

Motivace sociálních pracovníků k jejich profesi

Bc. Lucie Šantavá

Diplomová práce
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Lucie Šantavá**
Osobní číslo: **H140276**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Motivace sociálních pracovníků k jejich profesi**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se k sociální práci, zákonu o sociálních službách a motivaci k výkonu pracovní činnosti.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ADAIR, John Eric. Efektivní motivace. Praha: Alfa Publishing, 2004. Management (Alfa Publishing). ISBN 80-86851-00-1.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

NAKONEČNÝ, Milan. Motivace lidského chování. Praha: Academia, 1996. ISBN 80-200-0592-7.

NAKONEČNÝ, Milan. Sociální psychologie. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **1. prosince 2017**

Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2018**

Ve Zlíně dne 1. prosince 2017



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



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 17. 4. 2018

..... Lucie Šanková

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá motivací sociálních pracovníků k výkonu jejich profese.

Teoretická část se zaměřuje na vymezení pojmu sociální práce a sociální služby. Také je zde definován pojem sociální pracovník a jeho role. Práce se věnuje i kompetencím sociálního pracovníka, motivaci, jejím zdrojům a vlastnostem. Popisuje také intrinsickou a extrinsickou motivaci. Dále je v této části popsána motivace pracovního jednání, teorie instrumentality, teorie zaměřené na obsah i teorie zaměřené na proces. Na závěr se práce zabývá motivací k výkonu pracovní činnosti a systému odměňování.

Praktická část diplomové práce se zabývá tím, jaké jsou hlavní motivační faktory pro výkon profese sociálního pracovníka. V rámci kvalitativního výzkumu jsou data získána za pomoci polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky.

Klíčová slova: motivace, motivace pracovního jednání, sociální pracovník, sociální služby, sociální práce

ABSTRACT

The thesis deals with the motivation of social workers to carry out their profession.

The theoretical part is focused on defining the term of social work and social services. A social worker and his/her role are also defined. The thesis is focused on competences of a social worker, motivation, resources and features of motivation. It also describes the intrinsic and extrinsic motivation. This section also describes the work motivation theories, the theory of instrumentality, the theory focused on content and theory focused on process. At the end, the thesis deals with motivation to work process and the remuneration system.

The practical part of the thesis defines the main motivation factors for the work of a social worker. In terms of qualitative research the data are gathered by semi-structured interview with social workers.

Keywords: motivation, work motivation theories, social worker, social services, social work

Děkuji paní PhDr. Zuzaně Hrnčířikové, Ph.D., za odborné vedení mé diplomové práce, za její cenné rady a připomínky, které mi byly velkou pomocí.

Dále děkuji všem, kteří mě po dobu studia podporovali. Děkuji za podporu také svému manželovi.

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

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	12
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	15
1.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	23
1.3 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	26
2 MOTIVACE	30
2.1 ZDROJE A VLASTNOSTI MOTIVACE.....	33
2.2 INTRINSICKÁ A EXTRINSICKÁ MOTIVACE	35
3 TEORIE MOTIVACE PRACOVNÍHO JEDNÁNÍ	38
3.1 TEORIE INSTRUMENTALITY, TEORIE ZAMĚŘENÉ NA OBSAH, TEORIE ZAMĚŘENÉ NA PROCES.....	43
3.2 MOTIVACE K VÝKONU PRACOVNÍ ČINNOSTI	47
3.3 SYSTÉM ODMĚŇOVÁNÍ	52
II PRAKTICKÁ ČÁST	56
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	57
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	57
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	57
4.3 VÝZKUMNÉ METODY	57
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	58
4.5 TECHNIKA SBĚRU DAT	59
4.6 METODY ZPRACOVÁNÍ A ANALÝZY DAT	61
5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	64
5.1 KATEGORIE Č. 1 - CO MĚ VEDLO K TOMU, STÁT SE SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM.....	64
5.2 KATEGORIE Č. 2 – PRVNÍ PŘEDSTAVY A MOTIVACE	66
5.3 KATEGORIE Č. 3 – CO MĚ MOTIVUJE.....	68
5.4 KATEGORIE Č. 4 – HNACÍ MOTOR	70
5.5 KATEGORIE Č. 5 – PŘÍNOS PRÁCE PRO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	72
5.6 KATEGORIE Č. 6 – JAK SE ZMĚNILA MÁ MOTIVACE	75
5.7 AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ	77
5.8 SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ	79
5.9 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	80
5.10 TEORETICKÝ MODEL	94
5.11 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	95
ZÁVĚR	97
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	100
SEZNAM OBRÁZKŮ	104
SEZNAM TABULEK	105
SEZNAM PŘÍLOH	106

ÚVOD

Diplomová práce se zabývá motivací sociálních pracovníků k výkonu jejich profese. Jelikož v současné době přibývají zařízení sociálních služeb, je také potřeba více sociálních pracovníků. Proto je toto téma dle našeho názoru aktuální.

Sociální pracovníci vykonávají svou práci v přímém kontaktu s lidmi. Proto je důležité, aby byli vybaveni nejen po odborné stránce, ale i po stránce osobní. Empatie, vstřícnost, porozumění, umění naslouchat, dobré komunikační schopnosti, nadhled, zapálení a zájem pro práci jsou oblasti, které by sociálním pracovníkům neměly být cizí. Pokud sociálního pracovníka práce baví, je pro něho zajímavá a obohacuje ho, cítí se ve své činnosti motivovaný. Povolání sociálního pracovníka je mnohdy velmi náročné a mnohé cíle, které si pracovník ve své práci určí, nejsou hned splnitelné. Vyžadují trpělivost a určitý cit pro práci s klienty. Jestliže ale ve své práci spatřuje klady a vidí v ní smysl, žene ho to v tomto povolání dopředu a motivuje ho to k další činnosti.

Cílem diplomové práce je zjistit, co motivuje sociální pracovníky k výkonu jejich profese.

V teoretické části jsme se zaměřili na vymezení pojmu sociální práce. Pokusili jsme se alespoň o okrajové vymezení sociálních služeb, jelikož problematika sociálních služeb je velice obsáhlá. Dále jsme definovali sociálního pracovníka a jeho role nejen z pohledu různých autorů, ale i podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Vymezili jsme si také kompetence sociálního pracovníka, pojem motivace, zdroje a vlastnosti motivace. Představili jsme také intrinsickou a extrinsickou motivaci. A zaměřili jsme se na motivace pracovního jednání, teorie instrumentality, teorie zaměřené na obsah, teorie zaměřené na proces. Dále také na motivaci k výkonu pracovní činnosti a systému odměňování.

Hlavním výzkumným cílem praktické části diplomové práce bylo zjistit, co motivuje sociální pracovníky k výkonu jejich profese. Seznámit se také, jaký byl prvotní impuls sociálních pracovníků k výkonu jejich profese. Zaměřili jsme se i na to, co sociální pracovníky nejvíce motivuje k výkonu tohoto povolání, co samotná práce sociálním pracovníkům přináší. Také nás zajímalo to, zda má délka výkonu povolání vliv na motivaci.

Praktickou část jsme realizovali za pomoci kvalitativního šetření. Výzkumný soubor jsme vybrali za pomoci metody záměrného výběru. Jako techniku sběru dat jsme zvolili polostrukturovaný rozhovor. Polostrukturovaný rozhovor proběhl s 6 sociálními pracovníky,

kteří pracují jako sociální pracovníci ve Zlínském kraji a byli ochotní se do výzkumu zapojit. Pro zpracování získaných dat jsme zvolili metodu zakotvené teorie s následnou analýzou a interpretací.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Na začátku naší diplomové práce se zaměříme na vymezení základních pojmů vztahující se k sociální práci. Vysvětlíme si samotný pojem sociální, poté si uvedeme několik definic sociální práce a uvedeme si základní cíle sociální práce.

Pojem „sociální“ se nejvíce vymezuje jako termín, který se vztahuje ke společnosti. Tento vztah má dvě povahy: teoretickou a praktickou. Zároveň vytváří místo sociální politiky, sociální péči a sociální práci (Mülpachr, 2004, s. 27).

Jak už jsme se zmínili, pojem sociální je nejčastěji vysvětlován jako společenský. Jelikož k termínu sociální práce není opak, chápeme ji jako společenskou práci pro dobro společnosti. Tento druh práce se zaměřuje na ochranu oslabených nebo ohrožených jedinců před různými vlivy ve společnosti, zejména změn a tlaků. A na druhé straně chrání společnost před lidmi, kteří svým způsobem chování nebo jednání ohrožují jiné jedince (Novosad, 2003, s. 24).

Vysvětlili jsme si pojem sociální a dále se zaměříme na vymezení sociální práce.

„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“ (Matoušek, 2013, s. 11)

Jedná se o uznávanou vědecky podloženou odbornou disciplínu, která poskytuje na odborné úrovni péči o potřebné za pomoci metod sociální práce. Vstupuje do života všem společensky znevýhodněným skupinám v různém významu. A to buď poskytovanou aktivitou či službou. Ta má za cíl podpořit klienta tak, aby si byl schopen poradit a pomoc sám (Gulová, 2011, s. 14).

Sociální práce si klade za cíl podpořit klientovo sociální chování v případě, kdy je tato potřeba formulována nebo pociťována jak skupinou, tak jednotlivcem. Z odborného hlediska

se sociální práce zaměřuje na vztahy mezi lidmi ve spojení s výkonem sociálních rolí nebo-li sociálního fungování (Navrátil, 2001, s. 10-12).

K objasnění cíle sociální práce se naklonila také národní asociace sociálních pracovníků, která se opírá o pojetí sociálního fungování. Podle Americké národní asociace sociálních pracovníků je sociální práce odborná činnost orientovaná na pomoc nejen jednotlivcům, ale i skupinám a komunitám, která má vylepšit nebo znovu vrátit jejich schopnost sociálního fungování, a také na tvoření sociálních podmínek, které jsou vhodné pro tento cíl (Navrátil, 2001, s. 12).

Podle Nizozemské asociace sociálních pracovníků jsou cíle sociální práce následující: Úkol sociálních pracovníků spočívá především v pomoci lidem, kteří se snaží vyřešit a najít cestu jak najít řešení při střetu ve fungování se svým sociálním prostředím. Sociální pracovník se pokouší změnit k lepšímu to, jak lidé sociálně fungují nebo se snaží zlepšit vzájemné vztahy mezi lidmi a jejich prostředím (Navrátil, 2001, s. 12).

Podle českého překladu je termín sociální práce schválený Mezinárodní federací sociálních pracovníků následující:

„Český překlad definice sociální práce schválené Mezinárodní federací sociálních pracovníků. Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.“ (Šveřepa, 2005)

Za cíl sociální práce je považováno v první řadě pomoc klientovi zvládat vyřešit aktuální situaci, ve které se nachází. Také jí ale přijmout a pracovat na řešení problémů, které jedince ovlivňují a zároveň se posunout a aktivně se pokoušet o vylepšení aktuálního stavu. Mezi další cíl se řadí poskytnutí klientovi spojení na subjekty, které mu poskytnou pomoc a umožní mu využít služby, příležitosti a zdroje. Sociální pracovník by měl být schopen správně určit aktuální situaci, ve které se nachází jedinec, skupina i komunita. Po určení situace by měl být sociální pracovník schopen poradit vhodné odborníky, kteří budou do případu vstupovat. Sociální pracovník by se měl neustále zdokonalovat, zlepšovat sociální politiku a jednat podle etického kodexu (Gulová, 2011, s. 30).

Sociální práce je zaměřená na řešení lidských problémů a dotýká se spousty praktických i akademických disciplín, které se zaměřují na život jedince. Je samostatně postavená

i přesto, že s řadou disciplín má společné některé postupy nebo poznatky. Rozdíl v těchto oborech je kladen na sociální fungování klienta. Sociální pracovník se orientuje při své práci na člověka jako na bytost, která žije v určitém prostředí a musí si osvojit jeho nároky. Sociální pracovník má za úkol klienta podporovat při vrácení nebo osvojení si dovedností a informací, které klientovi pomohou zvládat nároky okolního prostředí. Nebo je na druhou stranu měnit v případě, že jsou velmi nadměrné nebo problematické. Sociální práce spojuje poznatky ostatních disciplín s hlediskem na svůj úkol (Navrátil, 2001, s. 21).

Z vymezení termínu sociální práce jasně vyplývá, jak je pro její použití důležitá spolupráce s ostatními obory. Do spousty používaných metod sociální práce často vstupuje psychologie a sociologie. V okruhu teoretické a praktické stránky do sociální práce zasahuje i Sociální pedagogika, Andragogika či Gerontagogika (Gulová, 2011, s. 15).

Využití odborných informací z různých disciplín je pro práci sociálního pracovníka vedle okruhu klientů, organizačních, sociálně politických faktorů velmi úzce propojeno s jeho paradigmatickým zaměřením. Při terapeutickém modelu sociální práce jsou pro práci důležité psychologické poznatky. Naopak v reformním se více využijí znalosti z oblasti právní a sociologické. V poradenském zaměření sociální práce využijeme spíše psychologii a sociologii s důrazem na pedagogiku a právní znalosti (Navrátil, 2001, s. 21-22).

Sociální práce využívá poznatků ze spousty vědních oborů a ty aplikuje jak v teorii, tak v praxi. Zároveň i do mnoha vědních oborů zasahuje tím, že je obohacuje (Vrtíšková, 2009, s. 10-11).

Na konci první kapitoly si ještě vysvětlíme rozdíl mezi oborem Sociální práce a oborem Sociální pedagogika.

Sociální práce a Sociální pedagogika se stejně dotýkají práce s některými cílovými skupinami. Jedná se především o lidi se sociálním znevýhodněním, děti, menšiny, dospívající a seniory. Rozdíl mezi nimi je v použitých nástrojích při práci, ale také v úkolech a cílech. Obor Sociální pedagogika zasahuje do oblasti prevence a kompenzace. Použité metody pochází z oblasti metod volného času. Na rozdíl od Sociální pedagogiky má sociální práce díky svému vývoji více vypracovanou teorii a praxi. V České republice dochází k prolínání těchto dvou disciplín, ale obě mají svou osobitou povahu. Jinak je to v jiných zemích, kde se Sociální práce a Sociální pedagogika značně prolíná. Sociální pedagogika se snaží aktivizovat jedince a pracovat s prostředím, ve kterém se jedinec nachází a to hlavně v oblasti prevence. Důraz je přirazován k vypracování metod a nástrojům, které směřují k cílovým

skupinám. Sociální práce má za úkol se orientovat spíše intervencí do nepříznivé situace nejen jednoho klienta, ale i jednotlivců a skupin, které sami nejsou schopny změny (Gulová, 2011, s. 70-71).

V této kapitole jsme si vysvětlili, co znamená pojem sociální. Představili jsme si ale také kam až sahá sociální práce. Seznámili jsme se s jejími cíli a vysvětlili jsme si spojitost s ostatními obory. Na závěr jsme si uvedli rozdíl mezi oborem Sociální práce a Sociální pedagogiky.

1.1 Sociální služby

V naší diplomové práci se zabýváme motivací sociálního pracovníka k výkonu jeho činnosti. Tuto činnost vykonává v organizacích poskytujících sociální služby. Proto si v této podkapitole sociální služby představíme. Problematika sociálních služeb je ale velice obsáhlá a vzhledem k tématu diplomové práce je jí zde věnována pouze okrajová pozornost.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen zákon o sociálních službách) byl schválen 1. 1. 2007. Tento zákon shrnuje podmínky poskytování podpory a sociální pomoci osobám, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci. Jsou zde charakterizovány sociální služby a vymezeny profesní předpoklady pro práci sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách (Vrtíšková, 2009, s. 48).

§ 2 zákona o sociálních službách definuje základní zásady sociálních služeb takto:

„Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“

Lidem, kteří jsou ve společnosti znevýhodnění, pomáhají pracovníci prostřednictvím sociálních služeb. Ti mají za úkol poskytnutím sociální služby zkvalitnit jejich život a v co největší míře je zapojit do společnosti nebo společnost bránit před hrozbami, které by moh-

li jedinci způsobovat. Sociální služby berou ohled na samotné klienty, ale i jejich rodinu nebo skupinu, do které patří (Matoušek, 2011, s. 9).

Jsou to odborné činnosti, jejichž prostřednictvím může jedinec řešit svou nepříznivou sociální situaci. Jak už jsme se zmínili, mají jedinci pomoci, aby byl co nejvíce samostatný a zapojil se do běžného života. Sociální pracovník má stále klienta podněcovat k tomu, aby aktivně řešil svoji nepříznivou situaci, ve které se nachází. Poskytované sociální služby lidem jsou pro ně nápomocné, ale klient si musí uvědomit, že on sám má odpovědnost za svůj život. Pokud nastane situace, že se klient z důvodu špatného zdravotního stavu nebo staří musí spoléhat na sociální službu, musíme sociální službu poskytovat takovým způsobem, abychom v co největší míře podporovali samostatnost klienta. Nesmíme také zapomenout, že musí být neustále zachována klientova důstojnost (Vrtíšková, 2009, s. 49).

Pokud se klient nachází v tíživé situaci, kterou díky věku nebo zdravotnímu stavu nemůže řešit sám, jsou mu nápomocné sociální služby (Holasová, 2014, s. 10).

Do hlavních cílů zákona spadá:

- vést a plně podporovat uživatele sociálních služeb při zařazování do společnosti,
- nastavit jim podmínky, které jim umožní prosazovat jejich opodstatněné potřeby,
- poskytnout potřebnou podporu a pomoc. Patří sem aktivity, které je pomohou začlenit a obstarat, jim důstojné životní podmínky shodné s úrovní rozvoje společnosti (Gulová, 2011, s. 31).

§ 33 zákona o sociálních službách rozlišuje tři formy poskytování sociálních služeb:

„Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.

Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.

Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.

Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.“

Pobytové služby

Jsou to služby, které se poskytují v zařízeních poskytující bydlení. Uživatel může bydlet v zařízení po určitý předem domluvený čas. Jde o tyto zařízení: chráněné bydlení a penzi-

ony, azylové bydlení, domovy pro seniory a občany s fyzickým, mentálním či smyslovým znevýhodněním, bydlení na půli cesty.

Ambulantní služby

Vyznačují se tak, že uživatelé do nich přichází proto, aby našli nebo alespoň zmírnili jejich nepříznivou sociální situaci, ve které se nacházejí. Jde o tyto zařízení: chráněné dílny, komunitní centra, denní centra, krizová pomoc, noclehárny, poradenství, stacionáře, terapeutické komunity a zájmové kluby.

Terénní služby

Jsou to služby, které se poskytují v klientově přirozeném prostředí. Jedná se o takové prostředí, na které jsou klienti zvyklí. Za klientem dochází pracovník. Jde o tyto zařízení: osobní asistence, kontaktní práce, tísňové volání, pečovatelská služba. Terénní služby mají povahu podpůrnou a mají za úkol udržet kvalitu života, aby klient mohl žít v prostředí, na které je zvyklý. Místo poskytování těchto služeb je většinou tam, kde klienti bydlí (Novosad, 2003, s. 34-35).

Sociální služby jsou výstupem sociální politiky. Sociální služby slouží nejen k pomoci a podpoře, ale také k pomoci lidem, kteří se nacházejí v těžké životní situaci. Osoba, která v důsledku svého postižení nemůže žít samostatně má dvě možnosti, a to být v zařízení s pobytem nebo využívat terénní služby (Novosad, 2000, s. 44).

Zařízení sociálních služeb jsou podle § 34 zákona o sociálních službách následující:

„Pro poskytování sociálních služeb se zřizují tato zařízení sociálních služeb:

- a) centra denních služeb,
- b) denní stacionáře,
- c) týdenní stacionáře,
- d) domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- e) domovy pro seniory,
- f) domovy se zvláštním režimem,
- g) chráněné bydlení,
- h) azylové domy,
- i) domy na půl cesty,

- j) zařízení pro krizovou pomoc,
- k) nízkoprahová denní centra,
- l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- m) noclehárny,
- n) terapeutické komunity,
- o) sociální poradny,
- p) sociálně terapeutické dílny,
- q) centra sociálně rehabilitačních služeb,
- r) pracoviště rané péče,
- s) intervenční centra,
- t) zařízení následné péče.

Kombinací zařízení sociálních služeb lze zřizovat mezigenerační a integrovaná centra.

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb dle § 35 zákona o sociálních službách:

„Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- g) základní sociální poradenství,
- h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- i) sociálně terapeutické činnosti,
- j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- k) telefonická krizová pomoc,

- l) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví prováděcí právní předpis.

Základní činnosti uvedené u jednotlivých druhů sociálních služeb v § 37, 39 až 52 a § 54 až 70 jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni vždy zajistit.

Fakultativně mohou být při poskytování sociálních služeb zajišťovány další činnosti.“

Klientům mohou být poskytovány také fakultativní činnosti. Fakultativní činnosti nejsou v zákonu úplně určeny. Rozměr těchto služeb záleží hlavně na vymezení poskytovatele, ale také přání klienta, který využívá sociální službu. Poskytovatel tyto činnosti poskytovat nemusí. To, zda je poskytovatel umožňuje, záleží na jeho možnostech. Fakultativní služby se řadí mezi nadstandardní činnosti. V pobytových zařízeních se může například jednat o zapůjčení elektrospotřebičů nebo nadstandardní vybavení pokoje (Králová a Rážová, 2007, s. 75).

Podle zákona o sociálních službách máme tyto tři základní typy sociálních služeb:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

Sociální poradenství

Jeho hlavním cílem je sdělení těch informací, které pomohou řešit nepříznivou situaci. K sociální práci má blízko poradenství i sociální poradenství. Pro pochopení si musíme tyto dva termíny vysvětlit. V sociální práci se často využívá poradenství. Sociální pracovník se mimo jiné zdroje při své práci opírá i o znalosti z poradenství a ty také při své práci využívá. Na vztah sociální práce k poradenství se musíme dívat ze širšího hlediska (Vrtíšková, 2009, s. 50).

Druhy sociálního poradenství:

Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství musí poskytovatelé sociálních služeb vždy poskytnout. Cílem je sdělit informace, které pomohou uživateli v řešení jeho nepříznivé situace. Spadá do základních činností, které musí poskytnout každá sociální služba (Pilát, 2015, s. 35).

Zákon říká, že základní poradenství je bezplatné, tato zásada je obsažena v paragrafu 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Na bezplatné poskytnutí sociálního poradenství, které má uživateli zodpovědět jak možnosti řešení jeho nepříznivé situace, nebo jak této nepříznivé situaci předejít, mají nárok všichni (Králová a Rážová, 2007, s. 73).

Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství probíhá v různých odborně zaměřených poradnách. Poradny máme zaměřené podle určitého jevu nebo podle zaměření cílové skupiny. Mezi poradny podle jevu například patří: problematika drogové závislosti, bezdomovectví. A podle cílové skupiny: osoby s duševním onemocněním, senioři, osoby se zdravotním postižením (Vrtíšková, 2009, s. 50).

Služby sociální péče

Spadají sem služby, které jsou nápomocné lidem zabezpečit jak psychickou, tak fyzickou soběstačnost způsobem takovým, aby se co nejvíce zapojili do běžného života v situacích, kdy jejich zdravotní stav neumožňuje poskytnout jim důstojné zacházení (Matoušek, 2011, s. 43).

Mezi služby sociální péče patří:

osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních sociální péče.

Služby sociální prevence

Mají za úkol zabránit sociálnímu vyloučení u těch osob, které jsou z nějakého důvodu ohroženy a hrozí jim sociální vyloučení. Do takových situací řadíme: špatné návyky a způsob života, který směřuje ke konfliktu se společností, krizovou sociální situaci, osoby, nacházející se v prostředí sociálně znevýhodněném a dochází k ohrožení práv, dále pokud jiná fyzická osoba ohrožuje oprávněné zájmy trestnou činností jinou osobu.

Hlavní cíl služeb sociální prevence je nejen pomáhat jedincům k vyřešení nepříznivé situace, ve které se nachází, ale i zabraňovat nežádoucím sociálním jevům a také společnost před těmito jevy chránit (Pilát, 2015, s. 36).

Máme následující služby sociální prevence: raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně-terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitace.

Zákon o sociálních službách také ukládá poskytovatelům povinnost zabezpečit kvalitu poskytovaných služeb. Podle vyhlášky MPSV ČR č. 505/2006 Sb, prováděcího předpisu k zákonu o sociálních službách, jsou zavedeny standardy kvality sociálních služeb. Dle zákona kvalita sociálních služeb obsahuje 15 standardů. Jde o oblasti, které slouží k hodnocení kvality poskytovaných služeb. Patří sem 3 typy standardů - procedurální, personální a provozní (Holasová, 2014, s. 54).

„Zákon o sociálních službách, na jehož základě byla vydána vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a jež v příloze č. 2 nově definuje obsahy 15 standardů kvality sociálních služeb:

- cíle a způsoby poskytování sociálních služeb,
- ochrana práv osob,
- jednání se zájemcem o sociální službu,
- smlouva o poskytování sociální služby,
- individuální plánování průběhu služby,
- dokumentace o poskytování sociální služby,
- stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,
- návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje,
- personální a organizační zajištění sociální služby,
- profesní rozvoj zaměstnanců,
- místní a časová dostupnost poskytované sociální služby,

- informovanost o poskytované sociální službě,
- prostředí a podmínky,
- nouzové a havarijní situace,
- zvyšování kvality sociální služby.“ (Sokol a Trefilová, 2008, s. 232)

Kontrola kvality poskytovaných sociálních služeb (inspekce), hlídá odbornost, bezpečnost a dostupnost sociálních služeb (Sokol a Trefilová, 2008, s. 233).

„Jelikož je standardy potřeba aplikovat na všechny druhy služeb, jsou zde principy formulovány velmi obecně a je na každém poskytovateli, aby definoval, co konkrétně v daném zařízení a vzhledem k jeho klientům znamená porušování práv, kde hrozí střety zájmů, jak zajistit klientům soukromí, jak bude u klienta podporovat jeho sociální vazby, jak zjistí, jestli je klient spokojený, jestli jsou naplněny cíle, které byly stanoveny.“ (Havrdová, 2011, s. 72)

§ 5 zákona o sociálních službách definuje působnost v oblasti sociálních služeb následovně:

„(1) Státní správu podle tohoto zákona vykonávají

- a) Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen "ministerstvo"),
- b) krajské úřady,
- c) obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- d) okresní správy sociálního zabezpečení,
- e) Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „krajská pobočka Úřadu práce“).

(2) Výkon působnosti obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a krajských úřadů podle tohoto zákona je výkonem přenesené působnosti.

(3) V oblasti sociálních služeb vykonávají působnost podle tohoto zákona také obce a kraje.“

Poskytovatelé sociálních služeb dle § 6 zákona o sociálních službách jsou:

„Poskytovateli sociálních služeb jsou při splnění podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzic-

ké osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které jsou právními osobami.“

1.2 Sociální pracovník

Na začátku podkapitoly si představíme sociálního pracovníka. V pracovní činnosti zastává mnoho rolí a tyto role se většinou vzájemně prolínají. Proto si tyto role vymežíme.

Sociální pracovníci jsou mnohdy součástí při rozhodování i důležitých změnách v životech lidí. Rady sociálního pracovníka, které jsou směřovány ke klientovi, musejí odpovídat vysoké profesionalitě. Proto musí sociální pracovník splňovat kvalifikační kritéria, aby mohl roli sociálního pracovníka vykonávat (Sokol a Trefilová, 2008, s. 178).

K hlavní náplni práce sociálních pracovníků patří, aby klientům pomohli se orientovat v dávkách a službách, které mohou využívat. Někteří z klientů nejsou schopni se sami v těchto zdrojích zorientovat a využívat je tak, aby jim to pomohlo v jejich tíživé situaci, v které se nacházejí (Šrajer a Musil, 2008, s. 86).

Definice pojmu „sociální pracovník“ dle § 109 zákona o 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, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Dle § 110 zákona o sociálních službách je předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka: „plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.

Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovně-lékařských služeb.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

a) Vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a Sociální pedagogiku, Sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.

b) Vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, Sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.

Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu.“

Další vzdělávání dle § 111 zákona o sociálních službách:

„Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Pokud pracovní poměr sociálního pracovníka u téhož zaměstnavatele netrvá celý kalendářní rok, činí rozsah dalšího vzdělávání jednu dvanáctinu částky rozsahu uvedeného ve větě první za každý kalendářní měsíc trvání pracovního poměru. V případě nepřítomnosti v práci v rozsahu delším než jeden kalendářní měsíc se rozsah dalšího vzdělávání krátí o jednu dvanáctinu celkové částky rozsahu. Povinnost zabezpečení dalšího vzdělávání se nevztahuje na zaměstnance ve zkušební době.

Formy dalšího vzdělávání jsou:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v kurzech s akreditovaným programem,
- c) odborné stáže,
- d) účast na školicích akcích,
- e) účast na konferencích.“

Sociální pracovník musí svým vzděláním splňovat odbornost podle zákona o sociálních službách. Během své práce využívá spoustu rolí, které se mezi sebou spolu doplňují, ale i prolínají. Role sociálního pracovníka se liší. Záleží na těchto faktorech: jaký je charakter zařízení, požadovaná pracovní náplň, cíle a nástroje organizace a také její styl. Sociální pracovník při své práci nikdy nevyužívá jednu roli (Vrtíšková, 2009. s. 47).

Rozlišujeme tyto role sociálního pracovníka:

- pečovatel,
- zprostředkovatel služeb,
- učitel,
- poradce nebo terapeut,
- případový manažer,
- personální manažer,
- činitel sociálních změn.

Pečovatel: Jinak řečeno poskytovatel služeb. Hlavní role sociálního pracovníka je pomoci klientům, kteří díky postižení, onemocnění nebo jinému omezení nemohou vykonávat různé činnosti, a proto jim sociální pracovník pomáhá. Služby poskytuje buď v pobytových zařízeních, nebo přímo v bydlišti klientů (Vrtíšková, 2009. s. 47).

Zprostředkovatel služeb: Odkazuje klienta na zdroje pomoci pro něj vhodné a pomáhá mu zprostředkovat kontakt se sociálními zařízeními, které mu budou nápomocné. Klienti se často ve svých možnostech nemohou vyznat. Sociální pracovník pomáhá klientovi sestavit seznam potřeb od té nejdůležitější. Sociální pracovník musí najít možnosti pomoci a pak klientovi doporučit vhodná zařízení. Jeho role je v tom, že se podílí svou prací s klientem na řešení jeho nepříznivé situace (Vrtíšková, 2009. s. 47).

Učitel (cvičitel) sociální adaptace: Sociální pracovník pomáhá klientovi směřovat jeho chování takovým způsobem, aby byl schopen řešit svoje problémy. Vykonává roli trenéra či učitele, jenž vede klienta ke změně v chování a působí na úrovni prevence v těch situacích, které mohou nastat (Vrtíšková, 2009. s. 47).

Poradce nebo terapeut: Úkolem pracovníka je navést klienty tak, aby byli schopni získat určitý náhled nad svým chováním, pocity a postoji. Tím se klient bude schopen svým cho-

váním více přizpůsobit různým situacím. Sociální pracovník zde zastává role poradenského pracovníka, socioterapeuta a psychosociálního diagnostika (Vrtíšková, 2009. s. 47).

Případový manažer: sociální pracovník, zde plní funkci takovou, že zprostředkovává spolupráci, správný výběr služby a souvislé poskytování služeb u klientů, jež mají hodně zdravotních nebo sociálních problémů. Plní plánování služeb či terapie, sleduje poskytované sociální služby, vykovává případovou diagnostiku, zastupuje zájmy klienta. Role má dlouhodobý charakter. Tato role se využívá při práci s problémovými rodinami nebo osobami s postižením, které se chtějí zapojit do společnosti (Vrtíšková, 2009. s. 47).

Personální manažer: Poskytuje následující výuku, výcvik, supervizi, řízení a konzultace pracovníkům organizace. Funkce pracovníka je obvykle administrátor například ředitel organizace nebo vedoucí pracovník. Může se jednat o odborníka, který působí ve více organizacích (Vrtíšková, 2009. s. 47).

Činitel sociálních změn: Sociální pracovník je často osobou, která zprostředkovává sociální změny. Účastní se určení a následných řešení společenských problémů. Má tyto role je analytik sociálních problémů, mobilizátor komunity či skupinový advokát. Tohoto pracovníka můžeme definovat jako komunitního sociálního pracovníka (Vrtíšková, 2009. s. 47).

„Devět zásad sociální práce obsažených v etickém kodexu sociálního pracovníka:

- nezávislost,
- osvobození od represe a podřadných životních podmínek,
- protidiskriminační přístup,
- demokracie a lidská práva,
- spoluúčast klientů,
- ochrana integrity klientů,
- sebeurčení,
- odpor proti násilí,
- osobní zodpovědnost.“ (Gulová, 2011, s. 40)

1.3 Kompetence sociálního pracovníka

V této podkapitole si uvedeme, jaké kompetence by měl splňovat sociální pracovník.

Termín kompetence vznikl z latinského výrazu *competens*, což v překladu znamená - náležitý, vhodný, příhodný. Tento termín se nejčastěji používá ve smyslu práva a rozumíme tím schopnost jedince jednat a chápat rozumně (Vrtíšková, 2009. s. 31).

Za kompetentního pracovníka se považuje ten pracovník, jenž má požadované odborné vzdělání a je člen sociální organizace. Kompetentní pracovník by měl vykonávat svou práci ve shodě se svojí profesní rolí (Vrtíšková, 2009. s. 31).

„Obecně lze říci, že kompetence představují jistou způsobilost, připravenost k výkonu určitých aktivit, k výkonu konkrétní profese.“ (Procházka, 2012, s. 76)

Pojem kompetence celkově představuje skutečnou úroveň plnění povinností v pracovním procesu člověka. Faktory ovlivňující pracovní kompetenci jedince kromě pracovní způsobilosti jsou:

- Další osobní charakteristiky – pracovní kompetenci člověka omezují vlastnosti jako nízké ambice, podceňování se a nízké sebevědomí, vysoká úzkostnost. Nebo právě naopak přehnaná ctižádostivost, příliš velké sebevědomí a nízká sebereflexe.
- Motivační profil – z tohoto ohledu pracovní kompetenci usměrňuje dlouhodobé zaměření v osobních tužbách a cílech.
- Průběžné zvládnutí profesní a pracovní pozice – úspěch pracovníka je odpovídající jeho pracovním výkonům odpovídajícím pracovní roli a celkovému zvládnutí dané pracovní pozice (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 110-111).

Pracovní způsobilost představuje celkovou připravenost zvládat pracovní úkoly související s danou pracovní rolí. Jsou zde obsaženy zkušenosti pracovníka, jeho znalosti a schopnosti, jeho morálka i osobní vlastnosti a postoje (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 110).

Spousta klientů sociálních pracovníků jsou sociálně vyloučení lidé, kteří se mnohdy nacházejí v neuvěřitelně těžkých životních situacích a problémech a kteří nejsou motivováni tyto náročné situace změnit. Sociální pracovník snažící se jim pomoci by měl mít předpoklady k práci s takovými lidmi a měl by ovládat celou řadu dovedností. Při práci s klientem je podstatné, aby se uměl sociální pracovník vcítit do klienta a zároveň být profesionální tak, aby nevznikala závislost klienta na službě. Za důležité vlastnosti sociálních pracovníků jsou považovány důvěryhodnost, značná empatie a schopnost naslouchání. K dalším vlastnostem patří cílevědomost, snaživost, samostatnost, schopnost nalézt souvislosti, předvída-

vost, přiměřená sebekritičnost, snaha o dobré vztahy na pracovišti a ambice k dalšímu vzdělávání (Gulová, 2011, s. 35-36).

„K výkonu profese přistupuje pracovník s určitou mírou předběžné připravenosti. Přiměřenost této připravenosti ve vztahu k požadavkům pracovní činnosti, kterou vykonává nebo má vykonávat, vyjadřuje nejlépe jeho pracovní způsobilost. Pracovní způsobilost pracovníka tvoří:

- Fyzická způsobilost,
- Psychická způsobilost,
- Odborná způsobilost,
- Morální a občanská způsobilost.“ (Pauknerová, 2012, s. 158)

Za sociálního pracovníka považujeme profesionála, který na základě své odbornosti vykonává služby pro veřejnost a provádí na jeho území sociální politiku státu tím, že vykonává činnost v různých organizacích poskytujících sociální služby (Mlčák, 2005, s. 16).

Sociální pracovníci mají za úkol směřovat svou práci k tvoření vhodných podmínek pro sociální fungování jedince či ho v přijatelném stylu života udržet. V případě nepříznivé sociální situace odstranit nebo alespoň zmírnit (Mlčák, 2005, s. 16).

Ze všeho nejdůležitější je v sociální práci empatie a s ní spojená vstřícnost ke klientovi. Pokud je sociální pracovník empatický, poskytne mu to porozumění pocitům klienta a je tak schopen navázat efektivní a profesionální spolupráci. Mnoho klientů, díky tomu, čím si v životě prošli, působí problémově a spousta z nich je sociálně vyloučená ze společnosti. Často se snaží vytěžit ze své situace.

Sociální pracovník by měl klienta vnímat bez jakýchkoliv předsudků a přijmout ho. Což obvykle není jednoduché. S přijetím klienta je spojené nemoralizování. Sociální pracovník by neměl klienta někam zařazovat a nálepkovat ho. Pracovník by měl klienta vést k vlastnímu vyjádření k vyjádření svých pocitů a klient má možnost se sám rozhodnout, jaké řešení přijme a jakým směrem chce svou situaci společně s pracovníkem řešit. Sociální pracovník musí zachovat mlčenlivost. Nesmí o jeho situaci mluvit s jinými lidmi a hodnotit ho před nimi. Máme také nucenou intervenci v rámci zákona. Ta se využívá tehdy, pokud je ohrožen klient, rodina nebo okolí a situace nejde bez této intervence řešit (Gulová, 2011, s. 36-37).

Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese:

Zdatnost a inteligence: Je vyžadována vysoká inteligence, potřeba se stále obohacovat o nové dovednosti a znalosti. Důležitá je také emoční a sociální inteligence.

Přitažlivost: Nemyslí se zde jen fyzická přitažlivost, ale hlavně odborné chování pracovníka, jeho pověst a schopnost jednání s klienty.

Důvěryhodnost: tyto hlavní důvody zajišťují důvěru u klienta:

- Diskrétnost – klient si je jistý, že sdělené věci se nebudou dále šířit.
- Spolehlivost – klient má důvěru v informace a rady, které mu pracovník sdělí.
- Využívání moci – pracovník použije veškeré dostupné prostředky, aby klientovi pomohl v jeho obtížné situaci.
- Porozumění – pracovník klientovi naslouchá a snaží se mu porozumět.

Komunikační dovednosti: jsou pro sociálního pracovníka nezbytným nástrojem při jeho pracovní činnosti. Slouží jako prostředek k navázání potřebného vztahu klient – pracovník. Díky komunikačním dovednostem pracovník zjistí co klienta tíží a může začít s řešením jeho potíží.

Zúčastněné naslouchání: klient ví, že ho pracovník vnímá a snaží se mu porozumět.

Empatie: jedná se o schopnost vcítit se do pocitů a jednání klienta a je součástí emoční inteligence (Matoušek, 2013, s. 50-52).

Základem k utváření dobrých vztahů s klienty je schopnost pracovníka zvládat emoce. K tomu, aby pracovník uměl šetrně jednat s city ostatních, musí v sobě rozvíjet tyto dvě emoční dovednosti, a to: empatii a sebeovládání (Elichová, 2017, s. 103).

2 MOTIVACE

Nejdříve si definujeme pojem motiv a následně se zaměříme na vymezení pojmu motivace. Na konci kapitoly vysvětlíme, co je to demotivace.

Podle psychologického slovníku pojem motiv definujeme následovně:

„Motiv: pohnutka, příčina činnosti, jednání člověka zaměřené na uspokojení určité potřeby, motiv má cíl a směr, intenzitu, trvalost, pramení z podnětů vnitřních, vědomých, bezděčných, podvědomých, a vnějších, má významnou úlohu při emoční, myšlenkové a fantazijní činnosti člověka.“ (Hartl a Hartlová, 2000, s. 327-328)

Motiv představuje psychologický impuls k určitému lidskému chování a prožívání. Pojem motiv se váže k pojmu cíle. Za obecný cíl nějakého motivu považujeme získání konečného psychického stavu uspokojení z dosažení cíle motivu (Cejthamr a Dědina, 2010, s. 142).

Motivy jsou ty, které řídí směr a intenzitu toho jak se člověk chová a jedná. Ti pracovníci, kteří považují za důležité sociální motivy, utvářejí v práci příjemnou atmosféru, ale za to se méně zaměřují na podaný výkon v práci (Bělohlávek, 2010, s. 15).

Motiv ukazuje, to, jak se člověk chová podle toho, co je pro člověka důležité, jaký má cíl (Nakonečný, 2005, s. 61).

Jak už jsme se zmínili, pro motiv je důležitý cíl. Za obecný cíl motivu považujeme dopracování se ke konečnému psychickému stavu. Motiv působí na člověka po celou tu dobu, než dosáhne toho, co chtěl a tím pádem nastoupí očekávané uspokojení. Nyní jsme si vysvětlili motivy cílové. Máme ale také motivy, které nevykazují cíl. K těmto motivům můžeme řadit například zájem jedince o danou oblast. Tento okruh motivů se nazývá instrumentální.

Obvykle je pravidlem, že ty motivy, které jsou podobným způsobem orientované, působí na sebe tím, že zesílí. A tím dojde ke vzniku motivované činnosti. Ty motivy, jež jsou opačné, působí na sebe tak, že se vzájemně zmírňují. A dochází k oslabení motivované činnosti nebo jí úplně zabrání (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 227).

Motiv můžeme definovat jako vědomou, polovědomou, podvědomou touhu nebo vnitřní potřebu. Tato vnitřní potřeba má vliv na vůli jedince a přiměje ho se tak chovat. Máme motivy, které nás nedovedou k nějakému činu. Často uděláme ale něco, co je bez zjevného motivu. Člověka vede určitý motiv, ale je buď nevědomý, nebo tak nevýrazný, že i ten koho se to týká ani někdo jiný jej nemůže určit (Adair, 2004, s. 17).

Motivovaný člověk jen nebere, ale také druhému dává. Můžeme říct, že se jedná o určitý proces, kdy nabízíme jedinci, to co potřebuje. A tím mu pomůžeme dosáhnout toho, co chce. Nesmíme si plést motivaci s manipulací. Motivace se projevuje tak, že rozumíme a máme pochopení pro zájmy druhých. Motivace slouží i k tomu, abychom projevovali zájem nejen o sebe ale i o druhé. Jak už jsme se zmínili, při motivaci je důležité se o druhého nejen zajímat, ale hlavně ho také chápat. Zájem odráží postoje daného člověka, který má k okolí. A zakládá se na tom, v co člověk věří (Plamínek, 2007, s. 11).

Souhrn všech aktivit člověka spadá do základních osobnostních substruktur jedince. Motivace potvrzuje fakt, že na psychiku jedince mají vliv i určité nevědomé pohnutky. Tyto pohnutky jedince v jeho činnosti ovlivňují tak, že činnost jedince jistým směrem zaměřují a jedince aktivizují. Motivované jednání člověka je výstupem těchto hybných sil (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 226).

Psychologové hledají a snaží se určit obecný princip motivace. Můžeme říci, že se jedná o:

- Usilování toho, co je pro jedince příjemné a co nejvíce odstranění nepříjemného.
- Obnovení a udržení psychické rovnováhy jedince.

Za motivaci považujeme to, co nás vede k určitému chování. Motivace posiluje chování člověka a má vliv na sílu a druh jeho určitého chování (Kolman, 2012, s. 10).

Na otázku, co je motivace můžeme odpovědět, že motiv nás nutí k tomu, abychom něco vykonali. Za motivaci můžeme považovat ty vlivy, které vedou jedince, aby se chovali určitým způsobem (Armstrong a Taylor, 2015, s. 217-218).

Pojem motivace je odvozeno od pojmu motiv. Motiv vychází z latinského slova movere. Za významem slova movere stojí význam pohybovat, hýbat se. Za motiv můžeme tedy považovat to, co nás vede k aktivitě (Adair, 2004, s. 14).

„Obecně platí, že motivace je intrapsychicky probíhající proces, vycházející z nějaké potřeby a vyústující ve výsledný žádoucí vnitřní stav, proces, který je iniciován endogenně (vnitřní pohnutka k odpočinku vycházející z pocitu únavy) nebo exogenně (finanční pobídka k splnění nějakého úkolu). V obou případech předpokládá interakci ke splnění vnitřních a vnějších činitelů: je to „interakce mezi motivovaným subjektem a motivující situací.“ (Nakonečný, 2014, s. 15)

„Odborný termín motivace vyjadřuje hypotetický vědecký konstrukt, jehož funkcí je popsat nebo vysvětlit, případně popsat i vysvětlit nějaký psychologický fenomén. Je logicky

odvozován z pozorovatelných dějů, které buď zobecňuje, nebo vyjadřuje jejich psychologickou podstatu či kauzalitu. Pojem motivace je v tomto smyslu odvozován z faktu, že jednání, resp. chování člověka vůbec, má nějaký psychologický důvod, psychologickou příčinu, psychologický smysl či cíl a že vychází z nějakého vnitřního stavu jako reakce na endogenní či exogenní změny působící na lidskou psychiku a vyžadující reakci, která by se s touto změnou vyrovnala.“ (Nakonečný, 2014, s. 16)

Pod pojmem motivace je možné si představit skupinu vnitřních hnacích sil člověka. Ty ho jistým způsobem ovlivňují, ženou kupředu a udržují ho v započaté činnosti. Výstupem těchto sil je motivovaná činnost člověka (Pauknerová, 2012, s. 171).

„Motivace je silou, která určuje aktivitu, dynamiku, flexibilitu a adaptabilitu a ne vždy je snadné za některými činy najít konkrétní motivy, neboť mohou být skryté a také nevědomé.“ (Mikulaščík, 2015, s. 122)

Motivy obsahují dvě složky. Patří sem složka energizující a řídicí.

- Energizující: Z důvodu toho, že povzbuzují a přináší sílu a energii při činnostech jedinců.
- Řídicí: Ukazují směr jednání. Jedinci se rozmýšlí nad více variantami, hledají postup a způsob jak dosáhnout čeho chtějí (Bělohávek, 2010, s. 170).

Motivace je jedním z nejvýznamnějších nástrojů pro vedení pracovníků. Díky ní se naplňují cíle, potřeby a zájmy pracovníků (Šimo a Mura, 2015, s. 169).

Motivování ovlivňuje člověka z venku a má vliv na jeho vnitřní motivační strukturu za pomoci podnětů, které u něj vyvolávají potřebné chování. Za tyto vnější podněty jsou označovány stimuly. Aby proces motivování byl správný, je důležité, aby stimuly byly schopné u člověka vyvolat pozitivní souznění (Blažek, 2011, s. 160).

Mluvíme o motivování, pokud je z venku stimulován určitý motiv. Tento podnět, který aktivuje motiv a proces motivace se nazývá motivátor. Rozdíl mezi motivy a motivátory je ten, že motivy jsou vnitřní pohnutky. Motivátory jsou ale vnější pobídky. Motivátory se stávají vnějšími pobídkami proto, že mají na motivy aktivizující vliv. Jedná se o zevní psychologické důvody činnosti. Ta souvisí se získáním určitého vzdálenějšího cíle (Nakonečný, 2005, s. 68).

Při motivování jedince nejde jen o to zdůraznit u něj to pozitivní. Ale i eliminovat to negativní. I když mohou být potřeby jedince pozitivní, je zde riziko demotivace. Máme druh

určitých společných faktorů. Jsou to ty faktory, o kterých si myslíme, že mají na jedince vliv motivační, ale i tak na něj nepůsobí. Na straně druhé jsou prvky, které jedince budou demotivovat, když nebudou (Clegg, 2005, s. 10).

Při motivování pracovníků může dojít k nežádoucí motivaci neboli demotivaci. Ta vzniká z různých příčin. Může jít o špatně vybrané motivační nástroje a řídicí praktiky, nejasně zadané úkoly či rozpory mezi informacemi a chováním manažera (Měrtlová, 2014, s. 98).

2.1 Zdroje a vlastnosti motivace

V této podkapitole si představíme nejčastější zdroje, které na nás působí a ovlivňují naši motivaci. Dále si vymezíme, jaké jsou vlastnosti motivace a její hlavní rysy.

Za zdroje motivace považujeme ty skutečnosti, které tvoří motivaci. Jedná se o ty skutečnosti, které jsou počátkem dynamických tendencí i zaměření lidských činností. Tyto skutečnosti značným způsobem mají vliv na přetváření zmíněných tendencí.

Skutečností formujících lidskou činnost je spousta. Mezi základní zdroje motivace řadíme:

- potřeby,
- návyky,
- zájmy,
- hodnoty a hodnotová orientace,
- ideály (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 228-229).

Potřeby patří mezi nejdůležitější druh motivů. Potřeba je prožívaný nedostatek či nadbytek pociťovaný jedince. Pokud pociťujeme potřebu, je spojena s vnitřním duševním napětím, které nás směřuje k nějakému chování za účelem uspokojení potřeby. Když potřebu uspokojíme, zmizí naše psychická nepohoda. V zápětí se ukáže jiná potřeba doprovázená s napětím. Pokud potřebu neuspokojíme, vzniká u jedince frustrace nebo deprivace. Pokud je člověk dlouhodobě frustrovaný má to nepříznivý vliv na jeho duševní rovnováhu (Kohoutek, 2000, s. 123).

Nejčastější je členění potřeb na materiální a kulturní, na potřeby biologické nebo sociálně psychologické. Jsou to potřeby základní a vyšší (Kohoutek, 2000, s. 123).

Potřeba je jedincem vnímána jako nedostatek něčeho, co je pro něj osobně důležité. Tento nedostatek si ne pokaždé úplně uvědomuje. Na jedince tento nedostatek působí tak, že ho motivuje k činnosti, aby danou potřebu uspokojil (Cejthamr a Dědina, 2010, s. 142).

„Potřeba je latentně motivující – energizující a cíleně zaměřující činnost subjektu, musí však být takto v psychice identifikovaná a aktualizována. Příznačné pro potřeby, jež jsou nám vrozené, je to, že jako vitálně nutné, neodmítnutelné, se u zdravého subjektu stávají přiměřeně preferovanými a žádoucími.“ (Dvořáková, 2007, s. 156)

Návyk charakterizujeme tak, že se jedná o pravidelně opakovaný, zautomatizovaný a fixovaný způsob činnosti člověka v dané situaci. Návyk můžeme vymezit jako vzorec určitého naučeného chování. V prožívání jedince se ukazuje jako relativně fixovaná tendence, jako pohnutka či vnitřní tlak nebo motiv vykonat něco konkrétního v podnětové situaci (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 230).

Zájem je určitá forma pozornosti jedince na daný okruh jevů, která ho určitým směrem se stálostí aktivizuje. Zájem chápeme jako určitý druh motivu. Je definován jako kladný přínos dané skutečnosti na jedince. Jedinec se jí snaží poznat a provozovat činnosti, které k ní patří. V zájmech se projeví schopnosti a osobnost jedince (Kohoutek, 2000, s. 127).

V životě se opakovaně setkáváme se skutečnostmi, které jsou pro nás nové a zatím pro nás neznámé. Člověk tyhle nové skutečnosti objevuje a prozkoumává, ale také jim klade určitý význam, hodnotu. Toto vše se často děje ve spojení s prožíváním a poznáváním jedince. Vymezené hodnoty pro jedince nepředstavují jen objektivní význam jevů ale také to, jaký mají pro něho samotného smysl. Na základě těchto skutečností si každý jedinec vytváří „osobnostní hodnotovou mapu“. Jedná se o hierarchii hodnot. Znamená to, že nějakým skutečným přisuzuje různé hodnoty. Skutečnosti, které mají pro jedince vyšší hodnotu, považuje je za nejdůležitější (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 231).

„Hodnotové orientace je možno podle základních směrů rozlišovat na autotelické, heterotelické a hypertelické.

Autotelické hodnoty zdůrazňují vlastní „já“ (z řeckého autos = sám, telos = cíl, účel), heterotelické hodnoty směřují k druhým (z řeckého heteros = druhý) a hypertelické jsou zaměřené na nadosobní cíle, na ideály (z řeckého hyper = nad).“ (Kohoutek, 2000, s. 129)

Za ideály považujeme nějakou názorovou představu nebo myšlenku toho co pozitivně hodnotíme a je to pro nás žádoucí, co pro nás znamená důležitý cíl našeho snažení, to o co

usilujeme. Ideály se dotýkají různorodých jevů a skutečností. Představují osobnostní profil jedince, mohou představovat životní cíle, mohou se dotýkat osobního života jedince v úzkém smyslu ale i například oblasti pracovní (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 232).

Důležitým rysem motivace je fakt, že probíhá zároveň ve třech rovinách neboli dimenzích. Zejména se jedná o dimenzi směru. Dimenze směru motivaci jedince i jeho činnost orientuje jistým směrem. Na rozdíl od ostatních směrů ho odvádí. V prožívání jednotlivce můžeme tuto realitu vystihnout těmito frázemi: „rád bych to a to“, „toužím po tom a po tom“, „je pro mě přitažlivé to a to“, „chci to a to“ a jiné.

Činnost jedince v určitém směru je v souvislosti na síle neboli intenzitě jeho motivace většinou spojena určitou silou jedince pro dosažení cíle, kdy ze sebe vydává někdy více jindy méně energie. V prožívání jednotlivce můžeme tuto realitu vysvětlit těmito výrazy: „docela bych chtěl“ „chci“ a podobně.

Třetí dimenze je dimenze stálosti. Ta se projevuje rozsahem schopnosti jedince při překonávání vnějších i vnitřních překážek, které se mohou ukázat při probíhání motivované činnosti. Motivovaný jedinec vykazuje vysokou vytrvalost ve svém motivovaném jednání v původním směru a se stejnou intenzitou, i přesto, že se při své činnosti setkává s různými neúspěchy a překážkami (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 226).

„Funkce motivace je uspokojování potřeb individua, vyjadřujících nějaké nedostatky v jeho fyzickém a sociálním bytí. V tomto smyslu zajišťuje motivace účelné chování, udržující vitální a sociální funkce individua, tj. poněkud zjednodušenou jeho fyzické a psychické zdraví, jeho fungování jako živé společenské bytosti.“ (Nakonečný, 2014, s. 29)

Pokud ostatní motivujeme, vedeme tyto lidi do činnosti ve směru, který je žádoucí pro dosažení určitého cíle. Jakmile se člověk snaží motivovat sám sebe, nezávisle si určuje a plánuje směr své činnosti, aby dosáhl, čeho chce. Motivaci můžeme také charakterizovat jako cílově zaměřené chování. Motivace ovlivňuje ostatní, když předpokládají, že jejich činnost je dovede ke splnění určitého cíle nebo dosáhnou-li nějaké pro ně atraktivní odměny, která uspokojí jejich potřebu (Armstrong a Taylor, 2015, s. 217).

2.2 Intrinsická a extrinsická motivace

„Za základní druhy motivace jsou pokládány:

- Intrinsická a extrinsická.

- Vědomá a nevědomá.
- Primární a sekundární motivace.“ (Nakonečný, 2014, s. 23)

Jak vymezili Herzberg a kolektiv, máme vnitřní a vnější typy motivace.

- Vnitřní motivace: Vlivy, které si jedinci sami tvoří, ale také na ně působí tak, že se chovají určitým způsobem.
- Vnější motivace: Chápeme vše, čím motivujeme druhé k jejich výkonům. Spadají sem odměny – například pochvala, zvýšení platu nebo povýšení ale i tresty. Mezi tresty pro jedince patří i kritika.

Vnější motivátory jsou obvykle přímé a mají většinou výraznější dopad pro jedince. Často ale tyto vnější motivátory nepůsobí dlouhodobě. Vnitřní motivátory, jež se dotýkají „kvality pracovního života“ mají dlouhodobější efekt. Jelikož jsou jedinci přirozenější, jsou součástí jedince (Armstrong a Taylor, 2015, s. 219).

Termín intrinsický přinesl R. S. Woodworth. Popisoval tak aktivitu, která vzniká z určitého vnitřního popudu. Časem, se začaly, používat významy intrinsický a extrinsický. Kdy intrinsická motivace znamená, že lidské chování ovlivňují jeho vlastní pohnutky. Extrinsická motivace znamená, že jeho chování a jednání ovlivňuje vnější pobídka (Nakonečný, 2014, s. 90).

Extrinsická motivace se většinou váže na takové chování, jenž jedinec vykonává na něčí přání. Je totiž ovlivňováno vnějšími pobídkami. Můžeme sem řadit například slíbení finanční odměny za vykonanou práci. Spadají sem takové úkoly, které jedinec plní, jelikož za vykonání úkolů očekává odměnu v podobě peněz. Můžeme říci, že hlavní rozdíl mezi intrinsickou a extrinsickou motivací je v jejich odlišných zdrojích a to vnitřních a vnějších. Ve své podstatě ale tyto druhy motivace nemůžeme od sebe rozdělovat. Pokud považujeme intrinsickou motivaci za vnitřní pohnutku a extrinsickou motivaci naopak za vnější pobídku je jasné to, že se tyto dva jevy vzájemně doplňují. Je mezi nimi závislý vztah. Vnější podněty mohou vyvolat požadované chování jenom tehdy, když mají vliv na pohnutky, když jsou motivující (Nakonečný, 2014, s. 91).

Mezi nejpodstatnější intrinstické motivy řadíme:

- Potřeba jedince k činnosti - s cílem odstranění přebývajících energie
- Potřeba jedince být s ostatními lidmi v kontaktu. Za intrinstický motiv je považujeme zejména u povolání, které mají za hlavní úkol pracovat s lidmi.

- Potřeba jedince k výkonu v práci. Důležitým hlediskem je následné uspokojení či radost, které vzniká z dobře odvedeného výkonu.
- Touha jedince po moci. Kdy toto uspokojení je možné alespoň z části na vyšších pozicích.
- Potřeba smyslu života a seberealizace jedince. Tyto potřeby jsou uspokojovány prostřednictvím různých příležitostí k činnostem, jež mají smysl. Výsledky takové práce mají hodnotu a jedinec při práci ukazuje své osobní kvality, ale vykonáváním činnosti se dále rozvíjí (Bedrnová a Nový, 2002 s. 262).

Mezi nejpodstatnější extrinsické motivy práce řadíme:

- Potřeba jedince mít peníze.
- Potřeba jedince mít jistotu. Ta do určité míry se ztotožňuje s potřebou peněz, je ale spíš více spjata s budoucností jedince.
- Potřeba potvrzení jedincovi důležitosti. Patří sem motiv sebepotvrzení, který souvisí s prestiží jedincovi pozice jak v práci ale i pozici společenské.
- Potřeba jedince navazovat sociální kontakty. Tuto potřebu si jedinec může uspokojovat v práci, jelikož pro navazování sociálních kontaktů je to vhodný prostor.
- A poslední je potřeba sounáležitosti, partnerského vztahu. Pro někoho je jeho práce tou životní oblastí, v níž se seznamují s jedinci opačného pohlaví a mohou mezi sebou navazovat kontakty. Tuto potřebu potvrzuje skutečnost, že se spousta párů seznámilo v práci (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 245).

Cílem této podkapitoly bylo se seznámit s intrinsickou a extrinsickou motivací, které na nás mají vliv a motivují nás k výkonům v pracovní činnosti.

3 TEORIE MOTIVACE PRACOVNÍHO JEDNÁNÍ

Bedrnová, Nový a Jarošová (2012, s. 241-246) dělí teorie motivace na:

- Obecné teorie motivace

Řadíme sem tyto modely motivace: homeostatický, hédonistický, aktivační, kognitivní, humanistický.

- Teorie motivace pracovního jednání

Řadíme sem tyto pracovní motivace: dvoufaktorová teorie motivace, teorie kompetence, teorie expektanční teorie motivace pracovního jednání, teorie spravedlnosti, teorie úspěchu, moci a motivace řídit, teorie X a Y.

V této kapitole se zaměříme na teorie motivace pracovního jednání.

1) Dvoufaktorová teorie motivace: její představitel je americký psycholog Frederick Herzberg. Tato teorie je v manažerské literatuře spolu s teorií Abrahama Maslowa druhou nejvíce zmiňovanou teorií motivace. Můžeme ji také pojmenovat jako motivačně hygienickou teorii. Tato teorie vzniká za předpokladu, že jedinec vnímá dvě skupiny opačných potřeb. První skupina potřeb je spíše subhumánní. Můžeme ji popsat jako živočišnou potřebu, kdy se snažíme vyhnout bolesti. Naopak druhá skupina se vyznačuje charakteristickou a jen lidskou kulturní potřebou psychického růstu. V procesu pracovní motivace působí dvě opačné skupiny faktorů. Mezi první skupinu faktorů řadíme faktory vnější, nazýváme je hygienické. Tyto faktory se projevují ve dvou dimenzích. První skupinu vnějších hygienických faktorů spatřujeme v dimenzi: pracovní nespokojenosti nebo pracovní spokojenosti.

Pracovní nespokojenost u pracovníků vzniká, pokud jsou faktory v nepříznivém stavu nebo kvalitě. To pak má na motivaci pracovního jednání negativní vliv. Jakmile jsou tyto skutečnosti příznivé, výsledkem je pracovní spokojenost.

Druhá skupina vnitřních faktorů, jejíž motivátory mají vliv v dimenzi:

Bez pracovní nespokojenosti - pracovní spokojenost + motivace

Pokud se faktory nacházejí v nepříznivém stavu, mají za následek, že pracovník není spokojený. Tato skutečnost způsobuje, že v práci není k činnosti motivován. Máme-li opačné faktory, dochází k pracovní spokojenosti a pracovník je ovlivňován příznivou motivací (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 246-247).

„Herzbergova dvoufaktorová teorie motivace vychází z existence dvou druhů motivačně závažných podnětů. Jedny jsou vnější a zahrnují faktory týkající se práce, celkových podmínek pracoviště a pracovního zařízení. Tyto faktory nazval F. Herzberg hygienickými, ovlivňují spíše pracovní pohodu a spokojenost pracovníka, protože jejich motivační vliv se rychle „opotřebuje“. Druhé vnitřní faktory, odrážejí vztah pracovníka k pracovní činnosti, týkají se zajímavosti práce a uspokojení z práce, projevují se ve výkonnosti. Tento druh podnětů je označován jako motivátory a jejich motivační síla je považována za nevyčerpatelnou.“ (Štikar, 2003, s. 103)

Motivátory podněcují zaměstnance k tomu, že práci vykonávají nejen s větším pracovním nasazením, ale i zájmem. Hygienické faktory se málokdy dotýkají samotné práce, ale zahrnují spíše pracovní podmínky zaměstnanců. Jedná se často o narušené vztahy na pracovišti, nízkou mzdu, výhody za odvedenou práci a špatnou organizaci při práci (Urban, 2017, s. 27).

Z hlediska zaměstnání by proto měl zaměstnavatel nejdříve nastavit pro zaměstnance příznivé pracovní podmínky, aby zaměstnanci byli v práci spokojeni. Až následně by měl začít zvyšovat pracovní motivaci zaměstnanců (Šikýř, 2016, s. 148-149).

„Motivující faktory podle Herzberga:

- dosažení cíle,
- uznání,
- povýšení,
- sama práce (míra zajímavosti, rozmanitosti, tvůrčí charakter),
- možnost osobního růstu,
- odpovědnost (samostatnost).

Příklady motivátorů jsou radost ze zajímavé práce, ocenění od nadřízeného, profesní růst, dosažení úspěchů, odpovědnost. Prokázala se podobnost mezi Herzbergovými motivátory a Maslowovou nejvyšší úrovní potřeb.

Hygienické faktory (dissatisfactory) podle Herzberga

Jejich negativní stav nebo absence v organizaci vede k nespokojenosti zaměstnanců. Pokud jsou v dobrém stavu, nevstupují do procesu motivace a nevyvolávají pracovní nespokojenost.

- plat, mzda;

- podniková politika a správa;
- vztahy s nadřízenými, kolegy, podřízenými;
- jistota práce;
- životní styl;
- pracovní podmínky;
- postavení.

K hygienickým vlivům řadíme například: pracovní podmínky jako je hluk, osvětlení, nečistota ovzduší, teplota na pracovišti nebo politiku organizace, postavení či vztahy s kolegy. Takové faktory samy o sobě nepřispívají k vyšší motivaci, pouze eliminují nespokojenost.“ (Měrtlová, 2014, s. 96)

Nelze jednoznačně určit, jaká je hranice mezi hygienickými vlivy a motivátory. Na každého zaměstnance působí konkrétní vlivy jinak. V praxi se používají motivátory většinou na jednotlivce, naopak u jednotlivých pracovních skupin se aplikují hygienické vlivy (Vodáček a Vodáčková, 2009, s. 128-129).

Frederick Herzberg uskutečnil výzkumy, které do značné míry obměňují Maslowovu teorii potřeb. Oslovil 200 techniků a účetních, aby pojmenovaly situace, kdy se v pracovním procesu cítili velmi dobře a kdy špatně. Díky výsledkům uvedeného průzkumu usoudil, že faktory mají vliv na uspokojení v pracovní činnosti, jsou rozdílné od faktorů, které činí zaměstnance nespokojenými. Vymezil faktory, které mají na motivaci při práci pozitivní vliv ale také hygienické faktory, které vyvolávají u zaměstnanců neuspokojení a nepůsobí motivačně (Veber, 2000, s. 65-66).

2) Teorie kompetence: představitel této teorie je R. W. White. Tato teorie je specificky orientovanou teorií potřeb. U člověka, který je dospělý, se potřeba kompetence ukazuje obzvlášť v práci, kde jedinec musí dokázat svou profesionální způsobilost a své schopnosti. Jedinec má potřebu dokázáním své kompetence dosáhnout respektu druhých lidí, obdivu či uznání (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 247).

3) Teorie expektance: představitelem této teorie je V. H. Vroom, kdy tahle teorie vychází z motivační kognitivní teorie. Hlavní roli v této teorii mají tyto dva pojmy: expektance a valence. Expektanční teorii motivace pracovního jednání můžeme vymežit následovně:

$$M = f(V \cdot E)$$

Kde M představuje úroveň motivace

V - valence představuje tu subjektivní hodnotu výsledku jednání, očekávané uspokojení, ke kterému motivované pracovní jednání povede k očekávanému výsledku.

E - expektance představuje takové očekávání, že určité pracovní jednání povede k očekávanému výsledku (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 248).

„Základní tezí teorie V. Vrooma je, že sílu motivace k provádění určité činnosti ovlivňuje jednak velikost očekávání reálného dosažení cíle, jednak samotná přitažlivost, hodnota tohoto cíle. Čím je cíl přitažlivější, hodnotnější nebo atraktivnější, tím intenzivnější úsilí bude vynaloženo k jeho dosažení.“ (Štikar, 2003, s. 104)

Tuto teorii si můžeme představit na praktickém příkladu: Pracovník svou činnost vykonává usilovně, pokud předpokládá, že jeho úsilí bude směřovat pro něho přijatelným výsledkům. Může to být například vyšší plat. Na pracovníka má potom vliv, jestliže je jeho úsilí úspěšné. Pokud je jeho úsilí úspěšné má to vliv v jeho pracovní činnosti na další výkony (Štikar, 2003, s. 104).

Podle expektační teorie je míra motivace úměrně závislá pravděpodobnosti dosažení cíle a významu, který pro člověka znamená při dosažení jeho cíle. Motivace na člověka působí, pokud cíl, kterého chce dosáhnout je dostatečně hodnotný a pokud je jeho splnění reálné. Motivace nebude působit, jestliže cíl, kterého chce zaměstnanec dosáhnout, nemá pro něj dostatečnou hodnotu nebo cíle není reálné dosáhnout (Kociánová, 2010, s. 32).

Vroom rozdělil výsledky na první a druhý stupeň. Do prvního stupně zařadil výsledky pracovního chování. Jedná se například o provedení práce nebo vyrobení výrobku. Do druhého stupně zařadil výsledky toho, co člověku za odvedenou práci přinesou. Patří sem například plat nebo pracovní pozice. Domníval se, že očekávání a instrumentalita jde jako pravděpodobnost měřit na škále od 0 do 1. Valence se stanovuje jako míra subjektivní hodnoty. Vroom pak stanovuje výsledný motivační účinek jako součin všech tří hodnot (Kolman, 2012, s. 54).

Vysokou motivaci zajistíme tím, že lidé musí vědět, co mají splnit, aby jim výsledek přinesl odměnu. Dále ještě musejí vědět, že je úkol reálný a odměna stojí za vynaložené úsilí. Pokud jsou tyto podmínky splněny, jejich motivace bude vysoká (Armstrong a Taylor, 2015, s. 223).

4) Teorie spravedlnosti: Představitel této teorie je J. S. Adams, tahle teorie vychází také z kognitivních teorií motivace. V teorii spravedlnosti se využívá princip kognitivní disonance. Pokud dojde k rozporu, jedinec začne vnímat tendenci k odstranění tohoto rozporu (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 248).

Tato teorie vychází z principu sociálního srovnávání pracovníků ve skupinách. A zakládá se o Festingerovu teorii kognitivní disonance. Hlavní podstata teorie je ta, že se pracovník, který je člen týmu, porovnává s jinými pracovníky. Zkoumá a pak srovnává svoji námahu či vyvinuté pracovní snažení, svoje dosažené výsledky, které mají podobu prémie, uznání a jiné se snažením a dosaženými výsledky svých spolupracovníků. Jedinec pak následně vnímá dojem spravedlnosti nebo nespravedlnosti (Štikar, 2003, s. 105).

Teorie spravedlnosti vychází z předpokladu, že lidé jsou více motivováni, jestliže se s nimi jedná spravedlivě. Naopak demotivováni budou, když se s nimi jedná nespravedlivě. J. S. Adams rozlišuje dvě formy spravedlnosti:

- Distributivní spravedlnost – lidé porovnávají, jak jsou odměňováni v porovnání s ostatními pracovníky podle svých zásluh.
- Procedurální spravedlnost – zaměstnanci posuzují spravedlnost využívaných postupů v organizaci v oblastech, jakými jsou např. hodnocení pracovníky či disciplinární záležitosti (Kociánová, 2010, s. 33).

5) Teorie úspěchu, moci a motivace řídit: „Potřeba úspěchu a dosahování tvoří základ McClellandovy teorie pracovní motivace, která přilákala mnoho pozornosti jak v teoretické, tak i aplikované psychologii. Lidé s vysokou potřebou úspěchu se snaží uplatňovat svou moc, dovednosti, systém kontroly a často vyhledávají obtížné úkoly. Rádi přejímají osobní odpovědnost za dodávání výsledků a také vyžadují častou zpětnou vazbu na svůj výkon.“ (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 249)

6) Teorie XY: Představitelem této teorie je D. McGregor. Jde o určitou typologii pracovníků, kteří mají rozdílné chování v práci, přístup a ovlivňování pracovní snahy. Dochází zde k vymezení pracovníka a jeho chování, jsou dvě pojetí (Štikar, 2003, s. 106).

Výhodu teorie X a Y je možné vidět v poznání, že s prací je úzce propojeno duševní i fyzické úsilí. Buď práce zaměstnanci přináší uspokojení a odvádí ji dobrovolně, nebo ho práce stresuje a snaží se práci vyhýbat (Veber, 2000, s. 67).

Tato teorie vychází z empirických rozborů a ze dvou myšlenkově krajních modelů, následném vedení manažerů ke svým zaměstnancům a správnému odhadnutí odpovídající míry mezi těmito dvěma modely (Vodáček a Vodáčková, 2009, s. 117).

Teorie X – do této teorie řadíme takového zaměstnance, který musí být řízen direktivně, buď odměnou, nebo trestem a musí být stále pod kontrolou. Jeho ovlivňování probíhá na základě převážně peněžní formy odměny, která je vázaná ke splnění krátkodobých cílů.

Teorie Y – řadí se sem zaměstnanci, kteří mají pozitivní vztah k práci a vyvíjí vlastní přirozenou aktivitu. Na takového pracovníka je uplatňován demokratický styl řízení, především na vzájemných dohodách a spolupráci. Jeho ovlivňování probíhá i na základě nepeňžní formy odměn. Do nich spadá zvyšování pravomocí, odborný růst (Šikýř, 2016, s. 149-150).

3.1 Teorie instrumentality, teorie zaměřené na obsah, teorie zaměřené na proces

(Armstrong a Taylor, 2015, s. 219-226) rozlišuje tyto podstatné teorie motivace:

- teorie instrumentality,
- teorie zaměřené na obsah,
- teorie zaměřené na proces.

Teorie instrumentality: Tato teorie vychází z toho, že na jedince působí odměny nebo tresty. Odměny nebo tresty slouží jako prostředek, který zabezpečí, aby se jedinci chovali žádoucím způsobem (Armstrong a Taylor, 2015, s. 219).

„Teorie zaměřené na obsah: Tato teorie se orientuje na obsah motivace. Významným znakem této teorie je, že se motivace týká plánování kroků jedince. Jedinec tyto kroky plánuje, aby uspokojil své potřeby a poznal ty potřeby, které mají vliv na jeho chování. Tato teorie se nazývá teorie potřeb. Představitelé této teorie jsou Maslow, Alderfer, McClelland, Herzberg nebo Deci a Ryan (Armstrong a Taylor, 2015, s. 220).

Nejnámější motivační teorií v pracovní sféře je teorie A. Maslowa. Dle této teorie představují potřeby ty nejpodstatnější motivační stimuly. Význam těchto potřeb se v průběhu života jedince mění podle míry uspokojení. Pokud dojde k uspokojení bazálních potřeb, začínají pro jedince být důležitější potřeby vyšší úrovně (Mikulaščík, 2015, s. 129).

Maslow stanovil hierarchii lidských potřeb, které rozlišil do několika různých kategorií. Předpokládá, že každého jedince ovlivňují dva druhy sil:

- První síla vychází ze strachu o bezpečí a člověka drží zpátky. Ten si je totiž vědom rizik a možnosti vlastní ztráty.
- Druhá síla člověka pohání kupředu směrem k svému cíli, jeho jedinečnosti a důvěře k okolnímu světu (Šimo a Mura, 2015, s. 173).

Teorie hierarchie potřeb vychází z toho, že lidské chování je primárně ovlivňováno jejich potřebami. Pocit potřeby je chápán jako nerovnováha mezi aktuálním a žádoucím stavem a vede člověka k přání dosáhnout jím vytyčených cílů. Znalost vytyčených cílů vyvolává v člověku napětí, které generuje činnosti směřující k jejich dosažení. Dosažením daných cílů dochází k uspokojení (Blažek, 2011, s. 161).

„Maslow stanovil pět úrovní potřeb:

- Fyziologické potřeby – tvoří základní úroveň a zahrnují potřeby spánku, potravy, sexu, vody, vzduchu.
- Potřeby bezpečí – zahrnují emocionální bezpečí, stabilitu, řád a fyzické bezpečí.
- Potřeby sounáležitosti – sociálně zaměřené potřeby se vztahují k interakci s druhými lidmi a zahrnují potřebu být akceptován, sounáležitosti a identifikace s druhými.
- Potřeby úcty – sem náleží potřeba být respektován, potřeby prestiže a úspěchu.
- Potřeby seberealizace – nejvyšší úroveň potřeb zahrnuje sebeuplatnění, naplnění vlastního potenciálu a uplatnění schopnosti." (Štikar, 2003, s. 102-103)

Stupnice hodnot posloupnosti potřeb vymezuje, že nižší potřeby musí být uspokojeny, než se přejde k potřebám vyšším. Tento proces má povahu epigenetickou. Epigenetický princip v Maslowově teorii spatřujeme v tomto hledisku: jestliže nejsou potřeby, jež se nachází v určitém stupni dostatečně uspokojeny, k dalšímu kroku nedojde. Jedinec se dále neposune. Neznamená to, že všechny potřeby na všech úrovních musí být úplně naplněny (Drape-la, 2011, s. 138-139).

Pokud si tuto skutečnost převedeme do hierarchie pracovní motivace, můžeme si představit jednotlivé úrovně následující potřeby zaměstnance:

plat-sociální zajištění, důchodové zabezpečení, odborová záštita- přijetí pracovní skupinou jak ve formálních ale i neformálních vztazích- tituly, statusové symboly, povýšení – pracovní seberealizace (Štikar, 2003, s. 103).

Maslowova teorie představuje, že bytost v sobě nosí dva druhy sil. První skupina sil pochází ze strachu o bezpečí a jedince vrací ho zpět k regresi. Na jedince spadá strach riskovat a přijít o to, co už má. Do druhé skupiny spadají síly, které člověka směřují vpřed ke své jedinečnosti. K tomu, aby byly všechny síly plně funkční a jedinec pociťoval důvěru k vnějšímu světu. V této teorii hierarchického uspořádání potřeb nesmíme ale zapomenout, že ne každý jedinec může nebo je schopen se posunout k nejvyšší úrovni a to k seberealizačním potřebám (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 244).

Deci a Ryan vymezili teorii sebeurčení. Jednotlivec je při motivaci ovlivňován potřebou dosáhnout tři cíle a to způsobilost, autonomii a sounáležitost (Armstrong a Taylor, 2015, s. 222).

Podle Maslowovy teorie potřeb by měl být dobrý manažer schopen včas a různými způsoby odhadnout důležitost potřeb jak u skupin, tak u jednotlivců, které vede. Musí i včas odhadnout změnu situace a zvolit nové správné motivační působení (Vodáček a Vodáčková, 2009, s. 126).

„Alderferova teorie tří kategorií potřeb dělí lidské potřeby do tří hierarchicky uspořádaných skupin:

- zajištění existence,
- zajištění sociálních vztahů,
- zajištění osobního růstu“ (Častorál, 2013, s. 206)

„Typy existenčních potřeb mohou být plat, zaměstnanecké výhody, pracovní podmínky.

- Vztahové potřeby (R-Relatedness)

Uspokojení vztahových potřeb závisí na procesu sdílení a vzájemnosti.

- Prvky vztahového procesu jsou např. Pochopení, potvrzení a vliv.
- Růstové potřeby (G-Growth)

Růstové potřeby jsou důsledkem tendence otevřených systémů vnitřně růst. Růstové potřeby stimulují k vyvíjení tvůrčího a produktivního úsilí. Uspokojení růstových potřeb závisí na příležitostech k růstu.“ (Kociánová, 2010, s. 28-29)

Alderferova teorie se vztahuje ke stavům přání a uspokojení jednotlivce. Uspokojení se dotýká konečného výsledku příhod, které se odehrávají mezi lidmi. Jedná se o osobní reakci, která se vztahuje k vnitřnímu stavu jedinců, kteří dosáhli toho, co chtěli. Ještě více osobní je přání. To se váže k vnitřnímu rozpoložení člověka vztahujícím se k potřebám, motivům a preferencím (Kociánová, 2010, s. 28-29).

Alderferova teorie motivace si nezakládá na přísném pořadí dvou skupin potřeb vyššího řádu. Podmínky se mění podle toho, jaká je pracovní skupina. Podmínky upravují současný stav ale i vzdálenější působení. Pokud není potřeba pracovníka uspokojena, může dojít k větší potřebě uspokojit druhou potřebu (Vodáček a Vodáčková, 2009, s. 130).

„McClellandova teorie potřeb má silnou korelační vazbu s Maslowovou klasifikací potřeb:

- sounáležitost koreluje s třetí úrovní Maslowovy hierarchie, tj. Potřebou lásky a sounáležitosti

- prosazení se a poziční vliv koreluje se čtvrtou hierarchickou úrovní, tj. potřebou uznání

- uplatnění souvisí s pátou nejvyšší úrovní, tj. Potřebou sebeaktualizace-seberealizace“ (Vodáček a Vodáčková, s. 131)

Teorie zaměřené na proces: Tato teorie se orientuje na takové psychologické procesy, které ovlivňují motivaci a jsou spjaty s očekáváním, cíli nebo vnímáním spravedlnosti (Armstrong a Taylor, 2007, s. 222).

Do hlavních teorií zaměřených na proces patří

- teorie posilování,
- teorie očekávání,
- teorie cíle,
- teorie spravedlnosti,
- teorie sociálního učení,
- teorie kognitivního hodnocení (Armstrong a Taylor, 2015, s. 222).

Teorie posilování

Jedná se o nejstarší, ale také nejlehčí teorii, která je zaměřená na proces. Thorndike stanovil „zákon efektu“ který je základem pro tuto teorii. Jedná se o to, že na základě tohoto zákona si lidé odstupem času uvědomí spojitost mezi svými činnostmi a dopadem těchto

činností. To má následně vliv na jejich budoucí chování. Pokud mají lidé zkušenost, že se v minulosti něco dobře projevilo, v budoucnu se tak zachovají znovu (Armstrong a Taylor, 2015, s. 223).

Teorie cíle

Latham a Locke vytvořili teorii cíle. Ta znázorňuje, že se motivace i výkon zvýší, pokud jsou jednotlivým zaměstnancům určeny konkrétní cíle, které jsou jasné a dosažitelné. Důležité je také poskytování zpětné vazby zaměstnanci. Při stanovení cílů je hlavní účast jednotlivců, jelikož se domluví cíle, které jsou vhodně stanoveny. Zpětná vazba se podílí na udržení motivace při plnění vyšších cílů jedince (Armstrong a Taylor, 2015, s. 225).

Teorie sociálního učení

Tuto teorii objasnil Bandura. Tato teorie spojuje jak aspekty teorie posilování, tak i očekávání. Připouští důležitost posilování chování, které určuje budoucí chování. Ale zároveň ukazuje velký význam vnitřních psychologických faktorů, zejména očekávání (Armstrong a Taylor, 2015, s. 225).

Teorie kognitivního hodnocení

Deci a Ryan stanovili tuto teorii. Tato teorie poukazuje na hledisko, že vnější odměny mohou ovlivnit vnitřní motivaci jedince způsobem, že se jeho motivace oslabí (Armstrong a Taylor, 2015, s. 226).

3.2 Motivace k výkonu pracovní činnosti

Činnost je přirozený projev člověka, který naplňuje celý jeho život a promítá se v ní jeho vztah k realitě. Nejdůležitější ze všech lidských aktivit je činnost pracovní (Pauknerová, 2012, s. 150).

V pracovní motivaci nastávají tyto situace:

- Lidé motivují sami sebe tím, že vykonávají práci, která uspokojuje jejich potřeby
- Lidi motivuje management organizace - odměnami, kariérními postupy, pochvalou (Šimo a Mura, 2015, s. 170).

Vysvětlení motivace k práci můžeme chápat následujícím způsobem:

Motivaci k práci chápeme to hledisko motivace lidského chování, které souvisí se samotným výkonem pracovní činnosti. Dále pak s tím jakou má jedinec pracovní pozici a s vý-

konem shodnou pracovní roli. To jak člověk přistupuje k práci a k zadaným pracovním úkolům se prokazuje jeho ochotou k práci a tento přístup vyjadřuje jeho pracovní motivaci (Bedrnová, Nový a Jarošová, 2012, s. 244).

Pracovním jednáním rozumíme druh aktivity jedince, která je specifická. Člověk za pomocí pracovní činnosti dosahuje k naplnění svých potřeb, které se následně projeví stavem uspokojení. Za zdroje pracovního jednání člověka můžeme považovat jak vnitřní motivaci, tak vnější vlivy. Vnitřní motivace se skládá z potřeb, hodnot a zájmů. Vnější vlivy ovlivňují jednání člověka z venku (Štikar, 2003, s. 106-107).

To, jak se v práci chováme a přistupujeme k ní, je výsledkem mnoha faktorů. Jsou to ty faktory, které jsme zdělili nebo jsme se jim naučili v rodině či v dětství. Mezi tyto faktory patří i ty, které jsme získali během vzdělání a zaměstnání. Patří sem vlastnosti osobnosti, potřeby a postoje, temperament, schopnosti. Tyto všechny rysy nás ovlivňují v našem projevování, chování a výsledky naší odvedené práce (Bělohávek, 2010, s. 13).

K pracovní motivaci můžeme směřovat dvěma cestami. Za první případ můžeme považovat to, kdy se lidé motivují sami, že si hledají, najdou a nakonec vykonávají tu práci, která má pro ně význam, uspokojuje jejich potřeby nebo směřuje ke splnění jejich cílů.

V druhém případě jsou lidé motivováni managementem za pomocí těchto metod: odměňování, pochvala, povýšení a tak dále. Ty motivátory, které přicházejí z vnějšku, mají určitě silný účinek, ale často nemají dlouhodobý vliv. Za to vnitřní motivátory, které jsou zaměřené na „kvalitu pracovního života“ mají dlouhodobější a hlubší význam, jelikož jsou součástí jedince (Armstrong a Taylor, 2015, s. 218-219).

Pro pracovní motivaci jedince máme mimo vnitřních zdrojů i vnější pobídky, které na jeho činnost mají vliv. Těmito vnějšími pobídkami můžeme směřovat, podněcovat či měnit pracovní chování jedince. Máme spoustu vnějších stimulů a pro každého jedince mají různý význam (Štikar, 2003, s. 107-108).

„Stimuly vytváří určitý systém, jejich účinek je interindividuálně i intraindividuálně odlišný. Jedná se o následující typické pobídky (vycházíme z Růžičkova přehledu 1992):

- peněžní odměna (mzda, plat, bonus, podíl na zisku);
- pracovní hodnocení (motivační funkce spočívá v ocenění výkonu a osobnosti, ve stanovení perspektiv apod.);

- pracovní podmínky a režim práce (příznivé podmínky se podílejí na pracovní pohodě, nepříznivé jsou zdrojem nespokojenosti);
- hodnocení skupinou (jedná se o projevy uznání, respektu, vážnosti apod.);
- porovnávání výkonu s výsledky druhých (základem je sebehodnocení, sebeocenění a z něj vyplývající aspirace a cíle);
- možnost samostatné práce a participace na rozhodování (podstatou je ocenění dosavadní práce a umožnění převzít větší odpovědnost a podíl na rozhodování);
- úroveň sociálních výhod (zpravidla krátkodobě motivačně působící formy sociální péče, zajištění možnosti k regeneraci sil apod.).“ (Štikar, 2003, s. 108)

„Obvykle se jako činitele pracovní motivace uvádějí mzda, sociální prostředí pracoviště a uspokojení z práce samé, avšak je tu i další podstatný činitel, a to je i míra identifikace zaměstnance s organizací. Tato identifikace jedince s organizací je zvláště silná, pokud:

- skupina nebo organizace, k níž se identifikace vztahuje, má vysokou a obecně uznávanou prestiž;
- je dobrá průběžná spolupráce mezi jednotlivými členy organizace;
- velká část potřeb jedince je uspokojována uvnitř organizace;
- je omezen vzájemný konkurenční boj mezi členy organizace.“ (Nakonečný, 2005, s. 121)

„Okolností ovlivňujících pracovní motivaci, tedy zájem o práci a její výsledky pracovního úsilí, nasazení či odpovědnost, existuje velká řada. Mohou ji přitom ovlivňovat jak příznivě, tak i nepříznivě. Společným znakem těchto okolností, označovaných jako motivační faktory, je, že uspokojují určité potřeby pracovníků, a vyvolávají tak jejich spokojenost, nebo jejich uspokojování naopak brání a vedou tak k jejich nespokojenosti. Většina pracovní činnosti je přitom činností motivovanou: Je vedena představou, že jejím vykonáním si pracovník uspokojí určité potřeby. Případně představou, že pokud by ji nevykonal, uspokojení svých potřeb nedosáhne.“ (Urban, 2017, s. 22)

Na motivaci pracovníků má vliv řada faktorů. Závisí na jedincových zkušenostech, potřebách, vlastnostech, věku ale i životní fázi, ve které se právě nachází. Výsledek je pak ten, že u každého jedince převládá jiná potřeba. Pokud má jedinec šanci uspokojit svou potřebu jeho motivace je vyšší než u ostatních. Zároveň pokud potřeba uspokojena není, jedinec

reaguje více nespokojeně než ostatní. Osobní motivaci rozdělujeme do sedmi skupin. Jedná se o:

- **Výraznou finanční materiální motivaci**

Jedince, u kterých finanční motivace převládá, je lehké rozpoznat. Práci vykonávají bez emocí a účelově.

- **Motivaci založenou na zajímavosti práce**

Pokud jedince práce baví a naplňuje jeho zájmy a schopnosti jedná se o motivaci založenou na zajímavosti práce.

- **Výkonové motivace**

Hlavní potřebou pracovníka je vysoká potřeba úspěchu s co nejlepším výsledkem. Často si tímto způsobem zvyšují své sebevědomí.

- **Motivaci založenou na osobní či odborné pověsti**

Společným znakem těchto jedinců je zvýšená potřeba profesního nebo společenského ocenění a strhnutí pozornosti na sebe.

- **Motivaci vycházející ze společenského významu práce**

Jedinci této skupiny chtějí vykonávat zaměstnání s širším společenským významem. Pokud je práce společensky významná a zaměstnanec v ní vidí význam a smysl pracuje s vysokým nasazením.

- **Motivaci opírající se o potřebu moci**

Když u jedince převládá potřeba moci, chce prosazovat své názory se sklonem kontrolovat a ovlivňovat druhé. Často ukazuje ostatním svou převahu. Jeho motivaci ovlivňuje především stanovené kariérové možnosti a cíle.

- **Motivaci založená na potřebě sounáležitosti**

Takovému zaměstnanci záleží na tom, aby byl členem organizace nebo kolektivu a nevádí mu se podřizovat. Neprojevuje se u něho soutěživost, spolupracuje, chce být v pracovním kolektivu oblíbený (Urban, 2017, s. 30-33).

„Pro většinu lidí je práce jednou z nejdůležitějších součástí života, a to bez ohledu na to, zda ji milují, nenávidí nebo se jí někdy s vynaložením značného úsilí, úspěšně vyhýbají.“ (Kolman, 2012, s. 98)

Závažná rozhodnutí během lidského života jsou výrazně ovlivňována hodnotovým systémem – upřednostňovaným žebříčkem hodnot daného člověka. Tyto hodnoty se projevují také v kariérním zaměření pracovníků. V organizaci jsou důležité následující pracovní hodnoty:

- peníze,
- práce,
- jistota postavení,
- odborný růst,
- osobní postavení,
- přátelé, spolupracovníci,
- firma.

Tyto hodnoty výrazně ovlivňují aktivitu lidí v organizaci. Proměňují se v potřeby a ty pak vyvolávají aktivitu zaměřenou k jejich uskutečnění (Cejthamr a Dědina, 2010, s. 144).

„Kvalita práce a intenzita pracovního úsilí je v zásadě ovlivněna dvěma složkami regulace lidského jednání. Je to vzájemné působení vnitřních podnětů (vnitřní motivátory pracovních potřeb) a vnějších bezprostředních pobídek (stimuly) k činnosti. Tyto póly motivace mohou působit buď v souladu, nebo rozporně. Jestliže není ovlivnění širším okolím, pak pracovní jednání jednotlivce závisí pouze na vztazích mezi individuálními potřebami a postoji k práci a normami jednání pracovní role jednotlivce a pracovní skupiny.“ (Dvořáková, 2007, s. 162)

Správný systém motivace zaměstnanců představuje dva nástroje, které utváří:

- Vliv pracovního prostředí, které ovlivňuje motivaci.
- Systém odměn – ten představuje soubor pravidel, které pomohou zaměstnanci dosáhnout odměny za splnění vytyčeného cíle (Urban, 2003, s. 93).

Lidé chtějí v práci získat finanční ohodnocení, které jim pomůže uspokojit základní potřeby. Druh potřeb se mění. Pokud ale dosáhnou pro ně uspokojivého ohodnocení, stává se peněžní motivace slabší. Do popředí se dostanou i jiné pracovní přínosy, které souvisí s obsahem práce, osobním uplatněním, uznání ze strany kolektivu a k pracovnímu prostředí (Urban, 2003, s. 97).

Na trhu práce je žádané takové zaměstnání, které jedinci přinese a zajistí profesní rozvoj a zároveň bude vykonávat různorodou činnost. Pracovní místa, kde se vykonává stereotypní práce a není tak atraktivní se špatně obsazují (Wroblowská, 2016, s. 34).

„Ve shodě s vnitřní a vnější motivací jsou rozlišovány i tzv. vnitřní a vnější odměny. Mnozí odborníci zahrnují finanční odměny bez výhrad mezi vnější motivy. Avšak je možno uvažovat o tom, zda nejsou peníze vnitřním motivem některých jedinců.“ (Kocianová, 2010, s. 27)

Pracovní motivace představuje souhrn zásad mezi podněty a lidským konáním. V procesu ovlivňování zaměstnanců jsou zásadní ty okolnosti, které stanoví sílu, trvalost a směr (Veber, 2000, s. 93).

Pracovní motivaci u zaměstnanců často podněcuje i vedoucí pracovník tak, aby pro ně přínos práce byl uspokojivý a zároveň plnily cíle organizace. Zaměstnanec je správně motivován, pokud dosahuje osobních úspěchů, práce mu přináší radost, má pro něj hlubší význam a přináší mu možnost se rozvíjet (Měrtllová, 2014, s. 94).

Lidé v práci tráví za svůj život mnoho času. Z tohoto důvodu je vhodné rozpoznat, zda má práce pro zaměstnance hlubší význam nebo jde jen o potřebu získat peníze. Při nástupu do nové práce je pro zaměstnance důležité finanční ohodnocení, které zajistí jeho potřeby a bude mít jistotu zaměstnání. Až je pro zaměstnance jeho příjem dostačující, mnohdy se pak jeho pozornost začne soustředit na další přínosy jeho vykonávané práce. Jedná se většinou o nabytí sebedůvěry, komunikaci s ostatními, zapadnutí do kolektivu lidí, kteří mohou řešit podobné problémy, uvědomění si vlastních zkušeností a znalostí (Veber, 2000, s. 63).

3.3 Systém odměňování

Každé zařízení disponuje spoustou nástrojů, které jsou využívány při vytváření systému odměňování svých pracovníků. Systém odměn se utváří podle potřeb daného zařízení, ale měl by uspokojovat potřeby svých zaměstnanců, musí být spravedlivý. V oblasti odměňování jde zařízení většinou o tyto cíle:

- získat dostatečný počet zájemců o práci, kteří splňují jejich profesní požadavky;
- udržení si výkonných zaměstnanců a udržení jejich ochoty vykonávat tento vysoký pracovní výkon;

- prosazení se mezi ostatními zařízeními podobného oboru na trhu práce;
- za pomoci odměňování utvářet kolektiv, který spolu bude vycházet a plnit cíle zařízení;
- zajistit správně a efektivně náklady s přihlédnutím na možnosti zařízení.

Zaměstnanci od systému odměňování očekávají:

- možnost si uspokojovat své potřeby,
- spravedlivý systém v procesu odměňování,
- profesní růst, jistotu zaměstnání a jeho udržení,
- možnost osobního růstu.

Aby byl systém odměňování efektivní, musí být přijatelný jak pro zaměstnavatele, ale i pro zaměstnance vzájemně (Kachaňáková, Nachtmannová a Joniaková, 2008, s. 160-161).

V procesu odměňování jsou obsaženy hmotné i nehmotné odměny a výhody, které zaměstnanci motivují k většímu pracovnímu výkonu a loajalitě k zařízení. Tyto výhody většinou poskytuje zaměstnavatel. Jedná se o různé příspěvky: na stravování, dopravu, v nemoci a při nehodě, na důchodové pojištění a podobně. Je důležité, aby výhody byly udělovány zaměstnancům spravedlivě a oprávněně (Vodáček a Vodáčková, 2009, s. 117).

Díky vnějším a vnitřním odměnám si mohou zaměstnanci uspokojovat své specifické potřeby. Vnější odměny se poskytují zaměstnancům za odvedenou práci. Spadá sem mzda, pochvala, uznání. Nebo jsou spjaty se zaměstnáním. Sem spadá odborný rozvoj, motivující činnosti, lepší pracovní prostředí, partnerský styl řízení a podobně. Vnitřní odměny přináší zaměstnancům vykonávaná práce, ale musí být různorodá, významná, komplexní a musí mu přinášet zpětnou vazbu (Šikýř, 2016, s. 147).

Pokud je systém odměňování dobře nastavený zastává roli motivačního faktoru, který je pro pracovníky velmi významný a důležitý. Výhody mají posilující vliv na věrnost pracovníků vůči zařízení. Výhodami se také liší od ostatních zařízení a přináší jeho atraktivnost pro budoucí pracovníky. Ze strany zaměstnavatele jde o nástroj, kterým vykonává svůj personální záměr. Ze strany pracovníka se jedná o výši mzdy, která ho motivuje v zařízení pracovat. Mzda ale musí být pravidelně vyplácena (Frischmann a Žufan, 2017, s. 182).

Vedle motivačního systému v zařízení je propojen i hodnotící systém. Hodnotící proces v zařízení probíhá systematicky neboli oficiálně. Dále pak nesystematicky neboli nahodile. Systematický probíhá v termínech, které jsou předem známé, a opírá se o vypracované parametry. Nesystematický vznikne při řešení situace, která je v daný okamžik aktuální.

Jsou tři možnosti oficiálního hodnocení. Jedná se o:

- Hodnocení kompetencí se vztahuje k hodnotícím pohovorům, probíhá jednou za rok a má vliv na další profesní postupy, je písemné. V platu má vliv na pevnou složku.
- Hodnocení výkon, které je buď jednou za půl roku za uplynulé čtvrtletí. Výsledky hodnocení ovlivňují pohyblivou složku platu.
- Hodnocení řešení zátěžových situací, které vyplynou z aktuálně řešené situace. Výsledné hodnocení je pak negativní nebo jsou pracovníkovi uděleny mimořádné odměny (Evangelu, 2013, s. 109).

Na základě hodnocení jsou pracovníci odměňováni. Hodnocení má i informační význam pro motivační sféru a profesní rozvoj zařízení. Zaměstnanci jsou po hodnocení seznámeni s jejich dalším profesním rozvojem v zařízení. Hodnotí se silné ale i slabé stránky pracovníků. Hodnocení je prostředek, který slouží k lepšímu výkonu pracovníka v organizaci (Častorál, 2013, s. 208).

„Struktura odměňování (celkové odměny)

Hmotné odměny

a) Peněžní odměny

- základní mzda,
- zásluhové odměny (přidané k základní mzdě, osobní příplatek),
- peněžní bonusy (spojené s dosažením určitého zisku, prémie),
- podíly na zisku

b) Zaměstnanecké výhody

- zaměstnanecké akcie (právo na nákup),
- hrazená dovolená,
- možnost používání služebního vozidla,

- nadstandardní pojistné,
- nadstandardní zdravotní péče,

Nehmotné odměny (nepenížní)

- uznání (pochvaly),
- autonomie,
- možnosti vzdělávání,
- osobní rozvoj dovedností a získání zkušeností,
- příznivé pracovní podmínky,
- uspokojení z práce,
- kariérní postup – povyšování,
- rozvoj talentů.“ (Častorál, 2013, s. 212)

„Práce umožňuje lidem vydělávat peníze, tedy získávat jistou vnější odměnu, která je prostředkem k uspokojování potřeb základních i vyšších. Jenže práce by měla lidem poskytovat také jistou vnitřní odměnu, tedy jisté vnitřní uspokojení, které pramení z vykonávání práce, dosahování výsledků, rozvíjení schopností nebo uplatňování pravomocí, což závisí na přístupu k vytváření pracovních míst, stejně jako na přístupu zaměstnance, který ovlivňuje míru jeho vnitřního uspokojení.“ (Armstrong a Taylor, 2015, s. 194)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Praktická část se zaměřuje na motivaci sociálních pracovníků k výkonu jejich profese. Míra jejich motivace úzce souvisí s tím, zda se vůbec pro toto povolání rozhodnou, setrvají v něm a také silně ovlivňuje samotnou pracovní činnost. V praktické části si nejdříve uvedeme výzkumný problém. Pak si vymezíme hlavní a dílčí výzkumné otázky. Dále se zaměříme na výzkumné metody, výzkumný soubor, techniku sběru dat, metody zpracování a analýzy dat a představíme si analýzu a interpretaci dat. Ke konci praktické části je uvedeno doporučení pro praxi a závěr.

4.1 Výzkumný problém

„Formulování výzkumného problému znamená jasně pojmenovat, čemu se bude výzkum věnovat. Na rozdíl od výzkumné otázky má výzkumný problém gramaticky podobu označovací věty nebo slovního spojení, je obecnější a blíží se tomu, co bývá někdy označováno jako „téma“ výzkumu.“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 64-65)

Výzkumným problémem v praktické části diplomové práce je zjistit a zmapovat, co všechno ovlivňuje motivaci sociálních pracovníků k jejich pracovní činnosti a jakým způsobem.

4.2 Výzkumné otázky

Hlavním výzkumným cílem praktické části diplomové práce bylo zjistit, co motivuje sociální pracovníky k výkonu jejich profese.

Pro diplomovou práci byla definovaná tato hlavní výzkumná otázka:

Jaké jsou hlavní motivační faktory pro výkon profese sociálního pracovníka?

A tyto dílčí výzkumné otázky:

- Jaký byl prvotní impuls pro rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník?
- Co sociální pracovníky nejvíce motivuje k výkonu povolání?
- Co práce sociálního pracovníka přináší?
- Má vliv délka výkonu povolání na motivaci?

4.3 Výzkumné metody

Pro tuto diplomovou práci jsme zvolili kvalitativní výzkum a techniku zakotvené teorie, kdy sběr dat je získán za pomoci polostrukturovaného rozhovoru.

„Kvalitativní výzkum používá induktivní formy vědeckých metod, hloubkové studium jednotlivých případů, nejrůznější formy rozhovorů a kvalitativní pozorování. Cílem je získat popis zvláštností případů, generovat hypotézy a rozvíjet teorie o fenoménech světa. Kvalitativní výzkum je orientován na explorování a probíhá nejčastěji v přirozených podmínkách sociálního prostředí. Plán výzkumu má pružný charakter. To znamená, že plán výzkumu se z daného základu rozvíjí, proměňuje a přizpůsobuje podle okolností a dosud získaných výsledků.“ (Hendl, 2016, s. 58-59)

„Podstatou kvalitativního výzkumu je do široka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny základní proměnné. Stejně tak nejsou předem stanoveny hypotézy a výzkumný projekt není závislý na teorii, kterou již předtím někdo vybudoval. Jde o to do hloubky a kontextuálně zakotveně prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm maximální množství informací. Logika kvalitativního výzkumu je induktivní, teprve po nasbírání dostatečného množství dat začíná výzkumník pátrat po pravidelnostech, které se v těchto datech vyskytují, formuluje předběžné závěry a hledá pro ně další oporu v datech.“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 24)

4.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl v kvalitativním výzkumu vybrán za pomoci metody záměrného výběru.

„Metoda záměrného výběru je zřejmě vůbec nejrozšířenější metodou výběru, s jakou se při aplikaci kvalitativního přístupu setkáváme. Neztotožňujeme ji přitom s obecným principem výběru vzorku, přestože je možné zjednodušeně říci, že jakákoli metoda či strategie je použita s určitým záměrem. Pracujeme s užším pojetím termínu, kdy za záměrný (někdy také účelový) výběr výzkumného vzorku označujeme takový postup, kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností. Kritériem výběru je právě vybraná (určená) vlastnost (či projev této vlastnosti) nebo stav. Znamená to, že na základě stanoveného kritéria cíleně vyhledáváme pouze ty jedince, kteří toto kritérium (nebo soubor kritérií) splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit.“ (Miovský, 2006, s. 135)

Pro výběr výzkumného vzorku byly stanoveny tyto kritéria:

- Pracovat v sociálních službách jako sociální pracovník.
- Sociální pracovník musí vykonávat svou pracovní činnost ve Zlínském kraji.
- Ochota sociálního pracovníka se do výzkumu zapojit prostřednictvím rozhovoru.

Na základě těchto kritérií bylo vybráno 6 respondentů, kteří pracují ve Zlínském kraji jako sociální pracovníci.

Jedná se o následujících 6 sociálních pracovníc:

Respondentka č. 1 pracuje jako sociální pracovník po dobu 10 let.

Respondentka č. 2 vykonává profesi sociálního pracovníka 3 roky.

Respondentka č. 3 tuto činnost vykonává 18 let.

Respondentka č. 4 povolání sociálního pracovníka vykonává 16 let.

Respondentka č. 5 pracuje jako sociální pracovník 1,5 roku.

Respondentka č. 6 v tomto oboru pracuje teprve 6 měsíců.

4.5 Technika sběru dat

Pro naši diplomovou práci jsme si záměrně jako techniku sběru dat vybrali polostrukturovaný rozhovor.

„Rozhovor je nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu. Používá se pro něj označení hloubkový rozhovor, jenž můžeme definovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek. Za hlavní dva typy hloubkového rozhovoru můžeme označit polostrukturovaný rozhovor (vychází z předem připravovaného seznamu témat a otázek) a nestrukturovaný neboli narativní rozhovor (může být založen jen na jediné předem připravené otázce a dále se badatel dotazuje na základě informací poskytnutých zkoumaným účastníkem.“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 159-160)

„Polostrukturované interview je zřejmě vůbec nejrozšířenější podobou metody interview. Polostrukturované interview vyžaduje oproti nestrukturovanému náročnější technickou přípravu. Vytváříme si určité schéma, které je pro tazatele závazné. Toto schéma obvykle specifikuje okruhy otázek, na které se budeme účastníků ptát. Obvykle je možné zaměňovat pořadí, v jakém se okruhům věnujeme, a dle potřeby a možností tedy toto pořadí upravujeme, abychom tím maximalizovali výtěžnost interview. Při polostrukturovaném interview je vhodné použít následné inquiry, tedy upřesnění a vysvětlení odpovědi účastníka. Znamená to, že si necháváme vysvětlit, jak danou věc myslí. Ověříme si, že jsme ji správně pochopili a interpretovali, klademe různé doplňující otázky a téma rozpracováváme

do hloubky, do jaké je to užitečné vzhledem k cílům a definovaným výzkumným otázkám.“ (Miovský, 2006, s. 159-160)

„Prostřednictvím hloubkového rozhovoru jsou tedy zkoumáni členové určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny s cílem získat stejné pochopení jednání událostí, jakým disponují členové dané skupiny. Pomocí otevřených otázek může badatel porozumět pohledu jiných lidí, aniž by jejich pohled omezoval pomocí výběru položek v dotazníku. Hloubkový rozhovor umožňuje zachytit výpovědi a slova v jejich přirozené podobě, což je jeden ze základních principů kvalitativního výzkumu.“ (Švaříček a Šed'ová, 2007, s. 159-160)

Rozhovory se vždy odehrávaly na předem domluveném místě a v dohodnutou dobu. Rozhovory probíhaly na klidném a pro respondenty vyhovujícím místě. Než rozhovor začal, seznámili jsme vždy každého respondenta s tím, že rozhovor slouží k výzkumu naší diplomové práce. Dále jsme respondentovi sdělili, že rozhovor je anonymní, ale potřebujeme ho nahrávat kvůli následnému přepisu získaných dat. Také jsme se ujistili, zda s nahráváním souhlasí. Všichni dotázaní respondenti s nahráváním souhlasili.

V rámci předvýzkumu jsme se první respondentky dotázali, zda jsou pro ni otázky srozumitelné a nemá žádné další dotazy k otázkám z rozhovoru. Respondentka nám sdělila, že všem otázkám rozuměla a jsou pro ni srozumitelné

Polostrukturovaný rozhovor obsahuje celkem 23 otázek. Délka každého rozhovoru trvala většinou okolo dvaceti minut.

Přehled otázek polostrukturovaného rozhovoru:

- 1) Co vás vedlo k rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník?
- 2) Pokud byly zvažovány i jiné možnosti výběru povolání, proč jste se nakonec rozhodl/a pro práci sociálního pracovníka?
- 3) V čem se liší vaše prvotní představy se skutečnou náplní práce?
- 4) Kdy jste věděl/a, že chcete pracovat jako sociální pracovník?
- 5) Pokud vás k výběru tohoto povolání nějakým způsobem motivovala škola, tak jakým způsobem to bylo?
- 6) Jaký hlavní smysl spatřujete ve své práci?

- 7) Jaký máte konkrétní cíl, kterého byste chtěl/a ve své práci dosáhnout?
- 8) Co spatřujete na vašem povolání zajímavého?
- 9) Jak moc ovlivňují vaši motivaci vnější motivátory jako pochvala, odměna nebo povýšení?
- 10) Co vás při výkonu povolání sociálního pracovníka směřuje kupředu?
- 11) Jaké jsou podle vás největší klady tohoto povolání?
- 12) Jakým způsobem vás v tomto povolání motivují vaši blízcí?
- 13) Co vás nejvíce motivuje na práci sociálního pracovníka?
- 14) Jakým způsobem se cítíte být vaší prací obohaceni nebo naplněni?
- 15) Co považujete ve svém povolání za úspěch?
- 16) A co vás na vašem povolání nejvíce baví?
- 17) Jaké očekávání, které jste od výkonu tohoto povolání měl/a, se naplnilo?
- 18) V jaké oblasti si myslíte, že nejste dostatečně ohodnoceni?
- 19) Jak dlouho vykonáváte tuto profesi?
- 20) V čem se liší vnímání motivace k práci na začátku vaší činnosti a nyní?
- 21) Jakých cílů jste za dobu své pracovní činnosti dosáhl/a?
- 22) V čem si myslíte, že vás tato práce změnila?
- 23) Z jakého důvodu byste uvažoval/a v průběhu vaší činnosti o změně povolání?

4.6 Metody zpracování a analýzy dat

Pro zpracování získaných dat jsme zvolili metodu zakotvené teorie.

„Cílem výzkumu, který vychází ze strategie zakotvené teorie, je návrh teorie pro fenomény v určité situaci, na niž je zaměřena pozornost výzkumníka. Vznikající teorie je zakotvená v datech, získaných během studie. Pozornost se věnuje zvláště jednání a interakcím sledovaných jedinců a procesům v daném prostředí.“ (Hendl, 2016, s. 128)

„Zakotvená teorie je teorie induktivně odvozená z procesu zkoumání jevu, který reprezentuje. To znamená, že je vytvořena a prozatím ověřena prostřednictvím systematického shromažďování údajů o zkoumaném jevu a analýzy těchto údajů. Proto se fáze shromaž-

dřování údajů, jejich analýza a samotná teorie vzájemně doplňují. Nezačínáme teorií, jak je to obvyklé např. v oblasti kvantitativního přístupu, kterou bychom následně ověřovali. Začínáme zkoumanou oblastí, fenoménem a necháváme, aby se v průběhu výzkumu mohlo „vynořit“ to, co je v této oblasti významné, aniž to dopředu předjímáme či jakkoli označujeme.“ (Miovský, 2006, s. 226)

„Velmi lapidárně a schematicky řečeno, zahrnuje postup zakotvené teorie následující etapy:

- 1) sběr dat směřující k teoretické nasycenosti kódů,
- 2) kódování materiálu směřující k vytvoření základních kategorií – proměnných budoucí teorie,
- 3) konstruování teorie jako sady tvrzení o vztazích mezi kategoriemi – proměnnými.

Tato stadia, jak ukážeme dále, se vzájemně překrývají a jedno se realizuje vždy s ohledem na druhé. Každé stadium tak již předjímá stadium následující a připravuje mu cestu.“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 87)

Analýza získaných dat byla provedena za pomoci kódování.

„Pod pojmem kódování v kontextu zakotvené teorie rozumíme operace, pomocí nichž jsou zjištěné údaje analyzovány, konceptualizovány a opět skládány novými způsoby, což je ústředním procesem nové teorie. Kódování je procesem analýzy údajů a jeho výsledkem jsou záznamy kódování.“ (Miovský, 2006, s. 228)

„Analýza v zakotvené teorii se skládá ze tří hlavních typů kódování. Jsou to: a) ověřené kódování, b) axiální kódování, c) selektivní kódování.“ (Strauss a Corbinová, 1999, s. 40)

Všechny pořízené rozhovory, které byly nahrány na záznamové zařízení, byly kompletně doslovně přepsány. Po přepisu všech rozhovorů jsme zvolili první fázi procesu kódování, kterým je otevřené kódování.

Při otevřeném kódování postupujeme následovně:

„Postupujeme tak, že nejprve analyzovaný text rozdělíme na jednotky. Jednotkou může být slovo, sekvence slov, věta, odstavec. Doporučujeme nevolit hranice jednotky formálně, nýbrž podle významu, to znamená, že se jednotkou stává významový celek různé velikosti.“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 211)

„Významové jednotky jsou složeny z pojmů, které označují jednotlivé události (jevy, pocity, soudy atd.) Kategorie je třída pojmů, která vzniká tím, že vzájemné porovnáváme a třídíme významové jednotky a v nich obsažené pojmy a snažíme se zjistit, zda náleží jinému podobnému jevu, nebo jinému jevu nenáleží, a tvoří tedy samostatný odlišný celek. Tímto způsobem jsou pojmy seskupovány do vyššího řádu – do abstraktnějšího pojmu, který nazýváme kategorie.“ (Miovský, 2006, s. 228-229)

„Axiální kódování: Soubor postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem, prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi. To se činí v duchu kódovacího paradigmatu, které zahrnuje podmiňující vlivy, kontext, strategie jednání a interakce a následky.“ (Strauss a Corbinová, 1999, s. 70)

„V průběhu selektivního kódování je výzkumník veden snahou vyhledat hlavní témata a kategorie, které budou ústředním bodem vznikající teorie. To znamená, že budou integrovat ostatní témata a kategorie.“ (Hendl, 2016, s. 254)

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

K analýze získaných dat jsme použili metodu otevřeného kódování. Nejdříve byly nahrané rozhovory doslovně přepsány a každý přepsaný rozhovor byl rozdělen na jednotky. Těmto významovým celkům byl přiřazen kód, který jsme si nadepsali nad významový celek. Jakmile byly ve všech přepsaných rozhovorech ke všem významovým celkům přřezané kódy, všechny tyto kódy jsme si vypsalí a zjišťovali jsme, kolikrát se jaký kód opakoval. Následně jsme si vyznačili podobné kódy a tyto kódy vypsalí. Pak jsme ke každé skupině kódů vytvořili kategorii. Některé kódy spadají do více kategorií, takže se někde opakují. V analýze získaných dat jsou použity přímé citace z rozhovorů respondentů. Tyto přímé citace jsou v kategoriích rozlišeny kurzivou.

Vznikly tyto kategorie:

- Co mě vedlo k tomu, stát se sociálním pracovníkem.
- První představy a motivace.
- Co mě motivuje.
- Hnací motor.
- Přínos práce pro sociálního pracovníka.
- Jak se změnila má motivace.

5.1 Kategorie č. 1 - Co mě vedlo k tomu, stát se sociálním pracovníkem

V této kategorii jsou obsaženy tyto kódy:

Původní zaměstnání, dodělání vzdělání, finance, odbornost, pracovní prostředí, spokojenost, vzdělávání, práce s lidmi, výběr školy, zvažování povolání, ovlivnění školou, pomoc druhým, hledání zaměstnání, vyhrání pohovoru, prvotní představa, rozhodnutí, motivace.

První kategorie pojednává o tom, jaké byly hlavní důvody k prvotnímu rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník.

Respondentka č. 1 jako odpověď na otázku, co jí vedlo k rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník, uvádí, že před deseti lety začala pracovat jako pracovník v sociálních službách v Samarytánu, ale měla jen střední školu. Po nějaké době pod vlivem kolektivu pocítila potřebu doplnit si vysokoškolské vzdělání a ve své práci se posunout dál. V doplnění vzdělání a následné práci sociálního pracovníka spatřovala smysl v tom, že to pro ni bude lepší

jednak kvůli finanční stránce, jednak kvůli stránce odborné, protože bude moci více pracovat s klienty. Pro práci sociálního pracovníka se rozhodla hlavně z těchto důvodů: příjemné pracovní prostředí, dobrý pracovní kolektiv a větší pracovní jistoty. Mezi tyto jistoty podle respondentky patří: *„No, pravidelný plat, je tady to školení vlastně. Myslím, že se tady ti pracovníci tak nezneužívají jak v komerční sféře. Že se tady dá dohodnout na té dovolené, paragrafu s malými dětmi, náhradní volno.“* Tyto jistoty v ní, jako matce s dětmi, vyvolávají pocit bezpečnějšího pracovního prostředí.

Respondentka č. 2 jako hlavní důvody rozhodnutí se pro práci sociálního pracovníka uvádí, že vždy cítila potřebu pracovat s lidmi a dodává: *„A tak přirozeně po gymnáziu jsem se hlásila vlastně na vysoké školy takto zaměřené a už při tom výběru sociální pedagogika jsem věděla, že by to mohlo být to, čemu se v životě budu věnovat.“* Když respondentka zvažovala povolání, chtěla pracovat hlavně s dětmi, ale ještě přesně nevěděla kde. Uvažovala i nad povoláním učitelky v mateřské škole nebo učitelky ve škole. Uvádí: *„Proč jsem se nakonec rozhodla pro práci na sociálního pracovníka, to nakonec ovlivnilo přijetí na vysokou. A vlastně studium.“*

Respondentka č. 3 jako hlavní důvod rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník uvádí velkou potřebu pomáhat lidem. A dodává: *„Víceméně ne přímo sociální pracovník, bylo mi jedno jaký obor zaměřený na práci s lidmi.“* Měla podaných víc přihlášek na různé vysoké školy, ale všechny byly orientovány na práci s lidmi a jiné možnosti si ani ne zvolila. Jejím cílem bylo pracovat s lidmi a pomáhat jim.

Respondentka č. 4 zmiňuje, že prvotní rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník bylo spíše náhodné: *„Protože jsem po mateřské dovolené hledala nějaké zaměstnání a moc jsem neměla představu a našla jsem inzerát a vlastně jsem nastoupila do sociálních služeb, i když to bylo ještě před platností zákona o sociálních službách. Takže nebylo potřeba na sociálního pracovníka takové vzdělání, jako je teď potřeba.“* Konečným důvodem, proč se rozhodla dále pracovat jako sociální pracovník a jiné povolání si nehledat, bylo především to, že jí práce velmi bavila.

Respondentka č. 5 ze začátku vůbec neměla v plánu pracovat v sociálních službách. Byla zaměstnaná v obchodní sféře, ale zjistila, že jí toto povolání nevyhovuje. Uvádí: *„Po několika letech, kdy jsem spíš bojovala se zaměstnavatelem, zjistila jsem, že spíš obhajuju ty klienty než moji práci, tak jsem se rozhodla, že by bylo lepší jít tady tímto směrem.“* Současně si dodělávala na vysoké škole obor Andragogika a následně přešla na jiný obor, a to

Sociální pedagogiku. Pro práci sociálního pracovníka se rozhodla hlavně proto, že cítila potřebu pomáhat lidem.

Respondentka č. 6 se zmiňuje, že jí lákala dlouhou dobu myšlenka, že by chtěla pracovat s dětmi, které jsou ohrožené a nějakým způsobem znevýhodněné. A dodává: „*Dcera mně nosí domů různé případy ze školy a mě to nenechává chladnou a v podstatě toto byl impuls studia na škole v oboru Sociální pedagogika*. Chtěla se po dokončení vzdělání věnovat dětem v nouzi, které potřebují pomoc. Říká, že pracovala v různě zaměřených profesích, ale tato práce ji nenaplňovala. Důvody, proč se rozhodla pracovat jako sociální pracovník, byly: být prospěšná ostatním, dělat co ji naplňuje a pomáhat druhým. Chtěla se hlavně zaměřit na znevýhodněné děti.

5.2 Kategorie č. 2 – První představy a motivace

V této kategorii jsou obsaženy tyto kódy:

Vlastní motivace, ovlivnění školou, práce s lidmi, rozhodnutí, motivace k práci, pozitivní překvapení, představa, touha po změně.

Druhá kategorie pojednává o tom, jaká byla prvotní představa sociálních pracovníků o jejich práci a kdy se pro tuto práci rozhodli. Dále se taky zaměřuje na to, zda sociální pracovníky nějakým způsobem motivovala škola k výkonu této profese.

Respondentka č. 1 uvádí, že se její prvotní představy v porovnání se skutečnou náplní práce sociálního pracovníka neliší. Má pocit, že jsou spíše totožné. Už po několika měsících jí bylo jasné, že chce pracovat jako sociální pracovník. Dodává: „*Tak jsem si ujasnila, že bude dobré si dodělat tu školu a potom pracovat jako sociální pracovník*. A zmiňuje, že v rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník ji nijak neovlivnila škola, jelikož už pracovala v sociálních službách.

Respondentka č. 2 zmiňuje, že na začátku ani žádnou představu, jaká bude její pracovní náplň, nestihla mít. „*Já jsem vlastně začala pracovat už při studiu vlastně jako sociální pracovník na plný úvazek. A tak jsem vlastně ani nestihla žádné představy mít a šla jsem rovnou do toho*.“ Jako dobu, kdy se rozhodla pracovat jako sociální pracovník, uvádí průběh vysokoškolského studia. Respondentka zmiňuje, že ji v rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník hodně ovlivnila škola. Už během studia na gymnáziu více tíhla k humanitně zaměřeným předmětům. A následně na vysoké škole v Olomouci, kde studovala obor So-

ciální pedagogika. Tam cítila velkou motivaci, že studuje to, co ji baví a čemu by se chtěla do budoucna věnovat.

Respondentka č. 3 odpovídá, že její prvotní představy v porovnání se skutečnou náplní práce sociálního pracovníka nejsou velmi rozdílné. Zmiňuje, že jak si práci vysnila, taková i je. Už v 18 letech věděla, že chce pracovat jako sociální pracovník a k tomuto rozhodnutí dospěla sama. Škola ji žádným způsobem v tomto ohledu nemotivovala.

Respondentka č. 4 uvádí, že se její prvotní představy se skutečnou náplní práce sociálního pracovníka rozcházejí. Na začátku měla představu, že práce bude více administrativní, že se bude zaměřovat spíše na dávky, bydlení a finance. Ale náplň práce ji mile překvapila svým širokým pojetím a možnostmi práce s klienty. Respondentka zmiňuje, že doba, kdy se rozhodla pro práci sociálního pracovníka, byla: *„Až opravdu ve chvíli, kdy jsem tady opravdu nějakou dobu byla a vyzkoušela jsem si to a zjistila jsem, co to obnáší, tak teprve až potom jsem se rozhodla, že u toho zůstanu.“* Na začátku ale měla představu, že se vrátí k bývalému zaměstnání, a to k administrativní práci. Ale práce sociálního pracovníka ji velice začala bavit, a proto u ní zůstala.

Respondentka č. 5 zmiňuje, že na začátku neměla žádnou představu, jaká bude její náplň, když bude pracovat jako sociální pracovník. Hlavní motivací bylo, že chtěla pracovat s lidmi a pomáhat jim a taková byla i její představa. Uvádí, že šlo hlavně o nabídku práce poté, co dodělala školu. Dodává: *„Takže, věděla jsem, že budu dělat sociálního pracovníka a bylo mi celkem jedno, kde budu dělat nebo nedělat.“* Když dokončila studium oboru Andragogika a zjistila, že není moc nabídek práce, rozhodla se, že chce být sociálním pracovníkem. Převládala u ní potřeba, že chce pracovat s lidmi. Zároveň ze školy dostala nabídku dodělat si obor Sociální pedagogiku, a proto této nabídce využila. Také říká, že škola ji k práci sociálního pracovníka pomohla tím, že si mohla doplnit potřebné vzdělání. Nikterak ji ale na cestě stát se sociálním pracovníkem nemotivovala.

Respondentka č. 6 uvádí rozdíl mezi prvotní představou a skutečnou náplní práce. A dodává: *“Člověk, když se s tím setká poprvé, s těmi lidmi, kteří potřebují nějakou tu pomoc, vypadá to, že to je jednoduché, ale v podstatě každá práce s lidmi, tím spíš práce s lidmi, kteří jsou v nějaké tíživé situaci, je opravdu docela obtížné najít tu správnou cestu, jak jim pomoci“.* Respondentka dřív pracovala v administrativě a ve strojírenství a právě v té době vnímala, že tato práce pro ni není vhodná, jelikož má velké sociální citění. Proto se rozhodla, že půjde studovat obor sociální práci, jelikož ji předchozí zaměstnání nenaplňovala.

Jako motivaci k práci uvádí svou vlastní motivaci, protože šla záměrně studovat obor, po kterém se této práci bude moc věnovat.

5.3 Kategorie č. 3 – Co mě motivuje

V této kategorii jsou obsaženy tyto kódy: pomoc druhým, dilema povýšení, přání, důvěra klientů, finanční odměna, finanční motivace, zajímavost práce, vnímání ocenění, práce s lidmi, přínos práce, rozvoj v práci, radost z práce, seznámení okolí, možnost realizace, motivace k práci, obohacení klienty, podpora týmu, vzdělávání.

Tato kategorie pojednává o tom, jaký hlavní smysl vidí sociální pracovníci ve své práci, jaké mají cíle, co považují na jejich povolání zajímavého a také to, jak moc ovlivňují jejich motivaci vnější motivátory.

Respondentka č. 1 hlavní smysl své práce vidí v pomoci druhým lidem. Klientům chce pomoci se posunout dál, aby se v nějaké oblasti zlepšili. Nebo se alespoň nezhoršili. *„To myslím tak, že se buď zájemce, který využívá službu, posune dál nebo alespoň zůstane na té úrovni, jak přišel.“* Na otázku, zda má nějaký cíl, odpovídá, že žádný konkrétní cíl nemá stanovený. Ale dále dodává, že občas přemýšlí nad tím, že by chtěla pracovat na vedoucí pozici. Tuto zkušenost však už jednou měla, a proto neví, zda by tato pozice pro ni byla vhodná. Na otázku, co je cílem její práce, odpovídá, že by chtěla více do hloubky poznat problematiku cílové skupiny, dále se vzdělávat, zdokonalovat se ve své práci a získat více odborných znalostí. Na práci sociálního pracovníka je zajímavé to, že může někomu pomoci a změnit mu tak život k lepšímu. Také se jí líbí, že i na základě nějaké odborné informace, kterou sdělí klientovi, mu může pomoci a zlepšit tak jeho situaci. Za zajímavé považuje také to, že klient se dokáže svěřit a poodhalit svůj životní příběh. Na otázku, jak moc ovlivňují její motivaci vnější motivátory jako pochvala, odměna, povýšení, odpovídá: *“Pro mě ta finanční, jakoby odměna, je na prvním místě. A co se týče té pochvaly jakoby slovní, tak to mi dělá problém přijmout, teda, jako že není mi v tom moc příjemně, že mi stačí, když se mi přidá něco na platě a co se týče toho povýšení, jak říkám, to už nevím. Protože jsem si to zažila, tak vím, že je to hodně zodpovědné jako nevím.“*

Respondentka č. 2 vnímá hlavní smysl ve své práci pracovat s lidmi, být jim užitečná a zajistit jim pomoc a podporu a tím přispět k tomu, že se v životě někam posunou. Jako cíl, kterého by chtěla dosáhnout, během své práce uvádí zdokonalení po odborné stránce. Zajímavá je pro ni práce s cílovou skupinou, jelikož každý člověk má jiný životní příběh.

Dále pak jsou pro ni zajímavé různé pracovní postupy při práci. Na otázku, jak moc ovlivňují její motivaci vnější motivátory jako pochvala, odměna, povýšení, odpovídá: *“Mě určitě hodně ovlivňuje ta pochvala. Ta pochvala, takové to vyjádření, že jsem něco udělala dobře, to mě strašně motivuje.”* Pochvala jí slouží jako zpětná vazba, po které si je jistá, že práci dělá dobře a může tak postupovat i nadále.

Respondentka č. 3 jako hlavní smysl ve své práci uvádí: *“Kontakt s lidmi, osobní růst klientů, vnímání, když se něco podaří, komunikace neustálá jak s pracovníky navzájem, tak s klienty, hledání možností nelpět jenom na jedné možnosti, ale hledat prostě, vzít v úvahu různé možnosti přístupu ke klientům, rozhodovat se a hledat, co je to pravé.”* Konkrétní cíl vidí v neustálém rozvíjení se ve své práci, zdokonalování se v ní a získávání vědomostí a zkušeností. Za zajímavé ve své práci považuje, že každý den v práci je jiný a každý člověk je originální. Právě tato individualita každého klienta ji přijde krásná a zajímavá. Na otázku, jak moc ovlivňují její motivaci vnější motivátory jako pochvala, odměna, povýšení, sděluje, že pochvala nebo jakákoliv pozitivní informace je pro ni další motivací pro práci. Následně má pak z vykonané práce větší radost a je optimističtější.

Respondentka č. 4 vidí hlavní smysl ve své práci, pokud se podaří změnit klientovi život k lepšímu. Dále smysl vnímá i ve vztahu k sobě. Že ji práce baví a naplňuje. Ze stejného důvodu ve své práci i zůstává. Konkrétní cíl, kterého chce ve své práci dosáhnout, je více seznámit veřejnost s cílovou skupinou osob s duševním onemocněním a změnit pohled na tyto lidi tak, aby byli lépe přijímáni do společnosti. Na své práci spatřuje zajímavé tyto věci: *“Tak je to práce s lidmi, takže určitě kontakt s lidmi. Člověk je s nimi každý den, a každý den je jiný. Nedá se naplánovat, sice člověk má nějakou představu, co bude dělat, ale vždycky přijde něco nečekaného, takže to je taková ta pestrost.”* Dále uvádí, že zajímavé je na její práci to, že se může realizovat a vymýšlet něco nového. Díky tomu práce není stereotypní. Na otázku, jak moc ovlivňují její motivaci vnější motivátory jako pochvala, odměna, povýšení, říká, že každý člověk je vděčný za pochvalu nebo za odměnu. Pro ni je však největší motivací při práci, když vidí, že se jí nějakému klientovi podařilo pomoci a přinést tak pozitivní změnu do jeho života.

Respondentka č. 5 hlavní smysl své práce spatřuje v pomoci lidem. V práci si konkrétní cíle nestanovuje, aby pak následně nebyla zklamaná. Spíše se raduje z pokroků, které při své práci dělá. Na práci sociálního pracovníka spatřuje zajímavé to, že ji obohacuje cílová skupina, se kterou pracuje. Na otázku, jak moc ovlivňují její motivaci vnější motivátory jako pochvala, odměna, povýšení, sděluje: *“Hm, no pro mě je nejdůležitější moje*

vlastní motivace, je to, že jsem v práci spokojená a ty ostatní, že mě někdo pochválí, já osobně nemám ráda, když mě někdo chválí. Pro mě největší odměnou je satisfakce, že já něco dělám a něco se povede a mám z toho dobrý pocit.

Respondentka č. 6 vnímá hlavní smysl své práce v pomoci, podpoře lidem, kteří potřebují pomoc. Za svůj cíl v práci považuje to, aby byla užitečná pro lidi, kteří potřebují pomoc. Na její práci spatřuje zajímavé různé příběhy lidí, kteří se ocitli ve špatné sociální situaci. Zajímavost vidí v různorodosti problémů, se kterými lidé potřebují pomoci. Za zajímavé považuje i vzájemné předávání zkušeností mezi spolupracovníky a také nutnost dalšího vzdělávání. Na otázku, jak moc ovlivňují její motivaci vnější motivátory jako pochvala, odměna, povýšení, odpovídá: *“Tak samozřejmě, koho by to nějakým způsobem nepotěšilo, ale v podstatě ta motivace je ve mně samotné. Že já to dělat chci, tu práci, nějak nevyžadují nějaké extra pochvaly, ale spíš ten pohon je moje vnitřní motivace, protože to chci dělat sama za sebe, a samozřejmě pochvala potěší. To v každém případě, ale není to ta pravá motivace. Ta motivace vychází ze mě, protože to chci dělat.*

5.4 Kategorie č. 4 – Hnací motor

V této kategorii jsou obsaženy tyto kódy: možnost realizace, zajímavost práce, motivace rodiny, finanční motivace, posun klientů, nová výzva, přínos práce, vzdělávání, smysl práce, dobrý kolektiv, pomoc druhým, práce s lidmi, rozvoj v práci, vyhovující práce.

Tato kategorie pojednává o tom, co sociální pracovníky směřuje při jejich práci vpřed. Dále jaké vidí největší klady ve svém povolání, jakým způsobem je motivují blízcí a co je nejvíce motivuje na práci sociálního pracovníka.

Respondentka č. 1 na otázku, co ji směřuje při výkonu sociálního pracovníka kupředu, odpovídá, že se jí v sociální sféře líbí a ráda toto povolání vykonává. A jako hlavní motivaci, která ji směřuje vpřed, uvádí motivaci finanční. *“Můžu říct, že jako úplně moje naprostá motivace je to, že prostě mám čím ty šeky platit, taková ta zodpovědnost za rodinu a děti.”* Za klady povolání sociálního pracovníka považuje: možnost realizace v práci, různorodost práce. Na otázku, zda ji v jejím povolání motivují nějakým způsobem blízcí, odpovídá, že ji žádným způsobem nemotivují. Na práci sociálního pracovníka ji nejvíce motivuje finanční stránka a také to, že klienty může pozitivně ovlivnit a posunout je dál.

Respondentka č. 2 na otázku, co ji směřuje při výkonu sociálního pracovníka kupředu, odpovídá, že ji popohání dopředu každý nový člověk, který vyhledá jejich službu. *“Každý ten*

člověk, prostě každý i ten průběh té práce s každým člověkem.“ Za největší klad tohoto povolání považuje, že může pracovat s lidmi. Rozmanitost práce, pomoc klientům se posunout a pomoc jim v jejich situaci, zajímavost práce, další vzdělávání a smysl práce, toto jsou další klady, které uvádí. Na otázku, zda ji v jejím povolání motivují nějakým způsobem blízcí, sděluje, že ji motivuje její maminka, která má pro ni pochopení, jelikož pracuje jako vychovatelka a asistentka pedagoga. Respondentku na práci sociálního pracovníka nejvíce motivuje: různorodost práce, možnost realizace a také velice dobrý kolektiv spolupracovníků.

Respondentka č. 3 na otázku, co ji při výkonu sociálního pracovníka směřuje kupředu, uvádí: potřeba pomáhat druhým, práce s lidmi a také pokroky klientů. Za největší klady tohoto povolání považuje: *“Komunikace jako celková, vztahy jak ke klientům, tak mezi pracovníky, různorodost, že to není jedna činnost, ale je jich tam spousta, osobní růst takový, že ne jenom to, že vidím růst u klientů, když se něco podaří, ale že i já sama můžu neustále zdokonalovat sebe jak profesně, tak lidsky, no, takže se to hodně prolíná, to profesionální a lidské. Vlastně ta práce vede k růstu všech osobních potřeb.*“ Respondentku v jejím povolání motivuje rodina, manžel, děti. Dokážou jí naslouchat a dávat jí slovní oporu. Na práci sociálního pracovníka jí nejvíce motivuje: odborný i osobní růst, kontakt s lidmi, přínos nových poznatků, různorodost práce.

Respondentka č. 4 na otázku, co ji při výkonu sociálního pracovníka směřuje kupředu, odpovídá, že jde hlavně o další rozvoj v její pracovní činnosti. *“Jakoby seznámit se s tím, jak to dělají jinde a jak to dělají jinak a vlastně zkusit to neustále nějak vylepšovat ten systém práce s touto cílovou skupinou, takže to mě asi baví. Pořád hledat nové cesty, nezůstávat v těch starých kolejích, nedělat to pořád stejně, ale hledat pořád způsoby jak tu práci změnit, zlepšit, nechat se inspirovat někde jinde to je asi ten hlavní směr.*“ Za největší klad tohoto povolání považuje hlavně to, že se jí dostává pocitu naplnění, když vidí nějaký výsledek, kterého společně s klientem dosáhli. Dále zmiňuje i možnost realizace. Respondentku rodina v jejím povolání nijak nemotivuje. Na práci sociálního pracovníka jí nejvíce motivuje možnost pomoci klientům zlepšit jejich život.

Respondentka č. 5 na otázku, co ji při výkonu sociálního pracovníka směřuje kupředu, odpovídá: *“Tak je to ta samotná práce. Člověk se musí pořád vyvíjet, hm, někdy je to trošku obtížnější, když je třeba náročný klient nebo se nedaří, ale jako vždycky to v něco vyústí a myslím si, že je důležité mít před sebou nějakou cestu. Jako i když si ty cíle nekladu, tak prostě vím, že ten člověk by to sám nedokázal, tak to mě žene k tomu, abych mu pomohla*

a šli jsme dál.“ Za největší klady ve svém povolání považuje nejen pomoc druhým, ale také to, že jí klienti ukáží svůj svět a tím se vzájemně učí. Jako další klad uvádí, že to není stresující práce. Respondentku ve výkonu tohoto povolání nijak rodina nemotivuje. A na práci sociálního pracovníka ji nejvíce motivuje, že může pomoci druhým.

Respondentka č. 6 na otázku, co ji při výkonu sociálního pracovníka směřuje kupředu, odpovídá, že je to hlavně práce s klientem, když u něj dojde k nějakému osobnímu posunu. A doplňuje: *“Kupředu, opravdu jsou to třeba situace, které jsou náhodné a neočekávané, že člověk musí na to nějak reagovat a pak o to víc je zkušenější, získat další zkušenosti tím, čím je zaskočen a musí si v situaci poradit. Tak to je určitě další krok kupředu, kdy člověk zdolá jakousi překážku.*“ Za největší klad tohoto povolání považuje dostupnost služeb, které nejsou placené, a jsou dostupné pro lidi s problémy. Další velký klad vidí v tom, že může dělat práci, která ji naplňuje a baví. Respondentka uvádí, že ji v jejím povolání rodina podporuje a motivuje jí. Na práci sociálního pracovníka jí nejvíce motivují nové poznatky a zkušenosti, kdy se učí a může je pak následně použít při své práci.

5.5 Kategorie č. 5 – Přínos práce pro sociálního pracovníka

V této kategorii jsou obsaženy tyto kódy: nové informace, spokojený klient, pracovní prostředí, zajímavost práce, práce s klienty, rozvoj v práci, nedostatečné ohodnocení, dobrý pocit, obohacení lidmi, posun klienta, vnímání práce, spokojenost ostatních, součást příběhů, nabytá jistota, podpora ostatních, informovanost okolí, pomoc druhým, možnost realizace, radost z práce, důvěra klientů.

Tato kategorie pojednává o tom, co práce sociálním pracovníkům přináší. Zejména co je v práci naplňuje a obohacuje, co považují ve své práci za úspěch, co je baví, které z jejich očekávání se naplnilo a v jaké oblasti si myslí, že nejsou dostatečně ohodnoceni.

Respondentka č. 1 na otázku, jakým způsobem se cítíte být svou prací obohacena nebo naplněná, říká, že ji naplňuje každá nová zajímavá informace jak od kolegů, tak i od uživatelů, která jí něco naučí. Dále uvádí, že ji v práci naplňuje, když je klient spokojený a také je pro ni důležitý pracovní kolektiv, ve kterém jsou dobré vztahy. Za úspěch ve svém povolání považuje: *“Spokojeného klienta a dobře fungující službu. To si myslím jde ruku v ruce.*“ Na povolání ji nejvíce baví různé příběhy uživatelů a přínos nových informací. Dále uvádí přímou práci s uživateli. Na otázku, jaké očekávání, které jste od výkonu tohoto povolání měla, se naplnilo, sděluje, že se jí průběžně naplňují všechna její očekávání. *“Ja-*

kože vidím, že v té sociální sféře, když jsem začínala, tak jsem byla pracovník v sociálních službách. A během toho jsem si dodělala tu vysokou školu, dodělala jsem si řidičák, jakože mě to posunulo si myslím. Jako že mi to i dalo po té odborné stránce.“ Respondentka vnímá, že není ve své práci dostatečně ohodnocená finančně. A také pociťuje menší ocenění práce sociálního pracovníka okolím.

Respondentka č. 2 na otázku, jakým způsobem se cítíte být svou prací obohacená nebo naplněná, sděluje: *“Já se cítím obohacena o každého člověka, s kterým pracuji. Vlastně každý mi může i osobně mě něco dát, a to samé každý můj kolega. Naplněná jsem dobrým pocitem, že je služba k něčemu, že to smysl má. Že jsou prostě lidé, kteří jsou ovlivnění tím, co dělám a jsou tím pozitivně ovlivnění.“* Za úspěch respondentka považuje, když klienti přestanou službu využívat, protože už ji nepotřebují. A dále i to, když vidí, že její práce má smysl. Projeví se to tak, že klienti se v něčem posílí a posunou. Na jejím povolání ji nejvíce baví přímá práce s klientem, kde se může realizovat, komunikovat s klienty a také jí to baví v pracovním kolektivu. Respondentka uvádí, že žádné očekávání od výkonu tohoto povolání neměla. Že spíše vždy čeká, co ji práce přinese a pak na to reaguje. Myslí si, že není dost ve své práci ohodnocená ve finanční oblasti.

Respondentka č. 3 na otázku, jakým způsobem se cítíte být svou prací obohacená nebo naplněná, říká: *“Nejvíce mě obohatí a naplní spokojenost lidí okolo mě, ať už klientů nebo kolegyň, když vidím, že jsou všichni spokojení, tak to je pro mě radost, no, tím sem vždycky obohacená a naplněná. Obohacení v mé práci to, že jsem v kontaktu s lidmi, že můžu vnímat každý den, úspěchy, růst těchto lidí, když se něco podaří, něco na čem se dlouho pracuje, a pak ten úspěch přijde, tak to je to obohacení a naplnění, radost z práce.“* Dále uvádí, že ji obohacuje každý klient a každý nový názor a informace. Velice jí naplňují i lidé, se kterými pracuje, a to v tom smyslu, že může nahlédnout do jejich života. Ve svém povolání považuje za úspěch, že získala sebejistotu v práci v tom, co dělá a jak, dále celkový nadhled na nějaké věci ve své práci. Při práci s klienty vnímá jako úspěch, pokud nastane nějaký posun na straně klienta a něco se mu podaří zlepšit. Na jejím povolání ji baví, že se v práci rozvíjí profesně, ale i osobně. Respondentce se naplnila tato očekávání, která od výkonu sociálního pracovníka měla. A to: spokojenost s prací, podpora kolegů a také to, že je součástí života klientů. Myslí si, že není dostatečně ohodnocená ve své práci, co se týče vztahů mezi pracovníky. Má spíše pocit, že jsou více ohodnocení ti, kteří mluví o věcech nahlas a více se ozývají.

Respondentka č. 4 na otázku, jakým způsobem se cítíte být svou prací obohacená nebo naplněná, odpovídá, že největší naplnění cítí v kontaktu s klienty, když se projeví nějaký výsledek, kterého společně dosáhli. A také to, pokud vidí, že se jí podařilo změnit názor veřejnosti na cílovou skupinu, se kterou pracuje. Ve svém povolání považuje za úspěch, pokud se zlepši konkrétní situace klienta, ve které se nacházel. Na jejím povolání ji nejvíce baví různorodost práce a také zlepšování metod práce. Respondentka uvádí, že se jí naplnilo následující očekávání, které od práce měla. *“Každopádně naplnilo se to, že je to práce s lidmi, že opravdu ten den je naplněný setkáváním s lidmi, mám možnost se potkávat se spoustu různými typy lidí, ať už jsou to klienti nebo rodinný příslušníci nebo odborníci, kteří jsou do toho nějakým způsobem zaangażovaní, takže určitě, že se naplnil kontakt s lidmi, že se seznámím se spoustou lidí a poznám nové lidi, a to určitě takto je.”* Respondentka vnímá, že sociální pracovníci nejsou dost ohodnoceni ve společnosti.

Respondentka č. 5 na otázku, jakým způsobem se cítíte být svou prací obohacená nebo naplněná, zmiňuje: *“Tak nejvíc naplnění je, když se něco s klientem povede, že člověk má tu satisfakci, že prostě měsíce se o něco snaží a on to dotáhne do konce. Tak to je asi to naplnění toho. Nějaké splnění očekávání, jak ze strany mé, tak klienta.”* Jelikož v tomto povolání pracuje krátce, nic ještě ve své práci nepovažuje za úspěch. Spíš vnímá menší kroky, které se jí při práci s klientem podaří. Za úspěch považuje to, když klientovi dokáže pomoc. Na jejím povolání ji nejvíc baví práce s lidmi a možnost realizace při práci. Respondentka měla od práce sociálního pracovníka očekávání, že chce pomáhat lidem a toto očekávání se jí splnilo. To, co jí v práci pozitivně překvapilo je, že se v ní nestresuje a má při své práci velkou volnost. Na otázku, v jaké oblasti si myslí, že není dostatečně ohodnocená, odpovídá, že má na ohodnocení v práci docela nízké nároky. A dodává: *“Nikdy jsem žádnou práci nedělala pro peníze, nikdy jsem to nedělala pro nějakou pochvalu, spíš jsem to dělala sama pro sebe, abych byla spokojená a nebyla jsem ve stresu a měla z té práce radost.”*

Respondentka č. 6 na otázku, jakým způsobem se cítíte být svou prací obohacená nebo naplněná, sděluje, že ji naplňuje důvěra klientů, když se na ní obracejí. Obohacují ji nové věci a příběhy, se kterými se v práci setká. V práci považuje za úspěch to, že klienti docházejí na programy, které vede. Na jejím povolání ji nejvíce baví: *“Tak nejvíce mě baví ta rozmanitost práce. Jednak je to vlastně ta příprava na různé aktivizační programy, je to práce v terénu. Ta rozmanitost celkově.”* Respondentka uvádí, jaké očekávání ve vztahu k práci se naplnilo: *“Očekávání, že budu opravdu přínosem pro ty lidi, že jim dovedu po-*

moc. Tak toto očekávání se vlastně naplnilo.“ Nemá pocit, že by byla nějaká oblast, ve které v práci není dostatečně ohodnocena.

5.6 Kategorie č. 6 – Jak se změnila má motivace

V této kategorii jsou obsaženy tyto kódy: doba činnosti, potřeba být lepší, ovlivnění motivace, splnění cílů, zvažování studia, opotřebení, nabytí jistoty, zvýšení sebevědomí, zvažování změny, dřívější motivace, finanční jistota, užitečnost, změna pohledu, změna přístupu, rozvoj v práci, zlepšení komunikace, spokojenost, nasávání zkušeností, pomoc spolupracovníkům, úspěch klientů.

Tato kategorie pojednává o tom, zda délka pracovní činnosti má vliv na motivaci při práci.

Respondentka č. 1 vykonává profesi sociálního pracovníka deset let. Na otázku, jak se liší vnímání motivace k práci na začátku činnosti a nyní, odpovídá, že na začátku se cítila mezi ostatními pracovníky méněcenně, ale šlo o její vnitřní pocit. Chtěla mít veškeré informace a vzdělání. Nyní je už klidnější, jelikož už má větší jistotu odborných informací, které po dobu své práce nabyla. Uvádí, že i věk sociální pracovnice má na vnímání těchto věcí vliv a to tak, že se člověk vyvíjí a mění. Jmenuje také cíle, které za dobu svého povolání dosáhla: dodělání vzdělání, získání řidičského průkazu, poznání problematiky různých cílových skupin. Jediné, co se jí nespěnilo, bylo dodělání magisterského vzdělání, které stále zvažuje. Respondentku práce změnila v následujících věcech: *“Myslím si, že jsem větší chabrus na nervy mimo tu sociální sféru, jako doma, to mě změnilo. Pak mě to změnilo v tom, že se na druhou stranu v ničem moc nemažu, jo, že mi nedělá problém úřední styk. Že je prostě člověk tak otrkaný z těch úřadů, kde lítal a nelítal. Taky mě to dalo vědomí o tom, co je a není. Že se člověk tak otrkal, jakože já jsem nepřišla do sociálních služeb jako nějaký velký suverén, spíš naopak mi všechno bylo hloupé jako.”* Dále uvádí, že jí zasáhli různé příběhy klientů, ale i úmrtí. O změně povolání uvažovala, když se ocitla ve špatné službě a přemýšlela o práci v komerční sféře. Nikdy nespokojenost nebyla ze strany uživatelů, ale vedení. Nyní je jako sociální pracovník spokojená.

Respondentka č. 2 vykonává profesi sociálního pracovníka 3 roky. Na otázku, jak se liší vnímání motivace k práci na začátku činnosti a nyní, říká, že když pracovala během studia, tak práci mít nemusela a dělala to proto, že jí to bavilo. Teď je ta motivace už i taková, aby se zajistila finančně. Zároveň chce být i užitečná a dělat, co má smysl. Sděluje, že si vždy stanovila ve své práci takový cíl, aby dělala svou práci nejlépe, jak dokáže. Práce

sociálního pracovníka jí změnila v tom, že se na život dívá z jiné perspektivy. *“Asi mě změnila v tom, že už si nemyslím, že prostě člověk všechno dokáže vlastními silami.”* Na otázku, zda v průběhu výkonu povolání přemýšlela o změně povolání, odpovídá, že přemýšlela, zda by raději neměla pracovat s jinou cílovou skupinou. Ale nyní je v tomto zaměstnání spokojená a o změně momentálně nepřemýšlí. Sama ale přiznává, že neví, co bude za několik let.

Respondentka č. 3 pracuje jako sociální pracovník osmnáct let. Na otázku, jak se liší vnímání motivace k práci na začátku činnosti a nyní, zmiňuje: *“Moje prvotní motivace nebo vlastně, když jsem v té práci začínala, tak práce s lidmi byla ta, že pro ně musíme udělat první poslední a nehledat už víc nějak ty možnosti. Co by mělo vést k tomu, aby ten člověk, si co nejvíc věcí udělal sám, takže v tomto se mi to hodně změnilo. Že prvotní bylo takové, abych se zcela rozdala po všech směrech a vyloženě těm lidem tu podporu dělala úplným přepečováním bych řekla, teď ta motivace k práci je taková, že člověk hledá ty možnosti, jak je nejvíc zaktivovat, aby lidi byli samostatní v těch věcech. Takže určitě taková ta změna v té profesionalitě. Ale ono to sebou hodně nese i ta doba, že tenkrát, že to tak bylo běžné, že každý musel dělat pro ty lidi první poslední. Ale nikdo se více méně nezaměřoval na to, že ten člověk řadu věcí zvládne, a že je potřeba rozvíjet to, co zvládne. Takže ta motivace se nejvíc změnila v tom, jak chápu ten přístup k té práci samotné. Že teď už samozřejmě člověk ví, že musíme hledat ty silné stránky a ty rozvíjet že.”* Respondentka uvádí následující cíle, kterých za dobu výkonu sociálního pracovníka dosáhla: nadhled na věci, větší orientace v činnosti, větší radost a jistota při práci, zlepšení komunikačních dovedností, zvýšené vnímání vůči druhým a zvýšení sebevědomí. Respondentka říká, že ji práce změnila v osobním rozvoji, zlepšení komunikace, zvýšení sebevědomí, zvýšení profesionality. Na otázku, zda někdy zvažovala změnu povolání, odpovídá, že nikdy změnu povolání nezvažovala, jelikož je ve své práci spokojená.

Respondentka č. 4 povolání sociálního pracovníka vykonává šestnáct let. Na otázku, jak se liší vnímání motivace k práci na začátku činnosti a nyní, zmiňuje: *“Tak na začátku, protože to byl pro mě nový obor, jsem se snažila něčemu naučit, zorientovat se, spíš jsem byla takový příjemce, učila jsem se od zkušenějších kolegů a teď už zase se s tou svojí praxí snažím předat něco těm mladším nebo novým kolegům a už jakoby víc uvažuji o tom, kam tu službu posunu, kam tu práci a službu posunu, jaké nové metody používat. Ale motivace je pořád stejná. Asi to, že mě to baví a že bych chtěla, aby to fungovalo dobře. Spíš to postavení v tom je teď jiné.* Na otázku, jakých cílů dosáhla, jmenuje tyto věci: zlepšení slu-

žeb, lepší odborná vybavenost a neustálá snaha se při své práci zlepšovat. Tato práce ji změnila ve vnímání sebe samotné. Poznala své možnosti a silné i slabé stránky. O změně povolání za dobu své činnosti uvažovala, ale nikdy jí žádné povolání nepřišlo lepší, než jaké nyní vykonává. V práci je spokojená a pro zvažování změny povolání nyní nemá důvod.

Respondentka č. 5 vykonává práci sociálního pracovníka rok a půl. Na otázku, jak se liší vnímání motivace k práci na začátku a nyní, zmiňuje, že má nyní víc zodpovědnosti. A má zvýšenou motivaci k tomu, aby práci, za kterou má zodpovědnost, odvedla dobře. Ve své práci dosáhla cíle, že chce pracovat s lidmi a dále spokojenosti v práci. Na otázku, v čem ji práce změnila, uvádí vnímání práce, kdy práce nemusí být stresující. Přesvědčila se také, že dokáže někomu pomoci. O změně povolání neuvažuje, v práci je velice spokojená.

Respondentka č. 6 pracuje jako sociální pracovník teprve půl roku. Vnímání její motivace k práci na začátku a nyní se nijak neliší, jelikož pracuje jako sociální pracovník krátce. Její motivace v práci je být užitečná klientům a zdokonalovat se v práci. Za úspěch ve své práci považuje posun klientů. Nejvíce asi v tom ohledu, že si byli schopní najít práci. Práce ji změnila v celkovém pohledu na cílovou skupinu, se kterou pracuje. O změně povolání respondentka neuvažuje, v práci je spokojená.

5.7 Axiální kódování

„V zakotvené teorii spojujeme subkategorie s kategoriemi do souboru vztahů určujícího příčinné podmínky, jev, intervenující podmínky, strategie jednání a interakce a následky.

Velmi zjednodušeně tento 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)

„Příčinné podmínky jsou události (případy, procesy), které vedou k výskytu nebo vzniku nějakého jevu.

Jevem v tomto kontextu chápeme ústřední myšlenku, událost či případ, se kterým mají interakce a jednání vztah.

Kontext je konkrétní soubor vlastností, které jevu náleží, tj. umístění událostí nebo případů tohoto jevu na dimenzionálních škálách. Kontext představuje konkrétní soubor podmínek,

za nichž jsou uplatňovány strategie jednání nebo interakce, které jevu náleží. Usnadňují, nebo naopak znesnadňují strategie užití v určitém kontextu.

Jednání/interakce jsou strategie vyvinuté pro zvládnutí, ovládnutí, vykonávání nebo reagování na jev za definovaného souboru percipovaných podmínek.

Následky jsou výsledky či důsledky jednání a interakce.“ (Miovský, 2006, s. 229)

Použití tohoto modelu umožňuje o datech systematicky přemýšlet, vzájemně je k sobě vztahovat složitými způsoby a zároveň zohlednit procesuální dynamiku v datech. Postupujeme tak, že jednotlivé kategorie vzešlé z otevřeného kódování přiřazujeme k jednotlivým položkám paradigmatického modelu. To znamená, že musíme rozhodnout, která z našich kategorií odpovídá například základnímu jevu, která tvoří jeho příčinou podmínku a podobně. (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 232)

Tab. 1 – Kategorie zařazené do paradigmatického modelu

Příčinné podmínky	První představy a motivace
Jev	Hnací motor
Kontext	Přínos práce pro sociálního pracovníka
Intervenující podmínky	Co mě vedlo k tomu, stát se sociálním pracovníkem
Strategie jednání	Co mě motivuje
Následky	Jak se změnila má motivace

Příčinné podmínky: kategorii „První představy a motivace“ jsem do příčinných podmínek zvolila z toho důvodu, že předchází jevu. Jsou to právě ty události, které sociální pracovníky k výběru tohoto povolání přivedly.

Jev: kategorii „Hnací motor“ jsem jako jev zvolila z důvodu ústředního tématu všech rozhovorů.

Kontext: kategorii „Přínos práce pro sociálního pracovníka“ jsem zvolila, protože obsahuje soubor těch vlastností, které našemu jevu náleží. Jedná se o věci, které pracovníky obohacují a které ovlivňují jejich cíle, tedy následující strategii jednání.

Intervenující podmínky: kategorii „Co mě vedlo k tomu, stát se sociálním pracovníkem“ jsem zvolila, protože tato kategorie souvisí se strategiemi jednání. Předpokládám, že to, co pracovníky přivedlo k této práci, je i nadále během výkonu práce ovlivňuje a motivuje k výkonu.

Strategie jednání: kategorii „Co mě motivuje“ jsem zvolila z toho důvodu, že je reakcí na jev „Hnací motor“ a souvisí s tímto jevem. V kategorii „Co mě motivuje“ si pracovník stanovuje cíle podle jevu, co považuje za úspěch a co chce v práci dokázat.

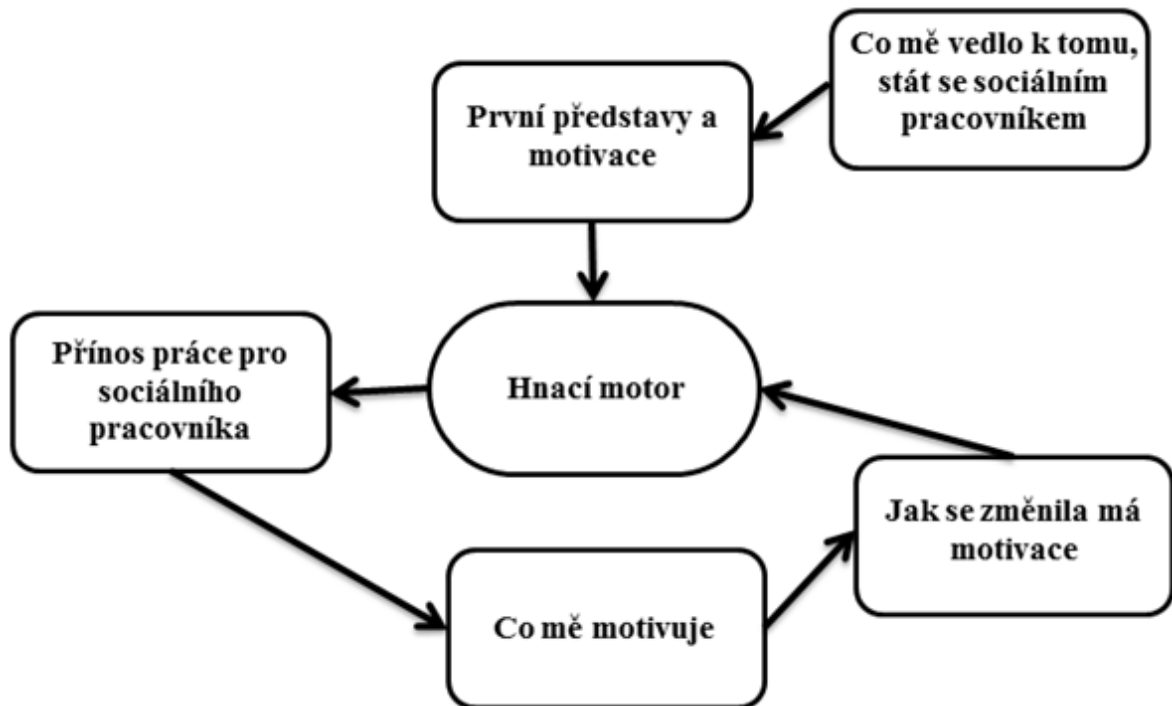
Následky: kategorii „Jak se změnila má motivace“ jsem zařadila do následků, jelikož pojednává o tom, zda sociální pracovníci chtějí nadále pracovat v oboru a jakým způsobem se změnilo vnímání této pracovní pozice za dobu jejich činnosti.

5.8 Selektivní kódování

„Selektivní kódování je proces, kdy po výběru centrální kategorie tuto kategorii systematicky uvádíme do vztahu s ostatními popsány kategoriemi. Tyto vztahy dále ověřujeme a konceptualizujeme. Centrální kategorie je jev, kolem kterého se integrují všechny ostatní kategorie. Proces této integrace se příliš neliší od principů axiálního kódování. Hlavní rozdíl spočívá spíše ve vyšší míře abstrakce.“ (Miovský, 2006, s. 230)

Tato centrální kategorie by měla odpovídat zkoumanému jevu a dobře jej popisovat. Obvykle jde o tu kategorii, která je do paradigmatického modelu zasazena jako jev. Selektivní kódování zahrnuje popis pravidelností – tedy opakujících se vztahů mezi vlastnostmi a dimenzemi kategorií. (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 233)

Jako centrální kategorii jsem zvolila kategorii, která je v paradigmatickém modelu zařazena do jevu: Hnací motor. Tato položka odpovídá mému zkoumanému jevu a je propojená s ostatními kategoriemi. V této kategorii se odpovědi respondentek často shodovaly a v kategorii je obsažené dostatečné množství informací. Tyto informace se týkají hlavně toho, co při výkonu povolání sociální pracovníky směřuje vpřed a tím dochází k jejich motivaci, dále pak, jaké vidí největší klady ve svém povolání, které je motivují pro další práci a jakým způsobem je motivují blízcí. Tato kategorie obsahuje i odpovědi respondentek na otázku, co je nejvíce motivuje na práci sociálního pracovníka.



Obr. 1 – Centrální kategorie

5.9 Interpretace výsledků

Získaná data vycházejí z provedených rozhovorů se sociálními pracovníci. Ve výzkumu jsme se zaměřili na motivaci sociálních pracovníků k výkonu jejich profese. Analytickým příběhem zároveň odpovídáme na hlavní výzkumnou otázku a dílčí výzkumné otázky. Také zde shrneme celé naše výzkumné šetření.

Nejčastějším důvodem pro prvotní rozhodnutí vykonávat profesi sociálního pracovníka byla potřeba pracovat s lidmi a pomáhat jim. Další důvody pro rozhodnutí k této práci jsou příjemné pracovní prostředí, dobrý pracovní kolektiv, pracovní jistoty a záliba v této pracovní činnosti. Motivaci sociálních pracovníků také ovlivňují prvotní představy o této práci. To, jak si pracovníci práci vysní, má vliv také na rozhodnutí, zda tuto práci chtějí vykonávat a rozhodnou se pro ni. U dvou sociálních pracovníků se původní představy shodují se skutečnou náplní práce. U jedné je práce s cílovou skupinou složitější, než si představovala. Další sociální pracovníci skutečná náplň pozitivně překvapila. Ostatní dvě sociální pracovníce žádné představy neměli. První je ani nestihla mít, jelikož pracovala už při studiu. Druhá chtěla vykonávat profesi sociálního pracovníka, šlo jí hlavně o práci s lidmi a pomoc jim. Neměla však konkrétní představu, v jaké organizaci by chtěla pracovat. Ty sociální pracovníce, které prvotní představu o práci neměly, jsou nyní s pracovní náplní spokojené. K výkonu této profese a ke konečnému rozhodnutí pro práci je také mohla ovlivnit

situace, ve které se zrovna nacházely a kdo na ně působil. Pro práci sociálního pracovníka se nejčastěji pracovnice rozhodly samy. Co sociální pracovníci vidí jako smysl jejich práce, to je také motivuje k výkonu tohoto povolání. Ze získaných dat vyplývá, že hlavní smysl této práce pracovníci spatřují v pomoci a podpoře druhým. Jako další uváděný smysl je také zmíněna práce s lidmi a komunikace, jak se spolupracovníky, tak i s klienty. Stanovené cíle, které si zvolí, motivují pracovníky k výkonu tohoto povolání. Nejčastěji uváděný cíl pracovníků, který si stanovili, je se ve své práci zdokonalovat a rozvíjet hlavně po odborné stránce. Sociální pracovníci taky uvádějí i cíl přínos pro lidi, kteří potřebují pomoc a změna pohledu společností na cílovou skupinu. Zajímavost vykonávané práce pro pracovníky má vliv na jejich motivaci. Zajímavost práce podle nich spočívá především v různorodosti práce a v různých životních příbězích klientů. Dále práci shledávají zajímavou v pomoci druhým změnit život k lepšímu, v možnosti užívat odlišné pracovní postupy, v možnosti seberealizace, v možnosti obohacení se cílovou skupinou, ve zkušenostech od spolupracovníků, v dalším vzdělávání. Z vnějších motivátorů je pro dotázané pracovníky nejpříjemnější slovní pochvala. Jejich motivace k práci je ale především v jejich vnitřní motivaci. Pouze pro jednu pracovnici je prvořadá finanční odměna.

Pracovníky nejvíce směřuje kupředu, pokud vidí, že klientovi pomohli a on se někam posunul. Dále je často uváděný rozvoj pracovníků. Další jmenovanou oblastí, která pracovníky posunuje vpřed, je finanční odměna, následuje dobře odvedená práce, spokojenost v práci, každý nový klient, průběh práce s každým klientem, práce s lidmi. Pracovníky především ovlivňují tyto klady: různorodost práce, pomoc klientům, naplnění z práce samotné a možnost se realizovat. Dále byly zmíněny klady jako zajímavost práce, další vzdělávání, komunikace a vztahy jak s klienty, tak i spolupracovníky, nestresující práce, poznání životních příběhů jiných. Při výkonu tohoto povolání rodina polovinu dotázaných pracovníků podporuje a druhou polovinu ne. Na profesi sociálního pracovníka dotázané motivuje nejvíce pomoc klientům. Pak se shodují v různorodosti práce, přínosu nových poznatků. Finanční ohodnocení, dobrý kolektiv spolupracovníků, možnost realizace, odborný a osobní růst a kontakt s lidmi jsou dalšími zmiňovanými oblastmi, které je motivují. Pracovníky v jejich práci nejvíce obohacuje, že vidí pozitivní výsledky své práce s klienty a také je velmi obohacuje každá nová zajímavá informace. Spokojenost klientů, dobrý kolektiv, nahlédnutí do života druhých, změna názoru veřejnosti na cílovou skupinu, důvěra klientů, jsou ostatní uváděné důvody obohacení a naplnění prací. Většina pracovníků považuje za největší úspěch, když dokážou pomoc klientovi. Nabytá sebejistota při práci,

nadhled, úspěch programů, které pracovník vede, jsou dalšími uvedenými úspěchy. Na práci pracovníky těší rozdílné věci, téměř se neshodují. Je to přínos nových informací, různorodé příběhy, přímá práce s klientem, pracovní kolektiv, osobní, profesní rozvoj, zlepšování metod práce, možnost realizace a rozmanitost práce. V naplněných očekáváníích, které od výkonu povolání pracovníci měli, se dotazovaní většinou neshodují. Jediné očekávání, které zaznělo vícekrát, je pomoc lidem. Mezi ostatní naplněné očekávání patří dokončení vysoké školy a řidičského průkazu, spokojenost s prací, podpora spolupracovníků, součást života klientů, práce s lidmi a seznámení se s novými lidmi. Jedna z dotazovaných neměla žádná očekávání. Co se týká spokojenosti s ohodnocením, tak se také názory výrazně liší. Někteří pracovníci jsou celkově s ohodnocením spokojeni, někteří jsou nespokojeni po finanční stránce a jiní by očekávali větší uznání od okolí. Motivace sociálních pracovníků se od začátku pracovní činnosti změnila u všech kromě pracovnice, která práci vykonává teprve půl roku. Sociální pracovníci uvádějí tyto splněné cíle za dobu své činnosti: dokončení vzdělání a řidičského průkazu, poznání problematiky různých cílových skupin, dobře odváděná práce, nadhled, větší orientace v činnosti, větší radost a jistota při práci, zlepšení komunikačních dovedností, zvýšená empatie a sebevědomí, zlepšení služeb, lepší odborná vybavenost, práce s lidmi a spokojenost v práci, posun klientů. Práce je změnila v následujících oblastech: zvýšené sebevědomí, menší trpělivost mimo práci, změna pohledu na život, zlepšení komunikace, zvýšení profesionality, vnímání sebe sama – uvědomění si svých slabých a silných stránek, zjištění, že může vykonávat práci bez stresu, změna pohledu na cílovou skupinu od okolí. O změně povolání žádná z pracovníků neuvažuje. Některé uvedly, že povolání chtěly změnit, ale jen v rámci stejného oboru.

Příčinné podmínky: První představy a motivace

Sociální pracovník má před nástupem do zaměstnání mnoho představ. Pokud se tyto představy po nástupu do zaměstnání velmi odchyľují od skutečnosti, má to vliv na motivaci sociálního pracovníka k výkonu jeho činnosti. Proto jsem se na tuto oblast v rozhovorech zaměřila. Dále je zde uvedena prvotní motivace sociálních pracovníků a také jestli byli při výběru povolání ovlivněni školou.

Prvotní představy:

Respondentka č. 1 na otázku, zda se liší její představy se skutečnou náplní práce, odpovídá: *“Já si myslím, že neliší. Myslím si, že jsou totožné.”*

Respondentka č. 2 sděluje, že žádné prvotní představy nestihla mít. *“Já jsem vlastně začala pracovat už při studiu, vlastně, jako sociální pracovník na plný úvazek. A tak jsem, vlastně, ani nestihla žádné představy mít a šla jsem rovnou do toho.”*

Respondentka č. 3 zmiňuje, že se její představy od skutečnosti nijak neliší: *“Jak jsem si to nějak vysnila, představovala jsem si, že to tak bude, tak to tak je.”*

Respondentka č. 4 uvádí, že její prvotní představy se liší, ale práce ji naopak pozitivně překvapila. *“Tak možná, že v první moment jsem měla představu, že to bude spíš o takových těch administrativních věcech, jako jsou třeba dávky, o bydlení, nějaké finance, ale práce mě ale spíš překvapila tím, že je zde takový široký záběr, že je tu mnoho možností, čemu se člověk může v té sociální práci věnovat a s klienty dělat.”*

Respondentka č. 5 odpovídá, že ani žádné představy neměla. A dále uvádí, že hlavně chtěla pracovat s lidmi a pomáhat jim.

Respondentka č. 6 sděluje, že její představa byla od skutečnosti rozdílná. *“Tak samozřejmě, když člověk vstupuje do něčeho nového, tak má představu trochu jinou, než je praxe. Člověk, když se s tím setká poprvé, s těmi lidmi, kteří potřebují nějakou tu pomoc, vypadá to, že je to jednoduché, ale v podstatě každá práce s lidmi, tím spíš práce s lidmi, kteří jsou v nějaké tíživé situaci, je opravdu docela obtížné najít tu správnou cestu jak jim pomoci.”*

Prvotní motivace k práci:

Respondentka č. 1 uvádí: *“Poté, co jsem byla pár měsíců, jakože v těch sociálních službách jako pracovník v sociálních službách, tak jsem si ujasnila, že bude dobré si dodělat tu školu a potom pracovat jako sociální pracovník.”* Škola ji neovlivnila, jelikož už v sociálních službách pracovala. Nejdříve jako pracovník v sociálních službách a dále se rozhodla dodělat si školu, aby mohla být kvalifikovaným sociálním pracovníkem.

Respondentka č. 2 naopak zmiňuje, že ji škola motivovala. *“Ano, motivovalo mě už to, vlastně na tom gymnáziu, vlastně, nějak jsem vždy tíhla k těm humanitně zaměřeným předmětům. A vysokou školu jsem nejdříve studovala, Sociální pedagogiku v Olomouci. A určitě tam mě to ovlivnilo hodně, opravdu hodně, že tam opravdu studuji to, co bych chtěla dělat a že se tomu budu dál věnovat.”*

Respondentka č. 3 shodně odpovídá s respondentkou č. 1, 4, 5 a 6, že škola ji k výběru tohoto povolání nemotivovala, rozhodla se tak sama. A uvádí, že chtěla pracovat jako sociální pracovník už v 18 letech.

Respondentka č. 4 také odpovídá, že ji škola k výběru tohoto povolání nemotivovala a shoduje se s respondentkou č. 1, 3, 5, 6. *“Nejdříve jsem nastoupila do zaměstnání a teprve potom, s příchodem zákona, jsem vzdělání vysokoškolské doplnila, takže škola mě úplně nemotivovala“*. Když začala pracovat jako sociální pracovník, měla na začátku představu, že se vrátí ke svému bývalému zaměstnání, a to k administrativní práci. Ale práce ji pozitivně překvapila a velice začala bavit, proto u tohoto zaměstnání zůstala.

Respondentku č. 5 škola k práci sociálního pracovníka nemotivovala. Zde se shoduje s respondentkou č. 1, 3, 6. Měla bakalářské studium obor Andragogika hotové, a zjistila, že obor je nový, a proto není pro ni na trhu moc nabídek práce. Naskytla se jí možnost dodělat si vzdělání v oboru Sociální pedagogika a této možnosti využila, protože chtěla pracovat s lidmi.

Respondentku č. 6 škola k výběru tohoto povolání také nemotivovala, shoduje se s respondentkou č. 1, 3, 5. Její prvotní motivace k výkonu sociálního pracovníka byla následující: *“Je to už delší dobu, v podstatě, jak jsem dřív řekla, pracovala jsem v administrativě ve strojírenství a už jsem pociťovala, že to není to pravé, že mám velké sociální citění a i v té práci jsem to pociťovala. A nastal takový zlom asi tři roky zpátky, že jsem se rozhodla ze dne na den, že půjdu studovat sociální práci, protože jsem měla pocit, že mě má práce nenaplňuje.“*

Jev: Hnací motor

Práce sociálního pracovníka je často velmi náročná. Při práci sociální pracovníci pracují s různými cílovými skupinami osob a každá cílová skupina má různé potřeby, problémy, se kterými potřebují pomoci, a proto je i celkové užití metod při práci s klienty u sociálních pracovníků rozdílné. Snažila jsem se zjistit, co sociální pracovníky žene při jejich práci dopředu, co považují za největší klady svého povolání. Zda je motivují blízcí a co je na práci sociálního pracovníka nejvíce motivuje.

Respondentka č. 1 uvádí tyto následující oblasti, které ji při výkonu povolání sociálního pracovníka směřují dopředu. Je to: dobře odvedená práce, v sociální sféře se jí líbí a ráda v ní pracuje. Za hlavní motivaci, která ji žene při její práci vpřed, považuje motivaci finanční. Největší klady povolání vidí v možnosti se realizovat a v různorodosti práce. Blízcí ji k práci sociálního pracovníka nijak nemotivují. Na práci sociálního pracovníka ji nejvíce motivuje finanční ohodnocení. A také to, že klienty může pozitivně ovlivnit a pomoci jim se posunout dopředu.

Respondentka č. 2 zmiňuje, že v práci sociálního pracovníka ji směřuje kupředu každý nový klient, který vyhledá službu a má zájem řešit svou situaci. Dále ji směřuje kupředu průběh práce s každým novým klientem. Za největší klad tohoto povolání považuje práci s lidmi. Dále se shoduje s respondentkou č. 1 vkladu různorodosti práce a uvádí další klad, a to pomoc klientům posunout se a pomoci jim v jejich situaci. Dále uvádí tyto klady: zajímavost práce, další vzdělávání, „*A pro mě takový dobrý pocit z toho, že ta práce má smysl.*“ V jejím povolání ji podporuje maminka, která má pro ni pochopení. Na práci sociálního pracovníka ji nejvíce motivuje různorodost práce, možnost realizace a dobrý kolektiv spolupracovníků.

Respondentku č. 3 při výkonu povolání sociálního pracovníka směřuje kupředu potřeba pomáhat druhým, práce s lidmi a taky to, že „*vidím pokroky u klientů, že se něco podaří, tak to je novým impulsem, abych šla dopředu v té práci.*“ Jako hlavní klady tohoto povolání uvádí: celkovou komunikaci a vztahy jak mezi klienty, tak i spolupracovníky, shoduje se s respondentkou č. 1, 2 v různorodosti práce a posunu u klientů s respondentkou č. 2. Zdůrazňuje nejen posun klientů, ale i svůj osobní a profesní rozvoj. „*Osobní růst takový, že nejenom to, že vidím růst u klientů, když se něco podaří ale, že i já sama můžu neustále zdokonalovat sebe jak profesně, tak lidsky.*“ V jejím povolání ji motivuje rodina, jelikož jí dokáže naslouchat a slovně ji podpořit. Na práci sociálního pracovníka ji nejvíce motivuje: odborný a osobní růst, kontakt s lidmi, přínos nových poznatků a shoduje se s respondentkou č. 2 v různorodosti práce.

Respondentku č. 4 při výkonu sociálního pracovníka směřuje kupředu další rozvoj v její pracovní činnosti: „*Pořád hledat nové cesty, nezůstávat v těch starých kolejích, nedělat to pořád stejně, ale hledat pořád způsoby, jak tu práci změnit, zlepšit, nechat se inspirovat někde jinde. To je asi ten hlavní směr.*“ Klady povolání vidí především v pocitu naplnění, když vidí nějaký výsledek, kterého s klientem společně dosáhli. A shoduje se s respondentkou č. 1 v možnosti realizace. V tomto povolání ji její blízcí nijak nemotivují a shoduje se s respondentkou č. 1, že na práci sociálního pracovníka ji nejvíce motivuje možnost pomoci klientům zlepšit jim život.

Respondentka č. 5 se shoduje s respondentkou č. 2, že při výkonu sociálního pracovníka ji směřuje kupředu samotná práce a říká: „*Člověk se musí pořád vyvíjet, hm, někdy je to trošku obtížnější, když je třeba náročný klient nebo se nedaří, ale jako vždycky to v něco vyústí a myslím si, že je důležité mít před sebou nějakou cestu.*“ V rozvoji v práci se shoduje s respondentkou č. 4, dále uvádí pomoc klientům, kdy se shoduje s respondentkou č. 3.

Za největší klady tohoto povolání považuje pomoc druhým, kdy se shoduje s respondentkou č. 2 a 3. Za další klad považuje, že ji klienti ukáží svůj svět, a tak se vzájemně učí a nakonec uvádí jako klad nestresující práci. K práci sociálního pracovníka ji blízcí nemotivují. Nejvíce ji k práci sociálního pracovníka motivuje pomoc druhým, v čemž se shoduje s respondentkou č. 1 a 4.

Respondentka č. 6 uvádí, že ji při práci směřuje kupředu: *“Tak je to právě to, kdy už pracujeme s tím klientem, a je tam vidět nějaký ten posun, že se něco opravdu podařilo, že klient je z nejhoršího venku.”* Tady se shoduje s respondentkou č. 3 a 5. Dále uvádí situace, které jsou neočekávané, musí na ně reagovat a poradit si, což je pro respondentku další směr kupředu. Musí zdolat překážky při práci s klientem. Za klady svého povolání uvádí dostupnost služeb pro lidi a vykonávání práce, která ji baví a naplňuje. Zde se shoduje s respondentkou č. 2 a 4. Respondentku v jejím povolání rodina podporuje a motivuje jí. Zde se shoduje s respondentkou č. 2, 3. Na práci sociálního pracovníka ji nejvíce motivuje, že může někoho podpořit a pomoci mu. Zde se shoduje s respondentkou č. 1, 4 a 5. Shoduje se s respondentkou č. 3 v přínosu nových poznatků, kdy získané zkušenosti může dále využít při práci.

Kontext: Přínos práce pro sociálního pracovníka

To, co práce sociálním pracovníkům přináší a dává, má vliv na jejich motivaci v práci. Pokud jim práce přináší obohacení a naplňuje je, ovlivňuje pracovníky v pracovní motivaci pozitivním směrem. Proto jsme se zaměřili ve svých rozhovorech na to, co sociální pracovníky obohacuje a naplňuje. Co považují ve svém povolání za úspěch, zda je jejich povolání baví, zda se vyplnilo nějaké očekávání, které od výkonu povolání měli. Zaměřili jsme se také na to, v jaké oblasti se domnívají, že nejsou dostatečně ohodnoceni. Tyto všechny aspekty mají vliv na jejich další motivaci.

Obohacení a naplnění prací:

Respondentku č. 1 obohacuje a naplňuje: každá nová zajímavá informace jak od uživatelů, tak od kolegů, učení se od nich novým věcem, spokojený klient, dobrý kolektiv v práci.

Respondentka č. 2 se shoduje s respondentkou č. 1 v tom, že ji obohacuje každý člověk, se kterým pracuje. Jak klient, tak kolega, každý ji něco nového přinese. Naplňuje jí to, že práce má smysl. V tom, že pozitivně ovlivní klienty, se kterými pracuje.

Respondentku č. 3 naplňuje nejvíc spokojenost lidí okolo ní. Ať už klientů, nebo spolupracovníků a shoduje se s respondentkou č. 1. Obohacená se cítí v kontaktu s lidmi a vidí jejich růst a úspěchy, na kterých dlouho pracují. Zde se shoduje s respondentkou č. 2. Také se shoduje s respondentkou č. 1 a 2 v tom, že ji naplňuje a obohacuje každý nový názor a informace od každého člověka, se kterým pracuje. Naplňují ji lidé, se kterými pracuje, a vidí smysl v tom, že může nahlédnout do jejich života.

Respondentka č. 4 největší naplnění cítí v kontaktu s klienty, když vidí pozitivní výsledek toho, na čem společně pracovali a shoduje se zde s respondentkou č. 2 a 3. Dále ji naplňuje, když se jí podaří změnit názor někoho z veřejnosti na cílovou skupinu, se kterou pracuje.

Respondentka č. 5 se shoduje s respondentkou č. 2, 3 a 4, protože uvádí, že ji nejvíce naplní, když se povede to, o co se s klientem dlouhou dobu vzájemně snaží.

Respondentku č. 6 naplňuje důvěra klientů, když se na ni opakovaně obracejí. Dále ji naplňuje, že práce směrem ke klientům byla smysluplná a vidí jejich posun. V tomto se shoduje s respondentkou č. 2, 3, 4 a 5. Dále ji obohacují nové věci a příběhy, se kterými se ještě nesešla. Zde se shoduje s respondentkou č. 1, 2 a 3.

Co považují za úspěch a co mě na mém povolání nejvíce baví:

Respondentka č. 1 uvádí, že za úspěch v jejím povolání považuje hlavně spokojeného klienta a fungující službu. Na povolání ji nejvíce baví přísun nových informací a různorodé příběhy klientů.

Respondentka č. 2 jako úspěch vnímá to, když klient přestane službu využívat, jelikož ji už nepotřebuje. Taky pokud vidí, že její práce má smysl. Projeví se to tím, že se klient v nějaké oblasti posílí nebo posune. Zde se shoduje s respondentkou č. 1. V práci ji nejvíce baví přímá práce s klientem, kde se realizuje a komunikuje s klienty. A baví jí to v pracovním kolektivu.

Respondentka č. 3 za úspěch ve svém povolání považuje nabytou sebejistotu a nadhled nad určitými věcmi ve své práci. Za úspěch považuje, pokud se klientovi něco podaří zlepšit. Zde se shoduje s respondentkou č. 1 a 2. V práci ji nejvíce baví její osobní a profesní rozvoj.

Respondentka č. 4 se shoduje s respondentkou č. 1, 2 a 3 ve vnímání úspěchu – pokud se zlepší konkrétní situace, ve které se klient nacházel, považuje to za úspěch. V její práci jí nejvíce baví různorodost práce a zlepšování metod práce.

Respondentka č. 5 za úspěch považuje ve svém povolání to, když klientovi dokáže pomoci a shoduje se s respondentkou č. 1, 2, 3 a 4. Na jejím povolání jí baví hlavně práce s lidmi a možnost seberealizace. V možnosti seberealizace se shoduje s respondentkou č. 2.

Respondentka č. 6 považuje v práci za úspěch návštěvnost klientů na programech, které vede. Na její profesi jí baví rozmanitost práce, především příprava různých aktivizačních programů nebo práce v terénu. V rozmanitosti práce se shoduje s respondentkou č. 4.

Naplňená očekávání a ohodnocení:

Respondentce č. 1 se naplňují průběžně všechna očekávání, která od výkonu povolání sociálního pracovníka měla. Uvádí doděláním vysoké školy, řidičského průkazu, cítí u sebe posun po odborné stránce. Zmiňuje, že ve své práci není dostatečně ohodnocena finančně, a také vnímá menší ocenění práce sociálního pracovníka okolím.

Respondentka č. 2 žádná očekávání od výkonu povolání neměla. Vždy čekala, co jí práce přinese, a na to reagovala. Shoduje se s respondentkou č. 1, že není dost ohodnocená ve finanční oblasti.

Respondentce č. 3 se očekávání, které od výkonu povolání sociálního pracovníka měla, naplnilo. Jedná se o: spokojenost s prací, podporu spolupracovníků a také to, že může být součástí života klientů. Domnívá se, že není dostatečně ohodnocená v oblasti vztahů mezi pracovníky. Vnímá, že jsou ve své práci více ohodnoceni ti, kteří o věcech mluví nahlas a ozývají se.

Respondentka č. 4 uvádí následující splněná očekávání: práce s lidmi, setkávání s lidmi, seznámení s novými lidmi. Shoduje se s respondentkou č. 1 v malém ohodnocení sociálního pracovníka společností.

Respondentka č. 5 jako splněné očekávání, které od výkonu povolání měla, uvádí pomoc lidem. Nad očekávání je to, že jí práce nestresuje a v práci pociťuje velkou volnost. V práci se cítí dostatečně ohodnocená.

Respondentka č. 6 také uvádí, že se splnilo očekávání, které od výkonu sociálního pracovníka měla. Jedná se o očekávání, že bude přínosem pro klienty a dokáže jim pomoci.

V tomto ohledu se shoduje s respondentkou č. 5. Shoduje se s ní taky v tom, že se cítí dostatečně ohodnocená.

Intervenující podmínky: Co mě vedlo k tomu, stát se sociálním pracovníkem

Důvody, které sociální pracovníky vedly k rozhodnutí pracovat v tomto povolání, by je měly nadále motivovat v jejich pracovní činnosti. Jde totiž o aspekty, kvůli nimž se rozhodly práci sociálního pracovníka vykonávat.

Rozhodnutí k práci:

Respondentku č. 1 k rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník vedlo dřívější zaměstnání. Tam pracovala jako pracovník v sociálních službách. Pod vlivem pracovního kolektivu ale pocítila potřebu posunout se dál a doplnit si vysokoškolské vzdělání. Ukončené vzdělání jí umožnilo práci sociálního pracovníka. Vnímala, že to pro ni bude lepší jak po finanční, tak po odborné stránce, protože bude moci více pracovat s klienty. K práci sociálního pracovníka se rozhodla z těchto důvodů: příjemné pracovní prostředí, dobrý pracovní kolektiv a větší pracovní jistoty. Mezi tyto jistoty patří: pravidelný plat, školení, možnost dohodnout se na dovolené, paragrafu a náhradním volnu.

Respondentka č. 2 chtěla vždy pracovat s lidmi, a proto se po gymnáziu hlásila na vysoké školy orientované tímto směrem. Už při výběru oboru Sociální pedagogika vnímala, že by to mohlo být to, čemu by se chtěla věnovat. Když zvažovala budoucí povolání, chtěla pracovat s dětmi. Váhala i mezi učitelkou v mateřské škole nebo učitelkou ve škole. Konečné rozhodnutí pro práci sociálního pracovníka přišlo v aspektu přijetí na vysokou školu a následně ji ovlivnilo studium.

Respondentka č. 3 se shoduje s respondentkou č. 2, že hlavním důvodem k rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník, bylo pracovat s lidmi a pomáhat jim. Všechny vysoké školy, které si vybrala, byly zaměřené na práci s lidmi.

Respondentka č. 4 uvádí, že rozhodnutí pro práci sociálního pracovníka bylo zpočátku náhodou, jelikož hledala práci a přijali ji do sociálních služeb. Bylo to ještě před platností zákona o sociálních službách. Konečné rozhodnutí pro práci sociálního pracovníka u ní nastalo, když zjistila, že jí práce baví.

Respondentka č. 5 ze začátku vůbec nepřemýšlela nad prací sociálního pracovníka. Pracovala v obchodní sféře, ale zjistila, že jí tato práce vůbec neseďí. Proto se rozhodla jít tímto směrem. Po dodělání oboru Andragogiky přešla na obor Sociální pedagogiky. Konečným

impulsem k rozhodnutí pro práci sociálního pracovníka byla potřeba pomáhat lidem. Zde se shoduje s respondentkou č. 2 a 3.

Respondentka č. 6 dříve pracovala v různých profesích, ale práce ji nenaplňovala, tak jako respondentku č. 5. Chtěla pracovat s ohroženými a znevýhodněnými dětmi. Proto se rozhodla doplnit si vzdělání – obor Sociální pedagogika. Hlavní důvody rozhodnutí pro práci sociálního pracovníka byly: být prospěšná a pomáhat druhým, zde se shoduje s respondentkou č. 2, 3 a 5. Chtěla dělat to, co jí bude naplňovat.

Strategie jednání: Co mě motivuje

Na motivaci sociálních pracovníků má vliv i to, zda vidí ve své práci smysl. Dále je motivují cíle, kterých chtějí ve své práci dosáhnout, zajímavost práce a také je mohou ovlivňovat vnější motivátory.

Smysl práce:

Respondentka č. 1 hlavní smysl práce vidí v pomoci druhým. Klientům chce pomoci, aby se posunuli dál nebo se v něčem zlepšili.

Respondentka č. 2 se shoduje s respondentkou č. 1, že hlavní smysl vidí v práci s lidmi, v pomoci jim a přispění k tomu, aby se posunuli.

Respondentka č. 3 jako hlavní smysl své práce zmiňuje: kontakt s lidmi, osobní růst klientů, vnímání toho, když se něco podaří, komunikace jak s klienty tak spolupracovníky, hledání různých možností a přístupů ke klientům.

Respondentka č. 4 hlavní smysl vidí v oblasti práce s klientem, když se podaří změnit klientovi život k lepšímu, pomoci mu. V tom se shoduje s respondentkou č. 1 a 2. Smysl vidí v tom, že ji práce baví a naplňuje.

Respondentka č. 5 hlavní smysl ve své práci vidí v pomoci lidem, shoduje se s respondentkou č. 1, 2 a 4.

Respondentka č. 6 hlavní smysl této práce spatřuje v pomoci a podpoře druhých a shoduje se s respondentkou č. 1, 2, 4 a 5.

Jakého konkrétního cíle chci ve své práci dosáhnout:

Respondentka č. 1 Jejím cílem je následující: poznání problematiky cílové skupiny, další vzdělávání, zdokonalování se v práci, získání více odborných znalostí.

Respondentka č. 2 jako konkrétní cíl, kterého by chtěla ve své práci dosáhnout, uvedla zdokonalení se po odborné stránce, v čemž se shoduje s respondentkou č. 1.

Respondentka č. 3 se shoduje s respondentkou č. 1 a 2, že se chce ve své práci rozvíjet, zdokonalovat se a moudřet.

Respondentka č. 4 uvádí jako konkrétní cíl seznámit veřejnost s cílovou skupinou a změnit pohled na tyto lidi, aby byli přijímáni do společnosti.

Respondentka č. 5 si konkrétní cíle nestanovuje, spíše se raduje z pokroků, které při své práci dělá.

Respondentka č. 6 za hlavní cíl považuje to, aby byla přínosná pro lidi, kteří potřebují pomoc.

Co je na mém povolání zajímavého:

Respondentka č. 1 na povolání sociálního pracovníka spatřuje zajímavé to, že může někomu pomoci, a tak změnit jeho život k lepšímu. Za zajímavé považuje to, že se jí klient dokáže svěřit a sdělit svůj životní příběh.

Respondentka č. 2 považuje za zajímavé to, že pracuje s cílovou skupinou, v níž každý člověk má odlišný životní příběh, a shoduje se s respondentkou č. 1. Dále jsou pro ni zajímavé různé pracovní postupy.

Respondentka č. 3 si cení různorodosti každodenní práce i odlišnosti a originality klientů.

Respondentka č. 4 zmiňuje, že je pro ni zajímavá: práce s lidmi, každý den je jiný, zde se shoduje s respondentkou č. 3. Dále si cení pestrosti práce a možnosti seberealizace.

Respondentka č. 5 na své práci spatřuje zajímavé to, že jí cílová skupina, se kterou pracuje, obohacuje.

Respondentka č. 6 uvádí, že zajímavé jí případnou rozdílné příběhy lidí, kteří se ocitli ve špatné sociální situaci. V tom se shoduje s respondentkou č. 1 a 2. Dále uvádí: různorodost problémů, kde se shoduje s respondentkou č. 3 a 4, předávání zkušeností od spolupracovníků a další vzdělávání.

Ovlivnění vnějšími motivátory:

Respondentka č. 1 na otázku, jak ovlivňují její motivaci vnější motivátory, jako je pochvala, odměna nebo povýšení, sděluje, že pro ni je prvořadá finanční odměna. Slovní pochvalu

má problém přijmout. Povýšením si není jistá, jelikož už to zažila a uvědomuje si velkou zodpovědnost.

Respondentka č. 2 na stejnou otázku odpovídá, že jí nejvíce motivuje slovní pochvala.

Respondentka č. 3 se shoduje s respondentkou č. 2, že jí nejvíce motivuje slovní pochvala.

Respondentka č. 4 uvádí, že je určitě každý vděčný za odměnu nebo pochvalu. Nejvíce jí ale motivuje, pokud se klientovi podařilo nějakým způsobem pomoci.

Respondentka č. 5 se shoduje s respondentkou č. 4, že největší odměnou je pro ni zadosťučinění, pokud se něco při práci s klientem povede a má z toho dobrý pocit.

Respondentka č. 6 se shoduje s respondentkou č. 4 a 5, že největší motivace je v ní samotné. Její vnitřní motivace je pohonem k práci. Přiznává ale, že ji slovní pochvala potěší.

Následky: Jak se změnila má motivace

Zde jsem se zaměřila na to, zda má vliv délka pracovní činnosti na motivaci k práci a na vnímání práce sociálními pracovníky.

Doba činnosti a změna motivace:

Respondentka č. 1 vykonává profesi sociálního pracovníka 10 let. Její motivace k práci se na začátku její činnosti a nyní liší. Na začátku se cítila mezi ostatními méněcenně, ale šlo o její vnitřní pocit – chtěla mít dokončené vzdělání a k dispozici veškeré informace. Nyní je klidnější, má větší jistotu získaných odborných informací, kterých nabyla.

Respondentka č. 2 vykonává profesi sociálního pracovníka 3 roky. Pracovala už během studia, i když nemusela. Dělal to hlavně proto, že ji práce bavila. Nyní pracuje kvůli finančnímu zajištění, ale zároveň chce dělat něco, co má smysl a být užitečná.

Respondentka č. 3 pracuje jako sociální pracovník 18 let. Na začátku její pracovní činnosti byla motivace rozdílná, než je nyní. Na začátku, když začínala pracovat s lidmi, chtěla pro ně udělat první poslední a nehledala další možnosti. Klienty spíše přepečovávala. Změna nastala v profesionalitě. Nyní spíše hledá možnosti jak klienty co nejvíce zaktivizovat, aby byli samostatní. Motivace se tedy změnila nejvíce v přístupu ke klientům v práci.

Respondentka č. 4 povolání sociálního pracovníka vykonává 16 let. Na začátku byla její motivace taková, že se snažila zorientovat a co nejvíce se naučit. Byl to pro ni nový obor. Nyní se zase snaží předat něco mladším nebo novým kolegům. A také více uvažuje o použitých metodách při své práci. Zde se shoduje s respondentkou č. 3.

Respondentka č. 5 pracuje jako sociální pracovník rok a půl. Uvádí, že její motivace se od začátku změnila. Nyní má víc zodpovědnosti, a tak má zvýšenou motivaci k tomu, aby práci odvedla dobře.

Respondentka č. 6 pracuje jako sociální pracovník teprve půl roku. Její motivace se na začátku její pracovní činnosti a nyní zatím neliší. Motivací pro ni je, že se chce v práci zdokonalovat a být v ní užitečná.

Vnímání práce:

Respondentka č. 1 jmenuje cíle, kterých za dobu své činnosti dosáhla: doděláním vzdělání a řídicího průkazu, poznání problematiky různých cílových skupin. Práce sociálního pracovníka ji změnila v tom, že získala sebevědomí například při vyřizování na úřadech a celkově se jí sebevědomí zvýšilo, více si věří. Zasáhly ji různé příběhy klientů a úmrtí. Říká, že se cítí opotřebovaně a po práci už doma nemá takovou trpělivost na ostatní. Nad změnou práce uvažovala, když se ocitla ve špatné sociální službě. Nyní je ale v práci spokojená.

Respondentka č. 2 si stanovila ve své práci cíl, aby ji vykonávala co nejlépe. Práce jí změnila v tom, že se dívá na život z jiného pohledu. Už si uvědomuje to, že ne vždy si člověk dokáže pomoc vlastními silami. O změně povolání přemýšlela ve smyslu práce s jinou cílovou skupinou. Nyní je v práci spokojená.

Respondentka č. 3 jmenuje tyto cíle, kterých za dobu své činnosti dosáhla: nadhled, větší orientace v činnosti, větší radost a jistota při práci, zlepšení komunikačních dovedností, zvýšená empatie a sebevědomí. Práce ji změnila v osobním rozvoji, zlepšení komunikace, zvýšení sebevědomí, zvýšení profesionality. O změně povolání neuvažovala.

Respondentka č. 4 uvádí dosažení těchto cílů: zlepšení služeb, lepší odborná vybavenost. Práce ji změnila ve vnímání sebe sama. Uvědomila si své silné a slabé stránky. O změně povolání uvažovala, ale nikdy žádné povolání nebylo lepší. V práci je spokojená a o změně povolání nyní nemá důvod přemýšlet.

Respondentka č. 5 ve své práci dosáhla následujících cílů: práce s lidmi a spokojenost v práci. Práce ji změnila v poznání, že práce nemusí být stresující. A přesvědčila se o tom, že dokáže někomu pomoc. O změně povolání neuvažovala.

Respondentka č. 6 uvádí, že ve své práci považuje za splněný cíl to, když se klienti posunou. Práce ji změnila v pohledu na cílovou skupinu. O změně povolání neuvažuje.

5.10 Teoretický model

Výsledky tohoto výzkumného šetření odpovídají zkoumané oblasti motivace sociálních pracovníků k výkonu jejich činnosti. Z výpovědí sociálních pracovníků vyplynulo, že se pro své povolání rozhodly hlavně proto, že chtěly pracovat s lidmi a pomáhat jim. Prvotní představy o práci sociálního pracovníka se u nich v mnohém lišily. Proto se také skutečná náplň práce od jejich představ často odlišovala, případně žádné představy o pracovní náplni ani neměly. Z tohoto důvodu můžeme usoudit, že prvotní představy o práci sociálního pracovníka nemají vliv na motivaci k tomuto povolání. Většina dotázaných pracovníků se rozhodla pro své povolání sama. Ať už před nástupem na danou školu nebo až po ní. Samotná škola je v jejich výběru neovlivnila. Můžeme tedy říci, že ani škola nemá příliš vliv na motivaci sociálních pracovníků k této práci. Po nástupu do práce se na motivaci pracovníků podílí hlavně to, zda vidí ve své práci nějaký smysl, případně za sebou vidí dobře odvedenou práci. Všechny dotázané sociální pracovníce si myslí, že pracovat v tomto povolání rozhodně smysl má. Za hlavní smysl považují pomoc a podporu druhým. Smysl vidí také v samotné práci s lidmi a komunikaci s nimi. Na motivaci sociálních pracovníků mají také vliv jejich vlastní určené cíle, především snaha se neustále ve své práci rozvíjet a zdokonalovat, a to hlavně po odborné stránce. Nejvyšším cílem pracovníků je tedy stát se ve své práci co nejlepším a nejpřínosnějším pro lidi, se kterými pracují. Za nejzajímavější na své práci považují její různorodost a také to, že mohou vyslechnout všemožné životní příběhy svých klientů. Tyto příběhy je mohou v jejich pracovním, ale i osobním životě obohatit. Pro sociální pracovníky je nejpřínosnějším způsobem ocenění slovní pochvala. Tento způsob ocenění jim, kromě potěšení z dobře odvedené práce, přináší určitou zpětnou vazbu, že svou práci odvádí dobře a mohou v ní stejným způsobem pokračovat. Největší motivací k pracovní činnosti je pro ně ale jejich vlastní vnitřní motivace, která vychází z nich samotných. Sociální pracovníci uvedli, že nejvíce je v jejich práci směruje kupředu kladný výsledek práce s jejich klienty. Především to, že klientovi dokázali pomoci a on ve svém životě udělal určitý krok vpřed, případně se podařilo odstranit nějaký jeho problém. Kupředu je žene také jejich vlastní rozvoj. Během výkonu své profese vidí pracovníci klady v různorodosti práce, v pomoci klientům, v naplnění z práce samotné a také v možnosti se ve své práci realizovat. Na motivaci sociálních pracovníků jejich rodina nemá jednoznačný vliv, jelikož i pracovníci, které rodina v jejich pracovní činnosti nepodporuje, jsou pro svou profesi dostatečně motivováni. Celkově sociální pracovníky na jejich profesi nejvíce motivuje pomoc klientům. Také různorodost práce a přínos nových poznat-

ků má na jejich pracovní motivaci velký vliv. Pracovníci se cítí svou prací nejvíce obohaceni, pokud se za jejich odvedenou práci s klienty dostaví pozitivní výsledky. Také se cítí obohaceni každou novou zajímavou informací. Úspěchy při jejich pracovní činnosti mají vliv na jejich motivaci v pracovní činnosti. Za největší pracovní úspěch považují, že svému klientovi nějakým způsobem pomohou. Pracovníky během jejich činnosti baví rozdílné věci a neshodují se. Není možné určit jednu činnost, která by je více bavila a měla tedy jednoznačný vliv na jejich motivaci k práci. Ani ve svých naplněných očekáváních se pracovníci většinou neshodují, až na jednu výjimku, kterou je pomoc jiným lidem. Oblasti, v kterých jsou sociální pracovníci nespokojeni, se poměrně různí. Někteří jsou celkově ve svém povolání spokojeni, jiní jsou zase nespokojeni po stránce finanční, popřípadě v malém ocenění svého povolání od okolí. Není možné tedy jednoznačným způsobem určit oblasti, které by bylo potřeba pro větší spokojenost pracovníků zlepšit, ale je potřeba ke každému pracovníkovi přistupovat individuálně. Motivace k výkonu povolání sociálního pracovníka se v průběhu doby výkonu činnosti jednoznačně mění. Délka výkonu zaměstnání má tedy vliv na jejich motivaci, i když ne v negativním smyslu. Za dobu své činnosti si pracovníci plní různé pracovní cíle. Z dostupných dat není možné určit všeobecný cíl, který má největší vliv na motivaci. Každého sociálního pracovníka tato profese za dobu jeho pracovní činnosti určitým způsobem změnila. Ani po dlouhé době výkonu této profese nechtějí sociální pracovníci svou profesi měnit.



Obr. 2 – Schéma teoretického modelu

5.11 Doporučení pro praxi

Přínos této práce a uskutečněného výzkumu spatřujeme hlavně v informační stránce o profesi sociálního pracovníka. Tyto informace mohou být přínosné nejen pro stávající sociální pracovníky, ale také i pro ty nadcházející, jelikož řada studentů se po dokončení studia pro tuto práci rozhodne. Touto prací se tedy potenciální sociální pracovníci mohou nechat inspirovat a dozvědět se informace o tom, co vykonávaná práce sociálním pracovníkům přináší, jaké měli hlavní důvody k rozhodnutí pracovat v této sféře a proč se nakonec pro

tuto profesi rozhodli. Zda je jejich práce naplňuje, baví, v čem je zajímavá, jak je tato práce ovlivnila a co je motivuje k výkonu tohoto povolání. Z těchto informací mohou získat určitý náhled na tuto práci a utvrdit se, zda je tato profese pro ně vhodná nebo ne. Z rozhovorů s respondentkami vyplynulo, že tři z nich dříve pracovali úplně v jiném oboru, ale práce je nenaplňovala. Následně se rozhodly k odbornému vzdělání a k profesi sociálního pracovníka. Proto tato práce může inspirovat i ty, kteří pracují úplně v jiném odvětví, ale nejsou v práci spokojení. Z této práce mohou základní informace o výkonu sociálního pracovníka načerpat.

Tato práce by mohla být užitečná i pro vedoucí pracovníky různých organizací sociálních služeb. Z této práce mohou zjistit, co sociální pracovníky k výkonu své profese motivuje a naopak, co pro ně tak důležité není.

ZÁVĚR

V diplomové práci jsme se zaměřili na téma, jaká je motivace sociálních pracovníků k výkonu jejich profese. Hlavním výzkumným cílem v praktické části diplomové práce bylo zjistit, jaké jsou hlavní motivační faktory pro výkon profese sociálního pracovníka.

Na tuto problematiku jsme se zaměřili, jelikož se domníváme, že v poslední době narůstá potřeba dalších sociálních pracovníků. Tato práce může přinést informace nejen stávajícím, ale hlavně budoucím sociálním pracovníkům. Touto prací se mohou inspirovat k výkonu činnosti v sociální sféře. Práce slouží i jako zpětná vazba vedoucím pracovníkům různých sociálních služeb. Dozví se zde, jaké jsou hlavní motivace sociálních pracovníků, co je k výkonu motivuje a co naopak ne.

Výzkum v praktické části jsme uskutečnili za pomoci kvalitativního šetření. V praktické části byl výzkum realizován za pomoci polostrukturovaného rozhovoru s respondenty. Respondenty jsme vybírali za pomoci metody záměrného výběru. Tímto záměrným výběrem bylo vybráno 6 sociálních pracovníků, kteří splňovali následující kritéria: práce v sociálních službách na pozici sociálního pracovníka, vykonávání činnosti sociálního pracovníka ve Zlínském kraji, ochota sociálních pracovníků se do výzkumu zapojit.

Z uskutečněného výzkumu vyplynulo, že prvotním důvodem pro rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník byla potřeba pracovat s lidmi a pomáhat jim. Mezi další uváděné důvody k tomuto rozhodnutí patří: příjemné pracovní prostředí, dobrý pracovní kolektiv, pracovní jistoty a záliba v této pracovní činnosti. Představy o skutečné náplni práce se u dvou respondentek splnily. Ostatní respondentky buď žádnou představu neměly, nebo měly představu odlišnou od skutečné náplně práce. Všechny pracovnice jsou nyní v práci spokojeny. Ze získaných dat vyplývá, že se respondentky pro své povolání rozhodly samy.

Hlavní smysl tohoto povolání dotázané vidí v pomoci druhým a v jejich podpoře. Dalším důležitým aspektem je práce s lidmi a komunikace jak s klienty, tak i se spolupracovníky. Na motivaci sociálních pracovníků má vliv i to, jaké si určí cíle ve své pracovní činnosti. Nejčastěji opakovaný cíl pracovníků je zdokonalovat se ve své práci a dál se rozvíjet po odborné stránce. Některé dotázané uvedly, že by chtěly být přínosem pro lidi, kteří jejich pomoc potřebují. Také by chtěly změnit názor ostatních na cílovou skupinu. Na motivaci k výkonu tohoto povolání má vliv zajímavost práce. Pokud je práce pro sociální pracovníky zajímavá, má to vliv na jejich motivaci k pracovní činnosti. Práce je pro ně zajímavá, protože je různorodá a mají možnost se dozvědět různé životní příběhy klientů. Me-

zi dalšími uváděnými důvody je možnost pomáhat klientům změnit život k lepšímu, pestrost pracovních postupů, možnost seberealizace, obohacení se cílovou skupinou, získávání zkušeností od spolupracovníků a možnost dalšího vzdělávání. Ze získaných dat také vyplývá, že je pro pracovníky z vnějších motivátorů nejpříjemnější slovní pochvala. Ta je utvrdí, že práci vykonávají správně. Nejvyšší motivací k práci je jejich samotná vnitřní motivace. Jen pro jednu pracovníci je nejvyšší motivací finanční odměna. Dotázané sociální pracovníce směřuje v práci kupředu možnost klientovi pomoci. Dopředu je žene taky jejich rozvoj v pracovní činnosti. Zmínily také finanční odměnu, dobře odvedenou práci, spokojenost v práci, každého nového klienta, průběh práce s každým klientem a práci s lidmi. Dotázané pracovníce se při uvádění kladů nejčastěji shodly v tom, že kladem je různorodost jejich práce, možnost pomoci klientům, naplnění z práce samotné a možnosti realizovat se. K dalším uvedeným kladům patřila zajímavost práce, možnost dalšího vzdělávání, komunikace a vztahy jak s klienty, tak se spolupracovníky, málo stresující práce a poznání životních příběhů jiných. Polovinu dotázaných pracovníků rodina v jejich práci nějakým způsobem motivuje, druhou polovinu rodina nijak nemotivuje. Na práci sociálního pracovníka nejvíce dotázané motivuje samotná pomoc klientům. Shodují se také v různorodosti práce a v přínosu nových poznatků. Další zmíněné oblasti jsou finanční ohodnocení, dobrý kolektiv, možnost realizace, odborný a osobní růst, kontakt s lidmi.

Práce respondentkám přináší obohacení v tom, že vidí pozitivní výsledky své práce s klienty a v každé nové zajímavé informaci. Cítí se obohaceny také spokojeností klientů, dobrým kolektivem, tím, že nahlíží do životů druhých, změnou názoru veřejnosti na jejich cílovou skupinu a důvěrou klientů. Největší úspěchem v práci je pro dotázané to, když dokážou pomoci svému klientovi. Mezi další uvedené úspěchy patří nabytí sebejistoty a nadhledu při práci, úspěch programů, jež pracovník vede. Na svém povolání sociální pracovníky nejvíce baví přísun nových informací, různorodé příběhy, přímá práce s klientem, pracovní kolektiv, osobní a profesní rozvoj, zlepšování metod práce, možnost realizace a rozmanitost práce. Dotázané se většinou neshodují v naplněném očekávání, které od výkonu tohoto povolání měly. Očekávání, ve kterém se nejčastěji shodly, byla pomoc lidem. Další naplněné očekávání, které bylo uváděno: dokončení vysoké školy a řidičského průkazu, spokojenost s prací, podpora spolupracovníků, součást života klientů, práce s lidmi, seznámení se s novými lidmi. Pouze jedna z dotazovaných žádá očekávání od tohoto povolání neměla. Ohledně spokojenosti s ohodnocením se názory respondentek hodně lišily.

Některé z nich jsou se svým ohodnocením spokojené, další uvádějí nespokojenost po stránce finanční. Jiné by ocenily větší ocenění svého povolání od okolí.

U všech pracovníků, až na jednu, se motivace k práci během jejich činnosti změnila. První respondentka byla na začátku méně sebejistá, pocítovala potřebu dokončit vzdělání a mít větší odborný přehled. Nyní je sebejistější a vnímá, že si rozšířila své odborné vědomosti. Druhá respondentka pracovala jako sociální pracovník už při studiu. Práci vykonávala, protože ji bavila. Nyní je její motivace také finanční a zároveň se chce cítit prospěšná a dělat to, co má smysl. Třetí respondentka na začátku své pracovní činnosti klienty spíše opečovávala. Nyní cítí změnu ve své profesionalitě a přístupu ke svým klientům. Nejdříve se je snaží zaktivizovat, aby byli více samostatní. Respondentka č. 4 se na začátku své činnosti snažila zorientovat v problematice a získat co nejvíce nových informací. Nyní se snaží pomoci a poradit méně zkušeným kolegům a předat jim informace. Nyní také více uvažuje o použitých metodách při své práci s klienty. Respondentka č. 5 na začátku své pracovní činnosti necítila takovou zodpovědnost při své práci jako nyní, když má více povinností. Nyní má zvýšenou motivaci k práci, za kterou je zodpovědná. Chce ji odvést co nejlépe. Respondentka č. 6 uvádí, že se její motivace neliší. Pracuje jako sociální pracovník krátce. Za dobu své činnosti si respondentky splnily následující cíle: dokončení vzdělání a řídicího průkazu, poznání problematiky různých cílových skupin, dobře odváděnou práci, větší nadhled a orientaci ve své činnosti, větší radost a jistotu při práci, zlepšení komunikačních dovedností, zvýšenou empatii a sebevědomí, zlepšení služeb, lepší odbornou vybavenost, práci s lidmi, spokojenost v práci a posun klientů. Sociální pracovníce uváděly, že je práce změnila v tom, že mají zvýšené sebevědomí, menší trpělivost mimo práci, změněný pohled na život, zlepšenou komunikaci, zvýšenou profesionalitu, lepší povědomí o svých slabých a silných stránkách, změněný pohled na cílovou skupinu a možnost vykonávat práci, která je nestresuje. Změnu povolání žádná z dotazovaných nyní nezvažuje, ale některé dotázané uvedly, že během výkonu své činnosti chtěly změnit povolání. Ale bylo to jen v rámci stejného oboru.

Doufáme, že tato diplomová práce bude mít informační přínos pro budoucí sociální pracovníky a inspiruje je k výkonu tohoto povolání. Také doufáme, že by výsledky v této práci mohly sloužit jako zpětná vazba vedoucím pracovníkům v sociálních službách.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ADAIR, John Eric. Efektivní motivace. Praha: Alfa Publishing, 2004. Management (Alfa Publishing). ISBN 80-86851-00-1.
- [2] ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy: 13. vydání. Přeložil Martin ŠIKÝŘ. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5258-7.
- [3] BEDRNOVÁ, Eva, Ivan NOVÝ a Eva JAROŠOVÁ. Manažerská psychologie a sociologie. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-239-0.
- [4] BĚLOHLÁVEK, František. 15 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat. Praha: Grada, 2010. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-3001-1.
- [5] BLAŽEK, Ladislav. *Management: organizování, rozhodování, ovlivňování*. Praha: Grada, 2011. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3275-6.
- [6] CEJTHAMR, Václav a Jiří DĚDINA. *Management a organizační chování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, c2010. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3348-7.
- [7] CLEGG, Brian. Motivace. Brno: CP Books, 2005. V kostce (CP Books). ISBN 80-251-0550-4.
- [8] ČASTORÁL, Zdeněk. Management lidského faktoru: management lidských zdrojů, management lidského kapitálu, personální management. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2013. ISBN 978-80-7452-038-9.
- [9] DRAPELA, Victor J. Přehled teorií osobnosti. 6. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0040-6.
- [10] DVOŘÁKOVÁ, Zuzana. Management lidských zdrojů. Praha: C.H. Beck, 2007. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7179-893-4.
- [11] ELICHOVÁ, Markéta. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- [12] EVANGELU, Jaroslava Ester. Rozvoj a motivace zaměstnanců v malé a střední firmě. Ostrava: Key Publishing, 2013. Monografie (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-198-6.
- [13] GULOVÁ, Lenka. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

- [14] HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- [15] HAVRDOVÁ, Zuzana. Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu. Praha: FHS UK, 2011. ISBN 978-80-87398-15-9.
- [16] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-x.
- [17] HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- [18] KACHAŇÁKOVÁ, Anna, Oľga NACHTMANNOVÁ a Zuzana JONIAKOVÁ. Personálny manažment. Bratislava: Iura Edition, 2008. ISBN 978-80-8078-192-7.
- [19] KOCIANOVÁ, Renata. Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2497-3.
- [20] KOHOUTEK, Rudolf. Základy psychologie osobnosti. Brno: CERM, 2000. ISBN 80-7204-156-8.
- [21] KOLMAN, Luděk. Motivace, produktivita a způsob života. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-892-5.
- [22] KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. Sociální služby a příspěvek na péči: komentář, právní předpisy. Olomouc: ANAG, 2007. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-748-5.
- [23] MALÍK HOLASOVÁ, Věra. Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
- [24] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [25] MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.
- [26] MLČÁK, Zdeněk, ed. Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-129-3.
- [27] MĚRTLOVÁ, Libuše. Řízení lidských zdrojů a lidského kapitálu firmy. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014. ISBN 978-80-7204-907-3.

- [28] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Manažerská psychologie*. 3., přepracované vydání. Praha: Grada, 2015. Manažer. ISBN 978-80-247-4221-2.
- [29] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
- [30] MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3323-1.
- [31] NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3. přeprac. vyd. V Praze: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6.
- [32] NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0577-x.
- [33] NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- [34] NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-197-5.
- [35] NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2003. ISBN 80-7083-687-3.
- [36] PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Management (Grada). ISBN 978-80-247-3809-3.
- [37] PILÁT, Miroslav. *Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0932-4.
- [38] PLAMÍNEK, Jiří. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. Praha: Grada, 2007. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-1991-7.
- [39] PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada, 2012. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3470-5.
- [40] SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 80-735-7316-4.
- [41] STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.

- [42] ŠIKÝŘ, Martin. Personalistika pro manažery a personalisty. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2016. Manažer. ISBN 978-80-247-5870-1.
- [43] ŠIMO, Dušan a Ladislav MURA. *Manažment organizací*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-8168-242-1.
- [44] ŠRAJER, Jindřich a Libor MUSIL, ed. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Libor Musil v nakl. Albert, 2008. ISBN 978-80-7326-145-0.
- [45] ŠTIKAR, Jiří. Psychologie ve světě práce. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.
- [46] ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [47] URBAN, Jan. Řízení lidí v organizaci: personální rozměr managementu. Praha: ASPI, 2003. ISBN 80-86395-46-4.
- [48] VEBER, Jaromír. Management: základy, prosperita, globalizace. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-7261-029-5.
- [49] VODÁČEK, Leo a Olga VODÁČKOVÁ. Moderní management v teorii a praxi. 2., rozš. vyd. Praha: Management Press, 2009. ISBN 978-80-7261-197-3.
- [50] VRTIŠKOVÁ, Marie. Teorie a metody sociální práce. Brno: Tribun EU, 2009. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-877-6.
- [51] URBAN, Jan. Psychologie řízení a vedení. Praha: Ústav práva a právní vědy, 2017. Management (Ústav práva a právní vědy). ISBN 978-80-87974-15-5.
- [52] WROBLOWSKÁ, Zuzana. Lidské zdroje v produktovém managementu: (jak oslovit a vybrat ty nejlepší). Praha: Professional Publishing, 2016. ISBN 978-80-7431-162-8.

Internetové zdroje:

- [53] ŠVERĚPA, J. (2005). Sociální revue: Definice sociální práce [online]. 2005 [cit. 2017-01-07]. Dostupný z WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>>.
- [54] Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách [cit. 2017-11-15]. Dostupný z WWW: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1_10_2017.pdf>.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 – Centrální kategorie	80
Obr. 2 – Schéma teoretického modelu	95

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 – Kategorie zařazené do paradigmatického modelu.....	78
---	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Rozhovor s respondentkou č. 1

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR S RESPONDENTKOU Č. 1

Tento rozhovor je anonymní. Slouží k výzkumu k mé diplomové práci. Tento rozhovor se bude nahrávat, souhlasíte s tím?

Ano, souhlasím.

Dobře, tak přistoupíme k první otázce rozhovoru.

Co vás vedlo k rozhodnutí pracovat jako sociální pracovník?

Tak já jsem hledala zhruba tak před deseti lety práci a byla zrovna volná práce v sociální službě Samarytán v Otrokovicích a měla jsem jen střední školu, tak jsem tam nastoupila jako pracovník v sociálních službách a potom vlastně můj vedoucí a vlastně celý ten kolektiv, jakože jsem cítila potřebu, když si udělám tu vysokou školu.

Hm, dobře. Takže jste si udělala vysokou školu a v čem to pro vás bylo lepší?

Samozřejmě za prvé finančně, za druhé to bylo lepší v tom, že člověk mohl víc pracovat s těma uživateli, že měl širší pole působnosti. Po té odborné stránce.

Hm, dobře. Takže můžeme přistoupit k další otázce, pokud už mi k této dál nemáte co říct.

Nemám.

Pokud byly zvažovány i jiné možnosti výběru povolání, proč jste se nakonec rozhodla pro práci sociálního pracovníka?

Protože mě to tam přijde nejvíc příjemné, dobrý kolektiv většinou bývá a taky větší jistoty. A také i prostředí, že tam není taková ta dravost a komerce.

Hm a v čem konkrétně jsou ty jistoty?

No, pravidelný plat, je tady to školení vlastně. Myslím, že se tady ti pracovníci tak nezneužívají jak v komerční sféře. Že se tady dá dohodnout na té dovolené, paragrafu s malými dětmi, náhradní volno. Takové věci prostě takové bezpečnější prostředí pro mě jako pro matku s dětmi, proto mi to tak přišlo lepší i z tohoto pohledu.

Hm. Dobře, ano, děkuji, tak pokud je to všechno, tak můžeme přistoupit na další otázku.

Ano, je.

Dobře, takže třetí otázka zní.

V čem se liší vaše prvotní představy se skutečnou náplní práce?

Já si myslím, že neliší. Myslím si, že jsou totožné.

Dobře přejdeme k další otázce.

Kdy jste věděla, že chcete pracovat jako sociální pracovník?

Poté, co jsem byla pár měsíců, jakože v těch sociálních službách, tak jsem si ujasnila, že bude dobré si dodělat tu školu a potom pracovat jako sociální pracovník.

Hm, dobře.

Pokud vás k výběru tohoto povolání nějakým způsobem motivovala škola, tak jakým způsobem to bylo?

Ne, já už jsem vlastně povolání svým způsobem měla, jo, že už jsem byla v těch sociálních službách.

Dobře, děkuji. Další otázka je následující.

Jaký hlavní smysl spatřujete ve své práci?

Mně se líbí pomáhat lidem. Jako někam je třeba posunout k něčemu lepšímu nebo je prostě nechat na stejné úrovni, aby nedošlo k nějakému propadu. To myslím tak, že buď se zájemce, který využívá službu, posune dál nebo alespoň zůstane na té úrovni, jak přišel.

Hm. Dobře, půjdeme k další otázce.

Jaký máte konkrétní cíl, kterého byste chtěla ve své práci dosáhnout?

Já konkrétní cíl nemám. (Odmlka) Já jako občas polemizuju, že bych chtěla být na nějaké vedoucí pozici, ale jelikož jsem tu zkušenost už měla, tak si myslím, že to pro mě není dobré, ale pořád je to takové, že by přece jo.

Hm, tady je ta otázka spíše myšlená i při té práci tady, jaký máte cíl?

Tady bych se chtěla naučit jakoby a víc poznat problematiku této cílové skupiny. To jako určitě se vzdělávat, zdokonalovat se a být větší odborník. Jelikož s touto cílovou skupinou nemám až takové zkušenosti, tak bych se chtěla víc, jakoby zaměřit ještě víc na ty odborné znalosti.

Dobře. Další otázka.

Co spatřujete na vašem povolání zajímavého?

Pro mě je strašně někdy zajímavé, že u těch klientů, uživatelů to, že vlastně člověk, hm, má tu moc, nevím, jak to říct dobře. Nemyslím vlastně, že moc ale ta možnost opravdu jim změnit ten život k lepšímu.

Hm.

Jako to mě přijde hodně zajímavé jako, že můžete nějakou radou nebo informací, kterou vy běžně máte, používáte, těžíte z toho a ostatní to třeba neví a ukázat jim, jak na to. To je hodně zajímavé, že třeba po tom, když někomu řeknete, že je například příspěvek na péči, díky tomu budete mít to a to a ten člověk to třeba neví, nemám s tím žádné zkušenosti, že mu poskytneme tím jakoby takovou tu pomoc k dobrému.

Hm, hm, tak to je super. Je ještě něco, co byste na svém povolání spatřovala zajímavého?

V ní je hodně zajímavého, úsměv.

Můžete ještě klidně jmenovat.

Někdy mě přijde hrozně zajímavé a fascinující to, že jsou schopni klienti dát jakoby na plac ten svůj život a svěřit se jo, že já bych třeba nebyla schopná takhle sdílet některé svoje věci, jak oni to třeba sdílí, to je fascinující. Ale člověk s tím musí umět zacházet, aby pak nějak zbytečně se klient neotevřel a neříkal informace, které nejsou tak důležité, ale oni mají potřebu to sdělit, takže to je taky hodně takové citlivé, zvláštní.

Hm, hm. Dobře děkuji.

Jak moc ovlivňují vaši motivaci vnější motivátory jako pochvala, odměna nebo povýšení?

Pro mě ta finanční jakoby odměna je na prvním místě a co se týče té pochvaly jakoby slovní, tak to mi dělá problém přijmout, teda jakože není mi v tom moc příjemně, že mi stačí, když se mi přidá něco na platě a co se týče toho povýšení, jak říkám, to už nevím. Protože jsem si to zažila, tak vím, že je to hodně zodpovědné jako nevím.

Takže žene vás to dopředu nějaká ta odměna?

Ne, já se snažím pracovat jakoby na plný výkon pořád. Jo, ale je to pro mě příjemné, když si jakože nadřizený všimne, jakože ano, dobře pracuje, tak se dá nějaká ta odměna, je to pro mě opravdu velice příjemné.

Hm, hm, takže to ocenění vaší práce.

Ano.

Dobře, takže další otázka je.

Co vás při výkonu povolání sociálního pracovníka směřuje kupředu?

Dlouhá odmlka. No tak, abych dobře odváděla tu svou práci.

Hm a co vás motivuje vlastně k tomu, abyste směřovala kupředu? Pro vás je to teda ten pocit, abyste.....

No, takhle mně se v sociální sféře opravdu líbí, ráda k ní sahám, ráda v ní pracuji a motivuje mě to, že tady chci zůstat jako v sociální sféře a můžu říct, že jako úplně moje naprostá motivace je to, že prostě, že mám čím ty šeky platit, taková ta zodpovědnost za rodinu a děti. Toto je pro mě ta motivace, abych vlastně já sama nikdy nespadla právě do sociálního systému jako uživatel nebo klient. To je pro mě taková motivace.

Hm, dobře. Můžu položit další otázku?

Ano, můžete.

Jaké jsou podle vás největší klady tohoto povolání?

Myslím si, že když je dobře nastavená služba, že se člověk může opravdu realizovat jo, když se dostane do dobré služby a má třeba i nějaké si myslím nápady, jo a je to o tom, že můžete pořád něco vymýšlet.

Hm, dobře.

A taková ta samostatnost, že si sama něco namyslím, vymyslím, a když je to dobrý nápad, tak Vám to schválí, že to není taková ta monotónní práce.

A ještě něco dalšího vás napadá?

Já si myslím, že je to tak plus mínus všechno.

Hm, dobře.

Jakým způsobem vás v tomto povolání motivují vaši blízcí?

(Odmlka) Mě nemotivují, mě doma nadávají za to, že jsem na klienty hodnější než na ně, smích, že jako by bylo dobré, kdybych si doma chovala stejně jak v práci. Ale to už je taková ta profesní taková ta, že už člověk v práci vydá všechno to dobré, v uvozovkách, a člověk už chce mít doma svůj klid a už není tak tolerantní a chápající, ale jako kolikrát si doma říkám, že bych měla být hodnější, jak tady v práci. Ne, doma mě nemotivují.

A ani okolí, vaši blízcí?

Ne, to je prostě povolání, práce. Já to ale ani s nikým nesdílím, jo, že já jsem spíš introvert, jo, takže nesdílím takové věci.

Hm, dobře.

Co vás nejvíce motivuje na práci sociálního pracovníka?

Pro mě je to finanční ohodnocení, vlastně jo, pak když jsou tam ty změny u těch klientů, uživatelů, že je můžu vlastně nějak posunout a nějak je kladně ovlivnit.

Hm, Hm.

To jsou ty moje motivátory jako moje finanční, a to že vlastně jim můžu nějak zlepšit život, že mám tu moc.

Hm, dobře děkuji, takže to jsou pro vás ty hlavní motivátory.

Hm, ano jsou.

Hm, dobře, takže přistoupíme dál.

Jakým způsobem se cítíte být vaší prací obohaceni nebo naplněni?

Pro mě jako když jsem změnila poslední dobou ty cílové skupiny, takže to, že se dozvím něco nového, že mě zajímají ty informace, když tady například uživatel dává nějakou tu prezentaci, si cením každé informace zajímavé a nové, to je jakoby pro mě hodně příjemné, jako když se něco nového můžu naučit, ať je to třeba pozitivní nebo negativní, mě jakákoliv změna, zajímavá informace, ať je to od kolegů nebo od uživatelů, že se taky dá dozvědět něco takového.

Hm, hm a je ještě něco dalšího, co vás naplňuje v práci?

Uspokojený uživatel určitě. A také pracovní kolektiv, jakože je dobré, když je kolektiv na pohodu, když jsou dobré vztahy a přátelské na tom pracovišti. To je pro mě hrozně důležité.

Hm, hm. Dobře. Přistoupíme k další otázce?

Ano.

Co považujete ve svém povolání za úspěch?

Spokojeného klienta a dobře fungující službu. To si myslím jde ruku v ruce.

Hm, hm, dobře.

A co vás na vašem povolání nejvíc baví?

Ty proměnné. Jako proměnná života toho uživatele plus ty informace nové.

Hm a je ještě něco, co vás baví?

Je to i přímá práce s uživateli, jakože nějaké tvoření, jakoby i ta přímá práce přímo třeba vykládat si s nimi. Jakože to mě baví.

Hm, super, dobře, půjdeme k další otázce.

Jaké očekávání, které jste od výkonu tohoto povolání měla, se naplnilo?

(Odmlka) Já si myslím, že průběžně se naplňují všechny ty moje očekávání, jakože jako vidím, že v té sociální sféře když jsem začínala, tak jsem byla pracovník v sociálních službách a během toho jsem si dodělala tu vysokou školu, dodělala jsem si řidičák, jakože mě to posunulo, si myslím, že to je to dobře nastavené. Že když je dobře nastavená služba, dá obrovský prostor pro rozvoj těch pracovníků. Jo, takže tyto očekávání se u mě naplnily hodně, jo. Jako, že mi to i dalo po té odborné stránce jako jo.

Hm, hm, ještě něco máte k této otázce?

Ne, nemám.

Tak půjdeme k další.

V jaké oblasti si myslíte, že nejste dostatečně ohodnocená?

Samozřejmě ve finanční si myslím. Myslím si, že nějaké chybí hodně, prostě stravenky jsou jenom někdy v některých službách, že si myslím, že i nějaké úlevy daňové bychom mohli mít, nějaké bonusy ve formě, já nevím, hm i klidně třeba nějaké sportovní vyžití, nějaké masáže. Myslím si, že, co se dotýká třeba důchodů, tak nám vůbec nikdo nepřispívá od zaměstnavatele. Tohle se tak moc neřeší, že ale to je spjitost s tou finanční nejistotou sociálních služeb, jo.

Hm, hm.

To si myslím, že je špatný, oproti těm společnostem jsme biti na tom opravdu hodně, že se po nás toho hodně chce, hodně se po nás požaduje, ale jsme fakt málo ohodnoceni.

Takže ta finanční stránka?

Hm, hm a někdy si myslím taky i statusy sociálního pracovníka, u některých má strašně nízký kredit, jakože nic neděláme, jako a chceme za to peníze. Jo, někdo se tak na to nahlí-

zí. Nebo když někdo té práci nerozumí, tak má pocit, že se zbytečně platí sociální pracovníci, protože se zaobírají nějakou cílovou skupinou, která si to absolutně nezaslouží.

Dobře, děkuji, to je zajímavé.

To je třeba u těch bezdomovců. Já jsem s nimi pracovala několik let a někteří se na nás dívali jako proč, prostě takové názory odvést je někde za město, a tak, jo.

Hm, hm, to je zajímavé. Můžeme přistoupit k další otázce?

Ano.

Jak dlouho vykonáváte tuto profesi?

Deset let. Vykonávám ji deset let.

Takže to už je hodně. Dobře.

V čem se liší vnímání motivace k práci na začátku vaší činnosti a nyní?

Já jsem na začátku měla hroznou potřebu jako na ty ostatní sociální pracovníky, jako abych se cítila dobře, abych se necítila v uvozovkách méněcenně, i když se ke mně nikdo nikdy takto nechoval. Jo, ale to bylo takové to moje vnitřní. Hm. Že jsem chtěla všechno dohnat i po té informační stránce, mít ty informace, mít to vzdělání, jo a teď už je to víc takové na pohodu, že je to jinačí, klidnější.

A v čem?

Že už sociální pracovník jsem, už mám nějakou tu jistotu, ne velkou, ale nějakou tu jistotu těch odborných informací, že jsem nasbírala, že ta motivace je už jinačí. Prostě můžu říct, že je to v takové udržovací vlně, jo, že myslím si, že nejde očekávat od sociálního pracovníka, že bude pořád šťastný a motivovaný, jo, že má takové ty životní vlny, kdy je motivovaný k nějakému velkému výkonu, pak má útlum. Nemyslím si, že je to syndrom vyhoření, ale prostě že má útlum, a pak v sobě zase nějakou vnitřní motivaci v sobě najde, jo, já si myslím, že se to i odvíjí od klienta, kterého potkáte, jo, kdo co potřebuje, jo, si myslím, že je to strašně moc proměnných.

Dobře, ještě byste něco chtěla ještě dodat k té otázce?

Ano, myslím si, že i věk sociální pracovnice, že i tím jak ty roky přibývají, takže se mění i to nastavení a vnímání k těm věcem, takže je to i přirozené, že to může i vycházet zevnitř a ne pouze jen na základě nějakého vnějšího podnětu.

Hm, dobře, tak půjdeme k další otázce.

Jakých cílů jste za dobu své pracovní činnosti dosáhla?

Tak já si myslím, že téměř všech, jaké jsem si dala. Že jsem si tu školu udělala, dodělala jsem si ten řidičák. Já nevím, podařil se mi nějaké ty problematiky určitých cílových skupin, jo, když jsem chtěla dělat s bezdomovci, tak jsem s nimi dělala, pak jsem chtěla dělat v dluhové poradně, to se mi taky splnilo, pak jsem chtěla změnu, že jsem dělala v pobytovcce, to se mi taky splnilo, jakože já si myslím, že mě se to tak plní, že to, co chci, se mi plní. Jako jo, další změnu, jsem zde, jakože nemám pocit, že bych jako, že by se mi nějak nedařilo, ale zas se mi nesplnilo, že jsem ještě chtěla jít na magistra, a to je pravda, to se mi taky nesplnilo. Ale to už zavrhuji, protože už se mi to nechce splnit, už jsem od toho opustila a v momentě, jak to vyřknu tak, zas toho lituji, že je to vnitřní rozpor, zda jít ještě na toho magistra nebo ne, ale už dávám přednost rodině zas být s ní. Takže toto je zas ta moje meta, kterou jsem nesplnila. A právě někdy přemýšlím, jak to budu hodnotit třeba za pět let nebo si za pět let toho magistra dodělám, nedodělám, no, nevím. To je tak ještě pro mě nesplněno.

Hm, hm a nějaké konkrétní cíle, které jste dosáhla tady v tomhle zaměstnání?

Já jsem tady teprve měsíc.

Hm, hm takže to je ještě brzo.

Takže asi můžeme na další otázku jít.

Ano, můžeme.

V čem si myslíte, že vás tato práce změnila?

Myslím si, že jsem větší chabrus na nervy mimo tu sociální sféru jako doma, to mě změnilo, pak mě to změnilo v tom, že se na druhou stranu v ničem moc nemažu, jo, že mi nedělá problém úřední styk, že je prostě člověk tak otrkaný z těch úřadů, kde lítal a nelítal, taky mě to dalo vědomí o tom, co je a není. Že se člověk tak otrkal, jakože já jsem nepřišla do sociálních služeb jako nějaký velký suverén, spíš naopak, mi všechno bylo hloupé jako. Prostě dám takový příklad, že mi dělalo hrozný problém, když jsme byli v terénu a říkám, kam půjdu na záchod jako, jo, a pak se člověk tak orazí, že se naučí jednat, že se člověk orazí a už neřeší ty svoje nějaké vnitřní obavy a strachy, jo, to se mi tak přihodilo.

Hm a je ještě něco?

Zasáhli mě nějaké příběhy, nějaké úmrtí, to mě jakoby zasáhlo a jak říkám, ty nervy, že pak člověk nemá doma ty nervy, že jo. Musím si dát pozor, abych stejně dobro vyvážila i v té práci a stejně dobro praktikovala i doma.

Hm, dobře, takže pojd'me dál na poslední otázku.

Z jakého důvodu byste uvažovala v průběhu vaší činnosti o změně povolání?

Určitě chtěla. Chtěla jsem se zbavit, když jsem byla ve špatné službě, kde mi to nevyhovovalo, tak jsem říkala, že už to nemám zapotřebí, jako prostě a že půjdu právě do nějaké té komerční sféry, ale nebylo to ze strany uživatelů, že by to na mě dolehlo, ale spíše ze strany vedení, jo, že to mě dokázalo umrtvit úplně.

Dobře. Napadá vás ještě něco k této otázce?

Ne.

Chtěla bych se vás zeptat, zda jste v rozhovoru porozuměla všem položeným otázkám? Byly tyto otázky pro vás srozumitelné? A chcete k nim ještě něco doplnit?

Ano, byly. Všem otázkám jsem rozuměla. Nic dalšího mě nenapadá.

Dobře, děkuji vám za to, že jste mi poskytla rozhovor.

Není vůbec zač.