

Motivace sociálních pracovníků k práci s uživateli drog

Bc. Barbora Michnová, DiS.

Diplomová práce
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Barbora Michnová, DiS.**
Osobní číslo: **H180097**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Motivace sociálních pracovníků k práci s uživateli drog**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti motivace k práci, kompetence sociálních pracovníků a práce s uživateli drog.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou hloubkových rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

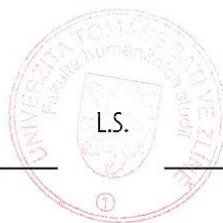
Seznam doporučené literatury:

- HENDL, Jan, 2012. Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.
KALINA, Kamil, 2003. Drogy a drogové závislosti 1: Mezioborový přístup. Praha: Úřad vlády ČR. ISBN 80-86734-05-6.
MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2013. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. KOLÁČKOVÁ, 2005. Sociální práce v praxi: Specifika cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
MIZRAHI, Terry a Larry E. DAVIS, 2008. Encyclopedia of social work. Oxford: Oxford University Press. ISBN 9780195306613.
RAPAKA, Rao S. a Wolfgang SADÉE, 2008. Drug addiction: From Basic Research to Therapy. Springer. ISBN 978-0-387-76677-5.

Vedoucí diplomové práce: **doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **15. ledna 2021**
Termín odevzdání diplomové práce: **23. dubna 2021**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 15. ledna 2021

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 obhajoby¹⁾;
- 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. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ 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 § 60³⁾ 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

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, § 47o Zveřejňování závěrečných prací;

⁽¹⁾ Vysoká škola nevyjádřeně 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 již nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení 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 na zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez věcného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat náhrady oprávněného projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 nestává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenční, 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 výdělků jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží ke vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá tématem motivace k práci s uživateli drog u sociálních pracovníků. Teoretická část se zaměřuje na tři hlavní témata – motivace, sociální pracovník, drogové služby. Praktická část se věnuje kvalitativnímu výzkumu, jehož cílem je zjistit, jaká je motivace sociálních pracovníků k práci s uživateli drog. Samotný výzkum probíhal za použití hloubkových rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří pracují v drogových službách.

Klíčová slova: Motivace, sociální pracovník, drogové služby, kompetence.

ABSTRACT

The thesis deals with motivation of social workers to work with drug users. The theoretical part is focussed on three main topics – motivation, social worker, facilities for drug users. The practical part is dedicated to qualitative research aimed to find out what is the motivation of social workers to work with drug users. The research itself was carried out with using in-depth interviews with social workers in facilities for drug users.

Keywords: Motivation, social worker, drug services, competencies.

„Vyber si práci, kterou miluješ a již žádný den v životě nebudeš muset pracovat.“

Konfucius

Na tomto místě vyjadřuji své upřímné poděkování panu doc. Mgr. Jakubu Hladíkovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, pomoc a ochotu, které mi při vypracování diplomové práce poskytoval.

Mé největší poděkování patří všem mým blízkým, kteří při mně po celou dobu studia stáli.

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

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD | 10 |
| I TEORETICKÁ ČÁST | 12 |
| 1 MOTIVACE | 13 |
| 1.1 MOTIV..... | 15 |
| 1.2 DĚLENÍ MOTIVACE | 18 |
| 1.3 TEORIE MOTIVACE..... | 21 |
| 2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK | 26 |
| 2.1 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA | 27 |
| 2.2 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA | 31 |
| 3 PRÁCE S UŽIVATELI DROG | 34 |
| 3.1 SLUŽBY PRO UŽIVATELE DROG | 36 |
| 3.2 MOTIVACE K VÝKONU POMÁHAJÍCÍ PROFESE | 40 |
| II PRAKTICKÁ ČÁST | 43 |
| 4 METODOLOGIE VÝZKUMU | 44 |
| 4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM | 44 |
| 4.2 VÝZKUMNÝ CÍL | 45 |
| 4.3 METODA SBĚRU DAT | 45 |
| 4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR | 46 |
| 4.5 VÝZKUM A JEHO REALIZACE | 46 |
| 5 VÝSLEDKY VÝZKUMU | 48 |
| 5.1 KATEGORIE Č. 1 – CO JE PRÁCE S UŽIVATELI DROG? | 48 |
| 5.2 KATEGORIE Č. 2 – CHCI PRACOVAT V DROGOVÝCH SLUŽBÁCH..... | 50 |
| 5.3 KATEGORIE Č. 3 - MOTIVACE OD ZAMĚSTNAVATELE | 54 |
| 5.4 KATEGORIE Č. 4 – PRACUJI S UŽIVATELI DROG! | 56 |
| 5.5 KATEGORIE Č. 5 – NÁZORY SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ..... | 61 |
| 6 INTERPRETACE DAT | 64 |
| SHRNUTÍ | 66 |
| ZÁVĚR | 67 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 68 |
| SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK | 71 |
| SEZNAM TABULEK | 72 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 73 |
| PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR Č. 3 | 74 |

| | |
|---|-----------|
| PŘÍLOHA P II: OTÁZKY V ROZHOVORU | 77 |
|---|-----------|

ÚVOD

Práce s uživateli drog je velmi náročná, jak po psychické stránce tak často i po té fyzické. Sociální pracovník, který tuto práci vykonává, musí mít vyjasněný postoj k drogám, musí být osobnostně zralý a mít vědomosti a dovednostní předpoklady pracovat s lidmi, kteří užívají drogy. O kompetencích sociálního pracovníka najdeme mnoho informací v odborné literatuře. Tato diplomová práce se zaměřuje na motivaci sociálních pracovníků k práci s uživateli drog. Mohlo by se zdát, že je to jenom práce s lidmi, ale pro většinu sociálních pracovníků je to poslání, při kterém pomáhají lidem v jejich nepříznivé sociální situaci. Je to jistě důležité téma z toho důvodu, protože může odhalit, proč lidé chtějí nebo naopak jiní nechtějí s touto náročnou cílovou skupinou pracovat.

Cílem diplomové práce je zjistit, co motivuje sociální pracovníky k práci s uživateli drog. Díky tomuto zjištění se můžeme také jistě zabývat prevencí syndromu vyhoření a můžeme se také snažit motivovat k této práci nové sociální pracovníky. V současné době je velmi malé množství sociálních pracovníků, kteří chtějí s uživateli drog pracovat.

Diplomová práce je rozčleněna na teoretickou a praktickou část, teoretická část se dělí na tři hlavní kapitoly.

Teoretická část diplomové práce se zaměřuje v první řadě na motivaci, její typy, teorie motivace a samotnou definici motivace. Dále se teoretická část zabývá definicí sociálního pracovníka podle zákona, tak i podle různých autorů. Popisuje kompetence a role sociálního pracovníka. Poslední kapitolu jsem zaměřila na práci s uživateli drog, používané metody a drogové služby a to jejich celkový popis a rozdělení. Také jsem se věnovala tématu motivace k výkonu pomáhající profese.

Praktická část popisuje realizovaný výzkum, jeho metodologii a interpretaci získaných dat. K tomuto výzkumu je zvolen kvalitativní typ výzkumu. Jako metoda získávání dat je použit polostrukturovaný rozhovor. Rozhovory jsou s ústním souhlasem zapisovány poznámkami, přepsány do elektronické podoby a analyzovány. Jako výzkumný soubor je záměrným výběrem vybráno šest respondentů, kteří splňují daná kritéria. Těmito kritérii jsou – respondent je pracovník v drogových službách, splňuje požadavky na pozici sociálního pracovníka. Jako design výzkumu je použita zakotvená teorie.

Tuto diplomovou práci považuji za přínosnou, protože umožňuje náhled do práce s uživateli drog. Dokáže odhalit důvody, motivaci, proč sociální pracovníci chtějí s touto cílovou skupinou pracovat. Pro mnoho lidí je tato práce nepochopitelná, proto je důležité ukázat, že

se nejedná o podporu k užívání drog, jak si většina společnosti myslí. Dále bych chtěla ukázat všem studentům sociálních oborů, že je tato záslužná práce velmi důležitá pro celou společnost a je zbytečné mít vůči ní předsudky, aniž by si ji nejdříve sami vyzkoušeli nebo se o ní dozvěděli základní informace.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MOTIVACE

„Každé chování člověka je motivované, i když samotným člověkem nemusí být motivy zcela nebo vůbec uvědomovány.“ (Výrost, Slaměník, 2008, s. 148)

Termín motivace vznikl původně od slova motiv, což je odvozeno z latinského slova „movere“, což znamená pohybovat nebo též hýbat. Autor uvádí, že motiv je to, co nás vlastně vede k pohybu. Může se jednat o potřebu, touhu nebo emoci, které nás vedou k tomu, abychom jednali určitým způsobem (Adair, 2004, s. 14).

Autoři Gregar a Řehoř (2012, s. 46–47) vymezují motivaci jako vztah motivace a hodnoty, potřeby, stimulu a motivu, kdy hodnota vyjadřuje potřebu člověka. Dále pak je dle autorů potřeba jako něco, co člověk vnímá jako nedostatek čehokoliv, co pro něj má hodnotu a má k tomu nějaký vztah. Stimul je vnější podnět, který v člověku vyvolává činnost a motiv je jako vnitřní pohnutka, která udává intenzitu a také směr chování.

Kliment (2001, s. 65) uvádí, že motivace je souborem určitých sil uvnitř jedince, které vybízejí jedince k určitému chování. Úkolem motivace je tedy dle autora dynamizace prožívání a chování jedince.

„Motivace zaměstnanců posiluje jejich pracovní nasazení, odpovědnost a iniciativu. Není však automatická. Správné používání motivačních faktorů, finančních a nefinančních, pozitivních i negativních, je proto jedním z nejdůležitějších úkolů organizace i každého vedoucího. Často však patří k úkolům, se kterými si vedoucí i organizace nevědí zcela rady.“ (Urban, 2017, s. 9)

Vévoda (2013, s. 16) vnímá motivaci jako vzbuzenou touhu. Dle autora jakýkoliv motivátor nemusí být účinný, jestliže tuto touhu nevzbudí. Motivování je dle něj účinné jedině v tom případě, když motivátor touhu probudí. Motivace je také klíčovým aspektem při výkonu jedince.

Dle Plamínka (2007, s. 11) je motivace procesem, ve kterém lidé nejenom berou, ale také druhým dávají. Nabízíme člověku uspokojení jeho vlastních zájmů, když splní naše cíle, očekáváme od něj aktivní jednání, které nám naše cíle splní. Motivace je dle autora také určitým prostředkem, díky kterému můžeme od lidí nenásilným způsobem získat to, co právě potřebujeme.

Cílem motivace je dle autorů Výrosta a Vémoly (2008, s. 148) obraz budoucího stavu, kterého chce daný jedinec dosáhnout nebo kterého se snaží naopak vyvarovat. Cíl znamená směr motivace, je to také snaha o dosažení intenzity motivace.

Bedrnová, Nový, Jarošová (2012, s. 228) popisují zdroje motivace. Dle autorů se jedná o skutečnosti, které samotnou motivaci vytvářejí. Je jich nepřeborné množství. Mezi ty základní patří dle autorů následující.

Potřeby – projevuje se jako pocit nedostatku, kdy se jedinec snaží o odstranění tohoto pocitu. Jedná se o cyklus, kdy se dostaví nedostatek, identifikuje se potřeba, s ní spojený motiv, který vyvolá určitou činnost a ta vede k uspokojení potřeby. Potřeby jsou členěny dle autorů na biologické, fyziologické, viscerogenní a dále na sociální, společenské, psychogenní. Autoři je také člení na uvědomované a na neuvědomované (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 228-229).

Návyky – jedná se o činnosti, které jedinec provádí pravidelně. Některé činnosti se mohou stát i stereotypy a být automatické. S návyky se setkáváme ve všech situacích a jednáních člověka. Mohou vznikat jako následek výchovy, ale člověk si je také vytváří sám po celý život (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 230).

Zájmy – zájem ve člověku probouzí aktivitu k činnosti, jedná se o určitý druh motivu. Autoři také mluví o zájmu jako o potřebě. Zájem může být také trvale zaměřený na předmět (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 230).

Hodnoty – jedná se o skutečnosti, které člověk hodnotí a přisuzuje jim určitou hodnotu nebo důležitost. Hodny jsou velmi individuální záležitosti, která souvisí s poznáváním a prožíváním skutečností. Každý člověk vnímá jinak, co jsou pro něj hodnoty. Podle toho, na co je člověk zaměřený, autoři rozlišují šest typů lidí. Jedná se o typ teoretický, ekonomický, estetický, sociální, politický a náboženský (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 231-232).

Ideály – ideálem je něco, co je pro člověka hodnoceného, je to pro něj významné. Ideály mohou znamenat životní cíl, jsou zahrnuty v osobním nebo pracovním životě (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 232).

Provazník a Komárová (2004, s. 23.) uvádí dimenze, ve kterých současně působí motivace.

Mezi tyto dimenze patří:

- dimenze směru – tato dimenze motivaci člověka orientuje určitým směrem a od jiných směrů člověka odvádí,

- dimenze intenzity – činnost, kterou člověk provádí, je závislá na určité síle, kterou jedinec vynakládá, aby daného cíle dosáhl,
- dimenze stálosti, vytrvalosti, perzistence – jedná se o schopnost jedince překonávat různé vnitřní i vnější překážky, které se mohou objevit při realizování motivované činnosti.

O stejných dimenzích neboli rovinách hovoří také autoři Bedrnová, Nový a Jarošová (2012, s. 226). Dimenze směru vyjadřuje, to co člověk chce a po čem touží. Dimenze intenzity člověk své touhy stupňuje. U dimenze stálosti se intenzita touhy nemění, i když se jedinec setkává s různými překážkami.

Dle Suchánka (2012, s. 89) existují motivační příčiny neboli důvody motivace k výkonu práce. Ve své knize popisuje devět důvodů motivace. Dle autora je nutné, aby si zaměstnavatel tyto příčiny motivace ujasnil, protože díky nim bude zaměstnance motivovat. **Dosažení cílů nebo výsledků** je velmi důležitým důvodem k motivaci, jedinec chce kvalitně provést svoji práci. **Spolupráce mezi lidmi a různými útvary** znamená, že pracovat v týmu je lepší než individuální práce. **Stabilita zaměstnanců** stojí za spokojeností zaměstnanců, je jedním z hlavních příčin motivace. Při **získávání zaměstnanců** se často lidé přetahují z jiných firem, služeb, pokud jsou mu nabídnuty výhodnější pracovní podmínky. V případě, že jsou pracovníci schopni vykonat náročné úkoly, je vidět, že je jejich **kvalifikace zvyšována** pravidelně. **Pracovní a technologická kázeň** je důležitá pro bezpečí jedinců, musí se dodržovat různé organizační postupy apod. Při **loajalitě** se jedná o osvojení hodnot a cílů daného podniku, zaměstnanec dává zájmy organizace nad zájmy své osobní. S dobrým chování souvisí také **vztah k zákazníkovi** (klientovi), zaměstnanec se zaměří na potřeby klienta. Zaměstnanec by měl být **iniciativní**, je připravený a ochotný vykonávat úkoly navíc.

1.1 Motiv

Provazník (2004, s. 24) uvádí ve své knize, že motiv představuje určitou jednotlivou vnitřní psychickou sílu, je to dle něj vlastně určitá pohnutka nebo popud, který dává člověku směr jeho chování. Motiv člověka také aktivizuje a udržuje tuto danou aktivitu. Dle Provazníka je motiv psychologická pohnutka, která je důvodem pro jednání člověka a dává tomuto jednání psychologický smysl. Určitým cílem motivu může být získání finálního psychického stavu, uspokojení, nasycení.

„Motiv je důvod něco dělat – dát se určitým směrem. Lidé jsou motivováni, když čekávají, že jejich kroky, jejich činnost pravděpodobně povede k dosažení cíle – hodnotné odměny, uspokojující jejich konkrétní potřeby. Dobře motivovaní lidé jsou lidé s jasně definovanými cíli, kteří podnikají kroky, od nichž očekávají dosažení těchto cílů.“ (Armstrong, 2009, s. 109)

Říčan (2010, s. 92, 96) uvádí, že motiv je cokoliv, co vede jedince k činnosti. Motiv udává sílu a směr jednání. Cílem motivu je dosažení určitého stavu, který jedinec vyžaduje a chce jej dosáhnout. Motiv je dle autora určitá potřeba.

V každé pracovní činnosti se projevují různé motivy. Bedrnová, Nový a Jarošová (2012, s. 245) popisují tyto motivy k práci:

- aktivní motivy – motivy, které vyvolávají samotný pracovní výkon,
- podporující motivy – může se jednat o přátelskou atmosféru na pracovišti, podmínky pro výkon práce,
- potlačující motivy – rušivé elementy, které odvádějí pozornost pracovníka od výkonu práce.

Vágnerová (2010, s. 420) rozlišuje dva druhy motivů. První z nich jsou explicitní motivy, které si jedinec dokáže sám vědomě přisoudit. Dalším druhem jsou implicitní motivy, které jsou neuvědomované. Ovlivňují určitým způsobem lidské jednání a rozhodování.

Podle autorů Výrosta a Slaměníka (2008, s. 174) je základním vnitřním zdrojem motivace motiv neboli pohnutka. Tato udává směr a intenzitu chování ve dvou směrech. Prvním směrem je, že motivace je jako působící síla nebo jako aktualizovaný motiv. Druhý směr je, že je dispozice k jejímu vzniku a uplatnění. Dle prvního případu je motiv prvkem motivační dynamiky, v druhém případě náleží do motivační dynamiky osobnosti. Plháková (2007, s. 319) v souvislosti s definicí motivace mluví také o motivech. Jedná se dle ní o souhrn všech motivů, které stimulují chování a prožívání člověka, díky nimž může člověk dosáhnout cíle nebo změnit situaci ke svému prospěchu. V případě, že delší dobu nedochází k uspokojování motivů, roste naléhavost pohnutek a lidské chování je ovlivněno na kvalitě i na intenzitě. Z tohoto vzniká projev v podobě motivačního jednání a určuje, čím se jedinec bude zabývat nejdříve a co odloží.

S motivy dle Klimenta (2001, s. 65) souvisí motivační proces. Ten směřuje od motivů k cílům, které by měly vést k uspokojování motivů, které jedinec aktivoval. Jako motivy

autor vidí interní síly, externími silami jsou pak příslušné cíle, které si jedinec stanovil. Autor ještě ve spojitosti s motivy mluví o motivační struktuře, která je tvořena právě jednotlivými motivy. Motivory mají velmi individuální podobu, jsou převážně stálé, ale mohou se v průběhu času také měnit.

Podle Bedrnové, Nového a Jarošové (2012, s. 227) působí v psychice člověka více motivů najednou, které ovlivňují chování daného jedince. Jednotlivé motivy však nemusí jít stejným směrem, mohou mít i jinou intenzitu.

Suchánek (2012, s. 90) popisuje způsoby motivace a podrobněji **motivační nástroje**. Dle autora jsou hlavní způsoby motivace v peněžní nebo nepeněžní formě. Jedná se o následující výčet.

Mzda – tento nástroj je nejčastěji používán, mzda je složená z více složek, do kterých můžeme zařadit různé příplatky. Bohužel je účinek tohoto motivačního nástroje jen krátkodobý.

Pojištění – může zvyšovat důvody, proč zaměstnanci v organizaci zůstávají, protože zvyšuje jejich jistotu.

Zaměstnanecké výhody – jedná se určité benefity, které je ochoten zaměstnavatel pravidelně poskytovat, např. stravenky, sickdays apod.

Pracovní smlouva – jakmile má zaměstnanec smlouvu na dobu neurčitou, zvyšuje se jeho pracovní výkon, protože vede ke stabilitě zaměstnanců.

Kariéra – bývá spojována s výkonem každého zaměstnance, čeho chce dosáhnout, jak se dále rozvíjet.

Pochvala, uznání nebo ocenění – když je zaměstnanec pochválen nebo oceněn, zvyšuje pracovní výkon a dochází k požadovanému chování.

Kritika – jedná se o opak pochvaly, zpravidla vede k nápravě chování a výkonu zaměstnance.

Postih – jedná se o nástroj, který posiluje účinnost kritiky. Postih většinou následuje po kritice samotné.

Osobní rozvoj – dochází k prolínání zájmů organizace a zájmů zaměstnance.

Pracovní prostředí – může souviset s nízkým počtem zaměstnanců a nezájmem o výkon této práce. Jedná se o vztahy mezi kolegy, fyzikální parametry prostředí.

Mezilidské vztahy – jsou výsledkem atmosféry na pracovišti, jsou zdrojem stability zaměstnanců.

Perspektiva podniku – posiluje také stabilitu podniku, je zdroje atraktivity organizace.

Autoři Bedrnová, Nový a Jarošová (2012, s. 228) vidí spojitost s motivy také s pojmy stimul a stimulace. Vymezují rozdíl mezi stimulací a motivací, kdy při stimulaci se jedná o působení na jedince zvnějšku, nejčastěji se jedná o působení jiného člověka, který ovlivňuje chování a jednání jedince.

1.2 Dělení motivace

Výrostek a Slaměník (2008, s. 150) ve své knize uvádí, že motivační dispozice jsou také motivační faktory, ke kterým patří potřeby, zájmy, hodnotové orientace a také i postoje.

Vnitřní faktory motivace

Urban (2017, s. 14) vidí spojitost mezi vnitřními motivačními faktory a čtvrtým a pátým stupněm Maslowovy hierarchie potřeb. Popisuje čtyři vnitřní motivační faktory a jsou to samostatnost, díky které mohou osoby vykonávat svoji práci. Dále jsou to nové schopnosti, viditelné výsledky práce, které mohou osoby samy pozorovat a širší společenský smysl nebo význam. Tyto faktory však nemusí vždy působit na všechny osoby stejně. Pro Armstronga (2015, s. 160) vnitřní faktory motivace znamenají to, co si lidé vytváří sami, aby je ovlivňovalo k určitému chování nebo je vedlo určitým směrem. Mezi tyto faktory patří autonomie, odpovědnost, rozvíjet své schopnosti a dovednosti a také vytvářet příležitosti je využít, podnětná práce a také vytvoření příležitosti k funkčnímu postupu.

Vnější faktory motivace

Urban (2017, s. 16) popisuje také vnější faktory motivace. Dle něj mezi ně patří to, co osoby za svoji práci nebo výkon získají, vykonají-li to však včas a správně. Může se jednat v první řadě o finanční odměnu. Může to být ale také naděje na povýšení, zvýšení finančního ohodnocení apod. Mezi další vnější motivační faktory patří také pochvala, uznání, osobní či odborná prestiž, která je s daným pracovním místem nebo výkonem úzce spjata. Škrlovi (2003, s. 282) vidí vnější faktory motivace v tom, co jiní dělají pro lidi, aby je motivovali. Zde se autoři neshodují s výše uvedeným autorem, dle nich to může být právě nefinanční odměna, mezi které řadí poděkování, veřejné uznání nebo vyhlášení nejlepšího zaměstnance apod. Do vnějších faktorů motivace dále řadí různé dary, večírky nebo vybavení kanceláře apod.

Dle Urbana (2017, s. 14) se rozlišení na vnější a vnitřní faktory motivace, na rozdíl od Maslowovy teorie, pohlíží na motivaci jako určitý proces. Mezi vnitřní faktory motivace řadí faktory, které souvisejí s prací jako takovou. Myslí tedy potřeby, které osoby uspokojují při samotném výkonu práce. Urban za vnější motivační faktory považuje to, co za provedení práce osoby získají.

Motivace hmotná a nehmotná

Motivaci hmotnou a nehmotnou popisuje také autor Urban. Ve své knize (2017, s. 16,) uvádí, že často dochází k podceňování významu nehmotných motivačních faktorů, mezi které patří pochvaly, uznání nebo získání pracovních zkušeností. Pro mnohé jedince jsou však tyto motivační faktory důležité nejen z toho důvodu, protože dokážou uspokojit potřeby, které nelze uspokojit finančními prostředky.

Naopak peníze mezi hmotnými motivačními faktory dominují, protože díky nim dochází k uspokojení nejrůznějších potřeb. Platí zde však jedno pravidlo. S rostoucím uspokojováním potřeb zpravidla motivační účinek peněz klesá. Nevzroste ani při možnosti dalšího zvýšení finančního ohodnocení jedince. Toto platí i pro další hmotné motivační faktory (Urban, 2017, s. 17).

Motivace intrinsická

Autoři Bedrnová, Nový, Jarošová (2012, s. 245) popisují motivy práce, které patří do intrinsické. Patří mezi ně potřeba, aby jedinec vůbec nějakou činnost vykonával, vydával energii. Jedinec má potřebu potkávat se s jinými lidmi, být s nimi v kontaktu. Dále je pro jedince důležitá potřeba výkonu, převážně zažívat úspěšné pocity z výkonů. Jedinec touží po moci, tato potřeba se dá nejlépe uspokojit na vyšších pozicích. V neposlední řadě autoři uvádějí potřebu smyslu života a potřebu seberealizace, kdy jedinec vidí výsledky své práce.

Motivace extrinsická

Nakonečný (2014, s. 91) popisuje tuto motivaci jako chování jedince, které je vyvoláno vnějším prostředím a to nejčastěji na popud přání jiného jedince. Patří sem např. finanční ohodnocení za vykonanou práci. Autoři Bedrnová, Nový a Jarošová (2012, s. 245) popisují opět motivy práce, které patří do této motivace. Jedná se o potřebu peněz, financí, potřeba jistoty, kdy se jedná o zajištěnou budoucnost jedince. Dále sem patří potřeba potvrzení vlastní důležitosti, která je často spojována s prestiží. Jedinec také potřebuje sociální

kontakty, kdy je nejvhodnější a nejčastější místo právě práce. Nakonec se jedná o potřebu sounáležitosti nebo také partnerského vztahu.

Výkonová motivace

Dle autorů Bedrnové, Nového a Jarošové (2012, s. 238) je výkonová motivace o relativně stálé tendenci chtít dosáhnout nejlepších výkonů. Člověk se snaží vyhnout neúspěchu, má potřebu dosáhnout úspěchu. U každého jedince je míra této motivace jiná. Můžeme však postupovat podle tohoto vzorce: potřeba dosáhnout úspěchu/potřeba vyhnout se neúspěchu. Jedinec může výkonovou motivaci ovlivňovat. Zvýšení výkonové motivace může pomoci pozitivní hodnocení, pozitivní zpětná vazba.

Individuální pracovní motivace

Dle Urbana (2017, s. 30) na každého jedince působí jiné motivační faktory. Je tedy nutné vnímat motivaci subjektivně, protože co uspokojuje jednoho, nemusí uspokojovat druhé. Je důležité, aby zaměstnavatel rozpoznal daný individuální motivační profil, aby byl schopný pracovníka nejlépe ocenit a aby věděl, jaké úkoly má zadávat. Autor popisuje následující typy individuální motivace.

Finanční či materiální motivace není na rozpoznání těžká U lidí, jež tato motivace převažuje, mají vlažný vztah práci, berou ji jen jako zdroj finančních příjmů. Jejich zájem je jen ve zvýšení odměn, mezd. Zajímají se jen o to, jak si zvýšit příjem. Na začátku je tedy vhodné nastavit pravidla odměňování a tato pravidla dodržovat. Nejvíce se s touto motivací můžeme setkat u nezajímavých zaměstnání, kde pracovní výkon a činnosti s prací spojené závisí jen na samotném pracovníkovi (Urban, 2017, s. 30).

Motivace založená na zajímavosti práce se vyskytuje u osob, které jejich práce velmi baví. Jsou schopni se pro práci téměř obětovat, nebývají však příliš ambiciózní. K lepším pracovním výkonům může pomoci dobrá atmosféra na pracovišti, zadávání zajímavých úkolů (Urban, 2017, s. 31).

Výkonová motivace je u těch lidí, kteří chtějí dosáhnout co největšího úspěchu a výsledku pracovních činností. Dělají to pro to, aby si zvýšili sebevědomí a utvrdili se v tom, že jsou dobří pracovníci. Nemají rádi práci v týmu, věnují splnění náročných úkolů hodně času a úsilí. Pracovní motivaci lze podpořit těžkými úkoly, které zaměstnanec vykoná samostatně (Urban, 2017, s. 32).

Motivace založená na osobní či odborné pověsti je důležitá u lidí, kteří mají potřebu profesního ocenění. Jsou velmi citliví na hodnocení jejich pracovních výkonů. Často se sami ptají na hodnocení své práce. Věnují velkou pozornost tomu, aby byl jejich pracovní výkon oceněn. Tyto zaměstnance lze motivovat veřejným oceněním jejich pracovního výkonu (Urban, 2017, s. 33).

Motivaci vycházející ze společenského významu práce lze také označit jako poslání práce. Jedinci s touto motivací přesahují rámec své práce, vnímají ji jako velmi smysluplnou a v zadané úkoly věří. Podpora této motivace je ve zdůraznění poslání organizace a ve společenských významech (Urban, 2017, s. 34).

S motivací opírající se o potřebu moci souvisí možnost prosazování vlastního názoru. Jedinci s touto motivací mají potřebu kontrolovat ostatní, dávají najevo svoji povýšenost. Snaží se tvrdě prosazovat svoje názory. Lze je motivovat kariérními možnostmi, je jim dobře v pozicích, kde mohou ostatní přesvědčovat. Může se však stát, že ostatní zaměstnanci budou toto chování vnímat jako nevhodné (Urban, 2017, s. 34).

Motivace založená na potřebě sounáležitosti se projevuje jako potřeba být součástí skupiny nebo organizace. Jedinci s touto motivací se chtějí stát oblíbenými v týmu, nejsou soutěživí a chtějí spolupracovat. Motivací k práci se pro ně stává kontakt s kolektivem a dobré vztahy (Urban, 2017, s. 35).

1.3 Teorie motivace

Dle Armstronga (2009, s. 109) se teorie motivace soustřeďují na to, aby zjistily, co lidi vede k určitému jednání. Co tyto jedince ovlivňuje, aby jednali určitými způsoby. Teorie motivace odkrývají faktory, jež ovlivňují úsilí, které jedinci do své práce vkládají. Umožňují také vysvětlení a pochopení toho, co vede jedince k práci, co jej pohání k výkonům. Autor hovoří také o modelech motivace.

Homeostatický model motivace

Provazník (2004, s. 55) popisuje tento model jako stav, kdy u jedince dochází k nerovnováze psychické, tím vzniká určité napětí nebo potřeba, která na jedince vyvíjí tlak a jedinec se tento tlak svým chováním snaží odstranit a uspokojit svou potřebu. Bedrnová (2012, s. 242) se shoduje s Provazníkem (2004), podle ní se homeostatický model nejvíce vztahuje k těm motivům, které svůj základ mají v organických a fyzických potřebách.

Hédonistický model motivace

Dle Provozníka (2004, s. 55) je tento model zaměřen na city a emoce, které jsou velmi významné v oblasti motivace. Člověk vyhledává situace, které mu jsou příjemné a snaží se naopak vyhybat situacím, které mu jsou nepříjemné. Provozník mluví o tom, že s tím souvisí i potřeba dosažení úspěchu a vyhnutí se neúspěchu.

Aktivační model motivace

Za základní motivační činitel je v tomto modelu považován z vnějšího prostředí přicházející podnět neboli pobídka. V tomto modelu motivace můžeme najít dvě skupiny pobídek. Jedním typem jsou pobídky prvotní, které mají vrozeně silový účinek. Dalším typem jsou pobídky druhotné, které mají silový účinek jako výsledek procesů (Provozník, 2004, s. 57).

Kognitivní model motivace

Provozník (2004, s. 57) při popisu tohoto modelu čerpá ze skutečnosti, že poznávací procesy jsou pro člověka motivační. Uvádí, že poznávání se částečně může podílet na povaze a vzniku motivačních procesů. Dle Armstronga (2015, s. 222) se tento model řadí do teorií zaměřených na proces, kdy se zaměřují na to, jak lidé vnímají např. své prostředí při práci.

Humanistický model motivace

Dle Provozníka (2004, s. 59) jedním z nejvýznamnějších psychologů v oblasti humanistického modelu motivace je klinický psycholog Abraham Maslow. Dle něj je nejdůležitější teorie potřeb, převážně jejich uspokojení, které vede k zdravému lidskému vývoji. Armstrong (2009, s. 119) uvádí, že tato teorie je důležitá k rozpoznání klíčových potřeb. Pouze neuspokojené potřeby dokáží jedince motivovat. Armstrong (2009, s. 109) ve své knize uvádí model motivace, který je založený na posilování potřeb. Potřeba - Stanovení cíle – Podniknutí kroků – Dosažení cíle. Tento cyklus se stále opakuje.

Teorie instrumentality

Dle Armstronga (2015, s. 219) tato teorie vychází z toho, že odměny a tresty jsou nejlepším prostředkem pro vytvoření chování, které po daném jedinci vyžadujeme. Tato teorie předpokládá, že pokud jsou tresty a odměny vázané přímo na určitý výkon, bude jedinec motivován k práci. Nejčastějším motivem je peněžní pobídka. Tato teorie se nejčastěji uplatňuje na systému kontroly, nebere na vědomí však jiné lidské potřeby.

Teorie zaměřené na obsah

Armstrong (2015, s. 220, 221) řadí do této teorie následující teorie.

Maslowova hierarchie potřeb – kdy jediné ta potřeba, která není uspokojená, motivuje jedince k chování.

Alfredova teorie ERG – pro tuto teorii je základ v existenci tří kategorií potřeb. Jedná se o potřebu existence (hlad, žízeň, mzda apod), potřeba sounáležitosti, kdy se jedinec chce zapojit k ostatní lidem, být pochopen a přijat. Poslední je potřeba růstu, kdy se jedinec snaží něčím stát (Armstrong, 2015, s. 221).

McClellandova teorie potřeb – autor vidí za nejdůležitější dosáhnout úspěchu. Definoval tři kategorie. Potřeba úspěchu, potřeba sounáležitosti, potřeba moci (Armstrong, 2015, s. 221).

Herzbergův dvoufaktorový model – motivační faktory se zaměřují na obsah práce, jedná se o potřebu práci vykonávat, kterou snaží jedinec uspokojovat (Armstrong, 2015, s. 222). Bedrnová, Nový a Jarošová (2012, s. 246) ve své knize popisují tuto teorii, který je založena na tom, že jedinec ve svém životě má dvě skupiny opačných potřeb. První skupina je zaměřena na vyhnutí se bolesti a druhá skupina se soustřeďuje na potřebu psychického růstu. Při pracovním výkonu na jedince působí vnější faktory, které jedinec vnímá. Jedná se o pracovní spokojenost a výkon práce bez pracovní nespokojenosti.

Teorie sebeurčení – při motivaci je určena základní potřeba, kdy se jedinec snaží dosáhnout cíle. Zaměřuje se na dosažení způsobilosti, autonomie, sounáležitosti (Armstrong, 2015, s. 223).

Teorie zaměřené na proces

Dále Armstrong (2015, s. 223) ve své knize popisuje teorie zaměřené na proces. Tyto teorie dále dělí. Je zde záměr na psychické síly a procesy, které mají vliv na motivaci a na potřeby.

Teorie posilování – tato teorie se zakládá na zkušenosti z minula, kdy jedinec podle této zkušenosti vytváří chování v budoucnu, pokud se toto chování již jednou osvědčilo (Armstrong, 2015, s. 223).

Teorie očekávání – když jedinec ví, co má udělat a jak se chovat, je toto vědomí pro něj velkou motivací k vykonání činnosti. Při vědomí, že dostane za výkon práce odměnu, tuto práci vykoná, motivuje jej (Armstrong, 2015, s. 223).

Teorie cíle – v případě, že má jedinec stanovený konkrétní cíl,lepší se mu motivace a výkon, i přesto, že bude tento cíl velmi náročný (Armstrong, 2015, s. 225).

Teorie spravedlnosti - Armstrong (2009, s. 119) ve své knize popisuje tuto teorii jako touhu po spravedlnosti. Když s lidmi bude zacházeno spravedlivě, budou motivováni k určitému chování. Dle Armstronga (2015, s. 225) se tato teorie snaží o výklad jednoho aspektu motivace a spokojenosti s prací. Bedrnová, Nový a Jarošová (2012, s. 248) uvádí, že tato teorie má podstatu v kognitivní teorii motivace. Jedná se o porovnávání pracovního výkonu s výkonem ostatních lidí a sledování efektů, které toto srovnání vyvolává.

Teorie sociálního učení – zde se jedná o kombinaci teorie očekávání a posilování. Autor klade důraz na důležitost vnitřních psychologických faktorů (Armstrong, 2015, s. 225).

Teorie kognitivního hodnocení – jedná se zde o použití vnějších odměn, kdy může dojít k oslabení vnitřní motivace, která je základem pro práci samotnou (Armstrong, 2015, s. 226).

Teorie kompetence

S touto teorií souvisí potřeba kompetence, která se projevuje v pracovní oblasti, kdy se jedinec snaží o prokázání svých schopností. Chce získat obdiv, respekt. Tato teorie se dá v praxi využít tak, že vedoucí pracovník bude na své podřízené klást jenom takové nároky, aby je dokázali zvládnout (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 247).

Teorie expektace

V souvislosti s touto teorií autoři hovoří o dvou základních pojmech. Jedná se o expektaci a valenci. Výkon práce je zde chápán jako způsob, jak jedinec dosahuje nějaké pro něj významné hodnoty (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 247).

Teorie úspěchu, moci a motivace řídit

Bedrnová, Nový a Jarošová (2012, s. 249) definují tuto teorii následovně. Lidé, kteří vyhledávají složité úkoly, mají většinou vysokou potřebu úspěchu a snaží se uplatňovat svou moc a dovednosti, aby tyto úkoly zvládli. Jedinec, který si volí jednoduché úkoly, má nízkou potřebu úspěchu. Autoři popisují tyto úkoly jako ty, které nezaručují jistý výsledek, jsou velmi obtížné, jsou založeny na osobní odpovědnosti, dokáží uspokojit touhu po úspěchu.

Teorie XY

Dle autorů, typ X je jedinec, který je líný, nemá chuť k práci, proto je zbytečné jej do práce nutit. Naopak u typu Y je výdej energie u práce důležitý, bere práci jako hru nebo odpočinek. Nevnímá práci jako povinnost (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 250).

2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách definuje v § 109 sociálního pracovníka takto:

„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.“

Zákon č. 108/2009 Sb. o sociálních službách také uvádí, že podmínkou k práci jako sociální pracovník, musí osoba být plně svéprávná, bezúhonná, zdravotně způsobilá a musí být i odborně způsobilá. Zákon tuto odbornou způsobilost definuje tak, že osoba musí mít:

- „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,
- 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.“

Dle Matouška (2013, s. 13) sociální pracovník pracuje s klienty a také s jejich rodinami. Dále se setkává s přirozenými skupinami, mezi které můžeme zařadit mládež, uživatele drog, zdravotně postižené apod. Sociální pracovník pracuje také s uměle vytvořenými skupinami, do kterých autor zahrnuje školní třídy, vězni. Sociální pracovník také poskytuje služby místním komunitám, lidem žijícím na jednom stejném místě. Spolupracuje s organizacemi. Řídí činnost a pomáhá řešit problémy klientů. Sociální pracovník vystupuje také jako expert, který se může podílet na přípravě zákonů a vyhlášek.

Mahrová a Venglářová (2008, s. 14) sociálního pracovníka popisují jako profesionála, který se při výkonu své profese zabývá sociálními problémy klientů, pomáhá zprostředkovat nebo sám zprostředkovává pomoc při řešení problémů. Snaží se také vzniku problémů klientů zabránit nebo se vyhnout jejich vyhrocení. Práci s klienty je možno dle autorek definovat pojmy podpora, pomoc, provázení.

Matoušek (2010, s. 15) popisuje aktivity, které sociální pracovník vykonává. Sociální pracovník by měl klientům dle jejich zakázky poskytovat informace o jejich právech, nárocích a o dostupných formách pomoci. Dále by měl dokázat posoudit potřeby klienta, které by měly být naplňovány a uspokojovány. Sociální pracovník může navrhnout preventivní opatření, aby nedocházelo k ohrožení společnosti ani klienta samotného. Dále poskytuje vše, co je možné poskytnou v rámci dané sociální služby.

Mátel (2019, s. 85) uvádí, která kritéria určují výkon sociálního pracovníka. Zaprvé je to kvalifikační kritérium, které určuje, jaké vzdělání je potřebné. Jedná se o klíčové kritérium ve výkonu pozice sociálního pracovníka. Druhé kritérium je výkon praxe. To znamená, že se musí rozlišovat mezi čerstvými absolventy škol a sociálními pracovníky, kteří profesi vykonávají již nějakou dobu a mají zkušenosti z praxe. Poslední kritérium je např. z eticko-právní oblasti, aby byl jedinec způsobilý k právním úkonům, bezúhonný a vše ostatní, jak je definováno v zákoně č. 108/2066 S. o sociálních službách.

„Sociální pracovník se část setkává s lidmi sociálně vyloučenými, kteří nejsou motivováni ke změně ve své náročné situaci. Mnozí z nich se nacházejí v neuvěřitelně složitých životních situacích a problémech. Odborník, který jim nabízí pomoc, by měl ovládat širokou škálu dovedností a mít předpoklady pro práci s klienty. Důležitá je empatie, profesionalita, která se získává dlouholetou praxí, vedoucí k osamostatnění klienta.“ (Gulová, 2011, s. 35)

2.1 Kompetence sociálního pracovníka

Dle autorů Bedrnové, Nového a Jarošové (2012, s. 110) jsou kompetence žádoucím stavem, který vyvíjí pracovní předpoklady pracovníka v určitém pracovním zařízení. Jedná se o soulad mezi objektivními požadavky a subjektivními předpoklady pracovníka. Pojem kompetence lze dle autorů vyjádřit také jako reálná úroveň zvládnutí úkolů, které jsou spojeny s pracovním zařazením. Autoři popisují subjektivní faktory, které mohou ovlivnit pracovní kompetence.

Osobnostní charakteristiky, které mohou negativně ovlivnit výkon pracovníka, bývají uváděny malá ctižádost, nedostatek důvěry nebo také naopak velká ctižádost apod. Autoři uvádí, že není dobré mít ani příliš rozvinuté, tak nerozvinuté tyto osobnostní charakteristiky. Samozřejmě se dají tyto vlastnosti časem korigovat, aby se z nich staly charakteristiky žádoucí (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 110).

Motivační profil také ovlivňuje pracovní kompetence. Jedná se především o dlouhodobé zaměření v osobních cílech nebo motivační preference v osobních tužbách. Nežádoucí je pasivita člověka, velké situační zaměření na prospěch a výkon apod. V motivačním profilu je důležité, aby člověk byl různorodý, orientoval se na výkon (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 111).

Průběžné zvládnutí profesí a pracovní pozice ovlivňuje úspěšnost člověka. Člověk se při výkonu profese dostává do různých situací, které by měl zvládat. Za úspěšného a schopného pracovníka bývá označován člověk, který zvládá svoji pracovní roli a podává výkon, který se po něm vyžaduje (Bedrnová, Nový, Jarošová, 2012, s. 111).

Profese sociálního pracovníka dle Mátela (2019, s. 97) je velmi náročná a vyžaduje také určité osobnostní předpoklady. Mezi hlavní patří:

- emocionální stabilita,
- pružnost,
- rozhodnost,
- objektivnost a kritičnost myšlení,
- iniciativa,
- schopnost překonávat překážky,
- vysoká motivace a pozitivní vztah k vykonávané práci,
- odolnost vůči zátěži.

Dále autor Mátel (2019, s. 99-100) uvádí, že sociální pracovník by měl dobře komunikovat s lidmi, mít dobrý vztah k lidem. Na první místo dává empatii a sociální citění. „Empatii chápeme jako psychologický motivátor v procesu pomoci druhým lidem. Je to vlastně schopnost cítit nebo představit si zkušenost/emoční prožívání jiného člověka. Tato schopnost je důležitou součástí sociálního a emocionálního vývoje, který významně ovlivňuje chování člověka k jiným lidem a celkově ovlivňuje sociální vztahy. Sociální citění není v psychologii exaktně definováno. Nejblíže odpovídá Adlerovskému konceptu „sociálního zájmu“, který bývá charakterizován jako postoj nebo nastavení směřující k podpoře blaha druhých lidí.

Matoušek (2013, s. 15) ve své knize popisuje 14 kompetencí, které by měl sociální pracovník vlastnit a disponovat s nimi.

1. Sociální pracovník by měl uplatňovat schopnost kritického myšlení při výkonu práce, měl by dokázat uplatnit teorii v praxi.
2. Měl by pracovat s etickými principy sociální práce a brát ohled na pozitivní význam odlišnosti u jednotlivých klientů.
3. Má být schopen využívat svoji osobnost profesionálně.
4. Sociální pracovník by měl být odborníkem na různé formy a způsoby utlačování klientů, měl by ovládat strategie k dosažení sociální a ekonomické spravedlnosti.
5. Sociální pracovník zná historii sociální práce, rozumí významným tématům a zná současnou formu sociální práce.
6. Musí dokázat uplatnit své dovednosti a získané znalosti při práci s cílovými skupinami.
7. Při práci se rozličnými problémy uplatňuje své znalosti a dovednosti.
8. Sociální pracovník by měl rozumět, jak probíhá interakce jak mezi jednotlivci, tak mezi jednotlivci a sociálními systémy.
9. Orientuje se v tématech sociální politiky. Rozumí vlivu sociální politiky na životy klientů, ale i organizací a sociálních pracovníků.
10. Měl by dokázat navrhnout nějakou studii a analyzovat výsledky výzkumu a dokázat je uplatnit v praxi.
11. Sociální pracovník si hodnotí svoji vlastní činnost, ale i činnost jiným subjektů.
12. Musí prokázat komunikační schopnosti s různými typy cílových skupin, kolegy ale také s veřejností.
13. Sociální pracovník poskytuje supervizi, konzultace a podává informace o své profesi a specializaci.
14. Musí se sjednotit se strukturou organizace, ve které pracuje. Při nalezení možnosti zlepšení podává návrhy na změny.

Mátel (2019, s. 106) popisuje kompetence jako prokázané schopnosti používat získané dovednosti a znalosti, získané metodické schopnosti při studiu, práci, v odborném a osobním rozvoji. Kompetence jsou rozvíjeny v průběhu odporné přípravy ale i v průběhu profesní kariéry. Dle autora se od sociálních pracovníků očekává, že budou vybaveni do praxe:

- praktickými odbornými způsobilostmi ve vztahu ke klientům,
- komunikačními schopnostmi, které využijí v komunikaci s klienty nebo svými kolegy, institucemi apod.,
- analytickými a metodickými schopnostmi, které jsou důležité při vyřizování pracovních úkolů řešení sociálních problémů,
- lektorskými schopnostmi,
- způsobilostí k zachování si vlastní integrity, kam patří schopnost např. duševní hygieny,
- schopností odborně růst.

Toto byl výčet praktických sociálních kompetencí. Mátel (2019, s. 112) rozlišuje dále i etické kompetence, které lze chápat jako schopnost jednat v souladu s etickými hodnotami a principy profese. Oba druhy kompetencí lze získat již při studiu, k plnému rozvoji však dojde až při výkonu profesní praxe.

Dle Matouška (2013, s. 16) by měl sociální pracovník disponovat určitými dovednostmi a schopnostmi. Patří mezi ně dovednost rozvíjet komunikaci, dokázat se orientovat ve svém životě a plánovat smysluplné postupy. Dále by měl sociální pracovník klienty podporovat a vést k soběstačnosti, měl by jim adekvátně poskytovat služby. Měl by pozitivně přispívat k činnosti organizace, ve které pracuje. V neposlední řadě by měl ovládat dovednost odborně růst.

Matoušek (2013, s. 50-51) popisuje obecné předpoklady a dovednosti, které by měl mít sociální pracovník. Měl by být dostatečně **zdatný a inteligentní**. Dle autora je tato profese velmi náročná a vysilující, je důležité být také fyzicky zdatný. Sociální pracovník by měl neustále rozšiřovat svoje odborné znalosti, zajímat se o nové teorie v sociální práci. Sociální pracovník by měl být určitým způsobem pro klienty **přitažlivý**. Přitažlivost nemusí být jen fyzická a týkající se vzhledu, ale pracovník může být pro klienta přitažlivý z té stránky, jak se chová, jak jedná s klienty, jaký je to odborník. Měl by působit **důvěryhodně**. Důvěryhodnost zahrnuje smysl pro čestnost, sociální roli, srdečnost, otevřenost. Můžeme sem zařadit i diskrétnost, spolehlivost a především porozumění. Sociální pracovník by měl mít **komunikační schopnosti** na velmi dobré úrovni, které jsou pilířem výkonu jeho profese. Autor sem řadí také empatii, analýzu klientových pocitů a fyzickou přítomnost, která je

pro klienta také důležitá. Tyto předpoklady popisují ve své knize také Mizrahi a Davis (2008, s. 115).

Elichová (2017, s. 67) vidí kompetence sociálního pracovníka jako šest profesionálních rolí. Podle autorky jsou pro výkon práce a další vzdělávání klíčové. Základní kompetencí sociálních pracovníků je účinná **komunikace**, od které se odrážejí a stavějí na ní všechny ostatní. Dále je nezbytná **schopnost orientace a plánování postupů**, kdy je nutná znalost zdrojů a potřeb. Sociální pracovník má kompetenci **soběstačnosti**, která je základ pro poskytování sociální práce. Pracovník musí fungovat samostatně, **zasahovat a poskytovat služby**. Tato kompetence se získává až výkonem praxe. Kompetence **přispívat k práci organizace** zahrnuje vytváření pracovní identity. Pracovník by se měl sjednotit s posláním organizace. Zásadní kompetencí je kompetence **odborně růst**, je to také zakotveno v zákoně o sociálních službách. Sociální práce se neustále vyvíjí a je nutné sledovat nejnovější trendy a vzdělávat se.

2.2 Role sociálního pracovníka

„Ve vztahu ke klientovi plní sociální pracovník v procesu sociální intervence několik navzájem se doplňujících rolí. Jelikož sociální intervence je multidimenzionální konstrukt, využívá sociální pracovník několik způsobů poskytování pomoci.“ (Mátel, 2019 s. 121)

Sociální pracovník se dostává do mnoha různých rolí. Záleží však na mnoha faktorech, které jsou rozhodující, do jaké role se sociální pracovník dostane – charakter zařízení, pracovní náplň sociálního pracovníka, cíle organizace apod (Vrtišková, 2009, s. 47).

Mátel (2019, s. 121) vyjmenovává a popisuje jednotlivé role sociálního pracovníka. Sociální pracovník může být **podporovatel**, který pomáhá klientům zvládat zátěžové situace nebo stresové situace v životě. Sociální pracovník klientovi pomáhá poznat jeho silné stránky, analyzovat problémy a určit cíle, které jsou pro klienta dosažitelné.

Další role je role **poradce**. Jedná se o poskytnutí poradenství, může být základní nebo odborné. Sociální pracovník poskytuje klientovi informace a pomáhá při rozhodování. Sociální pracovník podporuje klienta v jeho rozvoji, růstu, aby se lépe orientoval ve světě (Mátel, 2019, s. 121).

Role **pečovatele** je v ČR vyskytnuta velmi hojně. Tento pojem se dá použít u všech osob, které poskytují nějakou péči a podporu jiným lidem. Mohou sem patřit i rodinní příslušníci, profesionální i neprofesionální pečovatelé. V této roli sociální pracovník napomáhá

klientům v jejich denním životě tam, kde nejsou úplně soběstační (Mátel, 2019, s. 122). Vrtišková (2019, s. 47) tuto roli vnímá jako roli nejdůležitější. Sociální pracovník vykonává práci v pobytových zařízeních, ambulantních nebo i v přirozeném prostředí klientů.

Mátel (2019, s. 124) vymezuje další role, kam spadá také **mediátor**, což znamená zprostředkovatel, kdy sociální pracovník pomáhá řešit konflikty, spory. Musí však zůstat nestranný. Nejčastější metodou při řešení sporů je mediace.

Sociální pracovník v roli **negociátora** neboli vyjednače reprezentuje určitou skupinu lidí nebo samotného jedince při snaze získání určitým věcí od jiných skupin či systému. Je zde velká podobnost při používání metody mediace. Ale v této roli již sociální pracovník není nestranný, ale je na straně osoby, kterou zastupuje (Mátel, 2019, s. 124).

Role **facilitátora** je důležitá ve skupinové práci. Sociální pracovník pomáhá vytvořit klima skupiny, pracovat s pocity členů uvnitř skupiny, musí být empatický a akceptovat skupinu jako celek, tak i jednotlivce (Mátel, 2019, s. 125).

V roli **terapeuta** sociální pracovník pomáhá klientům překonávat jejich problémy spojené s nepříznivou sociální situací. Při výkonu této role musí sociální pracovník absolvovat výcvik, aby mohl tuto roli vykonávat (Mátel, 2019, s. 125). Vrtišková (2009, s. 47) uvádí, že sociální pracovník má navést klienty k tomu, aby získali náhled na své chování. Je to důležité proto, aby se klient dokázal zorientovat a přizpůsobit různým situacím.

Sociální pracovník jako **vzdělavatel** poskytuje informace a snaží se o osvojení sociálních schopností klientů, které s nimi trénuje. Učí klienty zvládat jejich těžké životní situace, působí preventivně. Můžeme sem zařadit trenéra, kouče, supervizora. Je však nutné mít dostatečné vzdělání a odbornou přípravu (Mátel, 2019, s. 126).

Sociální pracovník musí vykonávat také roli **manažera**, která zahrnuje vykonávání administrativy. Sociální pracovník organizuje aktivity, realizuje programy, vyhodnocuje plány apod. (Mátel, 2019, s. 127). Vrtišková (2009, s. 47) uvádí, že sociální pracovník také plánuje služby či terapie, zastupuje zájmy klientů. Tato role je nejvíce využívána tam, kde se snaží klienta zapojit zpátky do společnosti.

Role **analytika a evaluátora** v sobě zahrnuje nutnost znalostí o různých systémech, které sociální pracovníky právě hodnotí. Tato role se nejvíce uplatňuje v komunitní práci, případové práci, práci s rodinou, terénní práci apod. (Mátel, 2019, s. 127).

Koordinátor a sjednocovatel pomáhá koordinovat činnosti hlavně ve prospěch klienta. Tato role se propojuje s rolí manažera, protože řídíme určitou činnost (v rámci služby, profese apod.) (Mátel, 2019, s. 128).

Dle Mátela (2019, s. 131) sociální pracovník v roli **zprostředkovatele** spojuje klienty, skupiny, komunity se zdroji nebo službami. Může se jednat o zprostředkování jídla, bydlení apod. Sociální pracovník nejdříve posoudí, jak je situace závažná a poté začne vyhledávat jednotlivé zdroje pomoci. Měl by mít organizační schopnosti, důslednost a vytrvalost. Dle Vrtiškové (2009, s. 47) sociální pracovník pomáhá vyřešit nepříznivou sociální situaci klienta. Pomáhá mu orientovat se v systému sociální služeb a co vše je pro klienta vhodné v rámci pomoci.

Role **advokáta** nemá žádní spojení s právnickým povoláním. Jedná se o zastupování klienta, kdy sociální pracovník pozitivně argumentuje ve prospěch klienta. Zaměřuje se na utlačované jedince a pozornost věnuje také na ty, kteří utlačují nebo zneužívají (Mátel, 2019, s. 133).

Sociální pracovník se dostává také do role **manažera změn**. Cílem této role je pomáhání ke zlepšení sociálního fungování klientů. V této roli se sociální pracovník stává také analytikem sociálních problémů, povzbuzovatel (Mátel, 2019, s. 134). Dle Vrtiškové (2009, s. 48) sociální pracovník zprostředkovává sociální změny. Můžeme jej nazvat také jako komunitního sociálního pracovníka.

Poslední roli, kterou Mátel (2019, s. 138) uvádí, je role **administrativního pracovníka**. Sociální pracovník se do této role dostává poměrně často. Jedná se o výkon státní správy, která zahrnuje oblast sociálních věcí.

3 PRÁCE S UŽIVATELI DROG

Matoušek (2010, s. 2013) ve své knize popisuje práci s uživateli drog. Do této činnosti spadá oblast snižování škod při užívání drog (harm reduction). Jedná se o postupy zaměřené na snížení škod způsobené užíváním drog lidmi, kteří nejsou nijak motivováni k tomu, aby drogy neužívali. Podle Kaliny (2003, s. 79) si **harm reduction** neklade za cíl, aby klient úplně abstinovat od drog, ale snaží se zachovat klienta při životě a udržet jeho zdraví. Harm reduction samozřejmě nevylučuje možnost, že by se klient dostal k úplně abstinenci. Tento přístup je metodou k udržení veřejného zdraví, ale jedná se o individuální cestu se zaměřením na jednotlivé uživatele drog. Dále Kalina (2003, s. 79) definuje **veřejné zdraví** („public health“). Jedná se o ochranu populace jako celku, nesleduje se individuální uživatel drog. Ochrana populace spočívá především v prevenci před přenosem infekčních chorob. Je proto nutná spojitost s výměnným programem, kdy uživatelé drog použité injekční sety vracejí na KC nebo v TP a nedojde k pohození na veřejně dostupných místech. O tento sběr infekčního materiálu se starají také sociální pracovníci a snaží se uživatele drog motivovat k tomu, aby k zahazování nedocházelo. Matoušek (2013, s. 412) uvádí, že při uplatňování harm reduction se zajíme o chování klienta tady a teď. Pracovník hledá oblasti, kde by se dalo riziko užívání drog snížit na minimum, např. způsob aplikace, místo aplikace apod.

Dále Matoušek (2010, s. 214) mluví o **motivačních rozhovorech**, které jsou nedílnou součástí práce s uživateli drog. Jedná se o komunikační strategii vedení rozhovoru, kdy chceme dosáhnout změny v chování uživatele drog, aby si na tuto změnu přišel nejlépe sám klient a uvědomil si ji.

Kalina (2003, s. 80) hovoří o **sociálně-pedagogickém přístupu** v práci s uživateli drog. Metody, které se dají využít, jsou sociální a výchovné poradenství, vedení, intervence. Dále se můžeme soustředit na resocializaci, nácvik soběstačnosti, pracovních dovedností. Kalina (2003, s. 269) řadí do práce s uživateli drog poradenství. Jedná se dle něj o nejčastěji používanou intervenci především u nemotivovaných klientů k léčbě drogové závislosti. Při poskytování poradenství je důležité vycházet z aktuálního stavu klienta a jeho problému. Matoušek (2013, s. 102) rozlišuje poradenství základní a odborné. Při základním poradenství sociální pracovník podává informace, na co má klient nárok, jaké služby může využít a informuje o dalších možnostech, jak ulevit klientu v nepříznivé sociální situaci. Odborné sociální poradenství je přímá pomoc klientům při řešení jejich situace. Je zaměřeno již na konkrétní problém.

Dle autora Matouška (2013, s. 51) je metodou při práci s klienty **zúčastněné naslouchání**, jehož hlavním záměrem je porozumění klientovi. Skládá se ze tří částí:

- sociální pracovník je schopný rozkódovat neverbální chování klienta, dokáže v klientovi číst,
- sociální pracovník chápe verbální sdělení klienta, rozumí tomu, co klient říká a umí mu naslouchat,
- sociální pracovník sleduje všechny procesy a projevy klienta, i mimo samotný rozhovor. Dává si dohromady spojitosti z celkového života klienta.

Gulová (2011, s. 36-37) popisuje, jak by se měl sociální pracovník chovat ke klientům. Měl by klienta vnímat jako jedinečného a tak stejně i jeho situaci. Nemělo by docházet k zobecňování. Sociální pracovník nechává klienta se vyjádřit k jeho situaci. Musí jej nechat dát najevo své pocity. Sociální pracovník navrhuje nějaké řešení situace klienta, v nejlepším případě, když na to řešení přijde klient sám. Sociální práce začíná i končí empatií, která je spojena s vstřícností ke klientovi. Na první místo je však dána akceptace klienta bez předsudků. S tím souvisí také nemoralizování klientů ani jeho situace. V této práci musí být pracovník diskrétní, zachovávat mlčenlivost, nenálepkovat. Pokud je ohroženo okolí nebo sám klient, sociální pracovník provede krizovou intervenci.

Müllerová (2007, s. 61) hovoří o hranicích mezi klienty a pracovníky. Jsou metody a postupy, díky kterým se dají hranice jasně udržet, musí se však nejdříve definovat. Organizace by měla zajistit vhodné zázemí pro pracovníky, měli by být co nejvíce stručně vymezeny postupy a metody práce s klienty. Většinou je toto zahrnuto v operačním manuálu. Musí být jasně formulována pravidla a postihy za porušení nastavených podmínek poskytování sociální služby a klienti s nimi musí být seznámeni a mít je neustále k dispozici. Pracovníci musí zaznamenávat práci s klienty a předávat si informace v týmu. Pracovní tým by měl realizovat pravidelně klientské porady, intervize, supervize. Pracovníci musí mít prostor pro další vzdělávání a musí se jim ze strany zaměstnavatele dostávat podpory.

Při určování hranic práce s klienty by měl pracovník věnovat pozornost vzdělávání v oboru, rozvíjet sám sebe, znát profesní etický kodex, pravidelně se účastnit supervizí a klientských porad. Při práci s klienty by mělo dojít k vymezení rolí a to hlavně na začátku spolupráce, pracovník by měl být pro klienta čitelný a srozumitelný, musí dojít k nastavení časového rámce spolupráce, pracovník vymezí způsob zpracování informací ohledně práce s klientem, s klientem si určí cíl spolupráce. (Müllerová, 2007, s. 62)

3.1 Služby pro uživatele drog

Matoušek (2010, s. 215) popisuje služby pro uživatele drog. Jako první popisuje **terénní programy** (TP), které jsou poskytovány přímo na ulici v přirozeném prostředí uživatelů drog. Pracovníci TP podávají informace zdravotní, sociální, drogové. Dále poskytují výměnu injekčních stříkaček, kdy klienti odevzdají použité a dostanou čisté. Poskytuje se další materiál k bezpečnému užívání drog a jednání s ním spojené (kondomy, dezinfekční prostředky). Sociální pracovníci TP také klientům podávají informace o léčbě závislosti, dokáží zprostředkovat v případě zájmu léčbu.

Matoušek (2013, s. 189) definuje streetwork, který zastřešuje terénní programy, takto: „Definujeme-li streetwork, míníme specifickou vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog, žijícím rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí. Tyto osoby jsou kontaktovány ve svém přirozeném prostředí, tzn. v místech a v době, kde a kdy se nejvíce vyskytují.“ Rapaka a Sadeé (2008, s. 36) mluví velmi podobně o definici streetworku. Je zde také nutná fyzická kondice pro výkon streetworku, jedná se o práci při chůzi, což není vhodné pro každého jedince.

Dle Grohmannové (2007, s. 37) jsou také terénní programy poskytovány přímo na ulici. TP jsou jakousi vstupní branou do systému služeb do uživatele drog. Jsou určeny pro „skrytou populaci“, kdy se jedná o rizikové jedince nebo skupiny, kteří nejsou v kontaktu s žádnou ze sociálních služeb. Většinou se jedná o mladé lidi experimentující s drogami, dále TP využívají pravidelní uživatelé drog, kteří ještě nemají tak závažné problémy způsobené užíváním drog a v závěru jsou to problémoví uživatelé drog, kteří užívají drogy injekčně. Pracovníci, kteří pracují v TP tyto osoby aktivně vyhledávají přímo v jejich přirozeném prostředí. Pracovníci se snaží udržovat nízký výskyt infekčních nemocí, převážně se jedná o HIV, hepatitidu C a to v rámci pravidelného testování. Snaží se o snížení počtu úmrtí v důsledku předávkování, předcházet kriminalitě a hlavně se snaží motivovat klienty ke změně životního stylu bez užívání návykových látek.

Dále Matoušek (2010, s. 215) hovoří o nízkoprahových **kontaktních centrech**. Tato centra nabízejí podobní služby jako terénní programy. Navíc však poskytují potravinový a hygienický servis, což znamená možnost nějakého instantního jídla a využití, sprchy, pračky. V kontaktních centrech je možnost spolupracovat s klienty více cíleně

a dlouhodoběji. Lze se zaměřit také na motivaci k léčbě užívání drog. Je zde větší prostor pro komunikaci s klienty. Pracovníci mohou také zprostředkovat nabídky práce a bydlení.

Grohmannová (2007, s. 37-38) popisuje kontaktní centra jako nízkoprahová zařízení, která jsou určena pro jedince, kteří nechtějí vyhledat standardní institucionální péči. Nízkoprahovost znamená, že se minimalizují překážky pro klienty, kteří je vnímají jako určité ohrožení a službu by nevyužili. Jedná se např. o využívání služby anonymně, bezplatně apod. KC mohou využívat jak osoby užívající návykové látky, tak i jejich rodinní příslušníci nebo osoby blízké pro uživatele drog. Mezi nabízené služby autorka řadí výměnu injekčního materiálu, základní zdravotní ošetření, zdravotní, psychologické a sociálně právní poradenství, testování na infekční nemoci, krizovou intervenci, asistence nebo doprovody, zprostředkování kontaktu s dalšími institucemi a v neposlední řadě doplňkové služby, mezi které se řadí potravinový a hygienický servis (praní prádla, sušení prádla, možnost osprchování, malé jídlo a pití zdarma apod.)

Matoušek (2013, s. 412) popisuje kontaktní centra jako ambulantní službu, která je pro problémové uživatele drog. Může však být úvodní fází léčebného procesu. Dle autora Matouška (2013, s. 413) kontaktní centra umožňují lidem tyto činnosti:

- dochází k navázání kontaktu s klientem, který je uživatel nelegálních návykových látek, pracovníci se mu snaží předávat informace ohledně odborné pomoci,
- snaha o snižování zdravotních a sociálních rizik, která jsou spojená s užíváním drog,
- pracovníky KC se snaží klienty motivovat ke změně jejich životního stylu, do této změny patří i abstinence od návykových látek,
- snaha o zabránění šíření HIV/AIDS a další infekčních nemocí, které zahrnuje předávání informací o těchto chorobách, tak i samotné testování na infekční choroby,
- motivace ke změně rizikového chování tak, aby se ubíralo bezpečnějším směrem a to zejména v oblasti užívání drog a sexu.

Kontaktní centrum je určitý druh odborného zařízení, jež poskytuje služby, které snižují rizika spojená s užíváním návykových látek. Nabízí také služby pro lidi, kteří chtějí abstinovat a také podporu pro jejich rodiče. „Poskytované služby snižují rizika a důsledky zneužívání návykových látek, umožňují klientům najít bezpečný prostor pro řešení aktuálních problémů a hledání přijatelných cest ke zmírnění rizik dosavadního životního stylu a pro motivaci k životu bez návykových látek.“ Základní principy pro poskytování

služeb v KC je dobrovolná účast klientů, musí zde být zaručena anonymita klientů, klienti se motivují k samostatnosti a aktivnímu přístupu k životu, rovný přístup k všem, pracovníci musí být schopni reagovat na potřeby klientů, profesionální personál, individuální přístup ke každému z klientů, služby bezplatné, v neposlední řadě nízkoprahovost (aby byla služba snadno dostupná) (CPPT©2021).

Léčbou užívání drog (Matoušek, 2010, s. 216) se zabývají AT poradny, které poskytují *ambulantní léčbu*, kdy uživatelé drog přicházejí pravidelně do zařízení. Grohmannová (2007, s. 38) uvádí, že ambulantní léčba je pro velmi cílovou skupinu klientů. Patří sem si osoby, které mají nařízenou ochrannou léčbu. Ambulantní služby nabízejí komplexní lékařské vyšetření, laboratorní doplňující vyšetření, farmakoterapii, psychologické a také sociální poradenství, psychoterapii a vzdělávání. Některá centra poskytující ambulantní léčbu nabízejí také substituční léčbu.

Dále *denní stacionáře*, které nabízejí ambulantní léčbu formou celodenních programů, která může být individuální, skupinová nebo rodinná (Matoušek, 2010, s. 216). Dle Grohmannové (2007, s. 38) jsou denní stacionáře zařízení, které poskytuje denní intenzivní péči. Cílem denních stacionářů je dosažení a udržení abstinence, změna ve vztazích a v sebezpojetí, zlepšení sociálního fungování a také získání základních dovedností nutných pro každodenní život. Program musí mít přesný časový rámeček, jsou zavedena pravidla, která stanovují přesné podmínky léčby a zahrnují také sankce, program zahrnuje společná setkávání, terapeutická sezení a také volnočasové aktivity. Klient zařízení navštěvuje každý den po dobu pěti týdnů, každý den zde stráví cca 4-5 hodin, což je délka jednoho programu. Celkově by do denního stacionáře měl klient docházet tři až šest měsíců a je nutná také spolupráce rodiny jako prevence relapsu (opětovné užití látky).

Matoušek (2010, s. 216) uvádí, že pro uživatele drog, kteří se rozhodli bojovat se svojí závislostí, jsou zde *detoxifikační jednotky*, které se zaměřují na zbavení organismu návykových látek a také abstinčních příznaků. Je důležité ji podstoupit před dlouhodobou léčbou. Detoxifikace organismu trvá zhruba 5-10 dní. Dle Grohmannové (2007, s. 38) slouží tyto jednotky k tomu, aby jedinec dokázal zvládnout odvykací stavy. Tyto stavy však nesmí vyžadovat pobyt na jednotce intenzivní péče. Nejčastějšími důvody k nařízení detoxu může být nebezpečnost k okolí nebo vůči sobě, dále stav, který je nejasný a není známo, zda je následkem intoxikace nebo se jedná o duševní onemocnění, příprava na léčbu závislosti a snaha o snížení tolerance na návykovou látku. Poskytuje se zde farmakologická léčba stavů intoxikace, odvykacích stavů, sociální poradenství.

Autor také mluví o *psychiatrických léčebnách*, které poskytují léčbu pobytovou krátkodobou. Léčba trvá 3-6 měsíců. Je rozdělena do tří fází (Matoušek, 2010, s. 216). Dle Grohmannové (2007, s. 39) jsou cílovou skupinou dlouhodobí problémoví uživatelé, kteří mají alespoň základní motivaci k léčbě. Léčebný program obsahuje skupinovou terapii, sociální práci, rehabilitační aktivity apod. Úvodní fáze (cca 1-3 týdny) se zaměřuje na detoxifikaci organismu, druhá fáze (cca 1 měsíc) se snaží o adaptaci jedince na program a třetí fáze (cca 2-3 měsíce) je aktivní léčba, kdy se musí zapojit samotný pacient. Existuje ještě závěrečná fáze (cca 1 měsíc), která připravuje pacienta na návrat do přirozeného prostředí.

Matoušek (2010, s. 216) hovoří o *terapeutických komunitách* (TK), které poskytují střednědobou až dlouhodobou léčbu (6-18 měsíců.) Tato léčba je velmi náročná a klade na klienty vysoké nároky. Jedná se o intenzivní terapeutický proces a učení se žít s ostatními lidmi v komunitě, kdy se o sebe starají klienti navzájem (vaření pro všechny, starání o dům, většinou je v TK také statek a zvířata). Grohmannová (2007, s. 39) popisuje, jak funguje terapeutická komunita. Základním principem pro úspěšnost léčby je motivovanost klienta ke změně. Podmínky, které jsou nastaveny v TK jsou velmi podobné běžnému životu. Klient se musí naučit přijmout odpovědnost sám za sebe ale i za ostatní. Pobyt v TK, a odchod z ní, je zcela dobrovolný. Terapie se poskytuje převážně skupinová. Přejít do běžného života je velmi pomalý a pozvolný. Autorka popisuje také základní pravidla komunity. Hlavním pravidlem je zákaz užívání drog a zákaz jakékoliv manipulace s nimi. Klienti se nesmí v žádném případě chovat násilně a agresivně. Musí se podřídit rozhodování komunity. A také je zde zákaz sexuálních vztahů jak mezi klienty, tak mezi klienty a pracovníky. Léčba je členěna na čtyři fáze. První je nultá fáze, kdy na jejím konci dochází k přijetí klienta. Další fáze je první fáze, kdy si klient určí, že abstinence je jediná možnost. Ve druhé fázi klient získává roli v životě terapeutické komunity. Ve třetí fázi dochází k postupnému osamostatňování, kdy si klient zařizuje bydlení a práci.

Jako následná péče a prevence relapsu (znovu užití drogy) jsou zde *doléčovací centra*. Jsou to ambulantní služby, jejichž programy trvají cca 6-12 měsíců. Klientům je poskytováno také odborné poradenství, terapie (Matoušek, 2010, s. 216). Dle Grohmannové (2007, s. 39) jsou klienty osoby, které mají anamnézu závislosti na návykových látkách, ale již abstinují minimálně 3 měsíce. Základním pilířem pomoci je stabilizace životního stylu bez návykových látek. Doléčovací centra nabízejí psychoterapii, prevence relapsu, práce

s rodinou, nabídka volnočasových aktivit. Klientům se doporučuje navštěvovat toto zařízení minimálně 6 měsíců.

3.2 Motivace k výkonu pomáhající profese

U pracovníků, kteří pracují v pomáhajících profesích, se předpokládá, že jejich motivací k výkonu povolání je pomáhat lidem. Pracovník je zavázán, že ochota pomáhat by měla být jeho hlavním motivem (Guggenbühl-Craig, 2010, s. 13).

Podle Sekery (2009, s. 50-51) jsou hlavními motivy k výkonu pomáhající profese následující situace či jednání:

- velká část pracovníků má trauma z dětství či z dospívání a toto povolání je pro ně určitá kompenzace jejich traumatu,
- jedinec profesi jednoduše zdědil po rodičích nebo dalších příbuzných,
- k výkonu pomáhající profese mají blízké osoby, které jsou křesťansky založené,
- pracovníci v pomáhajících profesích mají horší osobní stabilitu, mají nebo měli problémy s alkoholem či drogami a tato práce, pomáhat druhým z podobných situací, je jejich motivací k výkonu povolání,
- pomáhající profese přitahují také bohužel lidi, kteří vnímají určité cílové skupiny jako sexuální objekt.

Schmidbauer (2000, s. 44) vidí největší vliv na výběr pomáhající profese v raném dětství. Mluví o vztazích mezi rodiči a dítětem, o neuspokojení prvotních potřeb dítěte. Pokud dítě vnímá malý zájem ze strany rodičů, má pak v dospělosti pocit, že musí samotný jedinec pomáhat jiným lidem, aby se klientům tohoto pocitu nedostalo. Dále pak velkou motivací může být tzv. syndrom pomáhajících, kdy v zájmu pracovníka je pouze blaho osob, kterým pomáhá. Je zde velká nutnost snažit se o předcházení syndromu vyhoření a hrozí velké riziko vzniku syndromu vyhoření. Dále je u pomáhajících profesí velká možnost osobnostního vývoje, než je tomu např. u technických oborů.

Guggenbühl-Craig (2010, s. 15) vidí motivaci k výkonu pomáhající profese také v tom, že se lidé chtějí uživit, chtějí být nad lidmi nadřazení a chtějí využívat svojí moci. Dále se může jednat o pouhou náhodu, kdy jedinec neví, co konkrétně toto povolání obnáší. Autor mluví o tom, že se nejedná pouze o motivaci pomáhat svým bližním a že sociální pracovníci a ostatní pracovníci v sociálních službách nejsou všichni zahrnuti láskou k jiným lidem.

Pracovníky motivuje také představa spravedlivého světa, která pramení z jejich prosociální osobnosti. Pracovníci mají potřebu pomáhat jiným lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Chtějí, aby všichni lidé měli stejné šance a příležitosti. Pokud však nedochází k očekávaným představám pomoci podle pracovníka, jeho motivace strmě klesá. V této profesi je to těžké, protože někdy je nutná dlouhodobá spolupráce s klientem, aby se dostavily výsledky práce. Motivací může být také to, že toto povolání vykonává nějaký idol pracovníka a ten se snaží tento idol napodobit. Dále častým důvodem stát se pracovníkem v pomáhající profesi je zkušenost se sociálně nepříznivou situací, jak už bylo řečeno výše (Hewstone a Stroebe, 2006, s. 113).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V teoretické části práce jsem vymezila východiska, která se týkají motivace, jejich druhů, teorie motivace. Dále jsem se zabývala vymezením pojmu sociální pracovník, jeho kompetence, role. V poslední kapitole teoretické práce jsem se zabývala drogovými službami a prací s uživateli drog. Krátce jsem se také věnovala motivaci k práci v pomáhajících profesích.

V praktické části diplomové práce se budu zabývat motivací sociálních pracovníků k práci s uživateli drog. Ve svém výzkumu jsem se zaměřila hlavně na to, co motivovalo sociální pracovníky k práci s uživateli drog. Jelikož je toto téma velmi subjektivní, pro tuto práci jsem zvolila kvalitativní výzkum. V následující části mé práce budu popisovat cíl výzkumu, metodologii. Pro svůj výzkum jsem si vybrala polostrukturované interview.

4.1 Výzkumný problém

Jako výzkumný problém jsem si stanovila motivaci sociálních pracovníků v drogových službách k práci s uživateli drog. Jelikož toto téma není mnoho prozkoumáno, nebyly realizovány výzkumy, které by se zabývaly touto problematikou, zajímalo mě, co vede sociální pracovníky k tomu, aby začali pracovat s uživateli drog. Kde pramení jejich motivace k této práci. Existují výzkumy na téma motivace k práci v pomáhajících profesích, ale na toto konkrétní téma nebyl žádný výzkum realizován. Zkoumanou problematikou je také motivace budoucích sociálních pracovníků při studiu. Ve výzkumu jsem se zaměřila na to, jak daná škola probandům prezentuje práci v drogových službách, zda jsou dostatečně informováni o této problematice, aby se mohli lépe rozhodovat, s jakou cílovou skupinou v sociální sféře chtějí pracovat.

Stanovila jsem tyto výzkumné otázky.

1. Co motivuje sociální pracovníky k výběru zaměstnání v drogových službách?
2. Jak motivuje školské zařízení k výkonu práce s uživateli drog?
3. Jak vnímá práci s uživateli drog okolí sociálních pracovníků?
4. Jak pracovníky motivuje k práci zaměstnavatel/vedoucí?
5. Jak vnímají motivaci k práci s uživateli drog dotazovaní sociální pracovníci?

4.2 Výzkumný cíl

V mé diplomové práci jsem si stanovila za hlavní cíl zjistit, co motivuje sociální pracovníky k práci s uživateli drog, z jakého důvodu se rozhodli pracovat s touto cílovou skupinou. Jako dílčí cíle chci odhalit, zda motivaci sociálních pracovníků k práci s uživateli drog ovlivnilo jejich školské zařízení. Dalším dílčím výzkumným cílem je zjistit, jak reaguje okolí sociálních pracovníků na jejich práci s uživateli drog. V dalším dílčím cíle budu odhalovat, jak motivuje zaměstnavatel či vedoucí k výkonu práce s uživateli drog. Jako poslední dílčí cíl jsem si stanovila popsat, jak vnímají motivaci sociální pracovníci k práci s uživateli drog.

4.3 Metoda sběru dat

Ve své diplomové práci jsem použila k výzkumu kvalitativní metodu výzkumu z toho důvodu, že danou problematiku mohu prozkoumat více do hloubky. Rozhovor je také více osobní forma výzkumu než např. dotazník. V rozhovoru se ještě mohu doptat na doplňující otázky, které nemám předem připravené. Motivace je velmi individuální téma a kvalitativní výzkum jej umožní řádně prozkoumat.

Jako metodu sběru dat jsem si zvolila polostrukturovaný rozhovor s předem vypracovanými okruhy otázek. Tuto metodu sběru dat jsem si vybrala proto, že lze danou problematiku pomocí rozhovoru prozkoumat více individuálně a popřípadě se doptat na doplňující otázky, které vyplývají z rozhovoru.

Data jsem získala pomocí polostrukturovaných rozhovorů, které jsem následně uvedla do elektronické podoby a vytiskla. Jako metodu analýzy dat jsem zvolila otevřené kódování. Při otevřeném kódování jsem rozhovory rozebírala a barevně rozlišovala jednotky. Po rozkódování jednotlivých rozhovorů jsem si vypsala kódy a vytvořila seznam. Vytvořila jsem jednotlivé kategorie, kdy jsem dávala k sobě kódy, které spolu nějakým způsobem souvisely. Vytvořila jsem celkem 5 kategorií, které jsem dala pro lepší přehlednost do tabulky (Tabulka č. 1 - Kategorie a kódy).

Na počátku každého rozhovoru jsem se ptala probandů na to, kde a jak dlouho pracují a kde studovali, aby mohli pracovat jako sociální pracovník.

V rozhovorech jsem použila tyto okruhy témat.

1. Seznámení s prací v drogových službách.
2. Rozhodnutí a motivace k práci s uživateli drog.

3. Motivace od zaměstnavatele či vedoucího.
4. Okolí a práce s uživateli drog.
5. Názory na motivaci v drogových službách.

4.4 Výzkumný soubor

K výběru probandů do výzkumu jsem zvolila techniku záměrného (účelového) výběru. Podmínkou tohoto výběru je právě ta vlastnost nebo určitý stav. Vybírala jsem probandy pro výzkum tak, aby splňovali tato kritéria:

- pracuje na pozici sociální pracovník,
- pracuje s uživateli drog.

S probandy jsem se již setkala několikrát osobně před samotným výzkumem. Toto mi velmi pomohlo k uvolněnější atmosféře a navázání důvěry v průběhu samotných rozhovorů.

Proband č. 1 – jedná se o muže, pracuje v terénním programu 4 roky. Studoval na Vyšší odborné škole pedagogické v Kroměříži.

Proband č. 2 – žena, pracuje v kontaktním centru pro uživatele drog 3 roky, studovala bakalářský obor Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Proband č. 3 – žena, pracuje v kontaktním centru s terénním programem druhým rokem, má vystudovanou Vyšší odbornou školu sociální a magisterský obor Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Proband č. 4 – muž, pracující v terénním programu Zlín první rok, studoval obor Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Proband č. 5 – žena, pracuje v terénních programech ve Zlíně 5 let, studovala Vyšší odbornou školu Caritas v Olomouci.

Proband č. 6 – žena, pracuje také v terénních programech ve Zlíně 2 a půl roku, studovala magisterský obor Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

4.5 Výzkum a jeho realizace

Výzkum byl realizován se sociálními pracovníky, kteří pracují s uživateli drog. Díky mým předchozím pracovním zkušenostem v drogových službách s těmito pracovníky mám již

vytvořenu určitou vazbu, která přispěla k lepší komunikaci a atmosféře při realizaci samotných rozhovorů.

Probandy jsem na začátku rozhovoru upozornila, že se jedná o zcela anonymní předávání informací, které nepoškodí jejich soukromí. Se souhlasem probandů jsem si zaznamenávala ručně poznámky na papír, které jsem posléze přepisovala do jednotných celků do elektronické podoby. Rozhovory jsem vytiskla a pomocí otevřeného kódování text rozložila na jednotlivé kódy, které jsem poté seskupovala do kategorií. Použila jsem techniku vyložení karet, kde jsem jednotlivé kategorie popisovala.

Časová náročnost byla vysoká, jelikož jsme museli s probandy sjednotit časové možnosti díky naší pracovní vytíženosti a celorepublikové situaci spojené s Covid – 19.

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V této kapitole interpretuji výsledky výzkumu mé diplomové práce. Pro lepší přehlednost jsem vytvořila tabulku s kategoriemi a s kódy, které jsem získala pomocí kódování.

| Název kategorie | Název kódu |
|---|---|
| Co je práce s uživateli drog? | Prvotní info Prezentace práce |
| Chci pracovat v drogových službách | Uvědomění Rozhodnutí Představy Očekávání Proč? Tvoje motivace |
| Motivace od zaměstnavatele | Pracovní podmínky Motivace k výkonu |
| Pracuji s uživateli drog! | Pocity z nového Sdílení Reakce okolí Odrásování od práce Změna/udržení motivace Naplnění |
| Názory sociálních pracovníků | Motivace obecně Nechut' k práci Sociální pracovníci motivují |

Tabulka č. 1 – Kategorie a kódy

5.1 Kategorie č. 1 – Co je práce s uživateli drog?

Do této kategorie jsem zařadila tyto kódy: **Prvotní info, Prezentace práce.**

V této první kategorii jsem se zaměřila na to, kde se poprvé probandi dozvěděli o práci s uživateli drog a jak jim byla tato práce prezentována. Ve výsledku se odpovědi celkem shodovaly. První informace mají ze škol a většina probandů tyto informace vnímá jako velmi nedostačující.

Prvotní info

Z výsledků je zřejmé, kde se probandi dozvěděli prvotní informace ohledně práce s uživateli drog a cílové skupiny uživatelé drog. K probandu č. 6 se dostaly prvotní informace na vysoké škole.

P6: Asi jako první jsem se dozvěděla o práci s uživateli drog více na výšce. I když informace nebyly nějak moc podrobné, ale už na střední jsem věděla, že funguje káčko, ne tedy nějak osobně, to ne. Ale měla jsem povědomí o něčem takovém. Proband P6 uvedl také, jak vnímal informace předané školou. **P6:** Matně si pamatuju první zmínku o práci s uživateli drog a celkově terénní práci v prváku, v předmětu Sociální práce tuším a pak si ještě pamatuji, ve třetáku, že byly přednášky lidí z praxe, kde byl shodou okolností můj současný vedoucí. Mluvil o terénních programech, o představení služby pro studenty a popisu práce, ale to už jsem tam chodila jako stážistka. Každopádně tato přednáška z praxe pro mě byla hrozně zajímavá a dala mi toho hodně, myslím, že by to mělo probíhat už od prváku Bc.

P4: Poprvé jsem se dozvěděl o práci s uživateli drog už na základní škole v rámci preventivní přednášky. Tak bylo to pro mě hodně zajímavé. Sám jsem na základce fakt zkušenost s drogama neměl, tudíž jsem hodně hleděl. Ale to jsem ani pořádně ještě nevěděl, čím chci být, až vyrostu (smích).

Také proband č. 3 se prvotní informace o práci s uživateli drog dozvěděl ze školy. **P3:** Tak první nepatrné informace jsem zachytila už na škole na vošce. Ale to teda nebylo nic moc, když si na to zpětně vzpomenu a porovnáám přímo s prací. Pak samozřejmě když jsem byla na praxi přímo na Káčku, tak ta mě zahrnuli informacema, až mě z toho šla hlava kolem.

Prezentace práce

Jak ze samotných rozhovorů vyplývá, na vyšších nebo vysokých školách se tématu Drogové služby moc nevěnují. Je to špatně, studenti pak mají málo informací o dané problematice. Vyskytly se však výjimky, kdy někteří probandi měli dobré učitele. Byla to však iniciativa předávat informace od samotných učitelů.

P4: Popravdě bych se o této práci na škole moc nedozvěděl, nebýt učitelky, která s touto profesí měla zkušenosti. Ta nám v rámci předmětu, který nás učila, o své práci vyprávěla a jednou nám přinesla i ukázat batoh, který s sebou v terénu nosí.

P2: Někdy na škole, kdy jsme probírali závislosti. Ale spíše jsme se tématu drog a závislosti dotkli jen tak okrajově a nešli jsme nijak do hloubky. No jak jsem řekla, moc jsem se toho ze školy o této práci nedozvěděla. Takže nám byly prezentovány jen základní informace a to fakt hodně strohé informace.

Naopak pouze jediný proband byl spokojený s informací o práci s uživateli drog, které mu předal jeho učitel na škole: **P1:** Na škole, díky úžasnému učiteli, se kterým jsem měl předmět Terénní práce. Tam jsem se toho hodně od něj naučil, protože sám pracoval s uživateli drog,

takže nám dával fakt hodně příkladů a věcí z praxe... Vzhledem k tomu, že jsem měl celé 2 semestry předmět Terénní práce, tak jsem byl dostatečně informován o této práci a bylo nám to prezentováno v dobrém světle. Alespoň já jsem si to tak vyložil. Protože mám zkušenosti, že někde se o drogových službách na školách v rámci výuky studenti moc nedozví, ale u nás to bylo fakt dobře prezentováno tímto učitelem.

5.2 Kategorie č. 2 – Chci pracovat v drogových službách

Zařadila jsem do této kategorie následující kódy: **Uvědomění, Rozhodnutí, Představy, Očekávání, Proč?, Tvoje motivace.**

V této kategorii jsem seskupovala kódy, které se týkají rozhodnutí pracovat s uživateli drog. Z odpovědí probandů vyplývá, že k tomuto rozhodnutí dospěli díky odborným praxím při studiu, které realizovali buď v drogových službách nebo s osobami bez přístřeší. Probandi chtěli pracovat v této oblasti kvůli samotné cílové skupině, což znamená její zajímavost a nevšednost. Dále se tak rozhodli z toho důvodu, že chtěli také pomáhat lidem. Co se týká představ a očekávání, probandům se očekávání nenaplnila. Měli o práci takové představy, že klienti na ně budou agresivní, což se nakonec také ukázalo jako mylná představa.

Uvědomění

Výzkum zjistil klíčový moment, kdy si probandi uvědomili, že by chtěli pracovat s uživateli drog. Probandi opověděli, že k tomuto závěru dospěli při studiu na vyšší či vysoké škole.

P3: *Uvědomila jsem si to, když jsem byla na vošce na praxi na Káčku. Na střední jsem si prošla hodně sociálníma službama, kde jsem byla na praxi. Tak jsem si na vošce řekla, že zkusím i Káčko. Pracovat s dospělými se mi zamlouvalo asi nejvíce, děti ani senioři mě moc neberou. Takže mě bylo asi jedno, jestli to budou uživatelé drog nebo bezdomovci. Takže na té praxi na vošce. Proband č. 1 odpověděl podobně, motivovala ho praxe při studiu. **P1:** *Tak bylo to určitě na škole během studia tady toho předmětu. Také k tomu pomohly i odborné praxe na škole. Konkrétně, když jsem byl na praxi v azylovém domě pro muže v Kroměříži, kde teda byli alkoholoví klienti, ale i tak jsem myslel, že práce s uživateli drog bude podobná. Proto mě to tak zaujalo. Takže už na škole jsem věděl, že bych pak chtěl jít pracovat s uživateli drog.**

Rozhodnutí

U otázky, co bylo rozhodující pro výběr povolání, odpovídali probandi také velmi podobně, ovlivnila je převážně doba strávená na praxi při studiu. **P4:** *No, to bylo tak. Přestože jsem*

o práci s uživateli drog věděl dlouho, nijak aktivně jsem o ni neusiloval. To se ovšem změnilo po praxi ve třetím ročníku studia, kterou jsem strávil právě ve zlínském terénu. Byla to velmi příjemná zkušenost, při které jsem si uvědomil, že je to práce, která by mě bavila. ... Rozhodl jsem se tak právě proto, že jsem už měl reálnou zkušenost z dřívějšíka a byl jsem si jistý, že by mě tato práce bavila. Proband č. 6 odpověděl následovně, nebyl si však jistý, co to bylo přesně, kdy se rozhodl o své budoucí práci. P6: Těžko říct, kdy nastal ten moment, ale v rámci stáže mě práce dost bavila, byla pro mě zajímavá, zvláště i z pohledu toho, že jsem neseďela celý den v kanceláři, ale pracovala hlavně venku. Tak asi už tehdy. Rozhodla jsem se tak z důvodu toho, že mě práce bavila, i cílová skupina. Navíc jsem typ člověka, který by asi nevydržel 8 hodin sedět v kanceláři, takže mi pohyb venku vyhovuje a navíc kolektiv je hrozně fajn.

P3: *Určitě to bylo proto, že to byla fakt zajímavá práce a hlavně tam byla sranda s klienty. A taky se mně líbilo, že když jsem řekla, že budu pracovat s uživateli drog, tak na mě každý obdivně hleděl (smích). Nebo taky znechuceně samozřejmě.*

Pro probanda č. 5 bylo rozhodující to, že ho přijali do služby pro uživatele drog. Měl o této pozici mylné informace. **P5:** *Když jsem přišla na výběrové řízení do Občanského sdružení ONYX, myslela jsem si, že víc pracují s mládeží. Na výběrovém řízení jsem se dozvěděla, že tomu tak není, že cílová skupina jsou primárně uživatelé drog. Do organizace mě nicméně vybrali a už jsem zde zůstala.*

Představy

Dále z rozhovorů vyplývá, jakou měli jednotliví probandi o výkonu práce sociálního pracovníka v drogových službách představu. **P2:** *Moc představu jsem neměla. Tu jsem si udělala až v průběhu toho odpoledne, co jsem tam byla na zkoušku.*

Probandi si také mysleli, že je tato práce pro pracovníky nějakým způsobem nebezpečná a měli z výkonu práce určité obavy. **P6:** *Musím přiznat, že jsem se zpočátku práce s uživateli drog obávala. Bála jsem se, že by mohli být agresivní, nepříjemní, že to bude hlavně psychicky náročná práce. Nějakou představu jsem určitě měla – výměna injekčního materiálu, testování a podobně. Dost věcí jsem si i načetla, než jsem šla na první stáž. Musím říct, že jsem práci očekávala daleko náročnější a nebezpečnější, než ve skutečnosti je.*

P4: *Práci jsem si představoval přibližně takovou, jako nakonec byla i v reálu, možná trochu nebezpečnější, měl jsem o uživatelích lehce zkreslenou představu. Myslel jsem si, že když*

přijdou pod vlivem drog, budou agresivní a nebudou se chtít bavit. Že je vlastně budeme obtěžovat. Ale je to úplně jinak. Oni po nás něco chtějí, tak umí být i milí (smích).

Proband č. 5 měl představu o této práci jako o pomáhání lidem. **P5:** *Myslela jsem si, že budu pomáhat lidem, kteří se chtějí léčit a kteří chtějí svůj životní styl změnit, aby už nebrali drogy a nepáchali trestnou činnost.*

Očekávání

Ze získaných dat je jasné, že probandi měli určitá očekávání od této práce i přesto, že byli touto prací provedeni na praxích při studiu. Odpovědi se zde lišily.

P2: *Očekávala jsem spíš takovou nudnou kancelářskou práci. Což se nakonec ukázalo jako mylná představa. Popravdě se mi i trošku ulevilo, protože mám ráda lidi a společnost. Takže jsem byla ráda, že jsem skoro celou pracovní dobu s klienty, až někdy vůbec nestíhám ty kancelářské věci.*

Proband č. 6 očekával náročnou práci, která vyžaduje určitý postřeh v interakci s uživateli sociální služby. Jeho očekávání se však zcela nenaplnila. **P6:** *Očekávala jsem, že práce bude náročná jak po psychické, tak i fyzické stránce. Realita je samozřejmě trošku odlišná. Nevnímám to jak nebezpečnou práci, jako určitě musí být člověk obezřetný, poznat, kdy je nějaká nebezpečná situace, ale jinak to není žádné drama. Takže vlastně můžu říct, že se to naštěstí nevyplnilo.*

U probanda č. 1 tato práce dokonce převýšila jeho očekávání, práce v terénu neznamená jen procházení se venku, jak by se mohlo na první pohled zdát. **P1:** *Převýšila očekávání. V azylovém domě pro muže ty terénní programy moc nefungovaly, chodili jsme ven spíše jen tak na punk, moc jsme nikoho nepotkávali. Tak ta práce má prostě strukturu, kdy chodíme za klienty, kdy jsme v kanclu a děláme administrativu. Klienti jsou ke mně otevření. Myslím, že ve mně mají jistou důvěru.*

Proč?

Zde se odpovědi rozdělily na dvě skupiny. Probandi odpověděli, že důvodem pro výběr práce s uživateli drog je právě tato cílová skupina, která je zajímavá. Probandi také nechtěli pracovat s jinými cílovými skupinami, měli již z praxe určité zkušenosti, co se týká rozmanitosti klientely sociálních služeb.

Pro probanda č. 3 je tato cílová skupina velmi zajímavá. Díky této práci se cítí také zajímavě oproti jiným pracovníkům s jinými cílovými skupinami. **P3:** *Tak určitě to byl to, jak je*

cílovka hodně zajímavá, proměnlivá, energická. Není úplně veřejností okoukaná a myslím, že člověk pak získá i nějakou prestiž, když pracuje s uživateli drog a to se mně líbilo. Proband č. 6 odpověděl v základu velmi podobně. P6: Přivedl mě k tomu můj zájem o tuto cílovou skupinu. Předtím jsem většinu stáží absolvovala s cílovou skupinou děti a chtěla jsem změnu.

Uživatelé drog byli lákavou cílovou skupinou také pro probanda č. 5. P5: *Bavilo mě pracovat s lidmi, kteří jsou spíš na okraji, kteří nejsou mainstream. Měla jsem plné zuby lidí, kteří si „na něco hrají“ a dělají ze sebe, co nejsou. V té době, ve 22 letech mi přišlo jako dobrý nápad pracovat s lidmi, kteří jsou z opačné strany a z téhle mainstreamové společnosti vybočují.*

Druhu skupinou odpovědí bylo to, že dva probandi chtěli svojí prací jednoduše pomáhat lidem. Proband č. 4 neměl ujasněnou cílovou skupinu, ale pomáhající profese pro něj byla jasně daná. P4: *Vždycky jsem věděl, že chci pracovat s lidmi a že chci lidem pomáhat. Pracovat přímo s uživateli drog pro mě popravdě nebylo stěžejní. Rozhodl jsem se až díky praxi, kdy jsem si práci vyzkoušel a uvědomil jsem si, že je to něco, co chci dělat. Také proband č. 1 měl touhu, aby pomáhal lidem, ale již věděl, že se bude jednat o uživatele drog, protože měl sám jisté zkušenosti s užíváním drog. P1: Určitě to nebyla jenom jedna věc. Chtěl jsem pomáhat lidem, kteří užívají drogy. K rozhodnutí jsem dospěl postupným zjišťováním a informováním o drogách cca již od 13 let, kdy jsem se zajímal o drogy, četl jsem literaturu a samozřejmě něco i zkusil.*

Tvoje motivace

V odpovědích probandi shrnovali, co bylo jejich motivací k výběru práce s uživateli drog. Dva probandy motivovala celková zajímavost práce, že tuto práci nevykonává příliš mnoho jedinců, je to něco výjimečného. P5: *Touha vybočovat. Pracovat v hodně zajímavé práci, kterou nedělá každý druhý člověk. Také proband č. 3 odpověděl, že jej jeho okolí obdivuje díky tomu, jakou práci vykonává. P3: Motivovala mě ta nevšednost cílovky. Příslib trošku adrenalinu při práci. A taky obdiv mého okolí, že pracuji s uživateli drog. Zde se prolíná také nevšednost cílové skupiny, která byla pro ostatní respondenty hlavní motivací při výběru jejich povolání.*

P2: *Mě osobně zjištění, jak zajímavá je cílová skupina uživatelů drog. Jak jsem ti říkala předtím, každou chvíli mě v práci něco fakt překvapí a neustále se dozvídám něco nového. Je to nerutinní práce, nikdy nevím, kdo přijde, jak bude naladěný a o čem se budeme bavit. Takže když to shrnu, zájem o uživatele samotné, dynamičnost a proměnlivost práce a taky*

služba veřejnosti. Proband č. 4 odpověděl velmi podobně, dodal také, že jej motivovali zkušenosti z praxe a touha pomáhat lidem. **P4:** *Pro mě to rozhodně byla možnost pomáhat lidem a dobrá předchozí zkušenost. Také je to fakt, že je to pro mě velmi zajímavá cílová skupina, která mě tak trochu fascinuje, právě pro to, že v běžném životě se s ní do kontaktu vůbec nedostanu.*

5.3 Kategorie č. 3 - Motivace od zaměstnavatele

V této kategorii jsou zahrnuty dva kódy. Jedná se o: **Pracovní podmínky, Motivace k výkonu.**

Pro výběr povolání je velmi důležité vědět, co daný zaměstnavatel nabízí pro budoucí zaměstnance, jak probíhají odměny, sankce. Obzvláště v sociálních službách, kde je důležitý odpočinek a benefity. Probandi však s uživateli drog nechtěli pracovat kvůli finančnímu ohodnocení, které je v sociálních službách poměrně nízké. Na tomto modelu však můžeme vidět, že sociální pracovník bude tuto práci vykonávat kvůli cílové skupině a ne kvůli financím, což je velmi důležité v pomáhajících profesích.

Pracovní podmínky

Z odpovědí v rozhovorech vyplývá, že pro probandy k výběru práce byl důležitý pracovní kolektiv. Pro výkon této práce však nebylo rozhodující finanční ohodnocení, které nebývá v neziskových v sociálních službách nijak vysoké. Dále probandi uváděli, že nejsou spokojeni s provozní dobou služeb pro uživatele drog, protože služby otevírají někdy až v dopoledních hodinách a zavírají pozdě odpoledne. **P4:** *Rozhodně se nedá říct, že by pro mě byly podmínky nabízené zaměstnavatelem motivující. Plat je v pořádku, ale provozní doba mi úplně nevyhovuje. Samozřejmě to chápu, že u takovéto profese není možné začít v osm a končit ve čtyři, nicméně je to omezující.* Proband č. 2 byl s finančním ohodnocením spokojený, ale nevyhovovala mu také pracovní doba. **P2:** *Platové podmínky byly velmi zajímavé, už jenom kvůli tomu, že čím vyšší vzdělání a čím víc odpracovaných let v sociálních službách, tím vyšší plat. Takže sice ten plat při nástupu nebyl nijak vysoký, ale už teď mám o víc než 2 tisíce víc, než když jsem nastupovala. A jinak se mi líbila atmosféra v kolektivu, časem se ukázalo, že jsme všichni tak trochu střelení (smích).*

Proband č. 3 ve své odpovědi uvádí, že peníze za vykonanou práci pro něj sice nebyly rozhodující, ale odměny se rozdělovaly spravedlivě. **P3:** *Tak šla jsem na to výběrko jako na první v mém životě. Pořádně jsem nevěděla, kolik chci vydělávat a bylo mi to celkem*

jedno, protože jsem neměla žádné dluhy a věci, co bych musela každý měsíc splatit (smích). Pracovní doba je pro mě trošku nepohodlná, raději bych chodila do práce na 6 ráno a ve 3 byla doma, ale klienti by tak brzo ráno nechodili (smích). Ale líbily se mi odměny, které závisely na odpracovaném výkonu, což je dle mě hodně spravedlivé. Jinak se mi líbil i ten kolektiv, který jsem viděla při výběrku. A taky že se o mě bude vedoucí a zkušenější kolegyně starat v začátcích.

Motivace k výkonu

Z odpovědí v rozhovorech vidíme, jak probandy motivuje vedoucí či zaměstnavatel, pokud vůbec nějak, aby pracovali s co nejvyšším nasazením. Také pochvala a ocenění od vedoucího je důležitá, znamená určité povzbuzení k práci.

Pro probanda č. 2 je motivací k výkonu také koupě pracovního oblečení. **P2:** *Můžeme si kupovat oblečení, ale pouze z pracovních oděvů, takže pro mě jako holku nic moc výběr. Odměny máme jednou za půl roku, plus může vedoucí jednorázově udělit odměnu, pokud se někomu něco mimořádného povede. Což se teda mě osobně ještě nepovedlo, ale je fajn vědět pracovat s pocitem, že jsme každý individuálně hodnoceni a pak se to prostě projeví na tom platu. Jinak máme s vedoucí sedánky a tam si povídáme taky individuálně o tom, co se nám daří a nedaří, takže zde je docela velký prostor pro motivaci ze strany vedoucí, což se taky děje. Mě třeba i samotná pochvala potěší a vnímám to jako formu motivace Na Káčku je taky hodně vidět, jestli něco děláš, nebo se flákáš. A stálá přítomnost vedoucího znamená, že se moc neflákáme. Ještě se mi nestalo, že by mi, nebo někomu jinému, vedoucí řekla, abych se neflákala. Ona vidí, jak pracujeme a pokud si chceme trošku odfrknout, tak nás prostě nechá, třeba si číst.*

O možnosti nákupu pracovního oblečení mluví také proband č. 1. Motivaci vidí také v tom, že si může pracovní dobu organizovat sám. **P1:** *Tak jelikož jsme terénní program, tak máme dobré pracovní oblečení, boty, které si vybíráme sami, a myslím, že nám dávají i prostor k tomu, aby to byly kvalitní věci, ve kterých se budeme cítit dobře. Jinak dostáváme taky nějaké vitamíny, osobní ohodnocení. Vedoucí nám celkem nechává volnou ruku v organizaci času, jak si práci rozplánujeme.*

Proband č. 2 mluví také o samotném vedoucí a jeho jednání, které je pro něj také motivující. **P2:** *Takže i ten přístup vedoucího je motivující – pokud pracuješ dobře, tak můžeš na chvílku povolit a odpočívat (takové nepsané pravidlo, nikdy nic takového nezmínila, ale všichni to tak chápeme). A ten přístup se vyplácí, protože nemáme problém s výkony, spíše naopak –*

počet kontaktů i výměn neustále roste. Proband č. 3 je také rád, když jej vedoucí ocení. Je to pro něj určitý druh motivace. P3: Tak pro mě bylo hlavně motivující oceňování mé osoby samotnou vedoucí. Pravidelně, hlavně v průběhu zaučovací doby, jsme si spolu sedávali a dělali hodnocení. No někdy jsem nebyla samozřejmě spokojená s tím, co mi říká, ale vzala jsem si to k srdci a snažila se z té kritiky vytěžit maximum. Pak taky to měsíční osobní ohodnocení. S kolegyněmi jsme si pak porovnávali platy, takže jsme věděli, jak kdo na tom je a jak se ještě můžu zlepšit a v čem.

Proband č. 4 si myslí, že pochvaly nejsou k motivaci zaměstnanců potřeba. Dle něj má člověk tuto práci vykonávat ne kvůli pochvalám a odměnám, ale kvůli cílové skupině a práci jako takové. **P4:** *Nemyslím si, že to kdy bylo potřeba. Ani nevím, jak by to mělo vzhledem k mojí práci vypadat. Maximálně třeba dá nějakou pochvalu, když se něco povede. Jinak to prostě člověk musí dělat kvůli té práci samotné a kvůli nějakým benefitům. Za odvedenou práci jsem byl patřičně finančně ohodnocen a to je asi vše. Nikdy ale mezi námi neproběhl rozhovor, který by naznačoval, že podle počtu nebo množství výměn budu odměněn. Myslím si, že motivace k podávání vyšších výkonů v takovéto profesi nemá místo, myslím si, že by to mohlo vést k podvádění, nebo ke špatné práci s klienty. Navíc je ve Zlínském kraji uživatelů docela velký počet, takže s množstvím výměn nemáme problém.*

5.4 Kategorie č. 4 – Pracuji s uživateli drog!

Kategorie obsahuje tyto kódy: **Pocity z nového, Sdílení, Reakce okolí, Odrazování od práce, Změna/udržení motivace, Naplnění.**

Když probandi začali pracovat v drogových službách, provázeli je různé pocity a situace. Tato práce není jednoduchá a také není vhodná pro každého jedince. Také okolí sociálních pracovníků, kteří pracují s uživateli drog, jim někdy jejich pozici neulehčuje. Není také lehké udržet si stále stejnou motivaci, kdy probandi přicházeli do drogových služeb s jistými očekáváními, které se nenaplnily.

Pocity z nového

Z rozhovorů s probandy vyplývá, jak se cítili, když začali pracovat v sociálních službách pro uživatele drog. Probandi pociťovali strach, měli obavy z cílové skupiny, zda tuto náročnou práci zvládnou. U probanda č. 4 časem tyto obavy opadly. **P4:** *Když jsem s nimi pracoval poprvé, tedy na praxi, měl jsem trochu strach a samozřejmě jsem byl nervózní. Neznal jsem pořádně slovník uživatelů, takže občas došlo k nedorozuměním, které pro mě*

byly stresující. Časem jsem se zapracoval a veškeré moje obavy opadly. Co se kontaktu s uživateli týče, občas jsem se cítil lehce odbývaný. Cítil jsem, že kontakt se mnou pro ně vlastně není často vůbec důležitý, hlavní bylo získat čisté jehly. To svým způsobem chápu, ale jak jsem řekl už předtím, původně jsem očekával více sociální práce. Proband č. 2 pocítoval dokonce nervozitu, měl obavy, aby něco při práci s klienty nepokazil. **P2:** Byla jsem plná očekávání, jak se ke mně budou klienti chovat. Jestli mě budou brát vážně, když jim něco řeknu a jestli budu mít u nich nějakou autoritu. Jelikož jsem nikdy nepracovala, první dny jsem byla docela i nervózní. Nechtěla jsem nic pokazit. Chtěla jsem se taky zalíbit vedoucí, aby mě nevykopli hned ve zkušebce.

Také proband č. 6 nevěděl, jak se k němu bude cílová skupina chovat, mě určité předsudky. Obavy se nakonec však nenaplnily. **P6:** Jak už jsem psala, tak jsem měla určité předsudky, že se jedná o agresivní a ne úplně příjemné lidi. Mile jsem byla vyvedena z omylu. Takže pro mě začátky byly o překvapení v pozitivním slova smyslu. Pamatuji si první den, kdy jsem přišla na stáž a stála jsem hodně v pozadí za kolegyní, která mě zaučovala. A vlastně hned první kontakt byl hodně příjemný, i já jsem se hned zapojila do konverzace a opadl ze mě počáteční stres a nervozita.

Proband č. 3 byl naopak nadšený, že bude pracovat s uživateli drog, protože se s touto prací ve svém okolí neseťkával. Pocity nadšení provázely také obavy z nové práce. **P3:** ... no já jsem byla nadšená! Neznala jsem nikoho v mém, kdo by pracoval s touto cílovkou, takže jsem machrovala a každý obdivně hleděl (smích). Ale samozřejmě za tím byl i trošku strach, jestli to zvládnou, zda si mě klienti oblíbí, všechno se naučím, prostě jsem měla ty klasické obavy.

Pro probanda č. 5 byly začátky velmi těžké. Není jednoduché se odpoutat od osudů klientů, hlavně co se týká této cílové skupiny, které provází těžký osud. **P5:** Ze začátku, minimálně první dva roky, byly pro mě hodně psychicky náročné. Hodně jsem se osudy těch lidí zabývala, často jsem na ně myslela a hodně mě to psychicky vyčerpávalo. Bylo mi líto, jaký osud někteří lidé mají a čím si musí už od dětství procházet. Bylo pro mě hodně těžké si tohle zpracovat. Ke zvládnutí nelehkých začátků přispěl také velmi dobrý pracovní kolektiv, který je také důležitý pro výkon této práce. **P5...** určitě to byli i moji kolegové, se kterými jsem o tom mluvila, protože oni to tak neměli. Tak jsem nad tím začala víc přemýšlet a postupně dospěla k názoru, že bych se za chvíli zbláznila.

Sdílení

Z odpovědí vyplývá, jestli se probandi svěřili někomu ve svém okolí ohledně jejich práce v drogových službách. Většina společnosti má velké předsudky vůči uživatelům drog, vnímají negativně také samotné služby pro uživatele drog. Tři z respondentů se s nikým ve svém okolí neradili. Ale svěřili se rodině nebo partnerům. **P4:** *S nikým jsem se neradil. Neměl jsem pocit, že bych potřeboval s rozhodnutím pomoci. Rodičům jsem se svěřil, až když jsem už v terénu pracoval a přítelkyně o tom věděla od začátku.* **P2:** *S nikým jsem se neradila, svěřila jsem se jen příteli.* Respondent č. 1 až po samotném pohovoru v drogových službách začal se svým okolím sdílet, že by chtěl pracovat s uživateli drog. **P1:** *S nikým jsem se neradil. Až poté, co jsem byl na pohovoru a na zkoušce v terénu, tak až potom jsem to lidem ve svém okolí říkal.*

Proband č. 6 se svěřil své matce a poté příteli. Setkala se však s nepochopením, které ovšem po čase pominulo. **P6:** *Jo, mamce, která dělá zdravotní sestru a ta byla hned od prvního okamžiku v panice, kam jsem se to přihlásila na stáž. A pak příteli. Mamka mi hned dala kázání, jak si mám dát rukavice, nejlíp dvoje, umývat si ruce stále a moc se nepřibližovat (smích). Ted' to mně i jí připadá úsměvné.* Při rozhodnutí pracovat v drogových službách, šel proband č. 3 za svojí kamarádkou. **P3:** *Probírala jsem to s kámoškou, ale ta nemá se sociálními službami nic společného, takže mě nemohla dát pořádnou zpětnou vazbu. Aktuální přítel v té době byl trochu buran, takže tam to taky nešlo (smích). Jinak když já se rozhodnu něco dělat, tak mě nikdo už k něčemu jinému nepřemluví.*

Reakce okolí

Z výsledků výzkumu se dozvíme také reakce okolí na výběr povolání sociálního pracovníka v drogových službách. Převládal strach o probandy a nepochopení ze strany okolí.

R6: *Často se setkávám s nepochopením, když se mě někdo zeptá na práci a jak probíhá. Takové to klasické je: aha takže ty těm feťákům vlastně pomáháš, když jim dáváš ty čisté jehly. Jaký to má smysl, je to odpad společnosti a tak. Ale kdo má zájem si o té práci vyslechnout můj pohled, tak to chápe. Kdo je přesvědčený od začátku, že dělám hroznou práci a stojí si za tím, tak tomu já těžko něco vysvětlím. Proband dle jeho výpovědi nebyl překvapený reakcí, nevěděl, jak se má před nimi obhájit. ... Ale tak nějak s tím člověk počítá, že se většině lidí nebude líbit, co dělám, zvlášť pokud se jedná o starší generaci. Důležité je to podle mě mít srovnané v sobě, vědět proč to dělám.*

U probanda č. 5 se s postupem času jeho okolí poznávalo práci s uživateli drog a rozbourané emoce se uklidňovaly. **P5:** ... *spíš negativně, s obavami, nechápavě. Měli o mě strach, o této práci nic nevěděli a to byl ten kámen úrazu. Někdy mě to mrzelo, ale věděla jsem, že je to moje volba, že to chci dělat, tak jsem o jejich postoji moc nepřemýšlela.*

Také u probanda č. 2 nebyla reakce okolí nijak nečekaná. Starší generace mají na uživatele drog většinou negativní pohled. Ostatní členové rodiny byli v soudech však shovívavější. **P2:** *Babička byla zásadně proti, protože měla obavy, že mě někdo okrade, zabije a znásilní (smích). Ale rodiče to vzali v poho. Přítel byl trošku rozpačitý, ale to jen na začátku. Hlavně z toho, že dom dotáhnou AIDS nebo něco podobného. Mě to ale nepřišlo jako něco, čeho bych se měla bát. Hlavně jsem všem postupně vysvětlovala, co tato práce obnáší, aby neměli nějaké zkreslené představy a hlavně neměli obavy.*

Naopak u probanda č. 1 nedošlo k žádné dehonestaci jeho budoucího povolání. Dostalo se mu podpory ze strany rodiny. **P1:** ... *ale věděli, co studuju za školu, jaké mám kamarády, jakože kteří něco občas brali, berou apod. Takže to brali v klidu, jak doma, tak i přítelkyně. Jakože spíš byli rádi, že mám vůbec nějakou práci a moc to neřešili (smích). Pro mě to svým způsobem, byla podpora, kdy tu práci nijak nehejtovali.*

Odrázování od práce

Při výkonu práce s uživateli drog hrozí často syndrom vyhoření, když pracovník o sebe dostatečně nepečuje. Může jej od práce odrážovat hodně faktorů. Pouze jeden proband uvedl, že jej od práce nikdy nic neodrazovalo, ani v průběhu práce s uživateli drog. Ostatní odpovědi se velmi lišily, některé však měly společný ukazatel a tím byla specifika cílové skupiny. **P6:** *Možná ten fakt, že bych se třeba mohla poranit o injekční jehly. Ale spíš to souviselo s tou počáteční nejistotou, do čeho jdu.* Dle výpovědi probanda však tyto obavy s časem odezněly. Proband č. 2 vypověděl také, že měl problém s klienty a s poskytováním základních služeb pro uživatele drog. **P2:** *Z počátku mě odrážovali někteří klienti, kteří nepřišli zrovna dobře naladěni. Ale každý občas nemá svůj den. Taky jsem se docela bála toho, kdybych tam byla sama. Ale pak jsem zjistila, že pokud je na Káčku jen jeden pracovník, tak je otevřeno jen na výměnu a ostatní služby jsou omezené. Takže klient přijde, vyhodí špinavé jehly, dostane čisté a jde hned pryč.* Probandovi č. 3 vadilo, když klienti nepřišli na dohodnutý termín schůzky, což se u uživatelů drog děje s velkou pravidelností. Proband však sám uvádí, že jej to nijak neomezovalo jako např. jeho kolegy.

Proband č. 5 vnímal svoji práci jako zaměřenou jenom na výkon, což pro něj nebylo moc příjemné, když se práce neprováděla kvalitně, ale byla zaměřena na kvantitu. **P5:** *V momentě kdy se naše práce proměnila spíš v „honění kontaktů“ a začala se orientovat na to, kolik výkonů jsme udělali, místo toho, jak kvalitně, jsem měla krizi, to mě hodně odrazovalo a přemýšlela jsem o konci.* Ovšem samotná práce s klienty jej motivovala, aby dál ve službě zůstala a neodešla jinam.

Změna/udržení motivace

Při rozhodnutí začít pracovat s uživateli drog mohou být pracovníci různě motivováni. Motivace se však může s průběhem času měnit. Jak jedinec práci a cílovou skupinu více poznává, uvědomuje si, že realita může být trochu jiná, než o sám očekával. Proband č. 1 odpovídá, že se u něj motivace změnila, byl naivní, protože si myslel, že lidem pomáhá, ale dle něj tomu tak nebylo. Po tomto zjištění byl rád, že si to uvědomil a mohl nadále klientům služby poskytovat. **P1:** *Když jsem si myslel, že jim pomáhám a neviděl žádný posun, byl jsem zklamáný. Ted' to vidím už správně a je mi líp.* Proband č. 2 také myslel, že se jedná o pomoc lidem, že jsou uživatelé drog chudáci. Nyní je pro něj větší motivací ochrana veřejnosti a veřejného zdraví. **P2:** *Máme zde celou řadu lidí, o kterých okolí neví, že užívají. Takže tento utajený uživatel může potencionálně nakazit někoho, kdo v životě neviděl drogy. Navíc redukuje počet odhozených jehel, což také prospívá veřejnosti.*

Proband č. 6 nepracuje s uživateli drog dlouho, ale také u sebe pozoruje určitou změnu motivace k výkonu práce. **P6:** *... asi oproti začátku nejsem tak plná očekávání, že by hned mohlo dojít k nějaké rychlé změně u klientů. Já na začátku samozřejmě věděla, že terén a káčko je taková vstupní brána pro práci s uživateli drog, pak třeba následuje terapeutické komunity a podobně. Dám ti příklad. Na začátku jsem se hrozně těšila, až dojde klient a bude chtít do léčby nebo pomoci se zařizováním dávek a podobně.* Proband se svých nároků na klienty slevil a nemá tak vysoké cíle jako na začátku. **P6:** *... v současné době jsem hrozně ráda, když dojde k tomu, že klient o té léčbě vůbec nějak přemýšlí nebo že se snaží alespoň chvíli abstinovat.*

Pro probanda č. 5 byla prvotní motivace zájem o lidi, nějakým způsobem jim chtít pomoci, aby u nich došlo ke změně jejich životního stylu bez drog. Dnes tuto práci vnímá spíše tak, aby uživila svoji dceru prací, která ji baví. Hlavní pro ni je, že pracuje s cílovou skupinou, ke které chová určité sympatie.

Dva probandi uvádí, že nedošlo ke změně jejich motivace v průběhu času. Proband č. 4 ji stále vnímá jako pomoc lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Vnímá svoji práci jako pomoc nejenom klientům, ale také jako pomoc celé společnosti. Proband č. 3 také nevnímá změnu motivace. **P3:** *Myslím, že si jedu pořád na stejné vlně. Že ty klienty vnímám stejně. Prostě jsou pro mě pořád natolik zajímaví, abych tu práci dělala ráda. Myslím, že jsem nikdy neměla nějaká přehnaná očekávání, takže je to u mě pořád stejné.*

Naplnění

V odpovědích jsem se dozvěděla, že u většiny probandů dochází k uspokojení z jejich výkonu práce. Pouze jednoho probanda (č. 5) tato práce již nenaplnuje jako na začátku. Je v drogových službách již delší dobu a začíná to pro něj být stereotyp. Ve své odpovědi uvádí, že jej přesto práce s uživateli drog stále baví.

Probanda č. 1 práce s uživateli drog naplňuje. Přímá práce s klienty ho velmi baví. Nevyhovuje mu však terénní forma práce, proto přestoupil na ambulantní formu a je spokojený.

Proband č. 6 vnímá svoji práci také jako plně uspokojující, ale má jisté výhrady. **P6:** *Samozřejmě není to úplně práce s klienty, u kterých by byl vidět velký posun. Je to běh na dlouho trať. Ale s tím jsem počítala hned, když jsem tuto práci začala dělat. Takže v současné situaci mohu říct, že mě práce uspokojuje a naplňuje.*

5.5 Kategorie č. 5 – Názory sociálních pracovníků

Do této kategorie jsem zařadila kódy: **Motivace obecně, Nechut' k práci, Sociální pracovníci motivují.**

V závěru rozhovorů se můžeme dozvědět, jaké jsou názory sociálních pracovníků ohledně motivace k práci v drogových službách. Z odpovědi vyplývá, jaký mají probandi pohled na motivaci lidí k práci s uživateli drog. Z výsledků vidíme, jak by sami motivovali ostatní lidi k této práci. Proč je podle nich tato práce zavrhaná a co si myslí, že ostatní lidi vede k tomu, aby pracovali v drogových službách. Probandi uváděli, že budoucí sociální pracovníky odrazuje právě nevědomost o cílové skupině, neznají jí do hloubky, dají jen na prvotní dojmy.

Motivace obecně

Zájem o práci v drogových službách je poměrně nízký. Probandi v odpovědích uváděli, co si myslí, že motivuje ostatní lidi k této práci, proč by chtěli pracovat s uživateli drog.

Z odpovědí vyplývá jednoznačná odpověď – zajímavost a nevšednost cílové skupiny. Dva probandi uvedli, že je může motivovat i obdiv okolí. **P5:** *To je asi strašně individuální a nedá se to takto obecně říct. Je tam asi ta nějaká zajímavost té cílovky. Protože jak lidi mají strach z uživatelů drog, tak jim to přijde, jako veřejnosti, hrozně zvláštní a obdivují ty pracovníky.*

Dále dle probandů může být motivací také zaujetí drogovou problematikou. **P1:** *Myslím zájem jako informace o drogách a vše kolem nich. A taky ještě možná zájem o ty lidi, jako klienty myslím.*

Nechuť k práci

Z výsledků výzkumu vidíme, co podle probandů lidi odrazuje od práce s uživateli drog. Myslím, že je důležité mít toto téma odkryté, aby se lépe dala pochopit samotná motivace, je potřeba vidět i druhou stranu.

Z odpovědí vyplývá, že se jedná o strach z cílové skupiny, který může být způsoben nedostatkem informací a zkušeností s touto cílovou skupinou. Jak uvedl proband č. 3, je to určitý paradox, protože tato cílová skupiny jedny láká a druhé odrazuje. Hodně lidí má vůči uživatelům drog předsudky, proto b si toto povolání nikdy nevybrali. **P3:** *Hodně lidí uživatelé drog odrazují, protože nejsou schopni dodržovat určité hygienické návyky, prostě nejsou to žádná čistotná zlatíčka, hodně z nich je na ulici. Hodně lidí se jich bojí, že pod vlivem budou agresivní a dokáží ublížit. Je hodně zvláštní, že lidi pod vlivem alkoholu jsou obecně agresivnější než pod vlivem drog. Ale myslím, že když mají jasně vytyčená pravidla a za nedodržování budou potrestáni, dá se s nimi pracovat dobře, i když jsou někteří mentálně opravdu hodně jinde.*

Dále probandi uvádí, že finanční ohodnocení může být jedním z faktorů, které jsou při výběru práce rozhodující. **P1:** *No, určitě to může být finanční ohodnocení, protože pro mnoho lidí s vysokoškolským vzděláním může být práce v sociálních službách nedostatečně finančně oceněna.*

Proband č. 6 vnímá negativně také to, že pro mnohé jedince může být i forma poskytování sociálních služeb pro uživatele drog nevyhovující. **P6:** *... ještě mě napadá, že ne každému vyhovuje práce venku za každého počasí, i mě to občas štve, že musím ven, i když padají trakaře, ale jak jsem popisovala výše, nedokázala bych si v současné době představit práci, kde budu jen v kanceláři.*

Probandi se také shodovali, že životní styl klientů je pro mnohé pracovníky neúnosný. Ve velkém množství případů nemají střechu nad hlavou, tudíž u nich nedochází k dostatečné hygieně a toto může být pro některé povahy problém.

Sociální pracovníci motivují

V závěru výzkumu z rozhovorů vyplývá, jak by sociální pracovníci sami motivovali budoucí sociální pracovníky k práci s uživateli drog. Pro většinu probandů to bylo velmi těžké.

P6: *To nedokážu říct. Podle mě je nejdůležitější, aby člověk sám byl motivovaný pro práci s touto cílovou skupinou. Tisíckrát bych mohla někomu říkat, že je to super práce, která bude naplňovat, ale na to si každý musí přijít sám. Nevyzkoušíš, nevíš.*

Proband č. 4 uvedl, že by se dle něj mělo rozšířit povědomí o této práci. **P4:** *Asi nějakou osvětovou kampaní. (smích) Myslím si, že by o takovou práci mělo zájem daleko větší množství lidí, kdyby viděli, jak kontakt s uživateli drog vypadá ve skutečnosti. Pamatuju si totiž, že když jsem se o této práci zmiňoval spolužákům, měli poměrně zkreslené představy a často se mě ptali, jestli z uživatelů drog nemám strach. Na podobné odpovědi se shoduje také proband č. 3. Dle něj by bylo dobré, aby se studenti sociálních oborů více vzdělávali v tomto směru.*

Dále z odpovědí vyplývá, že z vlastních zkušeností probandů se nedá v tomto oboru motivovat penězi. A podle probanda č. 2 je to správné. **P2:** *Ráda bych řekla asi nejklassičtější motivační prostředek na světě a to jsou peníze, což tady tak úplně nefunguje. Ale asi je dobře, že ta práce není tak platově zajímavá, tím se oddělí ti, kterým jde o peníze a ti, kteří za tím vidí něco vyššího.*

6 INTERPRETACE DAT

Cílem této kapitoly je interpretovat zjištěná data, která byla získána z polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří pracují s uživateli drog. Při interpretaci dat jsou zodpovírány výzkumné otázky.

Co motivuje sociální pracovníky k výběru zaměstnání v drogových službách?

Při pokládání této výzkumné otázky mě zajímalo, z jakého důvodu chtějí sociální pracovníci pracovat v drogových službách. Výzkum ukázal, že motivací k práci s uživateli drog je podle probandů zajímavost cílové skupiny a její nevšednost. Tato práce dodává pracovníkům určitou prestiž, protože to je práce, kterou nevykonává příliš mnoho lidí v jejich okolí. Dále pracovníky motivuje také touha pomáhat lidem, kteří se ocitli v nesnázích a v nepříznivé sociální situaci. Sociální pracovníci pomocí své práce také chtějí pomáhat chránit veřejné zdraví společnosti.

V průběhu práce s uživateli drog se také motivace u sociálních pracovníků měnila. Nebyli již tak naivní, že mohou klienty změnit, pomoci ven z užívání drog za pár dní, jak se zdálo na začátku. Byli však za toto procitnutí rádi, mohli pokračovat dále v práci.

Při započetí práce s uživateli drog probandi sice cítili strach a nejistotu, tyto pocity však časem a zkušenostmi se samotnou cílovou skupinou odezněly.

Jak motivuje školské zařízení k výkonu práce s uživateli drog?

Sociální pracovníci pro výkon jejich práce v drogových službách potřebují patřičné vzdělání a to buď na vyšší odborné škole nebo na vysoké škole. Dle výpovědi probandů jsem zjistila, že motivace k práci s uživateli drog je na těchto školách velmi nízká. Školy dodávají studentům málo informací o této práci a cílové skupině, tudíž budoucí sociální pracovníci nemají představu, jak taková práce vypadá. Mohou být tedy ovlivněni předsudky, které si může vytvořit i jejich okolí. Studenti nemají dostatek zkušeností alespoň po stránce teoretické z dob studia. Probandi si však na škole vybrali odbornou praxi v drogových službách, což jim bylo velmi nápomocné při rozhodování, s jakou cílovou skupinou chtějí pracovat.

Jak vnímá práci s uživateli drog okolí sociálních pracovníků?

Ve výzkumu diplomové práce jsem se také zajímala, jak vnímá práci s uživateli drog jejich okolí, rodina, přátelé. Z výzkumu je jasné, že okolí sociálních pracovníků je plné předsudků vůči této práci a hlavně vůči samotné cílové skupině. Sociální pracovníci své rozhodnutí

pracovat s uživateli drog konzultovali i se svým okolím, ale bohužel se nesečkali s pozitivní zpětnou vazbou, což vyvolává pocity zklamání a smutku. Rodiny a okolí probandů obecně se o probandy dokonce bálo, měli strach z uživatelů drog, nedokázali si tuto práci představit. S postupem času však probandi okolí informovali, jak práce probíhá a tudíž je přehnaný strach zbytečný.

Jak pracovníky motivuje k práci zaměstnavatel/vedoucí?

U probandů jsem zjišťovala, jak je motivoval zaměstnavatel k jejich práci. Probandi při rozhovorech uvedli, že při práci s uživateli drog nelze nastavit vysoké finanční ohodnocení, tudíž se o platové nastavení nejedná. Jedná se spíše o individuální pochvaly od vedoucích za vykonanou práci, což motivuje pracovníky k lepším výkonům. Záleží také na druhu služby, protože jsme se z výpovědí dozvěděli, že probandy motivují i osobní ochranné pracovní pomůcky v podobě oblečení a obuvi dle vlastního výběru. Motivací je dle probandů také dobrý pracovní kolektiv a samotná osobnost a jednání vedoucího.

Jak vnímají motivaci k práci s uživateli drog dotazovaní sociální pracovníci?

V neposlední řadě jsem také zjišťovala názory sociálních pracovníků, jak by oni motivovali další budoucí sociální pracovníky. Z výzkumu je jasné, že je tato otázka velmi těžká a složitá. Probandi si myslí, že by je měla motivovat samotná cílová skupina, téma užívání drog. Určitě by nemotivovali finančním ohodnocením za práci, protože výše není nijak veliká a takto se ukáže, kdo má opravdu zájem o tuto cílovou skupinu bez ohledu na finance.

Dále je z výzkumu jasné, co podle probandů odrazuje budoucí sociální pracovníky od práce s uživateli drog. Dle odpovědí můžeme vidět, že probandi odpovídali celkem jednoznačně. Dle nich je to strach a dokonce odpor z cílové skupiny, který může kořenit právě z nevědomosti a nedostatku informací o této práci.

SHRNUTÍ

Z výzkumu se dozvídáme, co je pro sociální pracovníky motivací k práci s uživateli drog. Sociální pracovníky motivuje touha pomáhat lidem a zájem o samotnou cílovou skupinu uživatelů drog. Sociální pracovníci se setkávají s negativní zpětnou vazbou od svého okolí, rodiny, partnerů ohledně práce v drogových službách, což také nenapomáhá k rozvoji práce s uživateli drog. Z výsledků výzkumu je také jasné, že lze vidět nedostatek při školské přípravě budoucích sociálních pracovníků, kdy nedochází k dostatečnému informování o uživatelích drog a nejsou důkladně seznámeni s prací s touto cílovou skupinou. Mám také osobní negativní zkušenosti s teoretickou přípravou na školách s humanitními obory, která se týká této problematiky.

Vysoké školy nebo vyšší odborné školy by se měly více zajímat o práci s uživateli drog. Měly by do svých studijních programů zařadit semináře na toto téma. Sociální pracovník by měl mít přehled o všech cílových skupinách rovnoměrně. Školy by neměly upřednostňovat práci jen s některými cílovými skupinami.

Drogové služby mají nyní aktuální problém získat do pracovního poměru sociální pracovníky, protože ti mají vůči této práci určité předsudky. Dle mého názoru je to škoda, protože jsem pracovala v drogových službách a vím, jak práce zde funguje. Každý budoucí sociální pracovník by si měl zkusit alespoň na odborné praxi projít co největším množstvím sociálních služeb určené pro rozličné cílové skupiny, aby měl osobní zkušenosti a lépe se mu poté rozhodovalo, kde a s kým chce pracovat. Tato diplomová práce může být inspirací pro budoucí sociální pracovníky a může jim nastínit, co obnáší práce s uživateli drog.

ZÁVĚR

V diplomové práci jsem se věnovala tématu Motivace sociálních pracovníků k práci s uživateli drog. V teoretické části práce jsem se zabývala tématy jako je motivace, dělení motivace, teorie motivace. Dále jsem definovala sociálního pracovníka, jeho role a kompetence. V neposlední řadě jsem se zaměřila na popsání práce s uživateli drog, drogových služeb a zaměřila jsem se také na motivaci k výkonu pomáhající profese.

Za cíl výzkumu jsem si stanovila zjistit, co vede sociální pracovníky k práci v drogových službách. Realizovala jsem výzkum pomocí polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří pracují s uživateli drog. Zkoumala jsem, zda je při výběru povolání ovlivnilo jejich okolí či jak je nějakým způsobem motivoval zaměstnavatel.

Z výsledků výzkumu jsem zjistila, že hlavní motivací k práci s uživateli drog je práce s touto cílovou skupinou, protože tato se vyznačuje zajímavostí a nevšedností. Dále k této práci motivuje také touha pomáhat lidem, kteří se dostali do problémů a neumí se bez pomoci dostat z této situace. Práce s uživateli drog představuje také určitou prestiž, protože většina společnosti se uživatelů drog bojí a dokonce štítí, tudíž sociální pracovníky obdivují.

I přesto, že sociální pracovníci nastoupili do drogových služeb s určitým očekáváním, která se nenaplnila a změnila se jejich motivace k této práci, pracovat s uživateli drog je plně naplňuje a nechtěli by to měnit.

Touto diplomovou prací bych chtěla motivovat další sociální pracovníky, aby si alespoň zjistili základní informace o této velmi záslužné a náročné práci a byť jen na okamžik se zamysleli, jaké by to asi bylo pracovat s uživateli drog.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ADAIR, John, 2004. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing. ISBN 80-86851-001-1.
2. ARMSTRONG, Michael, 2009. *Odměňování pracovníků*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2890-2.
3. ARMSTRONG, Michael, 2015. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-0469-2.
4. BEDRNOVÁ, Eva, 2012. *Manažerská psychologie a sociologie*. Management Press. ISBN 978-80-7261-239-0.
5. BEDRNOVÁ, Eva, Ivan NOVÝ a Eva JAROŠOVÁ, 2012. *Manažerská psychologie a sociologie*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-239-0.
6. ELICHOVÁ, Markéta, 2017. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-0080-4.
7. GREGAR, Aleš a ŘEHOŘ, Antonín, 2012. *Personální management*. Brno: Institut mezioborových studií.
8. GROHMANNOVÁ, Kateřina a MÜLLEROVÁ, Pavlína a kol., 2007. *Prevence a adiktologie pro odborníky pracující v ústavní výchově a preventivně výchovné péči*. Praha: Centrum adiktologie PK 1. lékařské fakulty a VFN, Univerzita Karlova. ISBN 978-80-239-9961-7.
9. GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf, 2010. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-809-8.
10. GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3379-1.
11. HEWSTONE, Miles a STROEBE, Wolfgang, 2006. *Sociální psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-092-5.
12. KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti 1: Mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády ČR. ISBN 80-86734-05-6.
13. KLIMENT, Pavel, 2001. *Psychologie osobnosti. Studijní opora*. Olomouc: Univerzita Palackého, Filozofická fakulta. ISBN 80-244-0319-6.

14. MAHROVÁ, Gabriela a VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2138-5.
15. MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. KOLÁČKOVÁ, 2010. *Sociální práce v praxi: Specifika cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
16. MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
17. MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
18. MÁTEL, Andrej, 2019. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2220-2.
19. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
20. MIZRAHI, Terry a Larry E. DAVIS, 2008. *Encyclopedia of social work*. Oxford: Oxford University Press. ISBN 9780195306613.
21. NAKONEČNÝ, Milan, 2014. *Motivace chování*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-830-6.
22. PILHÁKOVÁ, Alena, 2007. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia. ISBN 80-200-1499-3.
23. PLAMÍNEK, Jiří, 2007. *Tajemství motivace*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1991-7.
24. PROVAZNÍK, Vladimír a KOMÁROVÁ, Růžena, 2004. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Oeconomica. ISBN 80-245-0703-X.
25. RAPAKA, Rao S. a Wolfgang SADÉE, 2008. *Drug addiction: From Basic Research to Therapy*. Springer. ISBN 978-0-387-76677-5.
26. ŘÍČAN, Pavel, 2007. *Psychologie osobnosti. Obor v pohybu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1174-4.
27. SEKERA, Ondřej, 2009. *Identifikace profesních aktivit vychovatelů výchovných ústavů a dětských domovů*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-728-1.
28. SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2000. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-312-9.

29. SUCHÁNEK, Petr, 2012. *Management hotelnictví a cestovního ruchu*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová. ISBN 978-80-87300-25-1.
30. ŠKRLOVI, Petr a Magda, 2003. *Kreativní ošetrovatelský management*. Praha: Advent-Orion. ISBN 80-7172-841-1.
31. URBAN, Jan, 2017. *Motivace a odměňování pracovníků*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-0227-3.
32. VÁGNEROVÁ, Marie, 2010. Praha: Karolinum. *Psychologie osobnosti*. ISBN 978-80-246-1832-6.
33. VÉVODA, Jiří a kol., 2013. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4732-3.
34. VRTIŠKOVÁ, Marie, 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Tribun EU. ISBN 978-80-7399-877-6.
35. VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan, 2008. *Sociální psychologie*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1428-8.

Internetové zdroje

36. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách [cit. 2021-02-10]. Dostupný z https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006.
37. K-CENTRUM [cit. 2021-02-10]. Dostupný z <https://ccpt.cz/nase-zarizeni/k-centrum>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

atd. a tak dále

apod. a podobně

č. číslo

KC kontaktní centra

s. strana

TK terapeutické komunity

TP terénní programy

SEZNAM TABULEK

| | |
|-------------------------------------|----|
| Tabulka č. 1 Kategorie a kódy | 47 |
|-------------------------------------|----|

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Rozhovor č. 3

Příloha P II: Otázky v rozhovoru

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR Č. 3

V: Takže, prosím tě, kde pracuješ a jak dlouho?

P: Pracuji druhým rokem v kontaktním centru s terénním programem.

V: Vzpomeneš si, kde ses poprvé dozvěděla informace o práci s uživateli drog?

P: tak první nepatrné informace jsem zachytila už na škole na vošce. Ale to teda nebylo nic moc, když si na to zpětně vzpomenu a porovnáám přímo s prací. Pak samozřejmě když jsem byla na praxi přímo na Káčku, tak ta mě zahrnuli informacema, až mě z toho šla hlava kolem.

V: Kde jsi studovala?

P: Takže po střední škole jsem šla na VOŠ do Kroměříže, sociálně pedagogická. Pak jsem šla na UTB ve Zlíně na bakaláře studovat taky sociální pedagogiku, jako v Kromčlu a teď vlastně pokračuju na magisterském.

V: Jak tvoje školy prezentovaly práci s uživateli drog?

P: Tak jak jsem už říkala, moc jsem se toho nedozvěděla, protože mě připadá, že je to pro přednášející škaredá práce. Ale spíš sami nemají s touto cílovkou zkušenosti, tudíž nemají moc co přednášet, kromě pár teoretických informací.

V: Kdy sis uvědomila, že chceš pracovat s uživateli drog?

P: Uvědomila jsem si to, když jsem byla na vošce na praxi na Káčku. Na střední jsem si prošla hodně socálníma službama, kde jsem byla na praxi. Tak jsem si na vošce řekla, že zkusím i Káčko. Pracovat s dospělými se mi zamlouvalo asi nejvíce, děti ani senioři mě moc neberou. Takže mě bylo asi jedno, jestli to budou uživatelé drog nebo bezdomovci. Takže na té praxi na vošce.

V: Z jakého důvodu ses tak rozhodla?

P: Určitě to bylo proto, že to byla fakt zajímavá práce a hlavně tam byla sranda s klienty. A taky se mě líbilo, že když jsem řekla, že budu pracovat s uživateli drog, tak na mě každý obdivně hleděl (smích). Nebo taky znechuceně samozřejmě

V: Jak sis tuto práci představovala? Co budeš dělat v práci?

P: Nooo, tak z té praxe jsem si představovala, že budu sedět v kanclu a budu měnit buchny a nebo venku v terénu. Taky že si s klienty pokecám, zasmějeme a bude nám všem fajn. A taky vlastně že vydělám hodně peněz (smích).

V: Jaká byla tvoje očekávání?

P: Očekávala jsem, že mě klienti budou brát nějak jako jejich kámošku, komu se svěří a za kým rádi přijdou, což je občas realita taky někde jinde.

V: Splnilo se to tvoje očekávání a představy?

P: No tak naštěstí to nudná práce v kanclu není, za což jsem ráda. Jinak si myslím, že s klienty mám super vztah. Jako kamarádský vztah bych to přímo nenazvala, ale panuje mezi námi určitá důvěra, kterou se mi podařilo s klienty vybudovat.

V: Co tě přivedlo k tomu, aby ses rozhodla pracovat s uživateli drog? Co bylo klíčové k tomu, aby ses rozhodla, že budeš pracovat s uživateli drog?

P: Tak určitě to byl to, jak je cílovka hodně zajímavá, proměnlivá, energická. Není úplně veřejností okoukaná a myslím, že člověk pak získá i nějakou prestiž, když pracuje s uživateli drog a to se mě líbilo.

V: Jak moc tě ovlivnily při rozhodování pracovní podmínky nabízené zaměstnavatelem? Nabízený plat, provozní doba a podobně.

P: Tak šla jsem na to výběrko jako na první v mém životě. Pořádně jsem nevěděla, kolik chci vydělávat a bylo mi to celkem jedno, protože jsem neměla žádné dluhy a věci, co bych musela každý měsíc splatit (smích). Pracovní doba je pro mě trošku nepohodlná, raději bych chodila do práce na 6 na ráno a ve 3 byla doma, ale klienti by tak brzo ráno nechodili (smích). Ale líbily se mi odměny, které závisely na odpracovaném výkonu, což je dle mě

hodně spravedlivé. Jinak se mi líbil i ten kolektiv, který jsem viděla při výběru. A taky že se o mě bude vedoucí a zkušenější kolegyně starat v začátcích.

V: Jak ses cítil, když jsi začal pracovat s uživateli drog?

P: Ježíš, no já jsem byla nadšená! Neznala jsem nikoho v mém, kdo by pracoval s touto cílovkou, takže jsem machrovala a každý obdivně hleděl (smích). Ale samozřejmě za tím byl i trošku strach, jestli to zvládnou, zda si mě klienti oblíbí, všechno se naučím, prostě jsem měla ty klasické obavy.

V: Motivoval tě vedoucí nějak k lepšímu výkonu? Třeba formou odměn, nějaké benefity.

P: Tak pro mě bylo hlavně motivující oceňování mé osoby samotnou vedoucí. Pravidelně, hlavně v průběhu zaučovací doby, jsme si spolu sedávali a dělali hodnocení. No někdy jsem nebyla samozřejmě spokojená s tím, co mi říká, ale vzala jsem si to k srdci a snažila se z té kritiky vytěžit maximum. Pak taky to měsíční osobní ohodnocení. S kolegyněmi jsme si pak porovnávali platy, takže jsme věděli, jak kdo na tom je a jak se ještě můžu zlepšit a v čem.

V: Uspokojuje a naplňuje tě tvoje práce?

P: Totálně. Myslím, že jsem se v tom našla. Jakože někdy mě kolegyně, vedoucí nebo klienti taky štvou, ale to je normální. Pak se to zase všechno vrátí do normálu a je mi zase fajn. Ale takto v globálu mě práce naplňuje a uspokojuje.

V: Radila nebo svěřila ses někomu v okolí, ohledně tvé volby pracovat s uživateli drog?

P: Probírala jsem to s kámoškou, ale ta nemá se sociálními službami nic společného, takže mě nemohla dát pořádnou zpětnou vazbu. Aktuální přítel v té době byl trochu buran, takže tam to taky nešlo (smích). Jinak když já se rozhodnu něco dělat, tak mě nikdo už k něčemu jinému nepřemluví.

V: Jak na tvoji volbu povolání reagovalo okolí?

P: Tak ten přítel se moc netvářil, ale moc se k tomu nevyjadřoval. Spíš před kámoši dělal machra, jak těm smažkám rozbije hubu, pokud se ke mně někdo přiblíží. Doma mě moc dobře znali, takže to vzali v klidu. Mamka se o mě teda trochu bála a babička taky. Jinak jak jsem už říkala, okolí mě docela obdivovalo, jak dělám super nebezpečnou práci (smích).

V: Jaké jsi měla pocity z jejich reakce?

P: Tak určitě mě to nepřekvapilo. Naprosto jsem to čekala. A když mě obdivovalo okolí, tak to mě dělalo dobře samozřejmě.

V: Bylo něco, co tě při výběru práce odrazovalo od práce s uživateli drog? Může být i v době, když jsi už pracovala na Káčku.

P: No, když se nad tím zamyslím, tak asi nic. Já jsem hodně salámista, takže je mi hodně věcí jedno a neřeším maličkosti. Když klienti nepřijdou na smluvený čas, tak mě to nijak nerozhodí. Třeba kolegyně to hodně štve. Ale jako asi nic mě vyloženě neodrazovalo.

V: Změnila se v průběhu času nějak tvoje motivace k práci s uživateli drog? Oproti tomu, co tě motivovalo na začátku?

P: Myslím, že si jedu pořád na stejné vlně. Že ty klienty vnímám stejně. Prostě jsou pro mě pořád natolik zajímaví, abych tu práci dělala ráda. Myslím, že jsem nikdy neměla nějaká přehnaná očekávání, takže je to u mě pořád stejné.

V: Co si myslíš obecně, co vede lidi k tomu, aby pracovali s uživateli drog?

P: Myslím si, že je to prostě ta specifická cílovka. A u někoho i obdiv okolí.

V: Co je naopak podle tebe odrazuje od práce s uživateli drog?

P: Může to být jako paradox, ale je to taky ta cílovka (smích). Hodně lidí uživatelé drog odrazují, protože nejsou schopni dodržovat určité hygienické návyky, prostě nejsou to žádná čistotná zlatička, hodně z nich je na ulici. Hodně lidí se jich bojí, že pod vlivem budou agresivní a dokáží ublížit. Je hodně zvláštní, že lidi pod vlivem alkoholu jsou obecně agresivnější než pod vlivem drog. Ale myslím, že když mají jasně vytyčená pravidla a za nedodržování budou potrestáni, dá se s nimi pracovat dobře, i když jsou někteří mentálně opravdu hodně jinde.

V: Jak bys motivovala lidi k práci s uživateli drog?

P: Uuuuf, tak to bude asi hodně těžké. Chtělo by to dostat do podvědomí studentů více informací o téhle práci. Protože pak jsou představy studentů velmi skreslené a nikomu se do toho nechce. Jinak je to dobrá škola života, fakt nenudná práce. Peníze se dají po čase taky slušné vydělat. Takže s chutí do toho, kdo tohle čtete! (smích)

V: Malé shrnutí – co tě motivovalo k práci s uživateli drog?

P: Motivovala mě ta nevšednost cílovky. Příslíb trošku adrenalinu při práci. A taky obdiv mého okolí, že pracuji s uživateli drog.

PŘÍLOHA P II: OTÁZKY V ROZHOVORU

1. Kde ses poprvé dozvěděl/a informace o práci s uživateli drog?
2. Jak Tvoje škola prezentovala tuto práci?
3. Kdy sis uvědomil/a, že chceš pracovat s uživateli drog?
4. Jaké důvody Tě k tomu vedly?
5. Jak sis tuto práci představoval/a?
6. Jaká byla Tvoje očekávání?
7. Co pro Tebe bylo klíčové, aby ses rozhodla pro práci s uživateli drog?
8. Jak moc Tě ovlivnily pracovní podmínky nabízené zaměstnavatelem?
9. Jak ses cítil/a, když jsi začala pracovat s uživateli drog?
10. Motivoval Tě nějakým způsobem vedoucí k lepšímu výkonu?
11. Uspokojuje a naplňuje Tě Tvoje práce?
12. Radil/a nebo svěřil/a ses někomu v okolí ohledně tvé volby pracovat s uživateli drog?
13. Jak na Tvoji volnu reagovalo okolí?
14. Jaké jsi měl/a pocity z jejich reakce?
15. Bylo něco, co tě při výběru práce nebo v průběhu odrazovalo od tohoto povolání?
16. Změnila se v průběhu času Tvoje motivace k práci s uživateli drog?
17. Co si myslíš obecně, co vede lidi k práci s uživateli drog?
18. Co je naopak podle Tebe odrazuje?
19. Jak bys motivoval/a lidi k práci s uživateli drog?
20. Malé shrnutí – dokážeš jednoduše říct, co Tě motivovalo k této práci?