se svým středoškolským profesorem – psychický teror. O to víc si je vědoma důležitosti vyzrálé osobnosti a kompetence učitele, který ovlivní postoj ke škole a vzdělání u jednotlivých žáků celoživotně.

Školní docházka obecně je motivací k dalšímu vzdělávání pro život. To, s jakým učitelem se dítě setká, jak tento učitel je schopen pracovat s dětmi, jak se dítě začlení do kolektivu vrstevníků, jak je hodnoceno učitelem a přijato spolužáky, ho poznamená – je to však úkol i do budoucnosti – přítomnost psychologa přímo ve školách je žádoucí.

Stejný problém se týká i dalšího vzdělávání. Dítě může být motivováno učitelem, který ke svému předmětu přitáhl svou osobní angažovaností, znalostmi, svým přístupem k předmětu i žákům. Dítě je poznamenáno i svou rodinou, osobními životními zkušenostmi. Naše respondentky další vzdělávání chápou jako celoživotní proces, který nikdy nekončí – nevnímají to však jako něco „povinného,“ co po nich vyžaduje zaměstnavatel nebo zákon, ale jako své vnitřní přesvědčení a potřebu. K dalšímu vzdělávání přistupují aktivně, spatřují v něm prostředek ke zkvalitnění své práce a tím i ke svému uspokojení z dobře vykonané práce – pokud je jim to umožněno.

Vzděláním se dostávají k práci, kterou si vybraly – sociální práci. Touto prací a svým zaměřením vyjadřují svůj vnitřní postoj k nejbližšímu okolí i širšímu pojetí vnímání světa. Některé z nich jsou rozhodnuty pomáhat už od dětství, jiné k tomu dospěly později – ale všechny na základě osobních zkušeností. Jsou tedy vnitřně motivovány k výkonu sociální práce, která je uspokojuje, stává se součástí jejich osobnosti. Neodradí je ani finanční nízké ohodnocení, které nevnímají jako ohrožující nebo natolik závažné, že by kvůli financím tento obor opustily. Přesto jsou si vědomy, že finance by mohly být všeobecně vyšší ve srovnání se státní sférou a stejnou funkcí. Chápou však zároveň možnosti organizace a omezené hranice nestátních neziskových organizací. Co podle jejich slov je opravdu demotivující, je mnoho nízkých úvazků na množství služeb, které práci tříští ke škodě uživatelů a na úkor kvality

poskytovaných služeb. Práci pak nejde dělat systematicky podle jejich představ a získaných vědomostí, musí jen v časovém presu vybírat to, co je nejakutnější, co je nejnutenější udělat kvůli termínu. Je na poskytovateli, aby zvážil své možnosti a úvazky navýšil tak, aby služba mohla být poskytována kvalitně podle svědomí pracovníků i požadavků na personální zabezpečení služeb z hlediska registrací a inspekcí kvality.

Leckdy jsou v popředí administrativní záležitosti, které vykonány být musejí a pravá sociální práce – doprovázení uživatele v určitém úseku jeho života je opomíjena. Současně je demotivující pohled ostatního personálu na sociální práci – zdravotní složka je preferována, přestože jsme organizace, která poskytuje sociální služby. Vzniklé kategorie mohou ovlivňovat motivaci k sociální práci, avšak nelze přesně určit ani změřit míru ovlivnění každé respondentky. Z provedeného kvalitativního šetření je však možné vysledovat rozhodující motiv k sociální práci:

- Osobní prožitek a vnitřní motivace

Na základě osobního prožitku, negativně nebo pozitivně vnímaného, je možné zjistit konkrétní společnou situaci, událost, která k motivaci značnou mírou přispěla:

- Rodina a způsob jejího života
- Dlouhodobý pobyt mimo rodinu - v nemocnici, na léčebném pobytu
- Víra

Negativně prožívané situace z vlastního života jsou přetransformovány na empatii k trpícím, vzdáleným od svého přirozeného prostředí. Empatii a vůli pomáhat posiluje vliv víry.

Na otázku, zda lze zjistit změny motivace s postupem času praxe v oboru, odpovídáme: Motivace je stále stejná, přestože demotivující faktory existují a práci ovlivňují, sociální práce s lidmi převažuje nad finančním ohodnocením, je zdrojem sebeuplatnění a uspokojení.

Výzkum je podpořen také výsledky **dotazníku**, který byl sociálním pracovníkům předložen. Výsledky dotazníku jsou zobrazeny pomocí tabulek.

Tab. 1 Zobrazení četnosti v pořadí

Číslo	Četnost/pořadí = počet bodů	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celk. bodů	Pořadí
1	Empatie	2		1		1						10	1
2	Iniciativnost						1			2	1	34	10
3	Komunikativnost			1	1	1	1					18	4
4	Oddanost svým cílům					1			1	1	1	32	9
5	Optimismus				1			1	1		1	29	8
6	Sebeovládání		1	1			1				1	21	5
7	Sebeuvědomění a sebedůvěra	1	2							1		13	3
8	Svědomitost				1			1	2			27	7
9	Umění naslouchat	1	1		1	1						12	2
10	Vyrovnanost vůči emocionál. zátěži			1			1	2				23	6

V tabulce 1 jsme přiřadili každému pořadí, které respondentky určily, stejný počet bodů (pořadí = počet bodů).

Například: Empatie se na prvním místě požadovaných vlastností ocitla dvakrát, počet bodů činí 2 ($1 \times 2 = 2$). Třetí pořadí je za 3 body, páté pořadí za 5 bodů. Celkový počet 10 bodů ($2 + 3 + 5$) určil celkově první pořadí.

Celkový počet bodů určil pořadí jednotlivých vlastností, dovedností.

Tab. 2 Návrh na požadované vlastnosti, dovednosti podle názoru respondentek

Pořadí	Požadované vlastnosti
1	Empatie
2	Umění naslouchat
3	Sebeuvědomění a sebedůvěra
4	Komunikativnost
5	Sebeovládání
6	Vyrovnanost vůči emocionální zátěži
7	Svědomitost
8	Optimismus
9	Oddanost svým cílům
10	Iniciativnost

V tabulce 2 jsme seřadili výše uvedené vlastnosti, dovednosti dle pořadí z tab. 1.

5.1 Interpretace výsledků výzkumu

Sociální pracovníce pociťují určité nepochopení své práce a jejího smyslu ze strany ostatních pracovníků i ze strany vedoucích a managementu organizace. Podle jejich mínění jde všeobecně více o zdravotní stránku než o sociální práci.

Schází přesnější vymezení kompetencí a ukotvení sociální práce v zákoně a profesní komoře.

Finanční ohodnocení není dostatečné vzhledem k zodpovědnosti práce, jejímu množství (viz. pracovní náplně – každá z nich platí pro jednu pracovníci několikrát) a požadavkům Zákona č. 108/2006 Sb., co se vzdělání týká.

Nejzajímavější zjištění byla otázka víry. I když se k ní původně žádná otázka nevztahovala, ukázala se stěžejní u všech sociálních pracovníků. Samy sociální pracovníce ji chápou jako nosnou ve svém pojetí sociální práce, kterou vnímají jako svou životní cestu a poslání.

5.2 Doporučení pro praxi

Doporučení pro praxi, která vyplynula z kvalitativního šetření

- Potřeba informovanosti široké veřejnosti o problematice sociální práce, její náročnosti a jejích problémech.
- Podání připomínek k novele Zákona č. 108/2006 Sb. v části týkající se sociální práce – vytýčení určitějších kompetencí, potřebě vzdělání na konkrétní funkci, vznést požadavek na ukotvení sociální práce v tomto zákoně.
- Potřeba zvýšit informovanost o podstatě sociální práce a jejích nárocích u svých spolupracovníků a svých nadřízených.
- Zajistit veškeré služby nejen po stránce finanční vzhledem k možnostem organizace, ale také po stránce personální, a to zejména díky kvalifikovaným a motivovaným pracovníkům s profesionálním přístupem.
- Urychlit jednání, která povedou ke vzniku profesní komory a uzákonění profesního zákona – to se zdálo i z naší strany na konferenci Sociální práce dne 9.3.2011 v Praze.
- Zakomponovat dotazník do průběhu výběrového řízení na pozici sociální pracovník, pokud to zaměstnavatel bude vnímat jako vhodné.

ZÁVĚR

V bakalářské práci je věnována pozornost motivaci sociálních pracovníků k práci v Oblastní charitě Uherský Brod.

Teoretická část práce definuje pojmy jako je sociální práce, sociální pracovníci, sociální status, kompetence, motivace a sociální služba.

Část praktická představuje kvalitativní studii, která vznikla na základě kategorií, získaných otevřeným kódováním z polostrukturovaných rozhovorů se čtyřmi sociálními pracovníci.

Hlavním cílem praktické části bylo zjistit, jaké faktory ovlivnily motivaci sociálních pracovníků Oblastní charity Uherský Brod k sociální práci. Výsledkem tohoto výzkumu je komplexnější porozumění problému. Protože jde o pokus o hlubší sondu do nitra sociálních pracovníků, informace jsou naprosto individuální, závislé na osobnostech sociálních pracovníků. Cíl výzkumu bude tedy přínosem pouze pro tuto organizaci. Otázky dotazníku, případně jeho zpracování, však mohou být využity při rozhovorech v rámci výběrového řízení.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ADÁMKOVÁ, M. a kol. *Metodika řízení provozu služby: Domov pro seniory Vlčnov*. 2008. 120 s.
- [2] ADÁMKOVÁ, M. a kol. *Metodika řízení provozu služby: Pečovatelská služba Strání*. Strání: 2008. 103 s.
- [3] ERKNER, J. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2008. 136 s. ISBN 978-80-86708-66-9.
- [4] FISCHER, O. Sociální práce může mít pastorační rozměr nejen v oblasti vztahu ke klientům. *Sociální práce*, 2008, č. 4, s. 50 – 53.
- [5] GOLEMAN, D. *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, 1997. 348 s. ISBN 80-85928-48-5.
- [6] HAYES, N. *Základy sociální psychologie*. 3. vyd. Praha: Portál, 2003. 165 s. ISBN 80-7178-763-9.
- [7] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- [8] HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. Praha: Grada, 2006. 280 s. ISBN 978-80-247-1168-3.
- [9] HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Praha: Portal, 2006. 776 s. ISBN 80-7367-092-5.
- [10] HRADEČNÁ, M. a kol. *Vybrané problémy sociální pedagogiky*. Praha: Karolinum, 1998. 89 s. ISBN 80-7184-015-7.
- [11] JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. 219 s. ISBN 80-7234-329-6.
- [12] *Kodex Charity Česká republika*. Olomouc: Exa Print – Design s. r. o., 2009. 16 s.
- [13] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
- [14] KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 3. vyd. přepracované. Praha: ASPI, 2005. 504 s. ISBN 978-80-7357-050-7.
- [15] MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [16] MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

- [17] MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003a. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- [18] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003b. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- [19] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- [20] MUSIL, J., V. *Úvod do sociální psychologie*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1996. 81 s. ISBN 80-7067-647-7.
- [21] MUSIL, L. „*Ráda bych vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Praha: Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
- [22] NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 2. vyd. rozšířené a přepracované. Praha: Academia, 2009. 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.
- [23] NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. 167 s. ISBN 80-200-0592-7.
- [24] NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. 169 s. ISBN 80-903070-0-0.
- [25] *Oblastní charita Uherský Brod. Výroční zpráva 2009*. Uherský Brod: Oblastní charita Uherský Brod, 2010. 36 s. ISBN 978-80-904599-2-2.
- [26] Oblastní charita Uherský Brod. [online]. 2008. [cit. 2011-03-25]. Dostupné z WWW: <<http://uhbrod.caritas.cz/>>.
- [27] ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: SLON, 1997. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
- [28] SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. [on-line]. 2006. [cit. 2011-04-03]. dostupné z WWW: <<http://www.socialnipracovnici.cz/>>.
- [29] STRIEŽENEC, Š. *Slovník sociálního pracovníka*. Trnava: 1996. 255 s. ISBN 80-967-589-0-X.
- [30] ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

-
- [31] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální práce*. 2. vyd. Praha: SLON, 2005. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
- [32] VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 264 s. ISBN 80-7178-291-2.
- [33] VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. Praha: Grada, 2008. 408 s. ISBN 978-80-247-1428-8.
- [34] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- [35] Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- [36] ŽILOVÁ, A. *Úvod do teorie sociálnej práce*. Badín: Mentor, 2005. 130 s. ISBN 80-968932-1-1.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CHD V	Charitní dům Vlčnov
OCH UB	Oblastní charita Uherský Brod
PN	Pracovní neschopnost
PnP	Příspěvek na péči
R	Respondentka
ŘD	Řádná dovolená
ZŠ	Základní škola

SEZNAM OBRÁZKŮ

- Obr. 1 Charitní dům Vlčnov
- Obr. 2 Charitní dům Slavkov
- Obr. 3 Charitní dům Nivnice
- Obr. 4 Pečovatelská služba v charitním domě sv. Václava Horní Němčí
- Obr. 5 Pečovatelská služba Korytná
- Obr. 6 Pečovatelská služba Strání
- Obr. 7 Pečovatelská služba Dolní Němčí
- Obr. 8 Pečovatelská služba Bánov
- Obr. 9 Denní stacionář Domovinka
- Obr. 10 Sociálně aktivizační služba – Centrum seniorů Uherský Brod

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Zobrazení četnosti v pořadí

Tab. 2 Návrh na požadované vlastnosti, dovednosti podle názoru respondentek