

Motivy k volbě profese sociálního pracovníka

Barbora Bártková

Bakalářská práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Barbora Bártková**
Osobní číslo: **H14955**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Motivy k volbě profese sociálního pracovníka**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek v oblasti pracovní motivace a sociální práce v kontextu současných nároků na profesi.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace s využitím postupů podle zakotvené teorie.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

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

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové. Vyd. 5. Praha: Portál, 2006. ISBN 8073671816.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.

BRADLEY, Carolyn; MASCHI, Tina; O'BRIEN, Helen; MORGEN, Keith; WARD, Kelly. Faithful but Different: Clinical Social Workers Speak out About Career Motivation and Professional Values. Journal of Social Work Education. 2012, vol. 48, no. 3 s. 459-477. ISSN:1043-7797.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Ilona Kočvarová, Ph.D.**
Ústav školní pedagogiky


Datum zadání bakalářské práce: **7. prosince 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce: **26. dubna 2017**

Ve Zlině dne 7. prosince 2016


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel 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 užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 10. 4. 2014

..... 

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 nevydělčně 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 nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

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

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

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

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

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

3). *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 užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z 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 přihlédne k větší výdělku dosaženému školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá motivy vedoucími k výběru profese sociálního pracovníka. V teoretické části práce je podána stručná charakteristika sociální práce, včetně jejího legislativního vymezení. Pozornost je v této části práce věnována především problematice motivace a jejímu vlivu na pracovní činnost. V praktické části práce je popsán kvalitativní výzkum, v němž bylo na výzkumném souboru osmi sociálních pracovníků zkoumáno, jaké motivy byly u zkoumaných osob důležité při volbě tohoto povolání a jaké motivy jsou pro ně v této oblasti významné v současné době, kdy se věnují přímé práci s klientem.

Klíčová slova: hodnoty, moc, motivace, sociální práce, sociální pracovník, standardy kvality, syndrom vyhoření.

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with motives leading to the choice of profession of a social worker. The theoretical part is given a brief characteristic of social work, including its legislative definition. Attention is in this part of the work devoted primarily to the issue of motivation and its impact on the work activities. The practical part describes the qualitative research, which was on a research group of eight social workers investigated what motives were among test subjects important when choosing this profession and what the motives are for them in this area significant at the present time, when they work directly with the client.

Keywords: burn-out syndrome motivation, power, values, social work, social worker, standards of quality.

Děkuji paní Mgr. Iloně Kočvarové, Ph.D. za odborné vedení během mé práce a za cenné rady, které mi v průběhu psaní poskytovala, jakož i za její otevřený vstřícný přístup.

Děkuji také všem respondentům, kteří mi s ochotou, důvěrou a velkou vstřícností poskytli mnohdy velmi citlivé rozhovory a zasadili se o to, že můj výzkum mohl být realizován.

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

Ve Zlíně 21. 4. 2017

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD | 9 |
| I TEORETICKÁ ČÁST | 10 |
| 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE | 11 |
| 1.1 LEGISLATIVNÍ VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE..... | 11 |
| 1.2 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE | 13 |
| 1.3 FORMY A DRUHY SOCIÁLNÍ PRÁCE | 14 |
| 2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA | 17 |
| 2.1 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA | 17 |
| 2.2 PROFESNÍ DOVEDNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA..... | 19 |
| 2.3 ÚSKALÍ PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA..... | 20 |
| 3 PROBLEMATIKA MOTIVACE | 23 |
| 3.1 VYMEZENÍ MOTIVACE | 23 |
| 3.2 VÝZNAM MOTIVACE PRO PRACOVNÍ VÝKON..... | 24 |
| 3.2.1 Výzkumy zaměřené na motivaci sociálních pracovníků k výkonu jejich profese | 26 |
| 3.3 VÝZNAM MOTIVACE PRO PRACOVNÍ SPOKOJENOST | 28 |
| II PRAKTICKÁ ČÁST | 31 |
| 4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ | 32 |
| 4.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY | 32 |
| 4.2 METODOLOGIE VÝZKUMU | 32 |
| 4.3 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU | 33 |
| 4.4 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ | 35 |
| 5 DISKUSE | 46 |
| ZÁVĚR | 48 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 50 |
| SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK | 54 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ | 55 |
| SEZNAM TABULEK | 56 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 57 |

ÚVOD

Profese sociálního pracovníka se vyznačuje mnoha specifiky. Pravděpodobně existuje jen velmi málo povolání, v nichž musí jedinec vydat ze sebe téměř vše, plně se do práce ponořit, a přitom za toto úsilí je jen velmi nedostatečně finančně ohodnocen. Právě taková sociální práce je. Zároveň však ti, kteří v této oblasti působí, by většinou své povolání nikdy neměnili.

Ocenění, kterého se nám v životě dostává, může mít mnoho podob. Pro někoho je důležité, aby jeho bankovní konto rostlo, a této potřebě uzpůsobuje i svoji pracovní činnost. Pro další jedince je podstatné, aby je jejich práce těšila. Jsou i tací, kteří jsou téměř závislí na sociální odměně – tito pracovníci žijí pro slovní ocenění, naplňuje je skutečnost, že je někdo vděčný za to, co vykonali. Do poslední kategorie patrně patří i mnoho sociálních pracovníků.

V bakalářské práci se zaměřujeme na oblast motivace sociálních pracovníků k výkonu jejich povolání. Na toto téma nahlížíme komplexně. Odborné poznatky z české i zahraniční literatury slouží jako východisko pro zjišťování, na jakých motivech se zakládá působení v sociální práci u konkrétních sociálních pracovníků, kteří se zúčastnili našeho výzkumu a kteří mají velkou zkušenost s přímou prací s klientem.

Práce je rozdělena do dvou částí. V teoretické části se zabýváme problematikou sociální práce, včetně vymezení jejích hlavních aspektů. Pozornost je věnována především osobnosti sociálního pracovníka a vlivu motivace na pracovní činnost.

Z teoretických východisek bylo vycházeno při koncepci kvalitativního výzkumu, kterého se zúčastnilo celkem osm sociálních pracovníků ze Zlínského a Jihomoravského kraje. Zakotvená teorie byla užita k naplnění cíle výzkumu, v němž bylo zjišťováno, jaké motivy stojí v pozadí volby profese sociálního pracovníka a jak se oblast motivace u sociálních pracovníků proměňuje osobní zkušeností s působením v oblasti sociální práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce má dlouhou tradici a vzhledem k tomu, že patrně vždy budou ve společnosti existovat lidé závislí na pomoci druhých, ať již kvůli svému zdravotnímu či duševnímu handicapu, nebo nešťastnému životnímu rozhodnutí, patrně vždy bude sociální práce potřebná a je tedy nutné ji rozvíjet tak, aby mohla co nejlépe saturovat potřeby osob slabých, s cílem zvýšit jejich integritu, ale především jejich začlenění do společnosti. Platí, že společnost je tak silná, jak silní jsou její nejslabší členové.

V následující kapitole stručně představujeme koncept sociální práce, včetně jejího legislativního vymezení v České republice. Popisujeme základní charakteristiky sociální práce a též její základní formy.

1.1 Legislativní vymezení sociální práce

Jak uvádí Poživil (2014), v České republice doposud neexistuje zákon, který by se přímo zabýval sociální prací, a to i přesto, že takovýto zákon je potřebný.

To pochopitelně neznamená, že by sociální práce nebyla nijak legislativně vymezena. Pro provoz sociální služby je směrodatný Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Samotní pracovníci však již mnoho let chtějí, aby byla detailněji v legislativě vymezena i jejich konkrétní práce, ať již co se týče konkrétního výkonu, tak i požadavků, které by měl sociální pracovník splnit, chce-li v daném oboru působit.

V souvislosti s tím je nutné zmínit, že i ministerští pracovníci jsou si vědomi tohoto nedostatku a od roku 2014 Ministerstvo práce a sociálních věcí, ve spolupráci s odborníky působícími v sociálních službách, připravuje tzv. profesní zákon, který by se měl zabývat právě prací sociálních pracovníků.

V pracovní verzi tohoto připravovaného zákona se mimo jiné rozlišuje sociální pracovník všeobecný, sociální pracovník specialista a sociální pracovník sionom (tj. licencovaný sociální pracovník) a uvažuje se též u ustavení profesní komory sociálních pracovníků (MPSV, 2014).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách „*upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen „osoba“)* prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování

sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 1).

Z tohoto vymezení je patrné, že daný zákon pojednává o sociálních službách ve všech dílčích oblastech a zabývá se tedy nikoliv pouze samotnou prací sociálního pracovníka, ale zaměřuje se v obecné rovině na právní úpravu veškerých důležitých aspektů, které se sociální prací souvisí.

Pro účely naší práce jsou v tomto zákonu důležité zejména dvě části, a to část osmá, která je zaměřena na předpoklady výkonu povolání sociálního pracovníka, a taktéž část devátá, jež je zaměřena na výkon činnosti v sociálních službách.

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, zajišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 109).

Z výše uvedeného vymezení práce sociálního pracovníka vyplývá, že jeho činnost je velmi rozmanitá, ale též náročná, a to jak po odborné stránce, tak i po stránce psychické. V praxi ve skutečnosti jeden konkrétní pracovník nevykonává všechny tyto činnosti, ale jeho pracovní náplň je jasně popsána v pracovní smlouvě nebo jejím dodatku, přičemž je mimo jiné např. v rámci sociálního poradenství jasně rozlišováno, zda pracovník poskytuje sociální poradenství základní (to musí poskytovat všichni sociální pracovníci), nebo též sociální poradenství odborné. S odborným sociálním poradenstvím se dle MPSV (2016) můžeme setkat v občanských, manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí, při sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobenými a též v rámci sociálně právního poradenství pro osoby se zdravotním postižením a seniory.

V § 109 Zákona č. 108/2006 Sb., je dále určeno, že k tomu, aby mohl jedinec vykonávat profesi sociálního pracovníka, je nutné, aby tento byl svéprávný, bezúhonný, zdravotně způsobilý a měl také patřičnou odbornou způsobilost, která je blíže vymezena v témže zákoně, konkrétně v § 110.

Úroveň odborné způsobilosti závisí mimo jiné i na tom, v jakém typu sociální služby daný jedinec působí. Této problematice, tj. vymezení základní charakteristiky sociální práce, a především popisu forem sociální práce, se věnujeme v následujících podkapitolách.

1.2 Charakteristika sociální práce

Jak uvádí Gulová (2011), sociální práce je vědeckou disciplínou. S využitím metod sociální práce je poskytována pomoc osobám, která je potřebují, přičemž touto pomocí je míněna především péče. Autorka uvádí, že sociální práce je především prací altruistickou. Vzešla z touhy pomáhat druhým.

Zatímco v minulosti měla sociální práce charakter často dobrovolnický,¹ s tím, jak se měnila skladba obyvatel ve vyspělých společnostech, zejména s ohledem na sociální rozdíly mezi jednotlivci, bylo nutné zavést oficiální institut sociální práce. Dnes sice stále v oblasti sociální práce působí mnoho dobrovolníků, avšak většinou je sociální práce doménou odborníků, kteří jí mnohdy doslova zasvěcují svůj život. Ztotožňujeme se s Gulovou (2011, s. 14), že podstatou sociální práce je „*pomáhat a angažovat se pro druhé.*“ Více se těmito aspekty sociální práce zabýváme ve třetí kapitole práce a též jsme potřebu pomáhat druhým zkoumali u oslovených sociálních pracovníků, kteří se zúčastnili našeho výzkumu. Je všeobecně známé, že sociální práce je prací náročnou a nedostatečně finančně ohodnocenou, a právě silná ochota a přání pomáhat potřebným je to, co sociální pracovníky mnohdy předurčuje pro působení v této oblasti.

Podle Doela(2012) je principem sociální práce činit osoby, které tuto péči potřebují, kompetentními, což vyžaduje angažovanost sociálního pracovníka v místní komunitě. Sociální práce klade důraz na respektování odlišností lidí a pozitivně působí proti diskriminaci. Cílem sociální práce je podle autora směřování k naplňování potenciálu jak jednotlivců, tak i širšího společenství.

Akhtar (2013) upozorňuje, že na sociální práci je vždy nutné pohlížet v širším společenském kontextu. Pro sociální práci je důležitý politický systém a legislativa, v jejichž rámci je sociální práce prováděna. Politický řád země a hodnoty, které jsou v zemi prosazovány, dávají sociální práci mandát k tomu, aby tato mohla naplňovat své poslání a realizovat své hlavní cíle prostřednictvím konkrétní činnosti sociálních pracovníků.

V praktické rovině je sociální práce spojována s provozem sociálních služeb. Matoušek (2007, s. 9) uvádí, že „*sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným,*

¹ Jak uvádí Navrátil (2001), v 19. století realizovali sociální práci především rodina, sousedé a obec, byla prováděna na základě chudinských zákonů a věnovala se jí též církevní charita.

a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.“

Arnoldová (2016) zdůrazňuje, že za sociální službu lze považovat pouze takovou službu, kterou poskytuje subjekt registrovaný jako poskytovatel sociální služby. Jedná-li se tedy o soukromou firmu, jejíž náplň činnosti je totožná s oficiálními sociálními službami, avšak tato firma není registrována jako poskytovatel sociální služby, nemůžeme ji podle autorky za sociální službu považovat. Pro sociální služby je také dle stejného zdroje závazný rozsah činnosti, kterou může službu poskytovat a který je definovaný v § 88 Zákona o sociálních službách.

Tento zákon přinesl podle Malík Holasové (2014) do sociální práce velké změny. Mimo jiné byl zaveden příspěvek na péči uživatelům, byla vytvořena nová kategorizace sociálních služeb, určilo se plánování služeb, povinná registrace poskytovatelů sociální služby a taktéž povinnosti poskytovatelů. K těm patří zejména sjednávání smlouvy mezi službou a klientem, dodržování stanovených standardů kvality a též povinnost umožnit realizaci inspekce služby. Určeno bylo také, jaké vzdělání má jedinec působící v sociálních službách mít, a pozornost byla věnována i financování služby. Jak autorka dodává, sociální služby jsou dotovány ze státního rozpočtu, zároveň jsou však služby cenově regulovány, a to tak, že služby sociálního poradenství a většina sociální prevence jsou bezplatné a pouze služby sociální péče se poskytují za úhradu, případně jsou v sociální službě za úhradu poskytovány činnosti, které jsou nad rámec toho, co má služba ze zákona poskytovat.

1.3 Formy a druhy sociální práce

Podle Navrátila (2001) je možné dělit aktivity sociální práce rozdělit do tří velkých skupin. První tvoří aktivity zaměřené na problém. Ty mohou probíhat na úrovni kurativní (tj. směřovat k odstranění příčin problému), nebo na úrovni rehabilitační (tyto aktivity vedou, nebo by měly vést k usnadnění adaptace klienta na novou situaci). Druhou kategorií představují aktivity podporující rozvoj potenciálu klienta. I tyto aktivity lze dále dělit, a to na aktivity rozvojové (příkladem může být rodinná terapie), nebo vzdělávací. Poslední skupinu představují aktivity preventivního charakteru, které jsou dle autora zacíleny na včasné objevení, kontrolu a také eliminaci těch faktorů a jevů, které mohou případně narušovat sociální fungování jedince nebo skupiny.

V obecné rovině zahrnují sociální služby sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální služby mohou nabývat tří forem – jedná se o služby pobytové, ambulantní a terénní. K zařízením sociálních služeb patří: centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra a zařízení následné péče (Zákon č. 108/2006 Sb., § 32-34).

Matoušek (2007) nabízí jinou typologii sociálních služeb, a to podle cílových skupin. Na základě tohoto dělení rozlišuje sociální služby pro nezaměstnané, včetně služeb reagujících na chudobu a bezdomovectví, dále služby pro děti a rodiny, služby pro rizikové děti a mládež, služby pro staré lidi, služby pro etnické menšiny, služby pro uprchlíky, služby pro osoby s postižením, služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními nemocemi, služby pro nemocné, služby pro závislé, služby související s výkonem spravedlnosti a služby pro občany.

Uváděli jsme, že bez ohledu na to, o jakou službu se jedná, vždy musí sociální služba zajišťovat základní sociální poradenství. Mahrová a Venglářová (2008) vysvětlují, že toto poradenství musí být navíc poskytnuto jakékoliv osobě, která o něj požádá, tedy i bez ohledu na to, zda je jedinec osobou patřící do tzv. cílové skupiny, na kterou se sociální služba zaměřuje. Co se týče sociální péče, což je další forma pomoci, kterou některé služby zajišťují, jejím cílem je pomáhat lidem zvýšit jejich fyzickou i psychickou soběstačnost. Služby sociální prevence se týkají oblastí sociálně negativních jevů, k nimž patří např. kriminalita nebo bezdomovectví.

Každý, kdo má osobní zkušenost s působením v sociální službě, a to přímo jako sociální pracovník, ví, že pro jeho práci je velmi důležité naplňovat stanovené standardy kvality. Sociální služba může být, resp. měla by být pravidelně kontrolována, zda tyto standardy dodržuje. Jejich dodržování predikuje, jak již název napovídá, že služba je pro klienta službou kvalitní.

Těchto standardů je celkem patnáct a dělí se do tří kategorií: na standardy procedurální, personální a provozní. Byť jsou všechny standardy důležité, zejména prvních osm, které spadají pod standardy procedurální, jsou významné jak pro klienta, tak i pro možné po-

souzení kvality služby. Mimo jiné je v nich uvedeno, jaký je cíl sociální služby, jakým způsobem je sociální služba poskytována, jak je vedena dokumentace či jak si mohou klienti služby stěžovat. Platí, že každá sociální služba musí mít tyto standardy zpracovány (Malík Holasová, 2014).

Malík Holasová (2014) považuje za nejdůležitější aspekty kvality sociální služby etickou a normativní rovinu. Podle autorky není důležité pouze to, jak služba funguje a zda je efektivní, ale též to, jak se v ní klient cítí a jak mu služba pomáhá zvládnout náročnou životní situaci, v níž se klient ocitá. Jak autorka zdůrazňuje, nezřídka jsou nejdůležitější právě samotní sociální pracovníci, neboť ti hrají v poskytování sociální pomoci klíčovou roli.

Sociálním pracovníkům se věnujeme v následující kapitole. Zabýváme se především požadavky, které jsou na ně kladeny, ale obecně i tím, jakými vlastnostmi a schopnostmi by měli tito pracovníci disponovat, aby svoji náročnou práci zvládali úspěšně, tj. mohli pomáhat druhým, ale zároveň ochraňovali sami sebe.

2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Z předchozího textu je zřejmé, že sociální práce je náročná. Sociální pracovník musí být dostatečně erudován, aby svoji práci mohl dobře vykonávat. Musí se celoživotně vzdělávat, ale taktéž sledovat legislativní změny. Měl by být člověkem ideálně co nejméně konfliktním, neboť jedině tak může pracovat i s velmi problematickými klienty, ale též vhodně kooperovat se svými kolegy či pracovníky z jiných sociálních služeb nebo s úředníky státních institucí. Především by však měl mít rád lidi, neboť bez toho dle našeho názoru není možné profesi sociálního pracovníka vykonávat.

V následující kapitole pojednáváme o požadavcích, které jsou na sociální pracovníky kladeny. Zabýváme se tím, jaké vlastnosti a osobnostní rysy by měl sociální pracovník mít, ale též jakými profesními dovednostmi by měl disponovat. Ve třetí podkapitole se zabýváme úskalími této profese – pozornost je věnována především etice v sociální práci, ale též ochraně sociálního pracovníka před vyhořením, kterému je při výkonu sociální práce podobně, jako jiní jedinci patřící do tzv. pomáhajících profesí, vystaven.

2.1 Osobnost sociálního pracovníka

Sociální pracovník by měl být dle Gulové (2011) především důvěryhodný, měl by být schopen zúčastněného naslouchání (tj. nestačí pouze poslouchat, co klient říká, ale snažit se rozumět tomu, co klient říká, včetně emočního prožívání pacienta, které s ním sociální pracovník může do určité míry sdílet) a empatie. Podle autorky by měl vždy sociální pracovník umožnit klientovi vyjádřit se ke své situaci. Hlavní rolí sociálního pracovníka je umožnit klientovi nahlédnout na jeho situaci, a to s určitým odstupem, který vytváří společně zaměřená práce klienta a sociálního pracovníka na daný předložený problém. Skutečností zůstává, že mnoho klientů je problémových – mohou být agresivní, konfliktní či dokonce mohou navštívit sociální službu pouze proto, aby ze své situace vytěžili co nejvíce (tj. nechtějí svoji situaci měnit, ale pouze hledají cesty, jak získat nejvíce benefitů pro sebe). I v takových případech je však podle autorky nutné, aby sociální pracovník přistupoval ke klientovi s úctou a respektem, a především bez předsudků. Proto je pro sociální práci velmi důležité dodržování etických zásad, kterým se více věnujeme v podkapitole 2.3.

Novotná (2014, s. 27) uvádí charakteristiky či dispozice, které by sociální pracovník měl mít. Patří k nim „*vlastnosti zralé osobnosti, vztah k lidem, prosociální chování, emoční*

inteligence, životní optimismus, přirozená autorita, vlastní životní zkušenost, respekt, flexibilita, odborné vzdělání a všeobecný přehled, přitažlivost, důvěryhodnost, dodržování etického kodexu.“ Tento popis představuje dle našeho názoru popis ideálního sociálního pracovníka, je však zřejmé, že jsou všechny tyto vlastnosti pro práci sociálního pracovníka důležité a každý sociální pracovník by měl vyvíjet maximální úsilí, aby se tomuto ideálu přiblížil.

Lee (2008) ve svém zamýšlení se nad vlastnostmi, kterými by měl být sociální pracovník vybaven, aby svoji práci vykonával dobře, a to jak pro klienta, tak i s ohledem na své vlastní fyzické a psychické zdraví, přidává k výše uvedenému výčtu i další významný rys, a to smysl pro humor. Je-li jím sociální pracovník vybaven, je možné řadu obtíží překonávat snáze a s menším úsilím. Zároveň však autor vyzdvihuje ještě jeden významný rys: ti neúspěšnější sociální pracovníci jsou podle něj ti, kteří kromě respektu k druhému člověku a respektu k samotnému procesu sociální práce (tj. důrazu kladenému na vedení klienta k samostatnosti a autonomii) jsou vybaveni charismatem a vůdcovstvím, a to v tom smyslu, že silou své osobnosti dokážou inspirovat klienta ke změně. Má-li klient začít uvažovat a chovat se jinak, potřebuje věřit, že to, co sociální pracovník říká, dělá, povede ke zlepšení jeho situaci (tj. sociální pracovník by měl být schopen silou své osobnosti pozitivně působit na motivaci klienta ke změně).

Hrouzková (2012) nahlíží na osobnost sociálního pracovníka i ze své vlastní zkušenosti s touto profesí. Dle autorky by měly být u sociálního pracovníka v rovnováze srdce a rozum. Oním srdcem má na mysli autorka lásku k lidem. Rozum se týká smyslu pro řád a disciplínu, ale též odpovědnosti – jak ke klientovi, tak i k sobě samému. Autorka také upozorňuje, že někdy je velmi těžké v profesi sociálního pracovníka odhadnout, kdy se ještě řídit srdcem, a kdy již rozumem (pokud si sociální pracovník nehlídá své vlastní hranice, může např. vyhořet. O úskalích práce sociálního pracovníka je více pojednáno v podkapitole 2.3).

Jsou bezpochyby sociální pracovníci, kteří vykonávají pouze to nejnnutnější a sledují spíše své vlastní zájmy (splnit si povinnost, normu – klient nestojí v centru zájmu takového pracovníka). V tomto ohledu dělí Kopřiva (1997, s. 17) sociální pracovníky do dvou skupin, a to na pracovníky angažované a neangažované. Jak autor vysvětluje, „*pomáhající profese patří k těm, které mohou nadchnout, které jsou s to angažovat člověka celého.*“

Většinou se v praxi setkáváme se sociálními pracovníky angažovanými, tedy těmi, které tato práce baví a naplňuje jejich život smyslem. Prožívání svého života jako smysluplného je do určité míry charakteristikou zralé osobnosti. Sociální pracovník, to však není pouze zapálený jedinec pro pomoc druhým. Aby skutečně mohl být v oblasti, v níž působí, užitečný, musí být vybaven profesními dovednostmi. Těm se více věnujeme v následující podkapitole.

2.2 Profesionální dovednosti sociálního pracovníka

Dle § 110 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách musí být sociální pracovník svéprávný, bezúhonný, k výkonu práce zdravotně způsobilý a též odborně způsobilý. Odbornou způsobilostí je vyšší odborné vzdělání, a to v oborech zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. V roli sociálního pracovníka může dle téhož zdroje působit také jedinec s vysokoškolským vzděláním, a to v oblasti sociální práce, sociální politiky, sociální pedagogiky, sociální péče, sociální patologie, práva a speciální pedagogiky.

Je však zřejmé, že toto „jednorázové“ vzdělání nestačí k tomu, aby jedinec v daném oboru působil, neboť nejen že se neustále mění právní předpisy, ale do praxe jsou též zaváděny nové trendy v sociální práci.

Sociální pracovník působící v sociálních službách musí absolvovat každý rok 24 hodin povinného vzdělávání, čímž si svoji kvalifikaci doplňuje, obnovuje a upevňuje. Toto vzdělání je možné absolvovat na vysokých školách, vyšších odborných školách, ale též v kurzech s akreditovaným programem, případně účastí na stáži, školících akcích, konferencích (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 114).

Sociální pracovník však musí také dobře znát legislativu, která s výkonem jeho profese souvisí. To se týká jak zákona o sociálních službách, tak i souvisejících právních předpisů. Musí být schopen kooperovat s pracovníky jiných služeb a institucí, vést dokumentaci v souladu s platnými předpisy apod. (Malíková, 2011).

Jak uvádí Kopřiva (1997), velmi často může sociální pracovník v práci s klientem odžívat své vlastní emoce, které se mnohdy do jeho vztahu s klientem promítají, a nejen do vzájemného vztahu, ale i samotné práce (v psychoanalytické terminologii hovoříme o tzv. protipřenosu). Nezřídka si toho není pracovník vědom a může tak klientovi škodit. Kromě toho však dle autora může mít sociální pracovník tendenci příliš být svojí angažovaností

pohlčen, nebo nemusí být schopen bránit se některým projevům klientů (např. jejich agresi). V takovém případě je vhodné, aby sociální pracovník absolvoval psychoterapeutický výcvik, jehož součástí je i sebezkušenost, a pochopitelně je též nezbytné průběžně absolvovat supervize.

V sociální práci lze psychoterapii využít v rámci poradenství, nebo při práci s klientem na jeho osobním růstu. Poradenská psychoterapie dle Kaliny (2013) pracuje s klientem jako nositelem problému a cílem jejího užití sociálním pracovníkem je změna jeho stávající sociální situace, řešení problémů, ale též zlepšení schopností klienta zvládat těžkosti v jeho životě. Velmi často v rámci ní pracuje sociální pracovník s jedinci, kteří mají značné psychické obtíže. Psychoterapii pro osobní růst je vhodné zvolit, pakliže klient chce pracovat sám na sobě, zlepšit svůj osobní potenciál.

Sebezkušenost, tj. možnost zažít si psychoterapeutický proces, je dle Vymětala (2010, s. 235) zkušeností naprosto nenahraditelnou. Po určitý počet hodin (jejich množství se v jednotlivých psychoterapeutických výcvicích liší) se ocitá sociální pracovník v roli klienta, může si tedy zažít, jaké to pro klienta je: sociální pracovník *„zjišťuje, jakým způsobem určité situace prožívá, jak v nich reaguje a jak na druhé působí. Poznává svoji „osobní rovnici“ a „slepá místa“.*

Prioritou supervize je taktéž osobní rozvoj sociálního pracovníka. Ten si rozšiřuje své dovednosti, získává nové. Supervize mu pomáhá zvládat náročné situace v sociální práci. Neoddělitelnou částí je pomoc při řešení obtížných případů (Venglářová, 2007).

Dle Kopřivy (1997) při supervizi v sociální práci stojí v centru zájmu obou zúčastněných, tj. supervizora a sociálního pracovníka, vztah sociálního pracovníka ke klientovi a jeho komunikace s ním. Rozebírány jsou konkrétní problémové situace – to, s čím si sociální pracovník neví rady, v čem je nejistý apod. Cílem je hledání co nejoptimálnějšího způsobu práce s klientem. Zároveň se sociálnímu pracovníkovi dostává podpory a do určité míry tak sociální pracovník zvyšuje své profesní sebevědomí, stává se kompetentnějším.

2.3 Úskalí profese sociálního pracovníka

Již jsme uváděli, že práce sociálního pracovníka je sice velmi užitečná a krásná, ale je také velmi náročná. Sociální pracovník je stejně jako další pomáhající pracovníci mimo jiné ohrožen vznikem a rozvojem syndromu vyhoření.

Syndrom vyhoření neboli burn-out syndrom, byl poprvé popsán v roce 1974. Jak uvádí Kapounová (2007), je pro něj podstatné propojení s prací jedince. Vyskytuje se nejen u sociálních pracovníků, ale všude tam, kde jedinec pracuje s druhými lidmi (např. u manažerů). Jedná se o komplex příznaků, které zasahují do řady oblastí života jedince a které jsou dle autorky následující:

- psychika: k příznakům patří únava, emoční a kognitivní vyčerpání, apatie, pocit marnivosti, prožívání silných pochybností, stereotyp, rezignace, ztráta energie, ztráta kreativity, ztráta motivace a zájmu vykonávat svoji profesi. Mění se také obecně vztah takto nemocného k lidem a snižuje se zájem komunikovat s nimi, jedinec se stahuje do svého vnitřního světa;
- somatický stav: fyzická únava, poruchy spánku, zažívací obtíže, zvýšení pocení, třes;
- sociální oblast: jak již bylo uváděno, jedinec ztrácí zájem o kontakt s druhými, což se projevuje i ve vztahu ke klientům, ale též pracovnímu kolektivu.

Je zřejmé, že řada výše uvedených syndromů přináší i jiným onemocněním, nebo jsou běžným projevem zvýšené námahy. Zde hrozí riziko, že syndrom vyhoření nebude rozpoznán, a tedy ani včas léčen (resp. že jedinec ve svém životě nerealizuje podstatné změny, pomocí nichž může rozvoj syndromu vyhoření zastavit).

Křivohlavý (1998) upozorňuje, že syndrom vyhoření vzniká postupně a vyvíjet se může i mnoho let. Autor uvádí teorii rakouského představitele logoterapie A. Laengleho, dle níž lze rozdělit průběhu burn-out syndromu do následujících tří fází:

- první fáze: jedinec ve svém životě nalézá smysl, k němuž jeho práce představuje jasnou cestu. Je nadšený, neboť konečně objevil práci, která má smysl;
- druhá fáze: z prostředku se stává cíl, tedy pouze jakási užitková hodnota. Ztrácí se ideál a cílová motivace. Pracuje jen pro vedlejší produkt své práce – např. kvůli platu, který z vykonané práce plyne. Zažívá pocity odcizení, neboť není tím, kým chtěl být. Základní motivace je frustrována, objevuje se existenční vakuum. Velmi často se jedinec začíná orientovat na cíle jiné – může přimykát ke konzumnímu způsobu života, nadchnout se pro různé ideologie apod.;
- třetí fáze: tuto fázi nazval Laengle životem v popelu. Jsou pro něj charakteristické dva jevy: ztráta úcty k hodnotě druhých (na lidi se jedinec dívá pouze jako na věci, materiál – chová se k nim bez respektu, s ironií, sarkasmem), ztráta úcty

k vlastnímu životu (ať již se jedná o úctu k vlastnímu tělu, nebo úctu k sobě samému, vlastnímu přesvědčení. Neprožívá smysl vlastního života).

Běžněji se u syndromu vyhoření setkáváme s jiným dělením, a to do pěti fází. První fáze je nazývána jako nadšení (sociální pracovník pracuje s velkým nadšením, i více, než je nutné, nad svoji pracovní dobu), druhá jako stagnace (sociální pracovník začíná slevovat ze svých ideálů, klienti jej začínají obtěžovat, vyhýbá se jim. Pracovník je konfrontován s nenaplněnými ideály). Třetí fáze je fází frustrace (objevuje se zklamání z profese). Čtvrtá fáze je fází apatie (tj. pracovník vykonává jen to nejnnutnější, nechce komunikovat ani se svými kolegy, nechce se dále vzdělávat). Poslední fáze je fází samotného vyhoření – pracovník zaujímá negativní postoj k sobě samému, ztrácí pocit zodpovědnosti, schopnosti se radovat. Bývá agresivní, nervózní, netrpělivý, vyčerpaný, unavený, depresivní apod. (Kapounová, 2007).

Kopřiva (1997) zmiňuje další dvě významné úskalí spojená s výkonem práce sociálního pracovníka. První z nich se týká nadbytečné kontroly nad klienty. Vyplývá z moci, kterou sociální pracovník má. Tato kontrola je však protikladem k tomu, o co by měl sociální pracovník při práci s klientem usilovat především. Cílem sociální práce je autonomie klienta, avšak té je bráněno, je-li sociální pracovník příliš kontrolující. Někdy k ní může docházet pod časovým tlakem, avšak může se jednat též o projev osobnosti sociálního pracovníka, případně o projev úzkosti. Druhé úskalí spočívá v obětování se klientovi. To pochopitelně pracovníka velmi vyčerpává a může vést k výše popsanému syndromu vyhoření.

3 PROBLEMATIKA MOTIVACE

Slovo motivace se používá velmi často i v běžné hovorové řeči. Pravděpodobně všichni chápeme, co tento výraz znamená, avšak přesně jej definovat je mnohem složitější a dle Nakonečného (1996) ani neexistuje jediná a všeobecně přijímaná definice toho, co to motivace je.

Termín pochází z latinského slova *moveo* či *movere* a bývá překládáno jako uvádění v pohyb. V obecné rovině se pod pojmem motivace rozumí „*to, co člověka podněcuje k aktivitě a dodává mu k takové činnosti potřebnou energii.*“ (Křivohlavý, 2009, s. 40).

V následující kapitole stručně popisujeme fenomén motivace a její základní charakteristiky. Blíže se zaměřujeme na motivaci pracovní a taktéž na význam motivace pro pracovní spokojenost.

3.1 Vymezení motivace

Motivace podle Nakonečného (1996, s. 14) „*směřuje k udržování a obnovování určitého optimálního vnitřního stavu spokojenosti.*“ Dle autora je toto prožívání spokojenosti u každého člověka jiné, neboť každý jedinec je vybaven odlišným potenciálem potřeb – někdo se více orientuje na potřeby materiální, někdo spíše na potřeby duchovní apod.

Dle Klevetové a Dlabalové (2008) jsou v rámci motivace důležité tři prvky, a to touha dosáhnout cíle, důvěra ve vlastní schopnosti a vlastní představa dosažené změny. Touha dosáhnout cíle se váže k tomu, jaká je její velikost a intenzita, ale též k sociální podpoře, kterou jedinec při svém dosahování cílů má. Cíle, které si člověk stanovuje, by měly být reálné. Bez důvěry ve vlastní schopnosti je jen velmi obtížné pokračovat ve svém naplánovaném směřování.

Pojem motivace je nejčastěji spojován s Abrahamem Maslowem, který se motivací věnoval detailně a vytvořil tzv. hierarchii potřeb. Dle Plhákové (2006) jsou v této teorii rozděleny motivace či potřeby jedince na dvě základní skupiny. První tvoří potřeby základní, které musí být uspokojeny prioritně. Teprve po jejich uspokojení se jedinec snaží naplnit i potřeby vyšší (existují však i případy, kdy jedinec dá přednost ve svém konání uspokojení potřeb vyšších – jedná se o hrdinské činy, v nichž je zdůrazňován aspekt lidský a nejvýznamnější mravní hodnoty). Potřeby, které Maslow popsal, jsou následující:

- fyziologické potřeby: k těmto potřebám patří např. žízeň, hlad, sex, únava či spánek;
- potřeby bezpečí: máme potřebu uspořádanosti světa, řádu v našem životě;
- potřeby lásky, náklonnosti a sounáležitosti: u nich se často můžeme setkat s ambivalencí a různými formami omezení. Lidé potřebují cítit, že jsou milováni, ale též že milují, a potřebují také někam patřit;
- potřeby uznání: potřeba být druhými oceňován patří k nejvýznamnějším potřebám v lidském životě;
- potřeby sebeaktualizace: aby se tato potřeba mohla projevit, je většinou nutné, aby byly dostatečně satureovány potřeby předchozí. Týká se směřování jedince k činnosti, která jej může zcela naplnit a v níž může rozvinout svůj potenciál.

Sociální pracovníci mají stejně jako všichni ostatní lidé celý soubor potřeb, včetně těch potřeb nejvyšších. Zároveň jsou však u nich velmi významně zastoupeny potřeby vyšší, spojené se sebeaktualizací. To také vysvětluje skutečnost, proč sociální pracovníci vykonávají činnost velmi náročnou, ať již fyzicky či psychicky, často i velmi nebezpečnou (mnohdy se pohybují v terénu, mezi rizikovou skupinou obyvatel, pracují s agresivními klienty apod.), a to za velmi nízký plat.

Svoji práci sociální pracovníci mnohdy vnímají jako své poslání. Dle Krivohlavého (2006) můžeme práci a přístup jedinců k ní rozdělit do tří kategorií. Práce může být chápána jako zaměstnání. Takto je k ní přistupováno zejména u jedinců, kteří mají v osobní historii nezaměstnanost, nebo u těch, jejichž uplatnění na trhu práce je nízké, např. vzhledem k nízkému dosaženému vzdělání. Práce může být chápána též jako příležitost k dosahování kariéry, z níž vyplývá společenská prestiž. Významná je též motivace osobního postupu. V extrémním případě hovoří autor o kariérismu. Poslední kategorii představuje práce jako povolání – to je případ většiny sociálních pracovníků. Jedinec využívá svých schopností a dovedností k vyššímu účelu – společenskému, vědeckému apod. Pracovní činnost je v tomto přístupu dle autora brána nezřídka jako něco posvátného.

3.2 Význam motivace pro pracovní výkon

O motivaci k pracovní činnosti nebo pracovnímu výkonu se též hovoří jako o pracovní motivaci. Dle Tureckiové (2004, s. 57) se tímto termínem rozumí „*vyjádření přístupu jednotlivce k práci, jeho ochoty pracovat, vycházející z nějakých vnitřních pohnutek (tj. motivů)*.“ Autorka dále vysvětluje, že roli v rámci pracovní motivace hrají i postoje jedince

k práci, a to jak k práci obecně, tak i práci konkrétní, kterou jedinec vykonává. Většinou je dle autorky člověk zaměřen k určitému typu práce, povolání (to bezesporu platí i pro většinu pracovníků pomáhajících profesí). U pracovní motivace je nejčastěji zkoumáno, jaké motivy vedou k volbě daného povolání či pracovní činnosti a též jaké motivy jsou v rámci vykonávání určitého povolání či pracovní pozice u jedince uspokojovány. V návaznosti na to se rozlišují přímé (vnitřní) motivy, k nim patří potřeba činnosti jako takové, potřeba kontaktu s druhými lidmi, motiv výkonu, motiv seberealizace apod., a dále motivy nepřímé (vnější), k nimž patří mzda, potřeba uplatnění se, jistoty apod.

Boukal a kol. (2013) uvádějí práci McGregora, dle kterého je možné je formulovat dvě teorie výkonové motivace, které nazval jako teorie X a teorie Y. Podle teorie X jsou lidé od přírody líní, pracovat nechtějí, a tedy pracují z donucení a jejich pracovní výkon musí být řízen a kontrolován. V tomto případě jsou významné vnější motivy, tj. mzda či jiné benefity. Pokud jsou těmito prostředky uspokojeny potřeby jedince (přičemž se může jednat o různé potřeby popsané výše v textu věnovanému Maslowově teorii), jedinec motivaci ztrácí. Oproti tomu dle teorie Y je pro lidi přirozené vynakládat fyzické a psychické úsilí k tomu, aby dosáhli cílů, které jsou pro ně důležité. V práci se tak lidé chovají odpovědně, pracují s velkým nasazením, aniž by potřebovali vnější pobídky, stimuly. Tito lidé také ctí cíle organizace či firmy, ve které působí, využívají své schopnosti k jejich naplnění, jsou velmi flexibilní.

Bez ohledu na to, k jakému typu pracovníků člověk patří, platí, že realizací pracovního výkonu jsou uspokojeny potřeby, které Maslow utřídil a určil jejich priority. Mzda slouží k uspokojení potřeb základních, fyzických. S tím, že je jedinec zaměstnaný, však souvisí i to, že se mu dostává pracovní jistoty, sociálního zabezpečení apod. Třetí stupeň pomyslné Maslowovy pyramidy představuje přijetí jedince pracovní skupinou, ale obecně i to, že patří do určitého společenství. Potřeba uznání je v případě práce zastoupena tituly, které jedinec má a získává, respektem, kterému se mu dostává, pocitem úspěšnosti apod. Kromě toho však práce, jak již bylo uvedeno, umožňuje jedinci seberealizaci, osobní růst, plný rozvoj vlastního potenciálu (Wágnerová, 2008).

Boukal a kol. (2013) upozorňují, že v neziskovém sektoru do procesu motivace vstupují i další významné faktory, k nimž patří i poslání organizace. Tato část pracovního trhu přitahuje dle autorů jedince, kteří chtějí pomáhat druhým, chtějí něco změnit a potřebují, aby jejich práce měla smysl. Dle autorů je též prokázáno, že u pracovníků působících v neziskovém sektoru je jejich ztotožnění se s cíli organizace vyšší, než je tomu

v soukromém sektoru. To je dáno pravděpodobně tím, že tyto organizace si kladou za cíl naplňovat společensky prospěšné poslání. V těchto organizacích se též patrná větší soudržnost pracovního kolektivu – pracovníci spolu nezřídka tráví i svůj volný, ne-pracovní čas. Autoři dále zdůrazňují, že pro tyto jedince je však důležitá i jedna další skutečnost, a to ocenění ze strany organizace, pro kterou pracují. Jak již bylo uváděno, pracovníci působící v neziskových organizacích často pracují za poměrně nízký plat, je pro ně tedy důležitá vnitřní motivace. Ta však mnohdy nestačí k tomu, aby jedinec danou práci vykonával velmi dlouhou dobu. Je tedy důležité i to, zda jim vedení poskytuje verbální podporu, jak je oceňuje.

V tomto ohledu dle Boukala a kol. (2013, s. 44) „*jádro motivace pracovníků v neziskových organizacích je tvořeno vnitřním přesvědčením, že si organizace váží práce svých zaměstnanců a oceňuje jejich pracovní výkon.*“

3.2.1 Výzkumy zaměřené na motivaci sociálních pracovníků k výkonu jejich profese

Zajímavý výzkum na téma motivace u sociálních pracovníků provedli Bradley a kol. (2012), kteří se zaměřili především na sociální pracovníci působící v klinické oblasti. Výzkumný soubor tvořilo celkem 245 respondentů. Výzkumem bylo zjištěno, že nejvýznamnější motivací pro respondenty byla touha pomáhat druhým lidem. Pro respondenty byly významné hodnoty jako svoboda či spravedlnost a měli zájem zaměřit se na konkrétní pomoc konkrétním lidem, tj. nabízet svoji pomoc na individuální úrovni. Zároveň bylo výzkumem zjištěno, že si jsou oslovení respondenti vědomi náročnosti této práce, v níž vůči klientovi upřednostňují především holistický přístup a považují za důležité rozumět dílčím aspektům této práce, včetně vnějších podmínek, k nimž patří např. podmínky kulturní či sociální. V obecné rovině tedy jsou dle autorů studie sociální pracovníci motivováni nejen touhou pomáhat, ale i zájmem u oblast sociální práce a témata související se sociální spravedlností.

Oberholster a kol. (2013) provedli rozsáhlý výzkum zaměřený na motivaci sociálních pracovníků. Výzkumu se zúčastnilo 158 pracovníků působících celkem ve 48 mezinárodních organizacích (křesťanských a humanitárních). Jednalo se však o specifickou skupinu pracovníků působících za hranicemi své země (z důvodu vyhoštění z jejich země). Určeno bylo osm základních oblastí motivace u těchto osob, a to rozvoj vlastní kariéry, ekonomická oblast, mezinárodní zkušenost, eskapismus (tj. útěk od reality), altruismus, potřeba pomáhat osobám ocitajících se na okraji společnosti, rodinný život a místo pobytu. Jako nej-

významnější motivační faktor byl identifikován altruismus. Na základě statistické analýzy těchto výše uvedených oblastí motivace a demografických dat respondentů autoři popsali čtyři skupiny sociálních pracovníků, vyznačující se mimo jiné odlišnou formou motivace pro svoji práci. První byla označena jako „Caring Missionary“ (volně přeloženo jako pečující misionáři). Tato skupina byla mezi respondenty nejpočetněji zastoupena. Jedná se o jedince vysoce motivované altruismem k pomáhání a vytváření pozitivních změn v životě jiných lidí. Není pro ně významné, kde působí (tj. např. atraktivita prostředí v rámci mezinárodního působení), málo podstatné jsou pro tyto pracovníky oblasti jako finanční zisk, budování kariéry, kvalita jejich života v závislosti na místě, kde působí. V tomto výzkumném souboru se jednalo o osoby vyššího věku, původně pocházející z USA, s již dospělými dětmi. Tito pracovníci působí především v církevních organizacích. Druhá skupina byla označena jako „Focussed Workers“ (tedy pracovníci orientovaní na sociální práci). Oproti předcházející skupině se tyto respondenti vyznačovali orientací na jiné hodnoty, tj. nebyl u nich shledán tak vysoký altruismus, ale ani důraz na ekonomickou oblast či mezinárodní zkušenost a obecně ve všech výše uvedených osmi oblastech motivace skórovali nízko. Autoři studie je označili jako apatické či nemotivované, což může být dle autorů dáno nejen jejich odlišnou hodnotovou orientací, ale též vysokou zaměřeností na výkon – jako by tyto pracovníci byli hnáni pouze představou toho, co vše mají vykonat v rámci svého profesního působení či pracovní pozice, a další oblasti jsou tak pro ně nevýznamné. Většinou se jednalo o osoby pocházející z multikulturního prostředí, s menšími dětmi a působící především v humanitárních organizacích. Třetí skupina byla označena jako „Self-directed Careerist“ (tj. pracovníci zaměřeni na vlastní kariéru a své Já), pro které jsou důležité oblasti jako mezinárodní zkušenost, rozvoj vlastní kariéry a ekonomický zisk. Oproti všem dalším třem skupinám jsou nejméně motivováni pomáhat druhým, tato motivace pro ně není primární. Významná je pro ně rodina, oblast, kde působí, ale i užší sociální okolí. Čtvrtá skupina byla nazvána jako „International Family Custodian“ (tj. volně přeloženo jako ochránci rodiny), pro které je prioritní blaho jejich rodiny. U těchto respondentů byl nejvíce patrná zkušenost s vyhoštěním ze své rodné země – důležité tak pro ně bylo ochránit rodinu od nežádoucích jevů v jejich rodné zemi. Jako určitý benefit plynoucí z realizované sociální práce tak vnímali atraktivitu prostředí, zkušenost s působením v cizí zemi apod.

Přestože je tento výzkum specifický výzkumným souborem a tato zjištění nelze generalizovat na celou profesi sociálních pracovníků, zároveň je tato studie jedinečná popisem různých motivů, které sociální pracovníky k působení v této oblasti mohou vést.

K cenným výsledkům dospěli též ve svém výzkumném šetření též Basham a Buchanan (2009), kteří zkoumali, jak se liší motivace studentů v oboru sociální práce a studentů v oboru podnikání týkající se záměru pokračovat v postgraduálním studiu. Výzkumu se zúčastnilo celkem 165 studentů sociální práce a 223 studentů oboru podnikání. Z výzkumu vyplývá, že motivace obou skupin respondentů k pokračování ve studiu byla odlišná. Budoucí sociální pracovníci chtěli především získat další vědomosti, aby mohli být ve svém oboru kompetentnější, a tedy mohli optimálněji pomáhat potřebným, zatímco studenti podnikání chtěli pomoci sami sobě – získat lepší zaměstnání, zvýšit své šance uplatnění na trhu práce. Je tedy zřejmé, že touha pomáhat je u osob, které chtějí působit v oblasti sociální práce, velmi vysoká a jsou ochotni do této pomoci investovat mnohé, včetně času a nemalých finančních prostředků věnovaných do studia. Toto zjištění však pravděpodobně není překvapivé, neboť je známé, že velká část sociálních pracovníků, ne-li většina z nich, si ze svého nízkého platu sami hradí další celoživotní vzdělávání a investují tak mnohé do toho, aby ve své profesi byli co nejvíce užiteční a zároveň případně klienta nepoškodili.

3.3 Význam motivace pro pracovní spokojenost

Z předchozího textu je zřejmé, že důvody (tj. motivace), proč jedinec volí určitou práci a po určitou dobu ji vykonává, mají vliv i na to, jak je jedinec v práci spokojený. Pokud člověk působí na pozici, z níž pro něj plyne jako jediný přínos mzda či plat, po pracovní stránce příliš spokojený nebude (a patrně nebude ani příliš spokojený v životě, neboť ten by měl být naplněn smyslem. V práci člověk tráví podstatnou část dne, a pokud v práci jedinec nespátřuje smysl, potom velkou část svého života může prožívat jako bezesmyslnou).

Dle Armstronga (2007, s. 228) se termín spokojenost s prací týká *„postojů a pocitů, které lidé mají ve vztahu ke své práci. Pozitivní a příznivé postoje k práci signalizují spokojenost s prací.“* Autor dále vysvětluje, že úroveň spokojenosti s prací je *„ovlivňována vnitř-*

ními a vnějšími motivačními faktory, kvalitou řízení, sociálními vztahy s pracovní skupinou a mírou, v jaké jsou jedinci ve své práci úspěšní nebo neúspěšní.“

Pracovní spokojenost dle Vítka (2014) velkou měrou tedy závisí na vnějších podmínkách, v nichž samotná práce probíhá. Velké uplatnění má v této oblasti psychologie práce. Roli mohou hrát i dílčí detaily, jako např. uspořádání pracoviště, hluk, osvětlení apod. Pokud je zaměstnanec na pracovišti vystaven velkému stresu, tato skutečnost nabývá na významu a může být po čase i důvodem, proč zaměstnání opustit, přestože je jedinec vysoce motivován k tomu v dané organizaci působit, věnovat se činnosti, kterou v rámci své pracovní pozice provádí.

Práce sociálního pracovníka je v mnoha ohledech specifická. Dle Úlehly (2005) je sice hlavní pozornost věnována klientovi, snaze mu pomoci a tomu, co potřebuje dostat (na tomto místě je důležité zdůraznit, že ne vše, co klient skutečně chce, je vhodné mu poskytnout a pochopitelně ani to nebývá možné. Nevědomě si mohou mnozí klienti přát setrvat ve své situaci, což však většinou není dobré ani pro ně, ani pro jejich širší okolí. Jak již bylo uváděno, je velkým uměním sociálního pracovníka, pokud se mu podaří namotivovat klienta ke změně, která vyžaduje velké úsilí klienta a kterou si v první fázi ani klient sám nepřejde). Ve skutečnosti však dle autora bývají ve hře i potřeby sociálního pracovníka, který si je prostřednictvím své práce a vztahu s klientem naplňuje. Sociální pracovník je tak vysoce motivovaný ke své práci a je v ní spokojený, pakliže jsou naplněny jeho potřeby být užitečný, pomáhat, být dobrý.

Zmiňovali jsme také, že sociální pracovníci jsou vystaveni velkému riziku vzniku syndromu vyhoření. Bezpochyby je důležité, aby sociální pracovník podnikal patřičné preventivní kroky – tj. v práci se nepřepínal, ale především žil zdravě, měl své zájmy, uspokojivé osobní vztahy apod.

V rámci výkonu samotné profese je však nezbytné umět udržovat hranice svého já ve vztahu s klientem. Dle Kopřivy (1997) je hlavním problémem v pomáhajících profesích splývání s klientem, tj. situace, kdy si pracovník bere potíže klienta jako za své vlastní. Tím trpí nejen samotný pracovník, ale též samotný proces pomáhání. Autor vysvětluje rozdíl mezi empatií a soucitem. Při soucitu se sociální pracovník se svým klientem ztotožňuje (což pochopitelně není vhodné, nezbyvá pak mnoho prostoru pro odstup od klienta, co nejvíce objektivní posouzení jeho situace, a tedy nalezení vhodného řešení této situace), zatímco empatie znamená umět si představit, co si klient myslí, co prožívá. V takovém

případě sociální pracovník pomáhá tak, jak situace vyžaduje, nikoliv tak, jak vyžadují jeho vlastní emoční potřeby.

Problematikou motivace u sociálních pracovníků jsme se více zabývali i v rámci našeho výzkumu, který je popsán v následující kapitole.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V následující kapitole popisujeme výzkumné šetření, které bylo realizováno jako kvalitativní, zaměřené na zjišťování motivace sociálních pracovníků k sociální práci.

Popsán je cíl výzkumu a výzkumné otázky, užitá metodologie výzkumu, charakterizován je výzkumný soubor a v závěru kapitoly je podán přehled zjištěných výsledků, které byly získány analýzou rozhovorů se sociálními pracovníky pomocí techniky zakotvené teorie.

4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaké motivy stojí v pozadí volby profese sociálního pracovníka a jak se oblast motivace u sociálních pracovníků proměňuje osobní zkušeností s působením v oblasti sociální práce.

V návaznosti na cíl výzkumu byly formulovány následující výzkumné otázky:

1. Jak byli respondenti obeznámeni s profesí sociálního pracovníka ještě předtím, než začali tuto práci vykonávat?
2. Jaké faktory měly u respondentů vliv na volbu povolání sociálního pracovníka?
3. Jakou roli hrají v oblasti motivace sociálních pracovníků úskalí, která jsou s výkonem této profese spojena?

4.2 Metodologie výzkumu

K naplnění cíle práce byl zvolen jako nejvhodnější typ výzkumu kvalitativní výzkum, který dle Miovského (2006) umožňuje popis, analýzu a interpretaci fenoménů vnitřního i vnějšího světa, které není možné kvantifikovat.

Hlavní metodou výzkumu byl rozhovor, konkrétně rozhovor polostrukturovaný, v němž výzkumník vychází z předem dané struktury rozhovoru, avšak může měnit pořadí otázek či volit otázky další, doplňující, pomocí nichž získá potřebné údaje (Miovský, 2006).

Předtím, než byly konkrétní rozhovory se zvolenými respondenty realizovány, byl proveden předvýzkum, který dle Dismana (2011) umožňuje testovat nástroj (tedy v našem případě schéma rozhovoru), který bude ve výzkumu použit. V rámci tohoto předvýzkumu byly provedeny dva rozhovory se sociálními pracovníky, kteří nebyli dále zahrnuti do výzkumného souboru, a na základě jejich zpětné vazby bylo změněno pořadí některých otázek.

zek a doplněny byly též otázky další, a to takové, pomocí nichž byla zvýšena možnost získat potřebná data vztahující se ke zkoumanému cíli výzkumu.

K analýze dat byla užitá zakotvená teorie. Název této techniky je dán způsobem práce s analyzovanými daty – k těm by měl výzkumník přistupovat bez jakékoliv předpojatosti. Analýzou dat se vynořuje nová teorie, která je zakotvená v datech (Šeďová, 2007).

Ze zakotvené teorie byly užity všechny tři fáze kódování, tj. kódování otevřené, axiální a selektivní. Data získaná z rozhovorů, které byly nahrávány na diktafon, byla přepsána do programu Microsoft Word a následně s nimi pro větší přehlednost bylo pracováno v programu Microsoft Excel, s využitím tabulkového schématu.

Proces kódování popisuje Šeďová (2007, s. 91) následovně: „*Kódování v zakotvené teorii představuje analytické operace, které rozbíjejí data do fragmentů – indikátorů – a ty potom rozřazují k příslušným konceptům... tyto koncepty jsou dále kategorizovány – slučovány na základě nějakého jednotícího kritéria. Kategorie vzešlé z kódování jsou potom dále ošetřovány jako proměnné a představují základní stavební kameny budoucí teorie.*“

V rámci otevřeného kódování jsou věty z rozhovorů rozděleny do menších celků. Tyto celky jsou následně seskupovány do subkategorií dle stejného významu, které tyto celky mají. Subkategorie jsou poté sdružovány do kategorií, jimž je v závěru této fáze přiřazen název (Strauss a Corbinová, 1999).

Při axiálním kódování jsou spojovány „*subkategorie s kategoriemi do souboru vztahu určujícího příčinné podmínky, jev, intervenující podmínky, strategie jednání, interakce a následky. Velmi zjednodušeně model vypadá takto: (A) PŘÍČINNÉ PODMÍNKY → (B) JEV → (C) KONTEXT → (D) INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY → (E) STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE → (F) NÁSLEDKY.*“ (Strauss a Corbinová, 1999, s. 72).

Poslední fáze, tj. selektivní kódování, je založeno na hledání centrální kategorie, která může, ale nemusí být stejná, jako je identifikovaný jev v předchozí fázi kódování, a k této kategorii jsou vztahovány kategorie další. Výslednou teorii je vhodné vyložit nejen slovně, ale též za pomoci schémat či diagramů (Šeďová, 2007).

4.3 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumné šetření bylo realizováno ve Zlínském kraji a Jihomoravském kraji, konkrétně ve městech Zlín, Holešov a Brno. Náhodným výběrem bylo vybráno celkem 8 sociálních služeb, které v těchto městech působí a jsou jako sociální služba registrovány v Registru

poskytovatelů sociálních služeb MPSV.

Následně bylo telefonicky osloveno vedení těchto služeb se žádostí o účast ve výzkumu. Žádný z vedoucích těchto služeb žádost neodmítl. Smluveny byly termíny rozhovorů. Rozhovory probíhaly přímo ve vybraných sociálních službách, a to v klidném prostředí pracovny sociálního pracovníka či v kanceláři služby. Rozhovory byly realizovány s pracovníky služeb, kteří si k rozhovoru po domluvě se svým vedoucím vytvořily časový prostor.

Všichni respondenti byli ženského pohlaví. Rozložení výzkumného souboru dle věku, délky praxe a nejvyššího dosaženého vzdělání je popsáno v tabulce č. 1.

Tab. 1. Rozložení výzkumného souboru

| Respondent | Věk | Vzdělání | Délka praxe |
|-----------------|-----|----------|-------------|
| Respondent č. 1 | 35 | VŠ | 8 |
| Respondent č. 2 | 29 | VOŠ | 3 |
| Respondent č. 3 | 45 | VŠ | 15 |
| Respondent č. 4 | 51 | VŠ | 18 |
| Respondent č. 5 | 38 | VŠ | 12 |
| Respondent č. 6 | 42 | VŠ | 13 |
| Respondent č. 7 | 35 | VOŠ | 7 |
| Respondent č. 8 | 33 | VŠ | 5 |

Jak je z tabulky patrné, většina respondentek působí v oblasti sociální práce 5 a více let – pouze respondentka č. 2 vykonává profesi sociálního pracovníka poslední tři roky.

Respondentky působí v různých sociálních službách. Cílová skupina klientů, s nimiž tyto respondentky pracují, jsou osoby bez domova, romské děti, manželské či partnerské páry v krizi, pěstounské rodiny.

Vzhledem k tomu, že některé respondentky nesouhlasily se zveřejněním přepisu rozhovorů, a navíc povaha dat v nich obsažených byla často velmi osobního rázu, součástí práce nejsou přepisy rozhovorů a nezveřejňujeme ani bližší identifikační údaje respondentů. V příloze práce č. 1 je uvedeno pouze schéma rozhovoru.

4.4 Výsledky výzkumného šetření

V následující podkapitole podáváme přehled výsledků získaných s užitím zakotvené teorie. Výsledky jsou prezentovány dle dílčí práce s daty, tj. dle jednotlivých fází kódování. K prezentaci výsledků jsou mimo jiné užity tabulky či diagramy.

V procesu otevřeného kódování byly identifikovány celkem čtyři hlavní kategorie tvořené jednotlivými subkategoriemi. Tyto kategorie prezentujeme společně s příslušnými subkategoriemi přehledně vždy v tabulce, doplněné o slovní komentář. Uvádíme též výroky respondentek, které přibližují obsah těchto kategorií a subkategorií. Výroky jsou uváděny v doslovném znění.

Tab. 2. Kategorie č. 1

| |
|-----------------------|
| Povědomí o soc. práci |
| Osobní zkušenost |
| Znalosti |
| Očekávání |
| Profesní dovednosti |

První kategorie byla nazvána jako povědomí o sociální práci. Kategorii tvořily výroky nebo části výroků, v nichž respondentky popisovaly svoji obeznámenost se sociální prací ještě předtím, než v tomto oboru začaly působit, ale též výroky, v nichž jich popisovaly svoji osobnost zkušenost s tímto oborem, podmínky, za nichž je tato práce prováděna apod.

Je překvapivé, že většina respondentek začala v této oblasti působit zcela náhodně, tj. nejednalo se o promyšlený plán. Jedna z respondentek volila mezi nástupem do práce, nebo „prodloužením mládí“ v podobě studia, které jí doporučila kamarádka. Jedna z respondentek působila více než 10 let v soukromé sféře (živila se prodejem výrobků firmy), avšak vzhledem k souhře poměrně dramatických okolností (přišla o všechny úspory i dům) se rozhodla zcela změnit svůj život, včetně práce – pozice dobrovolníka v sociální službě se jí jevila jako nejzajímavější volba. Další respondentky měly absolvované vzdělání v daném oboru, ale nepůsobily v něm přímo – po shlédnutí inzerátu nabízející volné místo v dané službě se rozhodly zkusit profesi sociálního pracovníka. Pouze tři respondentky o této práci uvažovaly již od počátku svého dospívání, v době, kdy se rozhodovaly pro volbu konkrétní střední či vysoké školy.

Také očekávání respondentek týkající se toho, o čem sociální práce je, bylo různé. Představy respondentek o tom, co je v této oblasti čeká, jaká tato konkrétní práce bude, lze rozdělit do dvou základních kategorií. Větší část respondentek se domnívala, že se bude jednat o práci náročnou, druhá část si tuto oblast spojovala především s užitečností.

S tím, jak respondentky v dané oblasti začaly působit, měnilo se i jejich očekávání a představy o samotné práci. Respondentka č. 3 si např. představovala, že práce sociálního pracovníka obnáší především „povídání si s lidmi“ – později však zjistila, že sociální práce obnáší mnohem více činností, a ne vždy je prostor s klienty si „povídat“.

Postupně se také upřesňovaly jejich představy o tom, jaké znalosti a profesní dovednosti musí sociální pracovník mít. Respondentka č. 6 uvedla: „*Myslím, že je vhodné absolvovat psychoterapeutický výcvik, často chodit na supervize a pokud je možné na pracovišti mít i intervize, tak je to super.*“ S tím, jak se zvyšovaly profesní dovednosti a respondentky získávaly konkrétní znalosti, měnilo se též jejich povědomí o sociální práci. Respondentka č. 5, která v této práci (a to v přímé práci s klientem) našla významný smysl svého života, vnímala původně práci sociálního pracovníka takto: „*Soc. pracovníka jsem viděla jako administrativního pracovníka někde v kanclu na úřadu práce nebo sociálce. V té době jsem se tam viděla i já – hlavně nebýt v přímé péči s člověkem.*“

Tab. 3. Kategorie č. 2

| |
|--------------------------------|
| Status sociální práce |
| Náplň práce |
| Osobnost sociálního pracovníka |
| Charakter sociální práce |
| Úskalí sociální práce |

Postupně se také upřesňoval náhled respondentek na sociální práci. V současné době jsou již schopny zcela přesně říci, co je náplň práce sociálního pracovníka, jaká tato práce je a jaká jsou její úskalí (respondentka č. 2 uvedla: „*Je potřeba si uvědomit, že sociální pracovník má k dosažení cílů jen takové nástroje a kompetence, které mu společnost, resp. legislativa, svěřá a pro které mu i zaměstnavatelská organizace vytvoří podmínky. Časté je tak přesvědčení, že sociální pracovníci mají široké kompetence a nástroje k řešení situace každého jednotlivce i celých skupin osob, které jsou ohroženy sociální a hmotnou*“

nouzí. V praxi tomu tak zcela není, protože i sociální pracovník se pohybuje tzv. v mantinelech právních norem, vnitřních předpisů organizace a dalších pravidel, která musíme při výkonu své profese dodržovat.“). Zároveň podle respondentek platí, že sociální práce je založena především na konkrétních lidech a jejich osobnostech.

V obecné rovině je to podle respondentek práce zajímavá, užitečná, prospěšná, ale též náročná a nedostatečně finančně ohodnocená. Dle respondentky č. 7 je to „práce s lidmi, kteří potřebují pomoc.“ Pro respondentku č. 8 je to „krásná práce“, pro respondentku č. 8 „dobrodružství“. Respondentka č. 7 uvedla: „Sociální pracovník by měl usilovat o to, aby systémy podpory mohly být využity potřebnými osobami, má přispívat k zajištění dobré komunikace mezi institucemi sociální podpory a osobami, jejichž situace vyžaduje pomoc. U konkrétní osoby sociální pracovník usiluje vždy o změnu její situace směrem ke zlepšení konkrétních podmínek k životu, tj. zejména v bydlení, v práci nebo v péči o děti apod.“

Celkově, po získání konkrétních zkušeností, ale i znalostí a profesních dovedností, hodnotí respondentky tuto práci jako náročnou a odpovědnou. Uvědomují si, jaké nároky jsou na sociálního pracovníka kladeny. Aby tuto práci mohly vykonávat, potřebují být vybaveny určitými dispozicemi, z nichž vycházejí ve své profesní roli.

Pokud se respondentky zamýšlely nad tím, jaký by měl sociální pracovník být, uváděly následující:

- respondentka č. 6: „Především by měl být dotyčný spokojený sám se sebou a žít naplno svůj život, aby měl kde brát. Předtím jsem o tom nepřemýšlela, myslela jsem, že to jde samo. Ale je hrozně snadné v tom uvíznout, nechat se tou prací pohltit a začít tak zanedbávat vlastní život. Sociální pracovník musí především chránit sám sebe, jinak klientům nemůže být k užitku.“
- respondentka č. 8: „Musí být spokojený sám se sebou a taky musí občas vidět, že se něco povedlo, jinak podle mě vyhoří. Musí věřit tomu, co dělá. Musí být zralá osobnost, nenechat se ničím rozhodit. Mít rád lidi a mít sociální citění. Musí žít i svůj vlastní život a pomůže, když má smysl pro humor.“
- respondentka č. 4: „Především empatie, rozvaha, umění naslouchat, a tyto vlastnosti svým povoláním i nadále rozvíjím. Rozvíjena je v mé práci také trpělivost a nehodnotící postoj.“

- respondentka č. 5: „*Důležitá vlastnost je i ta, že za práci, kterou vykonávám, nečekám kdovíjakou odměnu nebo ocenění. Tím je pro mě pocit, že jsem užitečná a služba funguje dobře pro ty, kteří to potřebují.*“

V některých z výše uvedených výroků jsou nastíněna i rizika, kterých jsou si respondentky vědomy. K nim patří zejména riziko vzniku syndromu vyhoření, ale též zneužívání moci, kterou sociální pracovník má.

Žádná z respondentek nemá osobní zkušenost se syndromem vyhoření. Jsou toho názoru, že s tímto fenoménem se mohou setkat v jakékoliv profesi. Respondentka č. 3 uvedla svůj návod na to, jak zamezit rozvoji syndromu vyhoření: „*Pokud se v profesi sociálního pracovníka dále vzděláváte, činnosti neopakujete, ale volíte individuální přístupy, zapojujete se občas do volnočasových aktivit klientů a smysluplně trávíte svůj volný čas, tak se syndrom vyhoření nedostaví. Zkrátka je třeba žít a ne přežívat. A učit se novým věcem, hledat nové přístupy a realizovat nové nápady je nejlepší cesta k tomu, aby se profese dala vykonávat s radostí a dlouhodobě. Zbavit se rutiny je to hlavní.*“

Co se týče moci sociálního pracovníka, pouze respondentky č. 5 a 6 uváděly, že sociální pracovník má, nebo může mít velkou moc a za důležité tak považují, aby si tuto skutečnost sociální pracovník uvědomoval (respondentka č. 6 uvedla: „*Dřív jsem si myslela, že sociální pracovník nemá žádnou moc, že jsem čistý altruista (smích). Ale dneska se na to dívám jinak. Altruismus chápu jako druh egoismu. Sociální pracovník má velkou moc a je potřeba, aby si toho byl vědom. Je nutné se držet zpátky, reflektovat svoje pocity, potřeby...aby pak člověk nevyužíval klienta k jejich naplňování.*“). Respondentka č. 5 namísto o moci hovořila spíše o odpovědnosti: „*Většina pracovníků jedná s klienty tak, že má potřebu je určitým způsobem vychovávat, převychovávat mít nad nimi určitou kontrolu a nadřazenost. Tohle je však špatně! A je potřeba to pracovníkům říkat. Jsme tady pro klienty, abychom jim pomohli v jejich svízelné situaci, ale tak, aby neztratili svou důstojnost a pocit soběstačnosti. Dívat se na klienta jako na rovnocenného partnera, pochopit jej a jeho potřeby, a ne, že ho budeme předělávat „k obrazu svému“. Snažím se s klientem vždy najít nejlepší řešení a respektuji to, které si navrhne on sám. Pokud však vím, že by ho to mohlo nějak ohrozit, vysvětlím mu, jaké mohou nastat důsledky a společně pracujeme na novém řešení.*“ Sociální pracovník by měl být dle této respondentky především průvodcem klientů.

Za pozornost stojí, že většina respondentek si však tuto svoji moc neuvědomují – spíše hovořily o tom, jak klientům pomáhají, případně popíraly, že by s touto profesí byla moc spojená (respondentka č. 3 uvedla: „*Sociální pracovník nemá žádnou moc nad klientem. Sociální pracovník je partner, pomocník. Pokud by to tak bylo a někdo to tak cítil, tak by měl rychle změnit zaměstnání. Jsme přeci pomáhající profese, ne ovládající. A pokud máte někoho rádi, tak přeci nad ním nemáte moc.*“), případně hovořily spíše než o moci o odpovědnosti (respondentka č. 4: „*Tu moc jsem si nijak zpočátku neuvědomovala, obecně ten termín nemám ráda, spíš bych ho u mě zaměnila za termín zodpovědnost, a to že jediným rozhodnutím nebo špatně zvoleným řešením můžu výrazně zasáhnout do příběhu dítěte.*“). Více se této problematice věnujeme v diskusi.

Tab. 4. Kategorie č. 3

| |
|------------------------|
| Společenský kontext |
| Prestiž sociální práce |
| Názory okolí |
| Přínos pro společnost |

U žádné z respondentek nevycházela motivace k sociální práci z toho, jakou má tento obor pověst či postavení ve společnosti a s působením v této oblasti se ani jejich motivace s tímto související nemění.

Všechny respondentky shodně uváděly, že tento obor nemá společenskou prestiž, a to i přesto, že je jeho přínos pro společnost velký (respondentka č. 3 uvedla: „*A velmi mě mrzí, že je tak málo doceněná. Sociální pracovník by měl být oceňován zlatem a drahým kamením za to, co vše dělá. Každý od něj očekává, že všechno ví, zařídí, udělá, ošetří, pomůže a stále bude mít úsměv na rtech a pochopení. Někteří by si měli uvědomit, že je to také jen člověk, a i on potřebuje, aby jej někdo potěšil, povzbudil, usmál se na něj. To nabi-je baterky každému.*“). Zároveň však všechny respondentky uváděly, že když zvažovaly, že v této oblasti začnou působit, nacházely ve svém nejbližším sociálním okolí oporu a pochopení, což pro ně bylo důležité (výjimku tvořila respondentka č. 2, která se setkala s odmítavým postojem ze svého okolí, neboť se rozhodla pracovat s romskými dětmi). Dvě respondentky uváděly, že jejich nejbližší vyjadřovali strach či obavy spojené s tím, zda tato práce není nebezpečná, a to s ohledem na fyzické či psychické zdraví respondentek.

K prestiži sociální práce uváděla respondentka č. 3 následující: „Dle mého názoru není práce sociálního pracovníka dostatečně ohodnocena společností. Ani finančně ani společensky. Pokud tuto práci nechcete vykonávat z důvodů výše uvedených, tak prestiž vám určitě nepřinese. Ta se nedá očekávat. Je to v podstatě stejné jako práce zdravotní sestry.“ Respondentka č. 4 uváděla, že je velkým problémem způsob, jakým je sociální práce prezentována např. v médiích: „kdyby to obecné povědomí stavělo i na dobré praxi, protože v médiích jsou vždycky jenom prezentovány případy, kdy se sociální práci něco nedařilo, a to ovlivňuje náhled na naši práci ze strany veřejnosti, že jsme někdy prezentováni jako ty „zubaté.““

Přínos sociální práce spočívá dle respondentek jak v konkrétní pomoci klientům, tedy těm, co tuto pomoc potřebují, ale do určité míry mohou sociální pracovnice ovlivňovat i realizaci sociální politiky, což je také jedna z motivací pro tuto práci. Respondentka č. 7 uvedla jako přínos pro společnost následující: „zlepšování služeb pro tuto skupinu a možnost celospolečenského ovlivnění sociální práce - komunitní plánování, projekty a podobně.““

Tab. 5. Kategorie č. 4

| |
|-----------------------|
| Osobní angažovanost |
| Motivace |
| Hodnotový systém |
| Osobnostní vlastnosti |
| Osobní přínos |

Poslední kategorie nazvaná jako „Osobní angažovanost“ obsahuje významově nejdůležitější výroky či jejich části vztahující se k problematice motivace sociálních pracovníků k výkonu této profese. Zahrnuje jak samotné motivy respondentek, které u sebe vnímaly jako klíčové při rozhodování o výkonu této práce, tak i motivy, které vnímají v současné době jako důležité nejen pro tuto práci, ale i jejich osobní život, z hlediska osobního přínosu. Jako velmi významný motivátor respondentek byl identifikován jejich hodnotový systém, který byl velkou měrou ovlivněn rodinou a rodinným působením. Motivace vychází u respondentek též z jejich povahových rysů, vlastností.

Všechny respondentky uváděly, že jejich dětství bylo pěkné a v rodinách byl kladen velký důraz na slušnost a pomoc druhým. Výroky respondentek byly následující:

- respondentka č. 6: *„Vždycky jsme byli doma vedeni k tomu, že je potřeba druhým pomáhat. A prosazovány byly hodnoty jako spravedlnost, pomoc druhým.“*
- respondentka č. 3: *„protože jsem byla vychovaná k tomu, že potřebným lidem se pomáhá. Já jsem vyrůstala na malé vesnici a ve věřící rodině. Bylo samozřejmostí, že o staré a nemocné se pečovalo doma, že pokud byl člověk v těžké situaci, tak se mu pomáhalo. Jen ve velmi málo případech lidé nedožívali doma. A přirozenou součástí života bylo nejen narození, ale i smrt. Viděla jsem od dětství, jak rodiče pomáhali babičce a dědovi, jak za ně přebírali těžkou práci. K tomu nás vedli, a tak od malého dítěte jsme nosili vodu od studny a nákupy pro babičku, zatápěli v kamnech. Samozřejmostí byla i úcta k lidem a pozdrav. I kdyby se měl opakovat 100x za den.“*
- respondentka č. 4: *„Vyrůstala jsem v rodině, která mě přijímala, měla jsem krásné dětství, všichni členové si byli zvyklí pomáhat, tudíž mi pomáhat přišlo vždy přirozené.“*

Za pozornost stojí, že respondentky nenalezly inspiraci k výkonu této profese ve škole, od pedagogů. Nejen, že se o této práci ve škole během výuky příliš nedozvěděly, ale ani ve školním prostředí nepotkaly osoby, které by je na tuto cestu pomoci nasměrovaly.

Respondentky jsou toho názoru, že sociální pracovník musí být vybaven určitými vlastnostmi, které jsou z jejich pohledu pro výkon této profese nezbytné. Zároveň přítomnost těchto vlastností je jednou z hlavních příčin, proč k této práci inklinují, nebo dříve či později začaly v této oblasti působit. Respondentka č. 3 se hodnotila takto: *„Empatie, Potřeba být užitečný, touha pomáhat, zájem o člověka, láska k člověku.“* Respondentka č. 1 zdůrazňovala trpělivost a respondentka č. 8 až po určité době, kdy v této oblasti působí, začala vnímat jako důležitou vlastnost, kterou by měl sociální pracovník mít, smysl pro humor. Podle respondentky č. 5 je důležitá pokora, ale i schopnost umět přijmout kritiku.

V žádném případě není u respondentek spojena motivace k jejich práci s finančním ohodnocením, které, jak je všeobecně známé, je v tomto oboru velmi nízké. Respondentky k této oblasti uváděly tyto své poznatky a názory:

- respondentka č. 3: *„Pokud jedinou motivací k výkonu práce v sociální oblasti měl být plat, tak by byly sociální služby bez zaměstnanců. Odměnu za práci ve formě platu určuje společnost, vláda a ta je na velmi nízké úrovni. Takže plat nás všechny, co v sociálních službách pracujeme, nemotivuje.“*

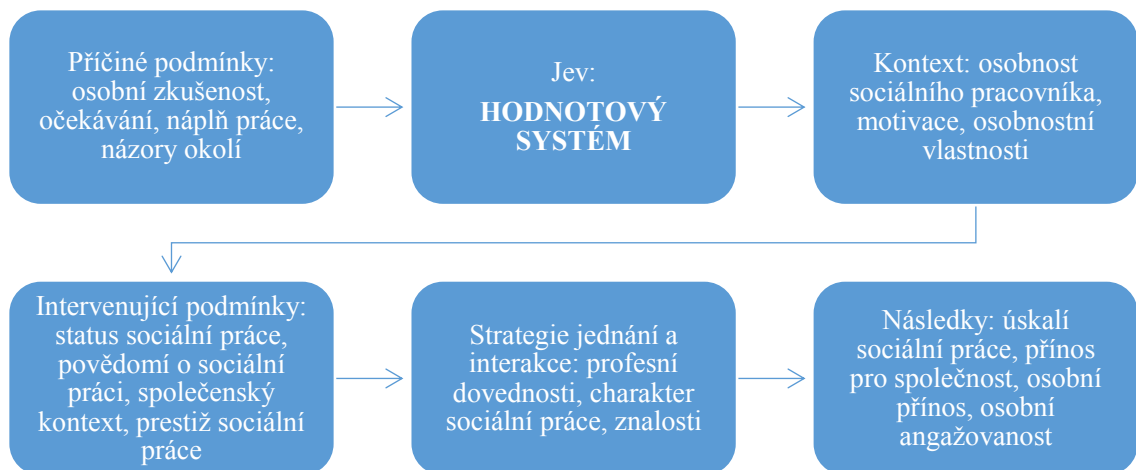
- respondentka č. 5: *„díky manželovi, který vydělává „hezké peníze“ si můžu tuhle profesi dovolit. Kdybych však byla sama a živila dvě děti, musela bych se na plat dívat jinak a asi bych nedělala to co, mě baví – práci soc. pracovníka. Rozhodně nedělám tuto práci kvůli penězům, ale proto, že to dělám ráda. Spokojenost „mých“ pracovníků a klientů, je pro mě k nezaplacení“*
- respondentka č. 6: *„Odešla jsem tuto práci dělat z pozice, kde jsem brala skoro jednou tolik. Motivovala mě ta touha dělat tuto práci, pomáhat, která se rodila někdy v průběhu dospívání...necítila jsem se naplněná v komerční sféře. Plat není motivující.“*

Významnou roli v současné době hraje též pro respondentky pracovní kolektiv. Ten však není dokonalý. Některé respondentky se před svým působením v této oblasti obávaly, s jakými pracovníky budou v týmu – vnímaly jako překážku příliš mnoho žen v této profesi, případně měly za to, že v této oblasti působí „divné ženské“ (respondentka č. 6). Dle respondentky č. 1 v této sféře oproti sféře komerční působí zcela odlišné typy osobností: *„žádné měření se, předhánění se v tom, kdo je lepší, kdo víc pracuje, kdo víc dokáže, žádné soupeření, ale jenom spolupráce, a to je k nezaplacení. Ta zkušenost, kterou mám teď je... no, jak bych to řekla, jiný svět.“* Ne všechny respondentky však jsou toho názoru, že sociální pracovníci vytvářejí dobrý pracovní tým, nebo jsou osobnostně zralí apod. Dle respondentky č. 5 v této oblasti působí různí lidé a kolektiv se tak vždy musí sladit, zároveň platí, že je potřeba na každého nahlížet jako na jedinečnou osobnost, včetně případných slabých stránek. Respondentka č. 7 uvedla: *„realita je taková, jako všude jinde, ne s každým kolegou si člověk rozumí. A překvapilo mne, že jsou v našem oboru i pomstychtiví, vypočítaví lidé a lidé bez zájmu.“*

Některé z motivů, které respondentky uváděly jako první, které je k této práci přivedly, byla např. zvědavost, vnitřní pnutí, potřeba pomáhat, nebo potřeba změnit svůj život a vnést do něj novou zkušenost. Podobně, jako se u respondentek proměňoval pohled na sociální práci, proměňovala se i jejich motivace. Z analýzy dat získaných rozhovory vyplývá, že v současné době je jejich hlavní motivací kromě touhy pomáhat či být užitečný především osobní přínos, který jim do jejich životů z této práce plyne. Respondentka č. 1 uvedla: *„...užitečná, to je to slovo. Jsem užitečná, dělám práci, která je užitečná a má smysl. A o ten smysl jde mě hlavně především.“* Sociální práce je pro respondentky nejen smysluplná, ale především jim vnáší do jejich života smysl a naplnění.

Při axiální kódování jsme vycházeli z paradigmatu, které je blíže popsáno v podkapitole 4.2. Uspořádali jsme tedy již vytvořené kategorie a subkategorie do níže uvedeného schématu, dle vztahů, o kterých lze mezi těmito kategoriemi a subkategoriemi uvažovat.

Za hlavní jev, k němuž se vztahují ostatní kategorie, byl označen hodnotový systém. Výsledek axiálního kódování je uveden na obrázku č. 1.



Obr. 1. Výsledek axiálního kódování

K příčinným podmínkám byla přiřazena osobní zkušenost s touto prací, k níž patří i doporučení známých, ale též to, jaký model vztahování se k druhým a pomáhání druhým respondentky zažívaly ve svém dětství. Tyto zkušenosti korespondovaly s hodnotami, které jsou pro respondentky v jejich životě důležité. Pro respondentky bylo též důležité, že se ve svém okolí setkaly s podporou, tj. okolí vyznává podobné hodnoty. V současné době je sama náplň práce významným faktorem, který umožňuje sebeaktualizaci klientek a je v souladu s tím, jaké hodnoty ve svém životě uznávají.

Kontext v zakotvené teorii představuje vlastnosti jevu. Hodnotový systém je pochopitelně spojen s tím, jakou osobnost respondentky mají, jaké mají vlastnosti, jak je obsahově naplněna jejich oblast motivace k jednání (do určité míry můžeme vnímat hodnoty a motivace v naší práci, v kontextu analyzovaných dat, jako synonyma).

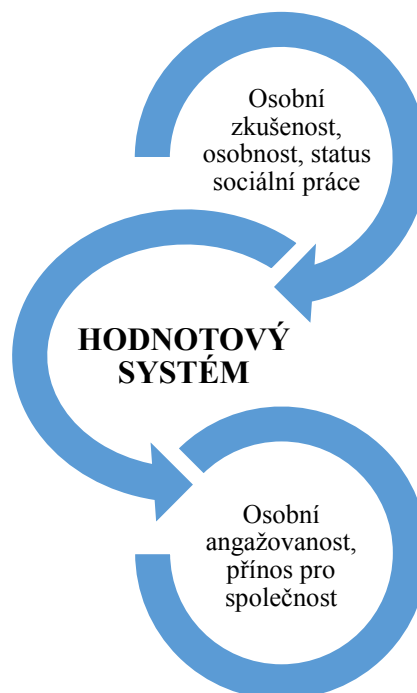
Intervenující podmínky představují obecné podmínky, které mají vliv na jednání. Je zřejmé, že pokud by status sociální práce, ale i prestiž sociální práce, která sice dle respondentek ve společnosti není vysoká, pro ně samotné ovšem vysoká je, nebyly v souladu

s hodnotami respondentek, tuto práci by nevykonávaly. O tom svědčí i výroky respondentem týkající se toho, že dobrovolně opustily lépe placené místo.

V souladu se svými hodnotami respondentky vykonávají vlastní sociální práci. Doplnují si znalosti, získávají profesní dovednosti a realizují výkon sociální práce, který má zcela konkrétní charakter daný právě tím, jaké hodnoty jsou pro respondentky důležité a k nimž byly v dětství vedeny. Některé tak pomáhají sociálně znevýhodněným občanům, jiné dětem apod.

Jejich jednání má i své následky. K těm byly přiřazeny v tomto modelu úskalí sociální práce (zastoupené především syndromem vyhoření a možností zneužití moci), ale též přínos pro respondentky samotné i společnost a celková osobnostní angažovanost, která je mimo jiné spojena s prožitkem smysluplnost a odvíjí se od hodnot, které jsou pro respondentky v jejich životě klíčové.

S daty získanými v předchozích fázích kódování jsme dále pracovali. Naším cílem bylo vytvořit velmi jednoduchý model, v němž budou uvedeny nejvýznamnější, dříve identifikované kategorie a subkategorie, popisující jak motivaci sociálních pracovníků k výkonu dané profese, tak i vývoj této motivace či její případnou proměnu. Výsledek selektivního kódování je uveden na obrázku č. 2.



Obr. 2. Selektivní kódování

Za centrální kategorii byl označen hodnotový systém, který byl v axiálním kódování identifikován jako hlavní jev. Na hodnotový systém má vliv především osobní zkušenost respondentek, jejich vlastní osobnost a též status sociální práce, pod nějž patří zejména charakter sociální práce či konkrétní práce, kterou v rámci své profese respondentky provádějí. To, jaké hodnoty respondentky vyznávají a jak v důsledku toho přistupují k pracovní oblasti v jejich životě, má pozitivní dopad na společnost, ale zároveň zvyšuje jejich životní osobní angažovanost, naplňuje jejich život smyslem, což se pro ně stává hlavní motivací k výkonu této profese.

5 DISKUSE

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaké motivy stojí v pozadí volby profese sociálního pracovníka a jak se oblast motivace u sociálních pracovníků proměňuje osobní zkušeností s působením v oblasti sociální práce. Tento cíl byl naplněn s pomocí získání odpovědí na tři výzkumné otázky.

Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že motivací k výkonu profese sociálního pracovníka nebylo povědomí respondentek o tom, jaká tato práce je. Velmi často je do této profesní oblasti zavedla náhoda. O sociální práci měly často zkreslené představy, podobné těm, jaká má mnohdy laická veřejnost – sociálního pracovníka vnímaly mimo jiné jako úředníka, který jedná nelidsky, bez zájmu o osudy svých klientů. Některé respondentky však byly ze studia vysoké či vyšší odborné školy obeznámeny s tím, co je patrně při výkonu profese sociálního pracovníka čeká, ale ani ty mnohdy přesně nevěděly, o jakou práci se jedná. V současné době jsou si především vědomy náročnosti této práce, jejího nedoceňování ve společnosti, užitečnosti, ale též limitů, s nimiž se při výkonu této práce potýkají.

Původní motivací velké části respondentek bylo přání pomáhat těm, kteří pomoc zvenčí potřebují. Tato motivace vycházela jak z jejich osobnosti (respondentky samy sebe hodnotily jako empatické, se sociálním citěním), tak i z výchovy v dětství – všechny byly vedeny k tomu pomáhat druhým, ať již přímo, nebo nepřímo prostřednictvím zástupného učení, kdy byly svědkem toho, jak rodiče či jejich blízcí pomáhají druhým, pečují o slabé a potřebné. Motivací menší části respondentek byla potřeba provést ve svém životě radikální změnu. Působily ve sféře komerční, ale tato práce je nenaplňovala, vyčerpávala, cítili „vnitřní pnutí“ realizovat se jiným způsobem. Působení v oblasti sociální práce tak pro ně představovalo změnu či dobrodružství.

Z výzkumu vyplývá, že motivace respondentek je v úzké vazbě na jejich hodnotový systém. Toto zjištění je v souladu s tím, jak na motivaci nahlízejí Výrost a Slaměník (2008, s. 153), dle kterých se „*hodnoty projevují ve specifické motivační podobě hodnotových orientací, úzce spjatých s potřebami a zájmy.*“

Hodnotová orientace respondentek byla v rámci výzkumu identifikována jako hlavní jev při axiálním kódování a jako výsledná centrální kategorie v kódování selektivním. Právě hodnotová orientace je pro respondentky hlavním motivátorem při volbě tohoto povolání, ale též přání dále v této oblasti působit. Tyto hodnoty respondentek (pomáhat, být užitečný, nalézt smysl ve vlastním životě) jsou pro ně natolik důležité, že tuto práci vykonávají

i přesto, že tato práce nemá společenskou prestiž a je jen velmi špatně finančně ohodnocena. Respondentky uváděly, že plat sociálního pracovníka rozhodně nemůže být motivem k výkonu této práce – kdyby se měli sociální pracovníci řídit podle platu, dle jedné z respondentek by tuto práci nikdo nevykonával.

Z výzkumného šetření též vyplynuly dva významné poznatky. Jedním z nich je podceňování moci, kterou sociální pracovník má, a druhým je potřeba respondentek změna sociální politiky ve smyslu předání více kompetencí sociálním pracovníkům.

Pouze výjimečně si respondentky připouštějí, že sociální pracovník má velkou moc – v mnohém může změnit klienta, a to tedy jak k lepšímu, tak i k horšímu. Podle jedné z respondentek mají často sociální pracovníci potřebu poučovat, vychovávat. I toto chování můžeme dle našeho názoru vnímat jako motivaci sociálních pracovníků.

Moc má podle Kopřivy (1997) sociální pracovník dvojí. Jednu představuje moc institucionálně přidělená, v jejímž rámci sociální pracovník rozhoduje o věcech, které mohou být klientovi ku prospěchu, nebo pro něj naopak představují újmu. Druhý typ moci je neformální a týká se vedení klienta. V tomto ohledu respondentka č. 5 velmi adekvátně upozorňovala na to, že mnozí sociální pracovníci klienta spíše vedou namísto toho, aby mu byli průvodcem. Jsme toho názoru, že každý sociální pracovník by si měl být této své moci vědom, neboť jedině tímto způsobem ji může mít do určité míry pod kontrolou. Další cestou, jak si tuto moc uvědomit a uplatňovat ji co nejméně v neprospěch klienta, představuje absolvování psychoterapeutických výcviků, jejichž součástí bývá sebezkušenostní výcvik, a dále supervize a intervize.

Co se týče změny sociální politiky, jedna z respondentek uváděla, že sociální pracovník tuto oblast může ovlivnit přímo, pakliže se zapojuje do různých projektů či komunitního plánování. Velké části respondentek však vadí, že mají omezené pravomoci, a tedy mohou pomáhat pouze v intencích zákona, standardů sociálních služeb apod., které jim brání realizovat sociální práci tak, jak by si přály, jak by mohly dle jejich představ, v závislosti např. na individuálním plánování s klientem.

Je však zřejmé, že i přes tyto obtíže v dané oblasti respondentky působí dále, jsou aktivní, k čemuž je vede silná motivace pomáhat potřebným, ale obecně přispívají k blahu společnosti, ale do určité míry pomáhají i samy sobě. Na altruismus tak lze dle jedné z respondentek nahlížet též jako na jednu z forem egoismu – bezesporu však egoismu jen minimálně škodícímu, a především prospěšnému.

ZÁVĚR

Sociální práci lze přiřadit mnoho přívlastků. Je prací záslužnou, užitečnou, prospěšnou pro společnost, ale též prací nedoceněnou a pro mnohé zbytečnou. Již odnepaměti se v každé společnosti vydělovaly skupiny osob, kterým záleželo nejen na svém vlastním blahu a prospěchu, ale zajímaly se i o to, jak se daří lidem ostatním. Potřebným pomáhaly, a to i na úkor svých vlastních potřeb a zájmů. V této tradici pokračuje i dnešní sociální práce. Vždy budou ve společnosti slabí a potřební, odkázaní na druhé. Právě těmto lidem pomáhají sociální pracovníci získat co největší autonomii a schopnost začlenit se co nejlépe do většinové společnosti.

Vzhledem k významu sociální práce a zájmu o tuto problematiku bylo zvoleno jako téma bakalářské práce zkoumání motivace sociálních pracovníků k výkonu této profese. Cílem práce bylo podat komplexní pohled na příčiny, které vedou pracovníky do oblasti sociální práce, přičemž pozornost byla zaměřena jak na motivy působící při výběru tohoto povolání, tak i na motivy k dlouhodobému působení v této oblasti i přes úskalí, která sociální práce má.

V teoretické části je podána charakteristika sociální práce, včetně jejího legislativního vymezení. Pozornost je věnována především osobnosti sociálního pracovníka, vlastnostem a profesním dovednostem, které by měl každý sociální pracovník mít. Zabýváme se též úskalími sociální práce, k nimž patří především syndrom vyhoření, ale i nevhodné zacházení s mocí, kterou sociální pracovník má. V teoretické části práce je kladen důraz především na popis problematiky motivace. Kromě vymezení základních atributů motivace je pojednáno o významu motivace pro pracovní oblast, včetně spokojenosti v práci. Uvedeny jsou i některé z výzkumů, které byly zaměřeny na zkoumání motivace k sociální práci u sociálních pracovníků.

V praktické části je popsán kvalitativní výzkum, jehož cílem bylo zjistit, jaké motivy stojí v pozadí volby profese sociálního pracovníka a jak se oblast motivace u sociálních pracovníků proměňuje osobní zkušeností s působením v oblasti sociální práce. Výzkumný soubor tvořilo celkem osm respondentek působících v sociálních službách ve Zlínském a Jihomoravském kraji. K analýze dat byla užita zakotvená teorie.

Jako nejvýznamnější kategorie v oblasti motivace respondentů k sociální práci byl identifikován hodnotový systém respondentek. Ten je vytvářen rodinným působením v dětství a odráží se v něm osobnost sociálního pracovníka. K motivům, které oslovené sociální

pracovnice k výkonu jejich profese vedou, patří zejména potřeba pomáhat, být užitečný, láska k člověku, ale též potřeba naplnit svůj život smyslem.

Hodnotový systém respondentek má vliv na to, jak ke své práci přistupují. Jako možné riziko bylo identifikováno podceňování moci, zejména moci neformální, kterou sociální pracovník ve své roli má. Zároveň z výzkumu vyplývá, že by si respondentky přály pomáhat více, v čemž jsou však limitovány omezeními vyplývajícími jak z platné legislativy, tak i dílčích pravidel konkrétních sociálních služeb. K tomu, aby tedy mohly co nejúčinněji pomáhat klientům ve zlepšení jejich situaci, jim tak chybí potřebné nástroje, ale i kompetence.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] AKHTAR, Farrukh. 2013. *Mastering Social Work Values and Ethics*. Londýn: Jessica Kingsley Publishers. ISBN 978-1-84905-224-5.
- [2] ARMSTRONG, Michael. 2007. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1407-3.
- [3] ARNOLDOVÁ, Anna. 2016. *Sociální péče 2. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5148-1.
- [4] BASHAM, Randall E. and Robert F. BUCHANAN. A Survey Comparison of Carrier Motivations of Social Work and Business Students. *Journal of Social Work Education*. 2009, **45** (2), 187-208. ISSN 1043-7797.
- [5] BOUKAL, Petr a kol. 2013. *Fundraising pro neziskové organizace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4487-2.
- [6] BRADLEY, Carolyn et al. Faithful but Different: Clinical Social Workers Speak Out About Career Motivation And Professional Values. *Journal of Social Work Education*. 2012, **48** (3), 459-477. ISSN 1043-7797.
- [7] Česko. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In *Sbírka zákonů ČR*. Ročník 2006, částka 37, s. 1257-1289. ISSN 1211-1244.
- [8] DISMAN, Miroslav. 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměň. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1966-8.
- [9] DOEL, Mark. 2012. *Social Work: The Basics*. Abingdon: Routledge. ISBN 978-0-415-60399-7.
- [10] GULOVÁ, Lenka. 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [11] KALINA, Kamil. 2013. *Psychoterapeutické systémy a jejich uplatnění v adiktologii*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4361-5.
- [12] KAPOUNOVÁ, Gabriela. 2007. *Ošetrovatelství v intenzivní péči*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1830-9.
- [13] KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. 2008. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2169-9.
- [14] KOPŘIVA, Karel. 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-150-9.

- [15] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-80-7169551-3.
- [16] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 2006. *Psychologie smysluplnosti existence*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1370-5.
- [17] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 2009. *Psychologie moudrosti a dobrého života*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2362-4.
- [18] LEE, Porter R. 2008. Personality in Social Work. In CNAAN, Ram A., Melissa E. DICHTER a Jeffrey DRAINE. *A Century of Social Work and Social Welfareat-Penn*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press. s. 38-47. ISBN 978-0-8122-4103-7.
- [19] MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [20] MALÍKOVÁ, Eva. 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3148-3.
- [21] MALÍK HOLASOVÁ, Věra. 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4315-8.
- [22] MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [23] MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
- [24] NAKONEČNÝ, Milan. 1996. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0592-7.
- [25] NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
- [26] NOVOTNÁ, Jana. 2014. *Teorie sociální práce*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava. ISBN 978-80-87035-96-2.
- [27] OBERHOLSTER, Abraham J. et al. 2013. Expatriate motivation in religious and humanitarian non-profit-organization. *Journal of Global mobility*. 2013, 1(1), 7-27. ISSN 2049-8799. Dostupné také z databáze PROQUEST.
- [28] PLHÁKOVÁ, Alena. 2006. *Dějiny psychologie*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0871-X.

- [29] STRAUSS, Anselm a Juliet CORBIN. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Boskovice: Sdružení podané ruce: Albert. ISBN 80-85834-60-X.
- [30] ŠEĎOVÁ, Klára. 2007. Zakotvená teorie. In ŠVARŤÍČEK, Roman, Klára ŠEĎOVÁ a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál, s. 84-96. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [31] TURECKIOVÁ, Michaela. 2004. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0405-6.
- [32] ÚLEHLA, Ivan. 2005. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha. SLON. ISBN 80-86429-36-9.
- [33] VENGLÁŘOVÁ, Marie. 2007. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2170-5.
- [34] VYMĚTAL, Jan. 2010. *Úvod do psychoterapie*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2667-0.
- [35] VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. 2008. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1428-8.
- [36] WÁGNEROVÁ, Irena. 2008. *Hodnocení a řízení výkonnosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2361-7.

Internetové zdroje:

- [37] HROUZKOVÁ, Radmila. 2012. Sociální pracovník – pohledem sociálního pracovníka. *Pomahamekvalitne.cz* [online] 19.1.2012 [cit. 2017-03-17]. Dostupné z <http://www.pomahamekvalite.cz/clanky/socialni-pracovnik-pohledem-socialniho-pracovnika/13>.
- [38] MPSV. 2014. *Pracovní dokument odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře*. [online] Praha: MPSV. [cit. 2017-02-17]. Ke stažení dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/Pracovni_dokument_profesni_zakon_FINAL.pdf
- [39] MPSV. 2016. *Sociální služby*. [online] Praha: MPSV [cit. 2017-02-17]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>.

- [40] POŽIVIL, David. 2014. Stát (se) prestižním. *Nový prostor*. [online] roč. 2014, č. 439 [cit. 2017-02-17]. Dostupné z: <http://www.novyprostor.cz/clanky/439/stat-se-prestiznim>.
- [41] VÍTEK, Martin. 2014. Faktory ovlivňující pracovní spokojenost zaměstnanců. *Medias Res*. [online] 4.3.2014 [cit. 2017-03-18]. Dostupné z <http://www.mediasres.cz/personalistika-a-management/1877-martin-vitek-faktory-ovlivnujici-pracovni-spokojenost-zamestnancu.htm>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

| | |
|-------|--------------------------------------|
| § | Paragraf |
| apod. | a podobně |
| č. | Číslo |
| kol. | Kolektiv |
| MPSV | Ministerstvo práce a sociálních věcí |
| např. | Například |
| s. | Strana |
| Sb. | Sbírka |
| tj. | to je |
| Sb. | Sbírka |

SEZNAM OBRÁZKŮ

| | |
|---|----|
| Obr. 1. Výsledek axiálního kódování | 43 |
| Obr. 2. Selektivní kódování | 44 |

SEZNAM TABULEK

| | |
|--|----|
| Tab. 1. Rozložení výzkumného souboru | 34 |
| Tab. 2. Kategorie č. 1 | 35 |
| Tab. 3. Kategorie č. 2 | 36 |
| Tab. 4. Kategorie č. 3 | 39 |
| Tab. 5. Kategorie č. 4 | 40 |

SEZNAM PŘÍLOH

P I. Schéma rozhovoru

PŘÍLOHA P I: SCHÉMA ROZHOVORU

Výzkumná otázka č. 1:

Jak byli respondenti obeznámeni s profesí sociálního pracovníka ještě předtím, než začali tuto práci vykonávat?

1. Kdy a za jakých okolností jste se poprvé dozvěděl/a o práci, kterou nyní vykonáváte?
2. Co jste si o této práci myslel/a ještě předtím, než jste ji začal/a vykonávat?
3. Co Vás na této práci na začátku lákalo?
4. Jak se okolí stavělo k tomu, že byste mohl/a v dané profesi působit? Co Vaším nejbližším na této práci přišlo přínosné a co naopak rizikové, nežádoucí?
5. S jakými ideály jste do své práce nastupoval/a?
6. Říká se, že by člověk měl být v práci spokojený. Co podle Vás vede ke spokojenosti sociálního pracovníka v rámci výkonu jeho práce a jak jste na tuto oblast nahlížel/a ještě předtím, než jste tuto práci začal/a vykonávat?

Výzkumná otázka č. 2:

Jaké faktory měly u respondentů vliv na volbu povolání sociálního pracovníka?

7. Jak si myslíte, že Vás ovlivnilo dětství v tom, že dnes působíte jako sociální pracovník?
8. Jak si myslíte, že Vás ovlivnila školní docházka (a lidé ve škole) v tom, že dnes působíte jako sociální pracovník?
9. Jaké Vaše vlastnosti Vás dle Vašeho mínění předurčují k práci sociálního pracovníka? Jaké vlastnosti jsou touto prací u jedince rozvíjeny?
10. Jak Vás ovlivnilo při volbě Vaší profese postavení sociální práce (její prestiž a důležitost) ve společnosti?

Výzkumná otázka č. 3:

Jakou roli hrají v oblasti motivace sociálních pracovníků úskalí, která jsou s výkonem této profese spojena?

11. Jak se Vám ve Vaší práci daří naplňovat hlavní cíl sociální práce, tj. zkompetentňovat klienta, vést jej k autonomii a soběstačnosti? Co jste si o této oblasti myslel/a předtím, než jste v této profesi začal/a působit?
12. Jak jste před tím, než jste začal/a v této oblasti působit, byl/a obeznámen/a se syndromem vyhoření? Jaký vliv na volbu Vašeho povolání měla skutečnost, že se se syndromem vyhoření u sociálních pracovníků setkáváme velmi často?
13. Jakou roli při výběru profese sociálního pracovníka u Vás hrála moc, kterou sociální pracovník nad klientem má? Jak jste si ji uvědomoval/a, jak s ní dnes nakládáte?
14. Jak motivační byl pro volbu profese sociálního pracovníka u Vás plat, který sociální pracovník za svoji práci dostává (tj. není dostatečně ohodnocen). Pokud pro Vás nebyl hlavní motivací plat, co jiného Vás motivovalo a motivuje tuto práci vykonávat?
15. Jaký pracovní kolektiv jste před nástupem do tohoto oboru očekávala (s jakými lidmi jste čekal/a, že budete pracovat) a jaká je v této oblasti Vaše současná zkušenost?
16. Jak se Vás pohled na práci sociálního pracovníka změnil od doby, kdy jste o této profesi pouze uvažoval/a?
17. Je něco, co tu nezaznělo a chtěl/a byste ještě uvést?