

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Helena Valentová

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**MOTIVACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ
PRO PRÁCI V NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍCH
PRO DĚTI A MLÁDEŽ**

SOCIAL WORKERS MOTIVATION FOR EMPLOYMENT IN DROP-IN
CENTERS

Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. Kazimír Večerka, CSc.

Oponent bakalářské práce:
PhDr. Milada Votavová

Brandýs nad Labem 2008

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem uvedenou bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury.

Brandýs nad Labem 28.7.2008

Podpis: 

Poděkování:

Velice děkuji panu PhDr. Kazimíru Večerkovi, CSc., za odborné vedení a cenné připomínky, zvláště pak k praktické části této práce.

Dále pak děkuji všem respondentům, kteří mi poskytli svůj čas a upřímně odpovídali na mé dotazy.

ÚVOD	5
1. TEORETICKÁ VÝCHODISKA MOTIVACE	7
1.1. POJEM A CHARAKTERISTIKA	7
1.2. VLASTNOSTI MOTIVACE	8
1.3. KONTINUITA PROCESU MOTIVACE	9
1.4. SOCIÁLNÍ MOTIVACE	10
1.5. NEVĚDOMÁ MOTIVACE	11
2. SOCIÁLNĚ MOTIVOVANÉ DRUHY CHOVÁNÍ	15
2.1. ALTRUISMUS	16
2.1.1. ALTRUISMUS Z POHLEDU SOCIOBIOLOGA O. WILSONA	18
2.2. AFILIACE – POTŘEBA SOCIÁLNÍHO KONTAKTU	20
2.3. MOC, TENDENCE K ŘÍZENÍ A OVLIVŇOVÁNÍ	21
2.3.1. POTŘEBA MOCI VE VZTAHU POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM	23
2.4. SYNDROM POMÁHAJÍCÍCH	26
3. NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	29
3.6. KONTAKTNÍ PRÁCE	30
3.2. DEFINOVÁNÍ NZDM	33
3.3. NÍZKOPRAHOVOST	34
3.4. CÍLOVÁ SKUPINA	36
3.5. SPEKTRUM SLUŽEBNZDM	38
3.5.1. SOCIÁLNÍ SLUŽBY	39
3.5.2. POBYT V ZAŘÍZENÍ	40
3.5.3. PREVENTIVNÍ, PEDAGOGICKÉ A VÝCHOVNÉ PROGRAMY	40
3.5.4. VOLNOČASOVÉ SLUŽBY	40
PRAKTICKÁ ČÁST	42
4. UVĚDOMOVANÉ MOTIVAČNÍ ASPEKTY KONTAKTNÍCH PRACOVNÍKŮ PRO VÝBĚR ZAMĚSTNÁNÍ V NZDM	43
4.1. VÝZKUMNÝ CÍL	43
4.2. VÝZKUMNÉ OTÁZKY	44
4.3. VÝZKUMNÝ VZOREK	44
4.4. METODA VÝZKUMU	46
4.5. SBĚR DAT	47
4.6. ANALÝZA OBSAHU ZJIŠTĚNÝCH DAT	49
4.6.1. MOTIVY VOLBY POVOLÁNÍ V OBLASTI POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ	49
4.6.2. MOTIVY PRO VÝBĚR CÍLOVÉ SKUPINY DĚTÍ A MLÁDEŽE	53
4.6.3. OKOLNOSTI NÁSTUPU DO ZAMĚSTNÁNÍ	56
4.6.4. RODINA A BLÍZCÍ POMÁHAJÍCÍCH PRACOVNÍKŮ	59
4.6.5. ŽIVOTNÍ ZKUŠENOST VE VZTAHU K VÝBĚRU POMÁHAJÍCÍ PROFESE	60
4.7. ZÁVĚRY VÝZKUMU	64
ZÁVĚREM	67

SEZNAM LITERATURY	67
SEZNAM TABULEK	70
RESUMÉ	71
SUMMARY	72
PŘÍLOHA	73

Úvod

Otázka motivace k výběru pomáhající profese je a stále bude otázkou aktuální. Jejím obsahem jsou témata a otázky typu: „Co člověka vede k rozhodnutí vykonávat pomáhající profesi? Co ho motivuje k tomu, věnovat svou energii, osobnostní potenciál, schopnosti a dovednosti a nakonec i svůj čas ostatním lidem, jejich potížím a potřebám? Získává pracovník pomáháním něco i sám pro sebe? Co to je? Jaké osobní potřeby, vědomé či nevědomé, ho vedou k výběru této profese? Jaké důsledky to všechno může mít?“

Faktem je, že vystopovat a interpretovat pochody probíhající v lidském mozku, determinované obrovským množstvím proměnných - genetikou, zkušenostmi, vzděláním, výchovou, emocemi, hormony, vnějšími okolnostmi apod. – je velmi složité.¹ I samotná otázka motivace lidského jednání, úžejí pak prosociálního jednání, je problematičtější v tom, že jde o jev komplexní, ve kterém se prolíná více různých motivů. Jejich hlubší analýzou jsme však schopni zjistit, které z motivů mají u konkrétního jedince dominantní vliv.

Otázka pracovníkovi motivace pro výběr pomáhající profese a porozumění jeho motivům je otázkou důležitou, ba přímo nezbytnou. Zásadním důvodem je to, že osobní motivy určují a ovlivňují pracovníka v mnoha aspektech výkonu pomáhající profese, jeho vztahu ke klientům se všemi jeho důležitými aspekty (ohrazení profesní role, způsob intervence s klientem, aj.) i vztahu k organizaci samotné a jejímu poslání. Znalost vlastní motivace určuje tedy kvalitu práce, ale i životnost pracovníka.

„Považujeme za zásadní věc, aby se každý, kdo pracuje v pomáhajících profesích, upřímně zamyslel nad složitou směsicí motivů, které ho přivedly k volbě nynější profese a role. Protože, jak píše Guggenbuhl-Craig (18971, str. 9) nikdo nemůže jednat z výhradně čistých motivů. Čím větší je kontaminace temnými motivy, tím více se případový pracovník drží své domnělé objektivity. Zkoumání těchto smíšených motivů zahrnuje přiznání si stinných stránek vlastních impulzů pomáhat, včetně touhy o moci a toho, jak naplníme své vlastní potřeby prostřednictvím pomoci druhým.“²

Tato bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části – teoretickou a praktickou. **Cílem mé práce je zmapovat motivační aspekty, které vedou k výběru pomáhající profese. Dílčím cílem je pak upozornit na problematičtější motivy, které mohou mít neblahý vliv na praxi pomáhající činnosti.**

¹HYNEK, Jaroslav. *Asociace manažerů absolventů : Motivace k dobrovolnictví* [online]. 2008 [cit. 2008-07-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.amanno.org/doc/zp05/Hynek.pdf>>.

²HAWKINS, P., SHONET, R., 2004, str. 23.

Teoretická část seznamuje čtenáře s pojmem motivace jako procesem ovlivňujícím lidské jednání, s její charakteristikou a vlastnostmi. Tato část se dále věnuje sociálně motivovaným druhům chování, jako je altruismus, afiliace a tendence k moci. Pátrá po jejich původu a vyjasňuje potřeby člověka, které k němu vedou. Kapitola je pak zakončena stručným pojednáním o syndromu pomáhajících, jako specifickém souboru motivů výběru pomáhající profese. Pracovník zde nevědomě směřuje k léčení svých vlastních duševních traumat tím, že se spojuje s potřebnými lidmi, kterým pomáhá.

Teoretická část práce je dále zaměřena na popis činnosti nízkoprahových klubů pro děti a mládež (NZDM) a charakteristiku práce s klientem v těchto zařízeních. Tato kapitola je do práce začleněna z důvodu, že její praktická část se zabývá motivací pracovníků těchto zařízení. Téma motivace pro pomáhající profesi mě totiž začalo zajímat právě při poznávání a setkávání se s pracovníky NZDM. Setkávání probíhá na kolegiální úrovni, neboť sama v tomto typu zařízení pracuji. Zaujala mě nápadná podobnost těchto pracovníků v některých aspektech, jako je např. způsob oblékání, životní styl, apod. Zajímalo mě, zda u těchto lidí existuje podobnost i v motivační aspektech pro výběr povolání. Proto jsem se začala zabývat tématem hlouběji.

V praktické části se tedy věnuji zjišťováním motivačních aspektů pomáhajících pracovníků pro výběr svého povolání. Zaměřuji se na pracovníky nízkoprahových klubů pro děti a mládež. **Cílem praktické části této práce je pokus o zmapování osobních motivačních činitelů pro výběr profese kontaktního pracovníka NZDM. Jde o motivy uvědomované, tedy ty, které si pracovníci dokáží vybavit a jejichž existence je jim známá.**

Dalším cílem je pak zjištění, zda existují mezi kontaktními pracovníky NZDM analogické aspekty motivace pro výběr povolání a které to jsou. Výsledky výzkumu by měly sloužit k rozšíření poznání o pracovnících nízkoprahových klubů a tím doplnit souvislosti a dostupné informace týkající se oboru.

1. TEORETICKÁ VÝCHODISKA MOTIVACE

1.1. Pojem a charakteristika

Pojem motivace odvozujeme z latinského výrazu „movitus“, později „moveo“, který v překladu znamená hýbat se. Vychází z něj anglický výraz „move“, neboli hýbat se, pohybovat se a „movement“ znamenající činnost, aktivitu. Přeneseně tedy vyjadřuje určité hybné síly chování jedince.

Obecně můžeme říci, že obsah pojmu motivace vyjadřuje odpověď na otázku z jakých příčin osoba jedná určitým způsobem a co tím sleduje. Jde tedy o cíl chování, čili jeho zaměření. Motivace lidského jednání bývá zaměřena především na uspokojování potřeb.

Úvodem je nutné uvést několik odborných definic, které pojem motivace vysvětlují v jeho základní podstatě a celistvosti.

„Pojem motivace označuje psychologické faktory, vědomé nebo nevědomé, predisponující zvířecí nebo lidské individuum k uskutečnění určitých akcí nebo k zaměření na určité cíle.“³

„...proces usměrňování, udržování a energetizace chování, které vychází z biologických zdrojů; pojem v psychologii zatím značně nejednotný nejčastěji chápán jako intrapsychický proces zvýšení nebo poklesu aktivity, mobilizace sil, energetizace organismu, projevuje se napětím, neklidem, činností směřující k porušení rovnováhy; v zaměření motivace se uplatňuje osobnost jedince, jeho hierarchie hodnot i dosavadní zkušenosti, schopnosti a naučené dovednosti, ...“⁴

Definice citovaná z Hartlova psychologického slovníku uvádí skutečnost, že motivace chování vychází z biologických zdrojů. Tuto informaci je však nutno doplnit a upřesnit tvrzením, že motivace sice vychází z biologických zdrojů, ale zároveň je psychologickým fenoménem, je tedy řízena psychologií jedince. Proces regulace psychologické i fyziologické rovnováhy organismu (udržování optimálního stavu) se děje prostřednictvím psychologického uvědomování si nedostatku a nutnosti saturace potřeb nižší i vyšší úrovně.

³ Pieron in Nakonečný, 1998, str. 168

⁴ Hartl, 2004, str. 328

1.2. Vlastnosti motivace

Proces motivace působí převážně na tři složky chování. Zaměření tohoto působení se považuje za vlastnosti motivace. Jsou to také nejvýraznější a nejužívanější znaky, jimiž je proces motivace definován. Jde o **zaměření** (direktivní funkce), **intenzitu** (energetizaci, excitaci, aktivaci) a **trvání**.⁵ Proces motivace takto funguje do chvíle, kdy je dosaženo žádoucího či případně náhradního cíle.

Tato problematika vyjadřuje odpověď na otázku, odkud organismus čerpá energii ke svým úkonům, co ho vede k tomu, aby pro určitý cíl vynaložil značné úsilí, vyprodukoval co největší možnou sílu k jeho dosažení, zatímco pro jiný není ochoten vydat svou energii a téměř rezignuje.

Energetizace

S **energetizací** neboli aktivací organismu pro určité chování souvisí řada endogenních i exogenních příčin. Energetizaci můžeme vysvětlit také jako určité „*motivační vzrušení, které je na behaviorální úrovni spojeno s mobilizací energie a tím i s intenzitou a setrváním cílově zaměřené akce.*“⁶ Jde o vyjádření skutečnosti, že k energetizaci organismu a na jejím základě ke specifickému jednání, dochází z důvodů vnitřního napětí a potřeb nebo např. i z očekávání a různých dalších kognitivních procesů, ale pouze ve spojení s vlastnostmi vnějšího prostředí a intenzity jeho stimulace k určitému chování. Což funguje i naopak – vlastnosti prostředí energetizují organismus v případě, že se dotýkají subjektivní psychologické sféry tohoto organismu. Důležitou roli zde hraje také osobní význam cílových hodnot.⁷

Zaměření a trvání

Další vlastností motivace je zaměření chování, neboli **direktivní funkce** motivace. Zaměření chování za účelem dosažení určitého cíle je determinováno převážně sociálním učením a vrozenými vzorci chování. „*Chování vrozené zahrnuje nepodmíněné reflexy, emoční reakce a chování instinktivní; toto chování se může vyvíjet, měnit a přizpůsobovat do značné míry okolnostem.*“⁸

⁵ Nakonečný, 1998

⁶ *Www.web.quick.cz/psychologies/aktivace.htm* [online]. 2001, 29.10.2002 [cit. 2008-03-14]. Dostupný z WWW: <<http://web.quick.cz/psychologies>>.

⁷ Nakonečný, 1997

⁸ Hartl, Hartlová, 2004, str. 216

Vzorci instrumentálního chování se vyvíjejí celoživotně, a to na základě zkušenosti se způsoby uspokojování individuálních potřeb, tedy jejich zpředměťování. Instrumentálním chováním rozumíme chování, sloužící převážně k udržování rovnováhy organismu a k jeho adaptaci na změny prostředí.⁹ Vývoj vzorců chování je výrazně formován učením založeným na pozitivním a negativním podmiňování, tedy na formou odměn a trestů. Všimněme si, že i učení se vzorcům příslušného jednání má vlastně emocionální povahu. Jeho základem jsou totiž více či méně příjemné emoce, které jsou vyvolány důsledkem určitého jednání – odměnou či trestem.

1.3. Kontinuita procesu motivace

Pro orientaci v problému motivace je nutno řádně vysvětlit dva klíčové pojmy, a to pojem **potřeba** a pojem **motiv**. Jejich pochopení nám umožní lépe porozumět kontinuitě procesu motivace.

Souhrnně řečeno, motivace vychází ze stavu organismu, který je subjektivně pocíťován jako stav nerovnováhy a deficitu v oblasti biologické, psychologické či sociální. Organismus se na základě tohoto deficitu aktivuje k chování, jehož cílem je nedostatky odstranit. Pocíťování určitého deficitu můžeme také označit jako výchozí motivační stav, neboli potřebu. Jedinec tedy pocíťuje nedostatek a na jeho základě potřebu v dosažení určitých hodnot směřujících k nastolení rovnováhy organismu. Uspokojení určité potřeby je závislé na jejím zpředmětnění, tedy schopnosti nalezení způsobu jejího uspokojení ve vnějším světě. Zde se navracíme k již výše zmíněnému aspektu motivace, tedy učení a zaměření chování.

Dle H.A.Murraye jsou potřeby nejdůležitějším pojmem v teorii motivace. „*Potřeba je konstrukcí, která symbolizuje sílu v oblasti mozku, sílu, která organizuje percepci, apercepci, proces myšlení, snažení a jednání tak, že přeměňují existující, neuspokojivou situaci v určité zaměření. Může být slabá nebo silná, okamžitá, nebo trvalá. Obvykle však přetrvává a vede ke vzniku určitého manifestního chování (nebo fantazie), které – v případě, že organismus je způsobilý a vnější odpor překonatelný – mění počáteční okolnosti takovým způsobem, že vytváří konečnou situaci, která ukojí (uklidní nebo uspokojí) organismus.*“¹⁰

⁹ Hartl, Hartlová, 2004

¹⁰ Madsen, 1972, str. 152

V psychologii se objevuje třídění potřeb na 1. biogenní, fyziologické a 2. psychogenní, sociogenní. „*Kritériem biogenních potřeb je fyziologická homeostáza, kritériem sociogenních potřeb je sociální rovnováha individua, tj. systém konstant a s nimi spojených očekávání vztahujících se k jeho sociálnímu okolí. Společným jmenovatelem vzniku potřeby je tedy prožívání rozporů mezi tím, co je a tím, co má být, a to, obrazně řečeno, jak uvnitř organismu, tak ve vnějším sociálním prostředí jedince.*“¹¹

Motiv je v psychologické literatuře často zaměňován s potřebami, a bývá uváděn jako součást potřeb. Nakonečný však ve své literatuře uvádí jiný význam motivu.¹² Motiv zde znamená konkrétní obsah uspokojení, ke kterému nás vybízí organismus v případě nutnosti saturace potřeb. Potřeby tedy vyvolávají určité motivy. Např. motivem jedení je nasycení.

Hovořili jsme-li o kontinuitě procesu motivace, nyní se zřetelně ukázaly její prvky. Na počátku je tedy potřeba, která je reakcí na stav nerovnováhy organismus, na základě čehož jedinec hledá nejvhodnější způsob instrumentálního chování vedoucího k dosažení uspokojení a homeostázy organismu. Nejvhodnější způsob chování nalezne právě na základě motivu, tedy uvědomění si konkrétního obsahu dané potřeby, který je cílem jejího uspokojení.

1.4. Sociální motivace

Nyní se zaměřím na sociální motivaci, tedy motivaci k sociálnímu jednání. Uvedu některé z teorií, které zkoumají sociálně motivované chování, jeho příčiny a cíle.

Nakonečný¹³ podává zajímavý pohled na problematiku příčin sociálního chování. Uvádí názor, že zdrojem sociálního chování může být kterákoli lidská potřeba. Člověk je s ostatními členy společnosti úzce provázán a jeho sociální vazby sahají nesmírně daleko. Vzhledem k mnoha souvislostem uspokojování lidských potřeb, vyvíjí jedinec sociální chování téměř nepřetržitě. Tedy i při uspokojování potřeb biologických (např. potřeba jídla).

¹¹ Nakonečný, 2003, str. 110

¹² Nakonečný, 2003

¹³ Nakonečný, 1999

V takovém pojetí příčin sociálního chování jde však o uspokojování lidských potřeb obecně, kdy jedinec nemusí cíleně nevyhledávat sociální kontakt, ale je k němu přirozeně donucen způsobem fungování společenského systému.

Proč však lidský jedinec záměrně a soustředěně usiluje o sociální kontakty? Jaké cíle tím sleduje? Uspokojivou odpověď předkládá M. Argyle, který hovoří o tom, že „*lidé hledají v sociálních situacích více specifitějších cílů: přátelství, obdiv, vedení, moc, pomoc v činnosti.*“¹⁴ Jako zdroje sociálního chování dále uvádí nesociální popudy (potřeba jídla, peněz, atd.), závislost (ochrana a vedení od lidí v pozicích autority), afiliaci (potřebu blízkosti, přijetí ostatními), dominanci (vedení ostatních, autoritativní chování), sex, agresi a sebeocení a egoidentitu (poskytování druhým souhlasných odpovědí a přijímání od nich podnětů pro vytváření představy o sobě).

Další psychologové pak uvádějí potřebu družnosti, přichylnosti, uznání, vlivu a podřízení se a také potřebují připojení či náležení. Patří sem také potřeba autonomie, neboli nezávislosti a samostatnosti.

1.5. Nevědomá motivace

Vzhledem k tématu této bakalářské práce, tedy motivaci pro práci sociálního pracovníka v nízkoprahových klubech a motivaci k pomáhající profesi vůbec, se domnívám, že otázka nevědomé neboli skryté motivace je vždy aktuální a přítomná. Významný díl u každého profesionála tvoří nevědomé aspekty vlastní motivace, ke kterým je nutno v průběhu výkonu svého povolání hledat klíče a pomalu a velice citlivě tyto brány otevírat. Jde tu o bezpečí obou stran – pomáhajícího i klienta.

Pojem nevědomí začal být v psychologii používán se vznikem psychoanalýzy, jejímž zakladatelem byl Sigmund Freud. Pojem psychoanalýza se stal oficiálním v roce 1906, avšak její koncepci Sigmund Freud začal rozpracovávat již v posledních letech 19.století.¹⁵

Pojem nevědomé motivace vyjadřuje takové motivy jednání, které si subjekt neuvědomuje a jejichž významy jsou mu skryty. Na základě toho jsou mnohdy jedinci

¹⁴ Argyle in Nakonečný, 1999, str.101

¹⁵ Hartl, Hartlová, 2004

skryty i vlastní cíle jednání. Jedinec zde díky nevědomé potřebě hledá nevědomý cíl.

Vzhledem k přirozené potřebě lidského jedince rozumět a orientovat se sám v sobě a ve svém okolí takové jednání pak velice často podléhá tzv. obraným mechanismům ega, které slouží k odstranění úzkosti z neporozumění nebo nepřijatelnosti vlastního jednání. Mezi obranné mechanismy patří např. projekce, izolace, popření a racionalizace.

V souvislosti s jednáním pomáhajícího profesionála se často setkáváme s tzv. racionalizací vlastního jednání, kdy si rozumově zdůvodňujeme určité jednání a vytváříme si jakýsi myšlenkový konstrukt, vysvětlující proč se chováme daným způsobem. Pokud se racionalizace jednání dostane do vědomí, a jedinec nahlédne její význam, mohou ji provázet výčitky svědomí. Domnívám se, že právě objevení se výčitek svědomí nás může upozornit na to, že naše nevědomí skrývá fakt, jehož zjištění může být subjektivně důležité. Výčitky svědomí jsou velmi cenným ukazatelem také při práci s klienty – upozorňují nás na naše případné chyby, nedostatky, afektivní jednání apod. Ovšem právě při práci s klienty velmi často přichází mechanismus racionalizace vlastního jednání. Takové jednání připisujeme chybám, objektivním příčinám. Psychoanalytikové se domnívají, že racionalizace, stejně jako další obranné mechanismy, má své skryté významy a jejím prostřednictvím je možné se dobrat nevědomých motivů a mechanismů působících v osobnosti jedince. Dle názorů psychoanalytiků má veškeré lidské jednání nějaký smysl, tedy i určitý motiv.¹⁶

Dalším důležitým aspektem nevědomého jednání je jednání substituční, neboli substituce motivů. Znamená to, že jedinec si hledá náhradní zdroje uspokojení svých potřeb, určitá náhradní řešení. Jde většinou o případy a situace, kdy není možno dosáhnout uspokojení reálného cíle.

Substituční chování může být např. hledání lásky a ocenění vlastní osobnosti v pomáhající profesi. Pracovník si proto vybírá pomáhající profesi a v ní takovou cílovou skupinu, která je schopna mu tuto potřebu nasytit (např. senioři, malé děti) a zmírnit tak jeho vlastní frustraci, resp. deprivaci.

Další příklad substitučního jednání uvádí Nekonečný, který popisuje experiment dokazující, že lidé konzumují větší množství jídla v případě pocíťování úzkosti.¹⁷

Pro nevědomé aspekty výběru pomáhající profese je velmi důležitý pojem komplexu. „*Předmětem potlačení nemusí být jen (potlačené afekty a sklony jsou zdrojem*

¹⁶ Hartl, Hartlová, 2004

¹⁷ Nakonečný, 2003

nevědomých motivací) nezaprobované pudové tendence, které subjekt pocítuje např. jako hříšné a které jsou tak spojeny s úzkostí, mohou jím být i vytěsněné pocity selhání či neúspěchu, fyzické a mentální nedostačivosti atd. Z nich vznikají tzv. komplexy, neasimilované psychické obsahy a s nimi spojené tendence k jejich kompenzaci. Komplexy jsou tak spojeny s nevědomými motivacemi.¹⁸

„Komplexy představují psychické prvky, které se vymkly kontrole osobního vědomí a samostatně existují v temné oblasti lidské psyché. Komplexy vznikají z významných a často traumatických osobních zážitků. Představují „neukončené záležitosti“ jedince v životě a mnohdy souvisí se vztahy s „důležitými druhými“, např. s osobami v postavení rodičovské i jiné autority. Nerozřešené komplexy mohou být pro osobní vývoj velmi škodlivé. Vědomým úsilím však může být komplex rozřešen a může člověku přinést prospěch, například v podobě nových náhledů na život.“¹⁹

C.G.Jung, otec tohoto pojmu a jeho významný teoretik, zdůrazňuje, že komplexy jsou v lidské psychice neustále přítomny a tím na ni vyvíjejí ustavičný tlak. Účelem toho je jejich kompenzace a dosažení vnitřní rovnováhy. Ve vědomí se komplex projevuje jako neustálý konflikt, který volá po řešení. Důsledkem toho je ovšem frustrace, projevující se prostřednictvím emocí.

Jung varuje před nutkavostí a silnou autonomií komplexů, které se tak mohou stát součástí já ve smyslu identifikace s komplexem – já jsem můj komplex, tzn. já již nemám komplex, ale komplex má mě. Maslow k tomuto dodává, že „komplexy neovlivňují jen motivaci jedince, ale pronikají celou jeho psychikou, tj. determinují i jeho myšlení, fantazii, cítění.“²⁰

Vlastní komplexy lze ovládat a rozpustit až ve chvíli, kdy je přivedeme do vědomí a skrze to emocionálně prožijeme jejich obsah, pochopíme jejich souvislosti. Proces tomu napomáhající je psychoterapie.

Hartl uvádí řadu typů komplexů, z nichž uvedu některé zajímavé příklady: komplex Kainův, který vyznačuje konflikt mezi rivalitou, závistí a agresí sourozenců s povinností milovat se. Komplex Thersitův, jehož obsahem jsou představy týkající se nedokonalosti a ošklivosti vlastního těla a komplex kurtizány, což jsou představy nejčastěji nesebevědomé a málo přitažlivé ženy, že je obětována muži, kteří se jí dvoří, které ovládá a využívá je

¹⁸ Nakonečný, 1997, str. 32

¹⁹ Drapela, 1997, str. 36

²⁰ Maslow in Nakonečný, 1997. str. 32

pro své osobní cíle. Komplex je též přítomen při sexuálních předehrách a sexuálním styku.²¹

U pomáhajících pracovníků se můžeme setkat např. komplexem méněcennosti, který se projevuje snahou kompenzovat pocity méněcennosti a závislosti na druhých lidech vybudováním si určité sociální pozice přinášející jedinci moc, úctu, společenské postavení.

²¹ Hartl, Hartlová, 2004

2. SOCIÁLNĚ MOTIVOVANÉ DRUHY CHOVÁNÍ

Tuto kapitolu, pojednávající o motivaci k prosociálnímu chování, zaměřím převážně na popis jednotlivých lidských potřeb, které vedou k takovému jednání.

„V každém způsobu chování se uplatňuje sociální determinace, neboť sociální vztažnost člověka je jeho podstatnou charakteristikou. Za sociálně motivované chování lze pokládat ty druhy chování, které mají zřejmý sociální cíl, resp. vycházejí z potřeb a popudů, které mají sociální obsah.“²²

Sociální kontakt je nezbytný pro uspokojování mnoha potřeb lidského jedince, ba i k jeho samotnému přežití – dělba práce, vzájemná výpomoc, péče a podpora v nouzi či omezené schopnosti, soběstačnosti. Otázkou však je, zda u člověka existuje sociální instinkt nebo je tato potřeba spíše naučenou záležitostí? Jak se tyto aspekty vzájemně ovlivňují?

Dle názorů některých psychologů²³ jde o jistý druh vrozeně naprogramovaného sociálního instinktu a o všude přítomné potřeby emocionálního kontaktu a citové odezvy, které jsou také záležitostí vrozenou. Odpověď na výše zmíněnou otázku bych doplnila tím, že sociální motivy jsou sice záležitostí vrozenou, avšak od narození aktivizovány, formovány, rozvíjeny a kultivovány sociální interakcí, hodnotami a kulturou vůbec. Výrazně se zde tedy projevuje proces sociálního učení.

Nízkoprahový klub pro děti skýtá mnohých příkladů k determinaci sociálně motivovaného chování – vidíme děti, které se ke svým vrstevníkům chovají s úctou, přátelsky a konflikty se snaží řešit domluvou. Vedle toho jsou děti, u kterých převažuje problematický způsob jednání, který si dovolím nazvat disociálním. Tyto děti jsou v interakci egoisticky zaměřené, neuvědomují si sociální důsledky svého jednání, či je nikterak neznepokojují, nerozpakují se druhé urážet, ponižovat, trestat. Nabízí se otázka, kdo a jakým způsobem formuje takové chování dětí? Rodiče, škola, vrstevníci nebo atmosféra panující ve většinové společnosti? Samozřejmě, že všechny tyto aspekty společně a jistě bychom našli ještě další. V útlém a nejtětlejším dětství je to však bezprostřední sociální zázemí dítěte, tedy rodina. Jednou z hlavních funkcí takových

²² Nakonečný, 1997, str. 243

²³ Thorndike, W.McDougall, Obuchowski in Nakonečný, 1997

nízkoprahových klubů je vlastně podpora rozvoje sociálního chování jedince a schopnosti si příčiny, náležitosti a důsledky takového jednání uvědomovat. Často jde bohužel o nahrazování nedostatečné funkce rodiny.

2.1. Altruismus

Otcem, v pomáhajících profesích významného pojmu „altruismus“ je francouzský filosof a zakladatel sociologie August Comte. Výraz byl poprvé užit v roce 1853.

Hartlův psychologický slovník vysvětluje pojem takto:

„Nesobecký charakter mezilidských vztahů, láska pro blaho druhých; projevuje se myšlením, cítěním a jednáním, které bere ohled na ostatní lidi.“ „Z biologického hlediska sebezničující nebo sebeoslabující chování prováděné ve prospěch druhých, které může být zcela racionální nebo automatické, neuvědomělé nebo uvědomované a vedené vrozenými emocionálními reakcemi.“ „Dle sociobiologů pomáhá jedinec druhým v tomto pořadí: a) příbuzným, se kterými má společné geny, b) nepříbuzným opačného pohlaví, kteří mu pomohou jeho geny rozšířit, c) nepříbuzným obou pohlaví, kteří mu mohou jeho služby oplatit a d) v žádném případě nepomáhá těm, kteří by mohli ohrozit jeho postavení.“²⁴

Názorů na altruismus, jeho příčiny a projevy existuje mnoho a to nejen mezioborově – i v samotné psychologii se názory různí či doplňují. Jednou z nejvýznamnějších otázek okolo tohoto pojmu je, zda jedinec své chování dokáže altruisticky zaměřit zcela nezištně či zda v jeho pozadí bývá určitý osobní cíl, uspokojení osobní potřeby a kdy se tyto dva aspekty altruismus projevují.

V odpovědi na tuto otázku souhlasím s Nakonečným²⁵, který uvádí, že prosociální jednání se téměř vždy objevuje na pozadí určitého osobního cíle. Tímto cílem je minimálně to, že objekt činí něco ve prospěch druhého na základě své identifikace s určitými hodnotami, přičemž jednáním na jejich základě dochází k naplňování určitých osobních cílů a následně vnitřní satisfakci. Důležitost těchto cílů vyjadřuje hierarchie hodnot určitého jedince, jeho hodnotová orientace. Ta je determinována sociálním učením, socializací a systémem obecně uznávaných hodnot.

²⁴ Hartl, Hartlová, 2004

²⁵ Nakonečný, 1997

Heckhausen definuje altruismus jako „*chování uskutečňované k prospěchu druhého bez anticipace odměn z externích zdrojů.*“²⁶ Zmiňuje se však pouze o absenci externích zdrojů odměn. Opět tedy jde o to, že určité vnitřní uspokojení, emocionálně pozitivní reakce a hodnocení se u altruistického chování velmi často objevuje.

Možné vysvětlení podává také Koukolík tvrzením, že neurologické experimenty dokazují v lidském mozku zakódovaný příjemný pocit při altruistickém chování lidí. Důkazem je aktivace vývojově starých systémů odměn v lidském mozku při pomáhání druhým.²⁷

Pro pomáhající profesi je důležitý také názor D. O. Hebba,²⁸ který se domnívá, že u altruismu jde o generalizaci obrazu sebe sama, tj. pomáháme těm, kteří se nám, podle nás, mentalitou podobají, mají stejné postoje, atd.

Na základě své zkušenosti podepřené dlouhodobým pozorováním se domnívám, že toto funguje právě při práci v nízkoprahových klubech s ohroženými dětmi a mládeží. Zdá se, že pracovníci klubů se svým klientům často podobají v tom smyslu, že vyrůstali v podobných subkulturách, mají za sebou podobné životní zkušenosti, vyrostli v rodinném zázemí, které vykazuje podobné znaky, atd.

Zmínila jsem se o externím odměnách za altruistické chování. Jde o altruistické odměňování, neboli odměňování člena skupiny jinými členy za to, že se chová altruisticky, kooperuje a dodržuje sociální normy. Externí odměny tu jsou silným motivem chování. Příkladem motivu může být jakýsi společenský exhibicionismus (např. mediální zviditelnění), nebo reciproční altruismus, tedy pomáhání s vědomím, že příště se dostane pomoci mě. Někteří autoři tento druh chování nazývají reciproční normou.²⁹

Reciproční altruismus funguje např. v mnoha krétských vesnicích, kde tvoří jakousi nepsanou společenskou smlouvu. Lidé zde často nemají takové možnosti dostupnosti služeb či potřebných materiálů jako ve velkých městech, jsou tedy více odkázáni na vzájemnou pomoc a péči. Jde vlastně o pomoc na základě vzájemné závislosti.

Empirické výzkumy dokázaly překvapující skutečnost. Pohotovost pomoci druhému totiž výrazně klesá za přítomnosti jiných osob. Možné vysvětlení je

²⁶ Heckhausen in Nakonečný, 1997

²⁷ Koukolík, 2007

²⁸ Hebb in Nakonečný, 1997

²⁹ *Vybrané pojmy ze sociální psychologie* [online]. Katedra psychologie, Fakulta sociálních studií MU. Brno : 2006 [cit. 2008-07-21]. Dostupný z WWW:

<http://is.muni.cz/elportal/estud/fss/js06/psy108/Vybrane_pojmy_ze_socialni_psychologie.pdf>.

v předefinování situace díky přítomnosti dalších osob, kdy se sníží úzkost a dojde k přenášení odpovědnosti na druhé, k tzv. difúzi odpovědnosti. Tento jev se nazývá „efekt spolupřihlížejícího“.

Poskytnutí pomoci pozitivně ovlivňuje také to, zda subjekt zná důvody své pomoci. Empiricky byl potvrzen i vliv empatie na pohotovost k pomoci. Ve chvíli, kdy se jedinec dokáže vcítit do situace potřebné osoby, je více ochoten a motivován altruisticky se zachovat a být nápomocen ke zlepšení její nouzové situace. Síla motivace přitom vychází z intenzity vcítění se do stavu druhé osoby. Empatie se zvyšuje ve chvíli, kdy osoba dostane více informací o objektu empatie.

Dalšími pohnutkami pro altruistické chování může být např. vrozená laskavost nebo sebeúcta. Významnou složkou prosociálního chování je také zvnitřnění etických norem.³⁰

K altruistické motivaci pro pomáhající profesi patří i určitá občanská zodpovědnost, pocit spoluodpovědnosti za společenství, ve kterém žijeme. Člověk je tvor společenský, žijící ve společnosti a tím i společnost formující. Což on sám dobře ví. Je tedy v jeho samotném zájmu podílet se na chodu společnosti tak, aby přispěl k jejímu zdravému fungování a pozitivnímu vývoji. K plnění občanských povinností nás tedy mj. vede porozumění fungování společnosti jako celku. Toto porozumění se odvíjí od schopnosti pochopit, že pokud nebudeme participovat na chodu společenského systému, bude se zhoršovat a stane se neudržitelným. Což se pak projeví na každém jejím členu, bez ohledu na společenské postavení.

2.1.1. Altruismus z pohledu sociobiologa O. Wilsona

Profesor Wilson, zakladatel vědního oboru sociobiologie a držitel Národní ceny USA za přírodní vědy, podává ve své publikaci velice cenný a přínosný pohled na lidský altruismus, pohled z hlediska biologického. Zabývá se otázkou, do jaké míry je altruistické chování založeno na nezištné, transcendentální pomoci druhým či jde spíše o tendenci dobrat se vlastních výhod a zlepšení svých individuálních životních podmínek, resp. podmínek svých nejbližších příbuzných.

Ačkoli Wilson vychází z biologie, uvádí, že forma a intenzita altruistického chování je samozřejmě determinována kulturně. Úzké spojení s biologii je však v tom, že základní

³⁰ Plháčková, 2004

hybatelé programující společenské chování, tedy i sociokulturní vývoj, jsou založeny na genetickém základě. *“Geny drží kulturu na vodítku. Vodítko je velmi dlouhé, ale hodnoty budou nevyhnutelně omezovány tak, aby byly v souhlase s jejich účinky na lidský genofond.”*³¹

Wilson se domnívá, že lidský altruismus není vždy založen na plně se oddávající tendenci člověka. I extrémní případ obětování života bývá vykonáván za účelem posmrtného vykoupení či oslavování. Projevovaný soucit je často výhodný a vybíraný s ohledem na to, zda jednajícím osobě přinese určité zadostiučinění. Říká, že i v případě altruismu existuje silná orientace na individuální výhody.

Zamysleme se nad náboženstvím. Téměř ve všech směrech se objevuje vedoucí tendence, kterou je pobídka „Čin dobro (ve prospěch bližních, boha, církve, atd.) a budeš vykopen, přijdeš do království božího!“ Vidíme, že již tato základní incentiva mnoha forem altruistického chování vlastně nabádá, aby své činy jedinec prováděl za podmínek a očekávání vlastních výhod.

Hlubší vysvětlení problému nám podává Wilsonův termín „měkkého“ a „tvrdého“ altruismu, označující dvě základní formy mezilidské součinnosti a spolupráce. O tzv. **tvrdý altruismus**, neboli altruismus tvrdého jádra jde ve chvíli, kdy jedinec jedná s ohledem na nejlepší zájem ostatních bez nároku ani touhy po určité odplatě, výhodně, zadostiučinění. Často to bývá impulsivní, iracionální jednání. Jednání není ovlivněno motivy společenských odměn a trestů. Toto jednání se patrně vyvinulo příbuzenským či přírodním výběrem.

Protipólem nezištného altruismu je altruismus egoisticky zaměřený, tzv. **měkký altruismus** (altruismus měkkého jádra). „*Takový altruista očekává pro sebe a své nejbližší příbuzné u společnosti odezvu. Jeho dobré chování je vypočítavé, často zcela vědomým způsobem, a jeho manévry jsou slaďovány krajně složitými společenskými sankcemi a požadavky. Psychologickými nástroji jsou zde lež, předstírání a podvod, včetně sebeklamu, protože nejpřesněji působí herec, který se vžil do své role natolik, že ji sám pokládá za skutečnost.*“³² Altruismus tohoto druhu je hluboce založen na orientaci jedince k přežití a uskutečňování pro sebe a své nejbližší nejlepších životních podmínek.

Dnes jsme svědky nejrůznějších rafinovaných podob měkkého altruismu. Faktem však je, že lidská společnost potřebuje výraznou dávku měkkého altruismu – je nucena

³¹ Wilson, 1993, str.162

³² Wilson, 1993, str.151

spolupracovat na mezinárodní úrovni, omezovat své potřeby ve prospěch vzájemných dohod a potřeb ostatních apod. Veškerý systém sociální ochrany, podpory a péče by se bez „altruismu na výhodu“ hroutil s následným rozpadem. Uskutečňování pouze tvrdého altruismu by nás omezovalo výraznou touhu obětování sama sebe svým blízkým a na péči věnovanou pouze svým nejbližším a nebyli bychom schopni přežít v tak početných skupinách, jak to situace třetího tisíciletí vyžaduje. Wilson uvádí optimistický výrok, tedy „*Lidské bytosti se jeví natolik sobecké a vypočítavé na to, aby dosáhly nekonečně větší harmonie a sociální homeostázy.*“³³

2.2. Afiliace – potřeba sociálního kontaktu

Afiliace bývá chápána jako jedna ze základních lidských motivačních dispozic souvisejících s potřebou sociálního kontaktu. Afiliace vyjadřuje lidskou touhu po sounáležitosti, vzájemnosti, sdílení a místa ve společnosti, resp.začlenění se do sociální skupiny. Potřebu afiliace charakterizuje navazování sociálních vztahů, kontaktu a komunikace s lidmi, žítí vedle sebe a vzájemné spolupráce.³⁴ „*V některých teoriích je osobnosti je afiliace základní potřeba, protože zahrnuje potřebu lásky, přátelství a spolupráce.*“³⁵

Východiskem tu může být potřeba ověřování si správnosti svého myšlení a citění, čemuž předchází vnitřní nejistota a nutnost sebepotvrzování. Což způsobuje tendence člověka upřednostňovat kontakt se stejně či podobně smýšlejícími lidmi. Dle výzkumu amerického psychologa S. Schachtera³⁶ je touha po afiliaci výrazně ovlivněna úzkostí. Prožíváme-li úzkost, máme silnější potřebu sdružování. A to převážně s osobami, které se ocitají v podobné situaci, díky čemuž pocítují úzkost z přibližně stejných příčin či z důvodu podobných psychologických či sociálních charakteristik Určitým aspektem potřeby afiliace může být také strach z odmítnutí ostatními.

S potřebou afiliace se druzí potřeba intimity. Někteří autoři se dokonce domnívají, že je její součástí. Vztah pomáhajícího profesionála s klientem však potřebu intimity plně neuspokojuje, neboť je pouze jednostranný. Intimní sdělení, tedy otevření svého osobního prostoru, se odehrává pouze ze strany klienta. Leč pro vzájemné sdělení osobní intimity je nutno otevřít svůj osobní prostor partnerovi z obou stran, tzn. vzájemně. Intimita

³³ Wilson, 1993, str.151

³⁴ Plháková, 2004

³⁵ Hartl, Hartlová, 2004, str.20

³⁶ in Nakonečný, 1998

předpokládá sebeodhalení i odhalení partnerovo. Domnívám se proto, že ve vztahu pomáhají profesionál versus klient je uspokojována spíše potřeba afiliace nežli intimity.

2.3. Moc, tendence k řízení a ovlivňování

„Moc je potřeba ovlivňovat a řídit druhé lidi. Potřeba přesvědčovat, zakazovat, nařizovat, omezovat a vést. Snaha organizovat chování skupiny.“³⁷

Vůle k moci je jedním z hlavních bodů teorie psychoanalytika Alfreda Adlera. Jde vlastně o snahu překonat pocity méněcennosti tím, že se jedinec pokouší stát nadřazeným. Adler věří, že pocit méněcennosti je přítomen u každého jedince již od dob jeho dětství, a to vzhledem k vědomí o slabosti vlastních orgánů, o své tělesné slabosti.³⁸ *„Je biologicky dáno, že dítě je do věku asi 18 měsíců mimořádně bezmocné, a i později je závislé na ochotě a dobré vůli ostatních.“³⁹* Příčina pocitu méněcennosti je zde tedy fyziologická, i když se projevuje prostřednictvím psychiky jedince. Pocit méněcennosti je dle Adlera všudypřítomným jevem a hybatelem veškerého lidského jednání, podobně jako pro Freuda pojem zvaný libido.

Vývoj pocitu méněcennosti je rozhodující pro formování osobnosti člověka a je závislý na charakteru osobnosti i na vnějších podmínkách a okolnostech. Dle toho má pak tendence k překonání pocitu méněcennosti kladný či záporný charakter.

K patologické potřebě neustále bojovat o vlastní nadřazenost a moc nad ostatními přispívá velkou měrou výchova rodičů a prostředí, ve kterém se vývoj jedince odehrává. Nejčastěji se toto projevuje u dětí, jejichž rodiče upřednostňovali výchovu hyperprotektivní nebo naopak dítě zanedbávali a vychovávali bez vřelých citů, díky čemuž pak trpí citovou deprivací. To vede k vytvoření komplexu méněcennosti, na jehož pozadí je neustálá tendence *„k úsilí o zrušení domnělé či skutečné převahy nad ostatními.“⁴⁰*

Zdravý vývoj pocitu méněcennosti se projevuje jeho kompenzací v sebeuskutečňování. *„Základním znakem dobře přizpůsobené osoby je sociální cit.“⁴¹* Sociální cit je možno vysvětlit schopností spolupráce s ostatními. Adler dokonce věří, že za

³⁷ Murray in Plháková, 2004, str. 381. Definice z roku 1938.

³⁸ Drapela, 1997,

³⁹ Fromm, 1997, str. 273

⁴⁰ Plháková, 2004, str. 380

⁴¹ Drapela, 1997, str. 45

psychiatrickým onemocněním člověka stojí převážně nedostatek schopnosti spolupráce s ostatními. Pokud se nemocný spolupracovat naučí, může se úplně vyléčit.⁴² Názor je to zajímavý, nepochybně hodný k zamyšlení a hledání možných příčin ve vidění chorob na pozadí psychosomatiky. Ovšem v dnešní době jde o názor téměř překonaný.

Podobně jako Adler vnímají příčiny vedoucí k mocenskému chování i další psychologové. Nedostatečné naplňování citových potřeb dítěte vede k vytvoření základní úzkosti, namísto žádoucí základní jistoty. Ta se pak projevuje jako „*pocit osamocení a bezmocnosti proti potenciálně nepřátelskému světu.*“⁴³

Kompenzace nedostatku bazální jistoty v životě je pak možná v ovládnutí ostatních hrubým jednáním, manipulací a mocí či naopak přehnaným podrobováním se ostatním a konformitě. Extrémním případem je úplné distancování se od ostatních.

Podobně hovoří i E. Fromm, který přisuzuje nejružnějším neurózám právě příčiny bezmocnosti v dětství. „*Záchvaty vzteku dítěte, jeho křik, tvrdohlavost, různé způsoby sebeprosazování vůči dospělým, vyjadřují jeho snahy samo něco vykonat, ovlivnit druhé lidi, měnit věci a dát výraz vlastní vůli. Dítě přitom většinou musí kapitulovat před převahou dospělých. Tato porážka však nezůstává bez následků. Zřejmě probouzí v člověku sklon vykonávat aktivně to, co musel sám pasivně strpět, takže se bude snažit vládnout v situacích, kdy musel sám poslouchat, sám být tam, kde byl bit – zkrátka aktivně vykonávat to, čím se předtím musel protrpět nebo co mu bylo zakázáno.*“⁴⁴

Skrze moc je člověk schopen dostat pocitu vlastní ceny, pocitu, že je schopen něčeho docílit, něco vykonat, mít vliv. Dle výzkumů provedených v USA se osoby se silnou potřebou moci rády obklopují lidmi slabšími, méně schopnými, kteří se často ocitají na okraji sociálních skupin. Výběr profese sociálního pracovníka pak přímo zaručuje toto obklopení sociálně méně zdatnými jedinci. Existuje zde nebezpečí skrytého motivu sociálního pracovníka, který si může dodávat pozitivního sebeocenění na základě porovnávání vlastní životní situace se situací svých klientů. Parazituje tak vlastně na jejich problémech.

Způsob manifestace a projevu osobní moci je závislý na míře osobní zodpovědnosti jedince. Škála projevů se tedy pohybuje od agresivního jednání a abúzu drog, přes

⁴² Drapela, 1997

⁴³ Horney in Plzánková, 2004, str. 280

⁴⁴ Fromm, 1997, str. 273

tendence k vlastnění zboží jako jsou např. drahé automobily a jejich používání způsobem dokazujícím sílu a narcistické sebepojetí až k usilování o to být pozitivní autoritou a těšit se tak společenské prestiži, jako je např. výběr povolání lékaře.

2.3.1. Potřeba moci ve vztahu pomáhajícího pracovníka s klientem

Moc je a vždy bude ve vztahu pomáhajícího pracovníka s klientem přítomná. Při práci v nízkoprahovém klubu (dále jen NZDM) je přítomná vyšší mírou, neboť jde o práci s dětmi a dospívajícími. Z výše uvedeného vyplývá, že děti a dospívající bývají pod vlivem moci častěji a výrazněji. Příčinou může být, že se neumějí latentní agresivitě, manipulaci i jiným projevům moci bránit, neví jakým způsobem a zda na to mají vůbec právo, zda se bránit mohou. Vyplývá to z faktu, že se celé dětství podřizují vůli dospělých. Dle mého názoru je totiž výchova dětí v Čechách založena spíše na mocenském postoji ze strany dospělých než na vedení dialogu s dětmi a podporování jejich autonomie.

Součástí práce kontaktních pracovníků v NZDM by tedy měla být výchova k asertivitě a schopnosti uplatňování vlastních práv, včetně jejich znalosti. Výchovu lze integrovat do každodenních kontaktů pracovníků s klienty v průběhu klubu, či do strukturovaných programů specifické prevence.

Moc pomáhajícího je dána už tím, že za ním stojí celá instituce, se svými předpisy a normami. Klient přichází se zakázkou, musí se tudíž těmto normám, zosobněným a obsaženým v pracovníkově jednání podřídít. Z širší perspektivy je pracovníkova moc dána zákonnými normami a dalšími normami společnosti, neboť on je ten, kdo plní společenskou zakázku. Kopřiva uvádí příklady pracovníkova jednání, ve kterých je moc silně obsažena a které mají destruktivní vliv na harmonii a rovnováhu ve vztahu pomáhajícího s klientem. Je to chování pracovníka, které se vyznačuje nevlídností, neomaleností, nerespektováním osobních hranic klienta, jeho důstojnosti, také kruté zacházení s klientem a dokonce i přehnaná laskavost.⁴⁵

⁴⁵ Pro názornost uvedu příklad z praxe, kdy jsem v interakci se šestiletou klientkou byla z její strany osobně upozorněna na nedůvěryhodnost mého přehnaně laskavého jednání. Pomáhala jsem klientce s výrobou masky na karneval. Klientka s podobou masky nebyla spokojena, já jsem jí však uklidňovala, že je to maska pěkná a vyhovující. Klientka se na mě vážně zahleděla a sdělila mi, že ví, že jí uklidňuji jen proto, aby měla dobrý pocit, ale že mi to vlastně vůbec nevěří! A že to zná, všichni dospělí to dělají... Nejsou k dětem upřímní, jen aby je uklidnili... A já k tomu doplňuji, aby měli klid. Přiznávám, že maska nedosahovala takových kvalit, jak jsem jí hodnotila a že můj prvotní zájem bylo danou činnost ukončit, neboť se blížila hodina uzavření klubu.

Guggenbuhl upozorňuje ve své publikaci velice kontroverzním způsobem na spornost legitimacy uplatňování filosofie normality a sociálního přizpůsobení, které je základním obsahem činnosti sociálních pracovníků. S nadsázkou sociální péči připodobňuje středověké inkvizici. Jako společný znak uvádí to, že sociální pracovníci uplatňují, prosazují a mnohdy i vynucují na klientech životní koncepci přizpůsobení se většinovému názoru, způsobu života, řešení problémů. „*Svým způsobem často vnucujeme lidem určitou životní koncepci, ať už s tím dotyčný souhlasí nebo ne. Právo na nemoc, neurózu, nezdravé rodinné poměry, sociální úpadek a outsiderství uznáváme neradi. Jde mi o to, abych ukázal, že nakládat s druhými lidmi proti jejich vůli, i když se to z našeho pohledu jeví jako zcela správné, může být problematické. Nikdy zcela přesně nevíme, v čem tkví smysl jednotlivého lidského života.*“

Guggenbuhl, vzhledem ke své dlouholeté analytické zkušenosti se sociálními pracovníky, je toho názoru, že za prosazováním něčeho, co klient odmítá, může být příčina, jejíž obsahem není blaho klienta, ale spíše pracovníkova touha po moci nebo jeho ovládnutí nevědomými procesy. Osobně se domnívám, že k minimalizaci těchto tendencí by měly být nápomocny jasné profesní kompetence pracovníka, metodologické postupy i celkové poslání zařízení, v němž pracuje. Nutno vzít v potaz také společenskou zakázku, která je původem intervence s klientem. V případě objevu etických či jiných dilemat vzhledem k povaze intervence s klientem by měla být dostupná účinná supervize.

Při takovém jednání se často objevuje již zmíněný obranný mechanismus racionalizace. Čím temnější motivy určují pracovníkovo jednání, tím více má tendence vysvětlovat sobě, klientovi i okolí své jednání na základě objektivity, projevuje se neochota k dialogu a prosazování svého názoru jako jediného správného. Objektivizace vlastního mocenského jednání zbavuje pomáhajícího výčitek svědomí, ale bohužel i schopnosti náhledu na osobní motivy tohoto jednání. Zbavení se možnosti náhledu na temné stránky svého jednání je v sociální práci nebezpečné také z důvodu, že má pak pomáhající tendenci všimnout si a vidět tuto temnotu pouze u svých klientů. Což samozřejmě výrazně narušuje vztah s klientem, tedy celkovou možnost vzájemné spolupráce. Nevědomá touha vládnout a zbavit klienta moci a autonomie se může projevit výčitkami svědomí či sny, obsahujícími znaky moci v chování ke klientům.

„Nikdo však nedokáže jednat na základě pouze čistých motivů. I ty nejušlechtlejší činy vycházejí z čistých i nečistých, světlých i temných motivů. Existuje však nebezpečí, že

čím více sociální pracovník klame sám sebe, že jedná pouze na základě nezištných motivů, tím více získává mocenský stín navrch a případně ho nutí k velmi sporným rozhodnutím.“⁴⁶

Nízkoprahové kluby, tedy spíše obecně veškerá práce s dětmi a mládeží, v sobě obsahuje silný mocenský aspekt ve smyslu všudypřítomného prosazování všeobecně platných norem chování, neustálého nastavování hranic a limitů. To je nepochybně jedním z hlavních cílů výchovného působení. Existuje zde však problém velmi tenké hranice mezi uplatňováním obecně platných norem společenského soužití, či přímo norem vlastních pouze pracovníkovi a zasahováním do autonomie a svobody klienta. Pro pomáhajícího je důležitým ale obtížným úkolem, potlačit své mocenské, moralizující tendence natolik, aby svému klientovi dopřál projít si životní etapou a vývojem, který v sobě zahrnuje aspekty agresivity a destrukce vůbec a empaticky ho doprovázel. Vždyť vývoj k celistvé osobnosti předpokládá integraci i takových sil, choutek a nutkání, které jsou obecně považovány za negativní a nepřijatelné. Ohraničení přípustnosti chování a nastavování norem je však nezbytné a hlavním úkolem sociálního pracovníka je tyto normy neustále ožивovat.

V této souvislosti zastávám názor, že při práci s dětmi a mládeží je nezbytné dopřát klientům prostor pro vyjádření emocí jako je vztek, odpor, smutek, atd. Podporovat je v tom, těmto svým emocím porozumět, naučit se s nimi pracovat a tím je bezpečně integrovat do svého prožívání s vědomím o nutnosti jasných hranic a schopnosti jejich užití. V případě konfliktů může pracovník zasáhnout ve smyslu mediačním, tedy facilitovat vyjádření potřeb a zájmů zneprátelených stran, dohadování se na, pro obě strany přijatelném, řešení.

Profesionální pracovník NZDM by měl umět vystihnout atmosféru klubu a jakmile zjistí, že děti jsou onou agresivní energií v danou chvíli nabyti, je třeba zvolit vhodnou aktivitu při které je bezpečným způsobem možno tuto energii vyventilovat, projevit. A vyvinout tak účinnou preventivní strategii předcházení větším konfliktům a problémům. Pokud jsou děti správně vedeni, jsou schopni přetvořit toto soutěžení a agresi v úžasné tvořivou pohybovou aktivitu.

⁴⁶ Guggenbuhl, 2007, str. 85

2.4. Syndrom pomáhajících

Tato kapitola podává pouze zkrácené pojednání o tomto, v pomáhajících profesích významném, jevu. Ve vztahu k tématu práce je zde stručně vyjádřena charakteristika syndromu pomáhajících, jeho příčiny a projevy.

Syndrom pomáhajících poprvé popsal německý psychoanalytik Wolfgang Schmidbauer v publikaci, která vyšla v roce 1997 pod názvem Psychická úskalí pomáhajících profesí. Druhé, minimálně pozměněné vydání, vyšlo pak v roce 1992.

„Podle W. Schmidbauera jde o projev, jímž pracovník pomáhající profese řeší své rané trauma odmítnutého dítěte. Protože trpí nedostatkem pochopení a uznání, chce si je opatřit ve vztahu, ve kterém má mocenskou převahu – ve vztahu k někomu, kdo je aktuálně v nevýhodě. Syndrom pomáhajících však není univerzálním motivem všech pracovníků v pomáhajících profesích.“⁴⁷

Schmidbauer popsal syndrom pomáhajícího jako specifickou narcistickou poruchu. Dokazuje, že pomáhající profese dokáže tuto narcistickou poruchu udržovat a sytit potřeby pomáhajícího, které z ní vyplývají. Jde nejčastěji o potřebu vděčnosti, lásky a obdivu. *„Člověk, který si volí pomáhající profesi, pokouší se tím podle něj často řešit – většinou nevědomě – své rané trauma odmítnutého dítěte, svůj hlad po uznání, po emfatické porozumění a po vzájemnosti, jež se nehroučí v důsledku selhání či agrese.“⁴⁸*

Schmidbauer upozorňuje však také na to, že sycení psychických potřeb pracovníka touto cestou, tedy skrze své klienty, nemá zpravidla dlouhého trvání a způsobuje značné zklamání klientů i pracovníka a následný rozvoj syndromu vyhoření.

Příčinou syndromu pomáhajících je tedy narcistická porucha. Narcistickou poruchu můžeme charakterizovat jako poruchu pozitivního sebepojetí, sebelásky a kladného citového postoje sama k sobě. Vzniká z odmítání dítěte rodiči či jinými podobně blízkými osobami, přijímání dítěte a projevování mu vřelých citů pouze na základě nějakého výkonu a představ rodičů, neschopnosti blízkých osob vcítit se do prožívání dítěte a dopřát mu tak citlivého doprovázení v jeho vývoji.

⁴⁷ Matoušek, 2003, str. 232

⁴⁸ Říčan in Schmidbauer, 2000, str. 11

Schmidbauer stručně shrnuje příčiny a projevy syndromu pomáhajících takto: „*Nejdůležitějšími konfliktními oblastmi osobnosti pomáhajícího jsou: v raném dětství utrpěné, většinou nevědomé a nepřímé odmítání ze strany rodičů, jenž se dítě snaží přestat identifikací s náročným rodičovským Nadjá, skrytá narcistická potřebnost, ba nenasytnost, vyhýbání se vztahům k lidem, kteří nepotřebují pomoc, vztahům na základě vzájemnosti dávání a brání a nepřímé vyjadřování agrese proti těm, kteří nepotřebují pomoc.*“⁴⁹

Dalšími projevy mohou být tendence k depresivnímu prožívání, převážně pak negativnímu prožívání sama sebe. Pracovník zde rezignuje na vlastní přání, trpí nedostatkem sebeoceny, autonomie a neschopností prosadit se, velmi často se sebeobětuje. Sebeobětování dochází právě v tlaku na pomáhání ostatním, kterým si dotyčný dodává pocitu vlastní ceny a užitečnosti. V pomáhající profesi to však může vést ke snaze být natolik dobrým pomocníkem, že pracovník začíná přebírat zodpovědnost za svého klienta, činní za něj úkoly, které již nejsou v jeho kompetenci. Tím však účinnost jeho pomáhání klesá. Pracovník se stává přetíženým.

Nebezpečí je však v tom, že čím méně bude pracovník schopen nahlédnout tyto své temné motivy, tím silněji nastoupí obranný mechanismus sebepřeceňování. „*Tam, kde je nedostatek sebe-hodnoty, tam bují nereálné fantasie vlastní velikosti. Tyto fantasie jsou nezřídka umocňovány postojem klientů, resp. jejich nereálnými očekáváními. Sociální pracovník se pak jeví jako kouzelník, kterému stačí jen otočit kouzelným prstenem svého oboru a všechny překážky, nepřízeň atd. jsou pryč.*“⁵⁰

Herman Stenger⁵¹ uvádí, že u pracovníků s rozvinutým syndromem pomáhajících se objevují v motivaci k této profesní činnosti převážně tři druhy motivů. Je jimi přání získat uznání a lásku, získat moc nad druhými a podílet se na životě. Podíl na životě zde znamená náhražku pracovníkova mrtvého vnitřního světa, který není schopen subjektivně prožívat. Tuto náhražku pracovníkovi poskytuje účast na životě klientů.

Doležel⁵² ve svém pojednání o syndromu pomáhajícího uvádí charakteristické symptomy, jež nalezneme u lidí, kteří trpí syndromem pomáhajících.

⁴⁹ Schmidbauer, 2000, str. 67

⁵⁰ DOLEŽAL. *Www.tf.jcu.cz* [online]. [2006] [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <www.tf.jcu.cz/cz_lmenu/katedry/praktik_teol/getfile.php?filenamex=SyndrompomhajcchDolezal_doc>.

⁵¹ DOLEŽAL. *Www.tf.jcu.cz* [online]. [2006] [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <www.tf.jcu.cz/cz_lmenu/katedry/praktik_teol/getfile.php?filenamex=SyndrompomhajcchDolezal_doc>.

⁵² DOLEŽAL. *Www.tf.jcu.cz* [online]. [2006] [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <www.tf.jcu.cz/cz_lmenu/katedry/praktik_teol/getfile.php?filenamex=SyndrompomhajcchDolezal_doc>.

- Neschopnost cítit se opravdu dobře v situaci chvály a uznání.
- Odmítání jasné domluvy v pomáhajících vztazích.
- Popírání neúčinnosti některých opatření v profesi.
- Časté pocity nedostatku vděčnosti u klientů.
- Strach a váhavost při vyžadování realistických podmínek pomáhajícího vztahu (dochvilnost, dodržování úmluv atd.).
- Introverze, s malou potřebou kontaktů.
- Vyslovený strach před kritikou a neúspěchem.
- Sklony k ústupnosti, zdráhavosti a přemrštěné zdvořilosti.
- Problémy říci „ne“ a požadovat od druhých něco.
- V sociálních konfliktech reagování více osobně nezaujatě a distancovaně.
- Větší tlak na vlastní perfektnost.
- Akceptace sebe sama jen pokud něco vykoná.
- Z velké míry rezignují na projevy agrese vůči druhým a místo toho bojují agresivně spíše sami se sebou ve formě sebekritiky a pocitů viny.⁵³

⁵³ DOLEŽAL. *Wwww.tf.jcu.cz* [online]. [2006] [cit. 2008-07-18]. Dostupný z WWW: <www.tf.jcu.cz/cz_lmenu/katedry/praktik_teol/getfile.php?filenamex=SyndrompomhajcchDolezal_doc>.

3. NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Tato kapitola je zaměřena na popis a charakteristiku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, s uvedením principů poskytování sociálních služeb. Jako první je zařazena kapitola věnující se popisu kontaktní práce, tedy stěžejní metodě práce s klientem v nízkoprahovém kontextu.

Kapitola je začleněna z toho důvodu, že praktická část této bakalářské práce je zaměřena na sociální pracovníky pracující právě v NZDM. Je tedy nutno podat pojednání o tomto typu sociální služby. Leč z důvodu charakteru obsahu, je tato kapitola více popisnější a metodické povahy, než kapitoly předchozí.

Charakteristikou činnosti NZDM je poskytování podpory a pomoci dětem a mládeži v obtížných životních situacích a při jejich sociální integraci. Jde o děti a mládež, kteří se setkávají s nejrůznějšími životními problémy, avšak sami si zpravidla potřebu odborné pomoci neuvědomují. Odbornou pomoc tedy nevyhledávají a to nejčastěji z důvodů vlastní nejistoty v identifikaci problému a potřebě pomoci, neschopnosti vybrat si vhodnou službu díky nedostatečné informovanosti či neochoty vyhledat pomoc specializovaného zařízení pro nedůvěru v instituce obecně.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují svým klientům čtyři základní okruhy služeb. Jde o pobyt v zařízení, sociální služby, volnočasové služby a preventivní, výchovné a pedagogické programy.

V dnešní době jsou různé tlaky na preferenci té či oné služby, což můžeme také považovat za určitý politický problém, který spočívá v nutnosti zařazení NZDM do existující „kolonky“. Jelikož je tento typ služby u nás relativně nový⁵⁴, který stále ještě hledá své konkrétní definice, pojetí a vyhranění, je pro společnost nesrozumitelný a nejasný. Důsledkem toho je tendence veřejnosti k bagatelizování potřebnosti těchto služeb a k názoru, že jde pouze o volnočasovou aktivitu a ne o sociální službu. Vyhraněnost jednoho či druhého typu služby zde však neexistuje, jelikož služby se doplňují, souvisejí spolu, jsou na sobě takřka závislé.

⁵⁴ V roce 1993 jsou zaregistrovány první aktivity streetworkerů (sociálních asistentů). Usnesením vlády z roku 1994 je k Programu sociální prevence a prevence kriminality experimentálně zřízena funkce sociálního asistenta, která se vytvářela pod státní správou. Od roku 1995 začali sociální asistenti budovat zázemí pro své klienty. První klub byl založen občanským sdružením Proxima sociale a stále funguje pod názvem Komunitní centrum Krok.

3.1. Kontaktní práce

Kontaktní práce se v Čechách rozvíjí již více jak 15 let. Teoretické zázemí kontaktní práce začalo u nás vznikat především v prostředí drogových služeb, které se rozvíjely nejrychleji a kontaktní pracovníci na ulici (streetworkeri) byli jejich neoddelitelnou součástí již od samotných počátků.

„Kontaktní práci rozumíme profesionální aktivitu (odbornou nízkoprahově organizovanou sociální a sociálně pedagogickou činností) zaměřenou na zvědomování možností změn sociokulturního prostředí člověka (a odvislého životního způsobu) a ovlivňování průběhu těchto změn prostřednictvím aktivního doprovázení (vytváření a udržování pomáhajícího a podporujícího kontaktu).“⁵⁵

Základním nástrojem práce s klienty v nízkoprahovém kontextu je kontakt. Kontaktem rozumíme setkání osobností pracovníka a klienta a jejich životních příběhů tady a teď, tedy v konkrétním prostoru a čase. Hlavní roli zde hraje osobnost subjektů setkání. Pro pracovníka jsou významným nástrojem práce právě jeho osobnostní kvality a dovednosti, ale i jeho postoje, zkušenosti, motivace. To, jakým způsobem vede kontakt zakládá na úspěšnosti práce s klientem i na perspektivě vztahu v budoucnosti.

„Hlavním prostředkem kontaktní práce (tedy zúčastněného doprovázení procesem změn a na možnosti navozování změn sociokulturního prostředí člověka zaměřených aktivit) je autentický lidský vztah (já – ty) a hlavním nástrojem, který k navození a udržování kontaktu jako pracovníci máme k dispozici, jsme my sami (naše osobnost, naše lidské a profesní kompetence).“⁵⁶

Na druhé straně má však pracovník k dispozici metodické zázemí, které ohraničuje jeho profesní roli, stanovuje náplň této role, určuje pravidla intervence s klientem a její hranice. Pečlivé dodržování metodik a vytváření role kontaktního pracovníka jako role transparentní, srozumitelné a se stabilní obsahovou složkou je ochranou jak pro klienty, tak pro pracovníky samotné. *„Základním předpokladem zdravého vykonávání určité role je*

⁵⁵ ZAHRADNÍK, Michal. Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli. In *Kontaktní práce : Antologie textů*. 1. vyd. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 146.

⁵⁶ ZAHRADNÍK, Michal. Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli. In *Kontaktní práce : Antologie textů*. 1. vyd. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 146.

*dobrá znalost všech hranic této role a dobrá znalost vlastních možností. Zřejmě by nemělo dojít k závažným střetům v obsahu této role a osobnosti pracovníka.*⁵⁷

Profesionální kontaktní pracovník by měl být schopen svou roli uchopit tak, že do ní integruje svou profesionalitu i svou vlastní autenticitu. Pracovník se tak stává odborníkem s jasnými hranicemi ale také s lidskou, empatickou a respektující tváří. I sebedovednější umělé přehrávání pracovní role totiž klienti rozpoznají a pracovník tak ztrácí na důvěryhodnosti, čímž může ztrácet prestiž i zařízení či samotná služba tohoto typu obecně.

Vývoj teorie oboru připsal kontaktní práci přízvisko identitní práce, neboli činnost zaměřená na hledání identity. Název tak vyjadřuje hlavní cíl kontaktní práce, kterým je doprovázení a podpora při utváření vlastní identity klienta v návaznosti na specifické nároky socio-kulturního prostředí, v němž žije. Patří sem také usnadňování integrace do společnosti a omezování sociálního vyloučení.

Důraz je kladen na pochopení souvislostí klientovi životní situace a schopnost pracovníka vidět ji z pohledu klientova vnímání světa, schopnost porozumění normám a hodnotám klientova sociálního prostředí.

Zde může vznikat rozpor mezi pohledem majoritní společnosti na danou problematiku a pohledem minority, cílové skupiny této sociální služby či klienta. Kontaktní pracovník zde stojí na hranici mezi oběma póly. Je zástupcem společnosti, plní společenskou zakázku. Aby však mohl účinně kontaktovat klienta s co největší možnou hloubkou porozumění, je nezbytné, aby byl schopen nahlédnout situaci jeho očima. Toho však může docílit pouze v případě respektu a akceptace klienta, s notnou dávkou dalších profesních schopností (aktivní naslouchání, empatie, schopnost analýzy sdělení, apod.). Z uvedeného vyplývá další prvek charakteru kontaktní práce, totiž to, že pracovník pracuje i s problémy, které klient má, a ne pouze s těmi, které způsobuje.

Klíma⁵⁸ uvádí charakteristické znaky a kompetence kontaktního pracovníka. Jde např. o schopnost porozumět specifickým světům sociálních skupin a mechanismům konfliktů, schopnost utvářet mnohvrstevný kontakt se sociálními situacemi, s životním způsobem, s obtížemi a problémy, schopnost sdílení - být v kontaktu s klientovým

⁵⁷ KALOUSEK, Luděk. Role profesionálního kontaktního pracovníka. In *Kontaktní práce : Antologie textů*. 1. vyd. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 131.

⁵⁸ KLÍMA, Petr, et al., 2007.

příběhem, schopnost rozpoznat a udržovat hranice, dostát kontraktu, dojednávat a revidovat dohody, schopnost být autentickou autoritou, která se opírá o osobnostní zralost, čitelnost pro cílovou skupinu a jasnost vystupování aj.

„Kontaktní práce klade na pracovníka značné a v mnohém velmi specifické a různorodé nároky. Nároky na kontaktního pracovníka jsou kromě standardní profesní výbavy pomáhajících profesí násobeny i ne vždy zřetelnými hranicemi ve vztazích, akcentem na autenticitu ve smyslu vlastního vystředění „tady a teď“ a schopnosti tvořivého sebevyjádření apod. Nezanedbatelný vliv má relativní nezavedenost práce, minimální opora profese v uplatnění formální moci opřené o institucionalitu. Specifikem je také významný podíl přímého osobnostního angažování v interakcích se sociálním prostředím cílových skupin a s jejich životními příběhy.“⁵⁹

Významnou součástí procesu kontaktování klienta a jeho vývoje je motivace pracovníka. Jak již bylo řečeno, hlavním nástrojem kontaktní práce je osobnost pracovníka. Do jeho profesní role jsou tedy přirozeně promítány vlastní osobnostní aspekty, jako je motivace, postoje, momentální naladění pracovníka apod.

Motivace pracovníka se může projevit postojem k cílové skupině klientů. Jeho obsahem mohou být protipólné tendence. Na jedné straně jde o negativní postoje k cílové skupině, kdy pracovník zastává názor, že je třeba společnost před typem takových lidí chránit a svou práci dělá převážně z důvodu snahy o vymýcení těchto problémů ze společnosti. Jde o postoj nebezpečný, který se neustále bude pohybovat na hranici vhodnosti výkonu kontaktní práce. Důsledkem negativního postoje může být obrana klienta, který ztratí důvěru v odborné instituce a ještě více se uzavře majoritní společnosti.

Opačným extrémem je pak přílišná sympatie k typu cílové skupiny a jejím problémům. Pracovník je fascinován charakterem problému svých klientů (drogy, delikvence, prostituce, apod.). Tento extrémní postoj může být nebezpečný jak pro pracovníka, tak pro klienta. Svým kladným postojem pracovník podporuje klienty v názoru, že jejich problematická situace je vlastně zajímavá, čímž je utvrzuje v neřešení své situace. Jak z uvedeného vyplývá, pro výkon profese kontaktního pracovníka není vhodné zastávat postoj výrazné sympatizace ani k jednomu ze zadavatelů zakázky sociální

⁵⁹ ZAHRADNÍK, Michal. Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli. In *Kontaktní práce : Antologie textů*. 1. vyd. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 147

intervence - společnosti či jednotlivým klientům. Pracovník by měl zastávat postoj kladný k oběma těmto významným subjektům jeho práce a usilovat o nestrannost.⁶⁰

Samozřejmým problémem, se kterým se každý kontaktní pracovník, resp. každý pomáhající pracovník, ve svém profesním životě setká, je výrazná sympatie či naopak antipatie k určitému klientovi. Zde je pak možnost přenechat klienta kolegovi a kontaktu být pouze nápomocen. Vhodné, ba přímo nezbytné, je případ probrat se svým supervizorem, neboť nám může pomoci objasnit naše skryté obranné mechanismy či předsudky vůči určitým typům klientů. Taková zkušenost může pracovníka velmi naučit a zkvalitnit tak jeho práci i do budoucna.

3.2. Definování NZDM

Vzhledem k tomu, že obor se stále ještě nachází v období hledání vlastní identity, vzniklo v minulosti několik variant definice NZDM. Poslední a odbornou veřejností přijímaná definice byla v roce 2005 vytvořena pracovní skupinou České asociace streetwork. Definice je uvedena takto: „*Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navazování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o stacionární formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je minimalizovat možná rizika související s jejich způsobem života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohli řešit svoji nepříznivou sociální situaci.*“⁶¹ Tato definice je tedy z dílny lidí, kteří pracovali nebo pracují přímo v nízkoprahových klubech s dětmi a mládeží.

Pro srovnání uvádím, jak definuje NZDM nový Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, který vešel v platnost 1.1.2007. Nízkoprahová zařízení jsou zde v § 53 pod službami sociální prevence. Konkrétně se jim pak věnuje §62:

- 1) *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, příp. terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem*

⁶⁰ volně dle KALOUSEK, Luděk. Role profesionálního kontaktního pracovníka. In *Kontaktní práce : Antologie textů*. 1. vyd. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 131.

⁶¹ Pojmosloví NZDM, 2008

služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- c) sociálně terapeutická činnost
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

3.3. Nízkoprahovost

Základním prvkem charakteristiky NZDM je uplatňování principu nízkoprahovosti. Při nerespektování jeho prvků nemůže být zařízení chápáno jako NZDM.

„Koncept nízkoprahovosti je z hlediska interakčního a intervenčního sociální analogií k pojmu bezbariérovost z hlediska architektonického. V obou případech jde o vyjádření respektu ke specifickým potřebám jednotlivých jedinců.“⁶²

Nízkoprahovost znamená organizování služby tak, aby byla pro danou cílovou skupinu co nejvíce zajištěna její dostupnost. To vyžaduje cílené zkoumání potřeb klientů a určení možných bariér, které z jejich pohledu mohou být příčinami nemožnosti či ztížení vstupu do zařízení a tedy i čerpání nabízených služeb. Bariéry rozdělujeme na technické (např. zvonek na dveřích do klubu, klub je umístěn v blízkosti služebny Policie ČR), sociální (např. klub obsadila jediná vlivná a silná skupina či subkultura) nebo psychologické (nutnost nahlásit své osobní údaje při vstupu do zařízení, aj.).

O definici nízkoprahovosti se vedly diskuze stejně jako u většiny definic a pojmosloví v problematice NZDM. Asi nejaktuálnější definici pojmu nízkoprahovost nalezneme v Pojmosloví NZDM:

⁶² JEDLIČKA, Richard, et al., 2004, str. 376

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální přístupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.

- *zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny*
- *pro omezení přístupu klienta ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost.*
- *klient má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje klienta musí být vedena s klientovým souhlasem a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje klienta, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.*
- *pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Klienti mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Klient není povinen zapojit se do připravených činností.*
- *služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.*
- *provozní doba služby odpovídá potřebám klienta. Je otevřeno v době, kdy klient má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.*
- *službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní klienty, pracovníky či efektivitu služby.“⁶³*

Jedlička a Klíma k tomu v unikátní publikaci *Kontaktní práce*⁶⁴ doplňují ještě další důležitá fakta. Pro upozornění na nezbytnost těchto velice trefně vyjádřených aspektů poskytování sociálních služeb v nízkoprahovém kontextu uvádím fakta přesně tak, jak vznikly v dílně svých autorů:

„S pojmem nízkoprahovosti je spojena celá řada dalších významných aspektů (které takto zaměřená zařízení či mobilní služby charakterizují):

- 1) *dostupnost služby (jak časová – být k dispozici tehdy, když to klienti potřebují; tak i místní – vyskytovat se tam, kde jsou přirozená teritoria klientů; ale rovněž finanční*

⁶³ *Pojmosloví NZDM, 2008*

⁶⁴ *KLÍMA, Petr, et al., 2007*

dosazitelnost – zpravidla se služby poskytují zdarma, nebo jen z symbolickou částku – např. přespávání v azylovém domě)

- 2) citlivost k roli klienta a respekt k procesu, kdy se náhodný návštěvník stává zprvu jen pasivním pasažérem, a teprve posléze aktivním klientem (je nutné mít na paměti, že ne každý jedince, který se objeví v dosahu nízkoprahového zařízení, je hned „uživatelé služby“ či přímo klientem)*
- 3) možnost nezávazné orientace v nabídce služeb s přijetím otevřené diskuse následné vlastní volby*
- 4) akceptace životních obtíží, tak jak je dospívající cítí a sděluje, respektování toho, že o některých věcech nechce mluvit*
- 5) bezpečí vytvořené pro klienta tím, že služba (pomoc, porada, intervence) je poskytována anonymně a často i bez registrace. Bezpečnost může být vyjádřena rovněž tak, že určité nízkoprahové centrum (klub) zpřístupňuje své služby či prostory pouze jistým skupinám – jako např. v případě subkultur).⁶⁵*

3.4. Cílová skupina

Nyní je na místě zabývat se charakteristikou cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Z názvu vyplývá, že cílovou skupinou jsou děti a mládež, často charakterizované jako neorganizované či ohrožené. Přílehlavý je také pojem „děti s klíčem na krku“.⁶⁶

Problémem cílové skupiny NZDM je fakt, že cílovou skupinou nejsou klienti odpovídající určité jedné charakteristice. Jde totiž převážně o neformální skupiny dětí a mládeže, u nichž je velmi náročné vysledovat společné charakteristické rysy. Je složité podat obecnou konkrétní definici cílové skupiny NZDM.

Pro každé nízkoprahové zařízení je tedy nezbytné stanovit si cílovou skupinu přesně dle konkrétních potřeb a reálné praxe. Definování cílové skupiny je důležitým

⁶⁵ JEDLIČKA, Richard, KLÍMA, Petr. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In *Kontaktní práce : Antologie textů*. 2007. vyd. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 359-14.

⁶⁶ Děti, o které jejich rodiče nemají dostatečný zájem, a které tráví naprostou většinu volného času na ulicích (na městských sídlištích). Rodiny těmto dětem obvykle poskytují přístřeší a stravu. Ne všechny tyto děti pravidelně navštěvují školu. Jejich výsledky ve škole jsou horší a jejich naděje na dosažení vyššího vzdělání je nižší než u ostatních dětí. V rodinách těchto dětí jsou sociální, psychické a zdravotní problémy častější než v jiných rodinách. Vhodnou formou sociální práce je sanace rodiny.“ (Matoušek, 2003, str. 49)

pracovním nástrojem, od kterého se odvíjí vytváření metodiky práce s klienty konkrétního zařízení, dlouhodobé i krátkodobé plánování vývoje služeb i veškerá organizace služby, včetně metod public relations.

Nejvhodněji postavenou obecnou definici cílové skupiny klientů NZDM vytvořila Pracovní skupina pro dodefinování NZDM (ČAS). Klienti NZDM by měli podle Pojmosloví NZDM⁶⁷ splňovat tuto charakteristiku.

- a) **věková hranice:** většina NZDM se zaměřuje na starší děti a mládež tzn. 13-18 (20) let. Klientela je rozdělena do tří skupin a to především podle věku. Oddělení je dobré pro zajištění bezpečného prostoru pro jednotlivé věkové skupiny (může hrozit přenášení negativních návyků či riziko násilí).
- od 6 do 12 let
 - od 13 do 18 let
 - od 19 do 26 let
- b) patří do cílové skupiny **lokalitou, ve které žijí nebo se v ní pohybují**. Tuto lokalitu můžeme vymezit: sociálně či geograficky.
- c) **zažívají nepříznivé životní situace:** tyto situace můžeme definovat jako situace, které tyto děti a mládež nemohou zvládnout vyřešit samy - jedná se například o konflikty s většinovou společností (drobná kriminalita, násilí, šikana, užívání návykových látek), různé události rodinného či partnerského života (např. rozvod rodičů atd.), životní styl, který neakceptuje většinová společnost (gangy, subkultury ...).
- d) dále s k nim vztahují např. **následující charakteristiky:**
- dávají přednost pasivnímu trávení volného času a trávení volného času mimo domov,
 - nemohou nebo nechtějí se zapojovat do standardních volnočasových nabídek,
 - nechtějí využívat standardní institucionalizovanou pomoc a péči.

Dle výsledků výzkumného šetření v rámci absolventské práce Jiřího Horáka⁶⁸ splňuje 82,3% návštěvníků NZDM alespoň 3 charakteristické znaky uvedené v této definici. Výzkum byl proveden na 9 pražských NZDM, respondentů bylo celkem 142.

⁶⁷ Pojmosloví NZDM, 2008, str. 4

⁶⁸ HORÁK, Jiří. *Návštěvníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [s.l.], 2007. 48 s. Vedoucí absolventské práce PaedDr. Marie Vorlová.

3.5. Spektrum služeb NZDM

Jak jsem již uvedla, NZDM nabízí čtyři typy služeb. Konkrétně jde o pobyt v zařízení, sociálně terapeutické činnosti, volnočasové služby a preventivní, výchovné a pedagogické programy.

Posláním NZDM je činnost zaměřená na prevenci sociálně patologických jevů. Můžeme říci, že jde o prevenci primární, sekundární i terciární. NZDM poskytuje služby na pozadí přirozeného a bezpečného prostředí, kontaktu pracovníka s klientem. Dokáže tak předcházet a včas podchytit problémy klienta a přirozenou formou realizovat výchovně-preventivní činnost. Vždy se klade důraz na aktivní zapojení klienta. Služby jsou poskytovány metodou případové i skupinové práce.

O tom, která ze služeb by měla být vedoucí a která spíše v pozadí se neustále diskutuje a odborníci tohoto oboru přinášejí různé úhly pohledu. Myslím si, že by se služby měly vhodně doplňovat a působit společně, jelikož všechny jsou specificky nezbytné. Volnočasové aktivity jsou např. výborným nástrojem pro seznámení se a prolomení bariér mezi klientem a pracovníkem a prostředkem k navození otevřeného vztahu důvěry. Na jejich základě pak můžeme poskytovat služby sociálního charakteru.

Dle výše řečeného, základem práce s klienty v nízkoprahových službách je kontaktní práce, která je základem pro poskytování nabízených služeb. Jak je uvedeno v Pojmosloví NZDM, kontaktní práce v prostoru NZDM znamená kontakt pracovníka s klientem, kdy „pracovník cíleně navazuje rozhovor, či jinou interakci s uživatelem za účelem společného hledání cíle využití služby.“⁶⁹

3.5.1. Sociální služby

Jde o činnosti zaměřené na podporu sociálního začlenění nebo omezování znevýhodnění klienta při jeho sociálním začleňování. Cílem je minimalizovat sociální handicap klienta a pozitivně ovlivňovat jeho aktuální situaci. Výrazný podíl zde zastává výcvik v psychosociálních dovednostech, zaměření na rozvoj osobnostních a sociálních

⁶⁹ Pojmosloví NZDM, 2008, str. 5

dovedností usnadňujících sociální integraci, poskytování informací, samostatné řešení problému a přijetí odpovědnosti za svůj život.

Situační intervence

Sociálně pedagogická intervence probíhající na základě situací vznikajících v zařízení. Pracovník zrcadlí, reflektuje vzniklou situaci a přináší podněty s výchovným obsahem.

Jde především o poskytnutí zpětné vazby k aktuálnímu chování či vzniklé situaci „tady a teď“. Tato zpětná vazba může být jak pozitivní (podpora, ocenění), tak negativní (reflexe neuvědomovaných důsledků chování klienta, zamýšlené projevení pocitů či postojů pracovníka, trefná otázka či připomínka, která nově rámuje situaci). Formy zpětné vazby by měly být verbální. Důležité je rozpoznat výchovný potenciál situace a využít jej pro výchovný efekt u uživatele

Informační servis

Pracovník poskytuje klientovi specifické informace a zprostředkovává náhled na situaci klienta. Nejčastěji vyhledávaná témata jsou vztahy, sociálně právní a zdravotní témata, v poslední době také využívání informačních technologií.

Poradenství

Činnost cíleně zaměřená na pomoc klientovi vytvořit si vlastní náhled na vzniklou situaci, její důsledky a možnosti řešení, která směřuje ke zvyšování kompetence klienta řešit vlastní problémy. Odehrává se formou rozhovoru, a její součástí je také poskytování informací.

V návaznosti na poradenství je nabízena také služba, kdy je klientovi zprostředkována spolupráce s další institucí, příp. nabídnut doprovod do této instituce. Jedná se převážně o instituce jako je úřad, škola, lékař, apod.

V případě potřeby většina NZDM poskytuje klientům krizovou intervenci. Jde však o službu, která vyžaduje speciální vzdělání, tedy nejlépe kurz krizové intervence. „V NZDM se většinou nesetkáváme s krizí tak, jak je v metodě KI definována, ale jako vodítko jsme si stanovili, že jde o situaci spojenou s výrazným negativním emočním prožíváním (strach, úzkost, vztek, apod.)“⁷⁰

⁷⁰ Pojmosloví NZDM, 2008

Dále pak je to kontakt s institucemi ve prospěch klient a práce s blízkými osobami – tyto služby však nejsou tak časté, jako služby uvedené výše.

3.5.2. Pobyt v zařízení

Poskytnutí zázemí klientům v základním smyslu a bez čerpání dalších služeb. Jedná se o prosté pobytí v zařízení. Klientovi je umožněno využít základního zázemí jako je teplo, světlo, sociální zařízení, možnosti k sezení, popř. občerstvení.

3.5.3. Preventivní, pedagogické a výchovné programy

Tyto programy jsou tvořeny dle speciálních potřeb klientů v klubu či dané lokality. Mezi časté nabízené služby z této skupiny patří doučování. Dále pak jednorázové či příležitostné programy, které probíhají většinou v prostorách klubu a mají informativní, vzdělávací, preventivní a výchovný charakter. Jedná se například o diskuze, besedy, tématické měsíce na různá témata (drogy, subkultury, sex atd.), sociálně psychologické výcviky, aj.

3.5.4. Volnočasové služby

Jde o aktivity nabízející smysluplné a bezpečné trávení volného času, s ohledem na rozvoj tělesných, mentálních, osobnostních a sociálních dovedností klienta.

Největší zastoupení by měly mít jednoduché, příp. i složitější volnočasové aktivity, které vycházejí z potřeb a zájmu klientů. Klienti se na jejich přípravě i organizaci aktivně podílí, za jejich účasti se stanovují i pravidla akce. Z vlastní praxe mohu uvést příklady těchto aktivit, jako je vaření, oslava narozenin, různé turnaje a soutěžní aktivity (fotbal, stolní fotbálek, výtvarné soutěže, apod.).

Dále to pak mohou být různé propagační či zpestřující akce, jako jsou např. výlety. Vhodné je samozřejmě vybírat a organizovat akce s určitým výchovným, ne pouze zábavným potenciálem (např. ekologická akce v rámci oslavy Dne Země).

Mezi volnočasové aktivity patří i dlouhodobější či jednorázové akce, zaměřené na výtvarné aktivity, jako jsou např. různé dílny a workshopy.

PRAKTICKÁ ČÁST

4. UVĚDOMOVANÉ MOTIVAČNÍ ASPEKTY KONTAKTNÍCH PRACOVNÍKŮ PRO VÝBĚR ZAMĚSTNÁNÍ V NZDM

„Absolutní znalost neexistuje. Každá informace je neúplná. Musíme k ní přistupovat pokorně.“

J. Bronowski

4.1. Výzkumný cíl

Cílem praktické části této práce byl pokus o **zmapování osobních motivačních činitelů** pro výběr profese kontaktního pracovníka NZDM. Šlo o **motivy uvědomované**, tedy ty, které si pracovníci dokáží vybavit a jejichž existence je jim známa.

Dalším cílem bylo zjištění, zda existují mezi kontaktními pracovníky NZDM **analogické aspekty motivace** pro výběr povolání a které to jsou. Výsledky výzkumu by měly sloužit k rozšíření poznání o pracovnících nízkoprahových klubů a tím doplnit souvislosti a dostupné informace týkající se oboru.

Motivace pro výběr pomáhající profese, konkrétně pak se zaměřením na kontaktní práci s dětmi a mládeží je téma velmi široké. Není možné ho postihnout v rámci jedné práce, zvláště pak na úrovni práce bakalářské. Proto jsem se rozhodla výrazně zúžit pohled na motivaci k dané profesi a zaměřila tuto výzkumnou práci pouze na motivy uvědomované. I když se domnívám, že zde výrazně figurují i motivy neuvědomované, jako např. touha po uznání, lásce či moci (viz teoretická část této práce, kapitola 2.2, 2.3).⁷¹ V této výzkumné práci se však budeme muset smířit s takto neúplným popisem reality.

Autorka této bakalářské práce je rovněž kontaktní pracovnící v NZDM pro děti na pražském sídlišti Jižní Město. Otázka motivace k pomáhající profesi vůbec i konkrétní motivace pro práci s neorganizovanou mládeží ohroženou rizikovým způsobem života ji osobně velmi zajímá. Autorka je zastánkyní názoru, že zmapování vlastních motivačních aspektů pracovníka a z nich vycházejících potřeb a očekávání je nezbytnou součástí profesního růstu a účinné prevence syndromu vyhoření. Předpokládá, že práce na

⁷¹ viz. Guggenbühl-Craig, 2007

výzkumném projektu tohoto zaměření jí osobně pomůže lépe porozumět otázce motivace pro výkon kontaktního pracovníka, čímž sleduje i svůj osobní profesionální rozvoj.

4.2. Výzkumné otázky

Otázka č. 1:

Jaké jsou uvědomované motivy kontaktních pracovníků NZDM pro výběr pomáhající profese?

Otázka č. 2:

Jaké jsou uvědomované motivy kontaktních pracovníků NZDM pro zaměření na cílovou skupinu dětí a mládeže?

Otázka č. 3:

Jaké jsou motivy pro výběr konkrétního zařízení, kde kontaktní pracovníci pracují?

Otázka č. 4:

Objevuje se na pozadí výběru pomáhající profese zaměřené na děti a mládež osobní zkušenost z dětství či dospívání, tzn. pozitivní i negativní zkušenost?

4.3. Výzkumný vzorek

Pro účely této práce byli respondenti vybíráni z řad kontaktních pracovníků, kteří svou profesi vykonávají v nízkoprahových klubech pro děti a mládež. Kontaktní práce zahrnuje i profesi streetworkera. Vzhledem k tomu, že organizace zřizující nízkoprahové kluby často nabízí i službu streetwork, objevují se mezi respondenty i pracovníci na této pozici, tedy streetworkeri.

Z povahy výzkumu vyplývá, že není nutné selektovat výběr respondentů s ohledem na délku praxe v NZDM, charakteristiku jejich mateřského NZDM (místo poskytování služby, zřizovatel organizace), vzdělání, věk, pohlaví aj. Domnívám, že variabilita respondentů bude spíše přínosem pro tento výzkum, a to vzhledem k jejich rozdílným hodnotám a postojům.

Respondenti byli vybráni z řad frekventantů kurzu pořádaného Českou asociací streetwork v roce 2007. Kurz nese název „Kurz pro pracovníky v nízkoprahových sociálních službách v rámci projektu ESF OPRLZ“. Předvýběr respondentů tedy provedla Česká asociace streetwork, která účastníky kurzu vybírala dle místa působení NZDM, vzdělání a motivační eseje. Dle místa působení NZDM, byli frekventanti vybíráni v poměru 1:1, kritériem zde bylo působení NZDM v Praze či mimo Prahu. Zastoupena byla tedy převážně Praha a Moravskoslezský kraj, dále pak kraj Jihočeský a Středočeský.

Vzhledem k maximální snaze dodržet vysokou míru anonymity rozhovoru nebudu uvádět název ani místo působnosti zařízení, ve kterém jsou jednotliví respondenti zaměstnáni. Ve spojitosti s přesným uvedením názvu kurzu a roku, kdy probíhal, by byli respondenti jednoduše identifikovatelní. Uvedu tedy pouze informace, které jednotlivé respondenty charakterizují v obecné rovině. Více viz. tabulka č.1.

Vzhledem k informacím, které o anonymitě rozhovoru dostali respondenti ještě před jeho uskutečněním a také vyšší míře důvěrnosti zjištěných informací, by totiž bylo poskytnutí jakýchkoli indicíí pro zjištění totožnosti respondentů velmi neetické.

Předcházím tím i problému, o kterém se zmiňuje Disman. „...za naši bezohlednost zaplatí všichni výzkumníci, kteří by chtěli zkoumat naše respondenty v budoucnosti. Zamoření terénu se v sociologii stává stále závažnějším problémem.“⁷²

⁷² Disman, 2005, str. 163

Tabulka 1

CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ					
Respondent	Pohlaví		Věk	Vzdělání	Délka praxe v NZDM (počet roků)
1	žena		28	VŠ - vychovatelství	2
2	žena		31	SŠ - pedagogika	1,5
3	žena		26	VŠ – sociální práce	2
4	žena		24	VŠ – sociální práce	1
5	muž		43	VŠE	3
6	muž		25	SŠ - ekonomická	1,5
7	žena		34	SŠ - pedagogika	2,5
8	žena		28	VŠ – Sociální práce (studium stále probíhá)	3
9	muž		26	VŠ – Sociální patologie a prevence (studium stále probíhá)	5
10	žena		23	VŠ – sociální práce (studium stále probíhá)	5
11	muž		24	VŠ – sociální práce (Bc.), nyní studium magisterské pedagogika	5
12	muž		25	VŠ – sociální práce (studium stále probíhá)	6
13	žena		26	VŠ – speciální pedagogika	3
14	žena		30	VŠ – veřejná sociální politika	3
15	žena		26	VŠ – sociální práce (studium stále probíhá)	2
Celkem	10 žen	5 mužů	Průměrný věk 27,93		Průměrná délka praxe 3 roky

6.4. Metoda výzkumu

Jako metoda výzkumu byl vybrán polostandardizovaný, neboli polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor byl veden dle předem připraveného formuláře s pěti otázkami, avšak dle potřeby volně doprovázen a zpřesňován doplňujícími otázkami. Součástí metody sběru dat byl rovněž narativní přístup, kdy jsem požádala respondenta o volné vyprávění na dané téma, konkrétně o okolnostech nástupu do NZDM, kde je nyní zaměstnán.

Rozhovory byly předem plánované na 25 minut, tedy 5 minut na každou otázku. Doba rozhovoru se ve většině případů podařila dodržet, odchylka se pohybovala do plus 10 minut.

Metoda rozhovoru byla vybrána z toho důvodu, že zjišťovaná data mají povahu osobního tématu subjektivně nahlíženého respondentem. Vzhledem k možné variabilitě vnímání vlastní motivace pro zvolení si dané profese je taktičtější použít metodu rozhovoru. Domnívám se, že formou dotazníku by se téma formulovalo a zjišťovalo velice obtížně.

Rozhovor byl také považován za nejjistější metodu z důvodu větší návratnosti požadovaných dat. Vzhledem k tomu, že jsem oslovila 24 respondentů, avšak kladnou odpověď jsem dostala pouze od 15 respondentů, bylo nutno zaručit maximální návratnost dat od takto malého množství respondentů. Vzhledem k časové náročnosti rozhovoru (příprava, uskutečnění – cestování za respondenty, samotný rozhovor, přepis získaných dat) jsem neaspirovala na dosažení většího počtu respondentů. Domnívám se také, že pro praktickou část bakalářské práce je počet respondentů dostačující.

4.5. Sběr dat

Data byla sbírána v průběhu měsíce května 2008. Převážná část rozhovorů byla uskutečněna na tří denním setkání absolventů již zmíněného vzdělávacího kurzu, kde se sešli pražští i mimopražští kontaktní pracovníci nízkoprahových klubů. Celkem pět rozhovorů bylo pak uskutečněno v Praze na dalším setkání pražských nízkoprahových klubů nejmenovaných organizací.

Každý respondent před rozhovorem obdržel prostřednictvím e-mailu seznam otázek. Seznamy byly odesílány cca týden před uskutečněním rozhovoru. Setkávala jsem se však s tím, že si respondenti otázky předem nepřečetli a odpovídali až na místě.

Samotné rozhovory probíhaly v poklidném prostředí zahrady vzdělávacího centra na Moravě nebo zahrady pražského NZDM. Respondentům bylo nabídnuto malé občerstvení.

Bylo předem avizováno, že rozhovor bude zaznamenáván na diktafon. S vědomím, že technické prostředky tohoto typu mohou narušovat intimní atmosféru rozhovoru a zkreslovat výpověď respondenta jeho stylizováním a sebereprezentací způsobem, jakým chtějí být zaznamenáni a viděni v očích ostatních, jsem se snažila provést opatření, která by neblahý vliv diktafonu co nejvíce minimalizovala. Sehnala jsem si proto diktafon o velikosti 3x9cm. Pro srovnání jde o velikost téměř totožnou s velikostí jízdenky do

pražského MHD. Při rozhovoru jsem diktafon umisťovala tak, aby ho respondent neměl přímo před očima. Domnívám se, že případný neblahý vliv diktafonu byl tímto minimalizován a diktafon do rozhovoru výrazným způsobem nezasahoval.

Rozhovor probíhal na základě otázek, které na sebe vzájemně navazují. Jejich návaznost má obsahově tvar „trychtýře“. „...*volíme tvar trychtýře uzavřeného. Otázky začínají u obecnějších problémů a postupně se zužují a končí u zcela konkrétních otázek.*“⁷³ Takové sestavení otázek mi vyhovovalo z hlediska kontinuity, která je, dle mého názoru, pro rozhovor přirozená. Začínali jsme tedy u záležitostí obecnějších, méně intimních a postupně se dostávali do hlubší sféry, která již byla obsahově citlivá.

K navázání kontaktu výrazně napomohlo to, že jsme se s respondenty znali z kurzu, který jsme zdárně absolvovali. Naše vztahy však nejsou nikterak hluboké, známe se pouze povrchně. Výhodu vidím ve skutečnosti, že kurz již skončil a s respondenty se nestýkám. Ti se tak mohli cítit uvolněněji a více ochráněni. Vyhodnocení rozhovoru by tedy neměla ovlivnit ani má znalost těchto lidí, jejich životů, apod., která je mizivá či téměř žádná.

Dle mého názoru by také pokládané otázky pro respondenty neměly být ničím novým. Sociální pracovník, který dokáže alespoň minimálně reflektovat sám sebe a svou profesní roli, by měl znát odpovědi na základní motivy výběru své profese. Proto jsem se rozhodla formulovat znění otázek přímo a ne formou nepřímých či projekčních otázek.

⁷³ Pelikán, 1998, str.120

4.6. Analýza obsahu zjištěných dat

Výzkumným cílem této práce bylo zmapovat osobní motivační činitele pro výběr profese kontaktního pracovníka NZDM. Dále také zjistit, zda existují mezi kontaktními pracovníky NZDM analogické aspekty motivace pro výběr tohoto povolání a které to jsou.

Vyhodnocování výzkumu jsem tedy přizpůsobila jeho cílům. Zmapování motivačních činitelů najdeme v textu vyhodnocení. Analogie motivačních činitelů, doplněné o četnost odpovědí, pak v přehledných tabulkách uzavírajících každou kapitolu. Tabulka také vyjadřuje, kdy se u jednotlivých respondentů objevuje více různých motivů a které to jsou.

Pro snazší vyhodnocení zjištěných dat jsem jednotlivé rozhovory nejprve podrobně přepsala. Důležitým bodem vyhodnocování byla analýza obsahu zjištěných dat. Motivy jsem dle významu vytrídila do tématických kategorií. Jednotlivým kategoriím jsem pak v průběhu analýzy přiřadila odpovídající označení.

V následujícím textu uvedu výsledky výzkumu s popisem jednotlivých kategorií i uvedením příkladů odpovědí. Výsledky budu předkládat na základě posloupnosti jednotlivých otázek tak, jak byli respondenti postupně dotazováni.

Nutno připomenout, že pracujeme s uvědomovanými motivy kontaktních pracovníků, tedy těmi, které si uvědomují a dokáží vyjádřit.

4.6.1. Motivy volby povolání v oblasti pomáhajících profesí

Samotný sběr dat, tedy rozhovor, začínal dotazováním se na nejsilnější respondentovy motivy pro výběr pomáhající profese obecně. Respondenti odpovídali plynule a jasně a z jejich odpovědí bylo patrné, že se již v minulosti touto otázkou zabývali.

Zjištěná data jsem vyabstrahovala do devíti kategorií (viz. tabulka). Nejsilněji zastoupenou byla kategorie zahrnující **altruistické motivy**, které uvedlo celkem 12 respondentů. Altruistické motivy respondenti vyjadřovali potřebou pomáhat ostatním, být prospěšný, dělat něco pro druhé, s čímž byla spojena smysluplnost práce. Objevil se také

motiv občanské zodpovědnosti, tedy uvědomování si nutnosti vlastní participace na utváření a chodu společnosti, ve které žije.

Příkladem jsou tyto odpovědi:

Respondent č.1: „...uvědomuji si nutnost pomoci lidem, kteří jsou v obtížné životní situaci a mnohdy nemají nikoho, komu by se mohli svěřit...“

Respondent č.2: „...pomáhat druhým mě naplňuje...“

Respondent č.3: „...chtěla jsem pomáhat lidem, mít pocit, že jsem někomu užitečná...“

Respondent č.14: „...chci dělat práci, která je prospěšná okolí, pomáhat lidem...“

Respondent č. 10: „...dělat něco pro zlepšování, utváření světa, něco i pro další generace...“

Další silně zastoupenou kategorií motivačních aspektů byla **potřeba afiliace**. Afiliací rozumíme „*tvorbu citových a sociálních kontaktů s druhými lidmi*“.⁷⁴ Respondenti zde hovořili převážně o své potřebě kontaktu s lidmi, zájmu o ostatní a jejich životní příběhy, komunikaci, poznávání lidí. Afiliaci jako jeden z motivů výběru svého povolání uvedlo 6 respondentů.

Respondent č.3: „...baví mě být v kontaktu s lidmi...“

Respondent č.4: „...vždycky jsem chtěla pracovat s lidmi, být s nimi v užším kontaktu...“

Respondent č.9: „...jsem společenský člověk a tato práce pro mě znamenala neomezené možnosti v komunikaci, člověk pozná strašně moc různých lidí...“

Respondent č.12: „...kontakt s lidmi je obohacující, zajímavý, líbí se mi sdílení života s druhými...“

Respondent č.11: „...v této profesi jsou více osobní vztahy, neoficialita, menší rivalita a hierarchie i mezi pracovníky, ale hlavně mezi pracovníkem a klientem...“

Početně stejného zastoupení je i kategorie „**reakce na vlastní životní zkušenost**“. V této kategorii respondenti uváděli převážně vliv rodiny či jiných blízkých na výběr své pracovní činnosti v oblasti pomáhající profese.

Respondent č.10: „...ovlivnila mě babička – speciální pedagožka, pracovala s Romy. Obdivovala jsem její znalosti a to, jak s nimi dokázala pracovat. Líbilo se mi to a říkala jsem si, že to je skvělá práce...“

Respondent č.13: „...důvod je určitě osobní - rodina, ve které jsem vyrůstala. Mám neslyšící rodiče, chtěla jsem pomáhat lidem, protože jsem doma viděla, že je potřeba pomáhat...“

Respondent č.15: „...rodiče pedagogové, vždycky mě bavilo, když mi povídali o psychologických teoriích...“

Respondent č.11: „...ovlivnil mě jeden vedoucí otevřeného klubu, dělá teď faráře. Dal mi možnost diskutovat, byl empatický a pomohl mi utříbit si normy. Zjistil jsem, že bych rád dělal taky takovou práci...“ „...byl jsem v mládí hodně mezi lidmi, kteří dělají pomáhající profesi...“

⁷⁴ Hartl, 2000, str. 20

Do kategorie vlastních životních zkušeností však patří ještě další aspekty. Jedna respondentka uvedla jako příčinu velice problematickou rodinu, v níž vyrůstala.⁷⁵

Dalším aspektem je pak situace v životě respondenta, který slibně započal kariéru počítačového programátora, avšak rozhodl se své zaměření změnit na pomáhající profesi.

Respondent č.6: „...v mém životě nastalo období, kdy jsem prožíval to, že jsem už dosáhl dost a v oblasti své kariéry pokračovat nechci...“.

Třetinu respondentů nasměrovalo k výběru pomáhající profese povědomí o vlastním **talentu** pro tuto činnost. Důležitý byl také směr **vzdělání** – objevuje se potřeba nabýt praktických zkušeností v oboru, který respondenti studují či v němž jsou kvalifikováni.

Respondent č.7: „...práce odpovídá mému vzdělání, chci dělat to, na co jsem se připravovala...“

Respondent č.9: „...bavilo mě studium a praxe dohromady – odpovídalo mi na otázky z praxe...“

Respondent č.13: „...vždycky mě lidi vyhledávali, svěřovali se mi, důvěřovali mi, mám dojem, že mám talent – pochopení pro lidi, empatii...“

Respondent č.14: „...chtěla jsem dělat něco, co umím a mám na to kvalifikaci...“

Respondent č.15: „...je to jedna z mála věcí, na kterou mám talent...“

Další třetina odpovědí se týkala aspektu, který je, dle mého názoru, pro pomáhající profesi charakteristický. Lze jej označit jako **tvořivost, různorodost a nízká míra stereotypu**. Odpovědi respondentů vyjadřují ocenění faktu, že jde o typ profese, která v sobě zahrnuje aspekt proměnlivosti, novosti, rozmanitosti, také důraz na vlastní invenci a využití osobního potenciálu pracovníka. Sami respondenti se k tomu vyjadřují takto:

Respondent č.5: „...není to jednotvárné, ale vše se vyvíjí...“

Respondent č.7: „...vyhovuje mi určitá svoboda rozhodování (co a jak budu s klienty dělat), velký rozdíl oproti školství, kde je jistá svázanost osnovami. V NZDM je větší možnost uplatnit svůj osobní potenciál...“

Respondent č.9: „...přišlo mi to zajímavé svou různorodostí...“

Respondent č.12: „...práce mě baví, protože je různorodá, kreativní, nestereotypní, dělám všechno možný...“

Respondent č.15: „...je to práce s lidmi a tím, že jsou lidi různí, je to málo stereotypní práce...“

Dalšími uváděnými motivy je **možnost vlastního rozvoje skrze pomáhající profesi a víra v Boha**.

Náhoda se v odpovědích respondentů objevila celkem dvakrát a to vždy ve spojení s aspekty, které i tak respondenti uváděli jako důležité pro výběr této profese (např. tvořivost, altruismus, talent), neboť v ní oba již léta pokračují.

⁷⁵ Dále viz. vyhodnocení otázky č.5

Vysvětlení si žádá kategorie **negativní výběr**. Respondent uvedl, že se k pomáhající profesi dostal vlastně vylučovací metodou. Měl zájem studovat, avšak nechtěl studovat matematiku a podobné obory. Začal tedy studovat sociální práci, jelikož doufal, že zde nebude mít větší studijní problémy. Sám ale uvádí ještě další motivy, které se záhy objevily (viz. tabulka č.1).

Tabulka 2

KLASIFIKACE ODPOVĚDÍ – Otázka č.1									
„Z jakých důvodů jste si vybral/a pomáhající profesi?“									
Respondent	MOTIV								
	Altruismus	Afilie	Reakce na vlastní životní zkušenost	Kvalifikace, Talent	Tvořivost, různorodost	Osobní vývoj	Náhoda	Víra v Boha	Negativní výběr
1	x		x						
2	x							x	
3	x	x							
4	x	x							
5		x			x				
6	x		x						
7	x	x		x	x	x			
8		x				x			
9				x	x		x		
10	x		x						
11	x		x						
12	x				x		x		
13	x		x	x					
14	x			x					x
15	x	x	x	x	x	x			
Celkem	12	6	6	5	5	3	2	1	1

4.6.2. Motivy pro výběr cílové skupiny dětí a mládeže

Jak je patrné z klasifikační tabulky č.2, odpovědi na druhou otázku jsou velmi pravidelně rozložené. Doslovné znění otázky bylo: „*Co Vás vedlo k tomu, zaměřit se na práci s dětmi a rizikovou mládeží?*“

Celkem tři kategorie motivů byly zastoupeny pěti respondenty. Tyto respondenty vedla k výběru cílové skupiny dětí a mládeže vlastní **zkušenost s vedením volnočasových**

aktivit. Jde převážně o vedení letních táborů a skautských či podobných oddílů, tedy o práci s dětskou skupinou.

Respondent č.2: „...vždycky jsem pracovala s dětmi.Kluby, tábory v církvi...“

Respondent č.11: „...v patnácti letech jsem byl poprvé jako instruktor na táboře, dostal jsem se tak k dětem... k cílové skupině jsem se tedy dostal přes volnočasové aktivity. Chtěl jsem zůstat u práce s dětmi a mládeží...“

Respondent č.14: „...dělala jsem zážitkovou pedagogiku, hrozně mě to bavilo...“

Respondent č.3: „...na střední jsem dělala vedoucí ve skautském oddíle - práce s dětmi mě vždycky bavila a naplňovala. Při studium na VŠ se má pozornost plynule přesunula do sociální oblasti...“

Zajímavým výsledkem je třetinové zastoupení motivu **prožití vlastní rizikovosti a problematického dospívání.** Objevuje se zde i motiv reciprocit, tedy potřeby být dospívajícím nápomocný z důvodu, že i mě se v tomto období dostalo pomoci a šance.

Respondent č.10: „...byla jsem taky podporovaná a dostala jsem šanci, když jsem dělala průsery...chci to zase předat jim, aby i oni měli podporu a věděli, že v ně někdo věří...“

Respondent č.12: „...měl jsem asi vždycky blíž k deviacím, deviace mě lákají, zajímají – závislosti a další zajímavé deviace...“

Respondent č.9: „...byl jsem v punkový subkultuře a zažíval podobný průsery... teď mě baví tu subkulturu obohacovat tím, že jí nabízím nové možnosti...“

Dalších pět respondentů vidí svůj motiv v tom, že jde o vývojové období, kdy klienti potřebují vedení, zprostředkování informací a podporu, společně s aktivizací vlastních schopností. Tato kategorie motivů je vedena pod názvem „**výchova a vzdělávání**“. Respondenti se svými slovy vyjadřovali takto:

Respondent č.9: „...mladí potřebují ukázat, jak je možno žít i tak, že nebudu s davem, ale můžu fungovat v hranicích normality, žít si svůj život, ukazujeme jim, že alternativně lze žít i v mezích zdraví... Taky jsem to zvládl – můžu být vzorem. Nemusíš být protispolečenské, ale můžeš být alternativní...“

Respondent č.5: „...chci mladým pomáhat, je kladně ovlivňovat v jejich každodennosti...“

Respondent č.10: „...osvěta, zprostředkovávání informací, podpora, je ale na nich, jak se rozhodnout...“

Výsledky odpovědí na otázku č.2 pokračují další skupinou kategorií, jejíž zastoupení v počtu odpovědí je opět shodné. V každé kategorii se objevuje stejná odpověď celkem čtyřikrát.

Respondenti zmiňovali **povědomí o vyšší zranitelnosti období dětství a dospívání,** náročných vývojových úkolech, větší pohotovosti a tendenci k rizikovému způsobu jednání a z toho vyplývající altruistickou tendenci být nápomocen v tomto obtížném životním období.

Respondent č.5: „...každý je odsuzuje, nikdo pro ně nic nedělá... Oni ale potřebují pomoc nebýt na všechno sami. A nikdo nemůže říct, že se ho to netýká, týká se to každého z nás...“

Respondent č.15: „...je to strašně citlivý období, potřebují někoho, kdo je podpoří a doprovází...“

Respondent č.2: „...je třeba nahradit to, co rodina nezvládá. Poslušné děti moji pomoc nepotřebují. Těm suplovat rodinu nemusím...“

Respondenti také uváděli, že je na práci s dětmi a mládeží přitahuje **vývoj klientů**, tím pádem **větší potenciál ke změně** a naděje na výsledek. Vývoj postupuje výrazně kupředu, pracovník tedy dostává v řádu měsíců zpětnou vazbu o účinnosti jeho intervence.

Respondent č.15: „...fascinuje mě vývojová psychologie v praxi, sledování vývoje jiné osobnosti...“

Respondent č.10: „...strašně mě baví pozorovat tu jejich životní linku, jak to jede, ten vývoj a občas i zpětná vazba, když se povede – teď mám zpětnou vazbu, klientka, hrozně chytrá holka, chtěla jít na učňák, pár rozhovorů a jde na zdrávku...“

Respondent č.14: „...je to o naději, ty lidi se vyvíjí a taky, není tam těžká patologie, ale je to na hranici, takže větší možnost změny...“

Dalším opakujícím se motivem byla **blízkost věku** pracovníka k věku klienta. Samotní respondenti tento motiv vysvětlují takto:

Respondent č.1: „...je to skupina, která mi vzhledem k mému věku nejvíce sedí...“

Respondent č.7: „...tato cílová skupina je mi věkem blízká. Líp jim rozumím. Zajímají mě jejich příběhy, problémy i úspěchy...“

Respondent č.10: „...spojení s věkem, který je mi blízký... nechci ještě úplně vyrůst...“

Dále se opět objevuje kategorie **negativního výběru**. Respondenti uvádějí, že se k zájmu o cílovou skupinu dětí a mládeže dostali vylučovací metodou. Důvody tohoto způsobu výběru uvádějí následující:

Respondent č.14: „...je to čistá práce, nejde tu o péči o fyzickou stránku klienta...je to vlastně vylučovací metoda - nemůžu starý, postižený...tahle skupina je z venku čistá a vypadá normálně...ani feťáky bych nemohla, jsou špinavý, bojím se, že bych něco chytila...“

Respondent č.12: „...vylučovací metoda...nemohl bych dělat s jinýma cílovkama (geronti, handicapovaní)... dělal jsem se slepcem a vůbec nevěděl, jak na to... s těmahle se domluvíš...“

Respondent č.1: „...nedokázala bych pracovat s dospělými nebo starými lidmi...“

Tabulka 3

KLASIFIKACE ODPOVĚDÍ – Otázka č.2								
„Co Vás vedlo k tomu, zaměřit se na práci s dětmi a rizikovou mládeží?“								
Respondent	Výchova, vzdělávání	Přechod od volnočasových aktivit	Prožití vlastní rizikivosti v dospívání	Větší potenciál ke změně, vývoj	Blízkost věku	Rizikovost a vyšší zranitelnost období	Negativní výběr	Získání zkušeností
1					x		x	
2		x				x		
3		x						
4								x
5	x					x		
6		x						
7					x			
8			x	x				
9	x		x			x	x	
10	x		x	x	x			
11		x						
12			x				x	
13	x							
14	x		x	x	x	x		
15		x		x			x	
Celkem	5	5	5	4	4	4	4	1

4.6.3. Okolnosti nástupu do zaměstnání

Následující dotazování se týkalo nástupu do NZDM, ve kterém jsou v nynější době kontaktní pracovníci zaměstnání. Týkalo se okolností hledání zaměstnání, nástupu do zařízení a motivačních aspektů, které vedly pracovníka k nástupu do pracovního poměru právě v tomto zařízení.

Nepoložení přímé otázky ale vyzvání respondenta k vyprávění této životné etapy pomohlo k lepšímu pochopení motivů respondenta, vyplývajících z aktuální životní situace. Při kódování odpovědí respondentů vyplynulo, že pro přehlednost získaných dat bude strategičtější rozdělit data do dvou tématických celků. Jde o okolnosti nástupu do NZDM a motivy pro nástup do tohoto zařízení.

Důležitým zjištěním okolností pro nástup do NZDM bylo, že celkem 10 respondentů z 15 mělo již v době hledání zaměstnání snahu nalézt jej v sociální oblasti nebo mělo v této době praxi přímo v nízkoprahovém klubu. Pět respondentů bylo v

NZDM již aktivní, a to ve formě dobrovolnictví. Později jim zde bylo nabídnuto zaměstnání či možnost přihlásit se na výběrové řízení. Další dva respondenti měli cílenou snahu a zájem o nalezení zaměstnání přímo v NZDM. Je zde návaznost na skutečnost, že většina respondentů je vzdělaná v oboru sociální práce či oboru úzce příbuzném (pedagogika, sociální patologie, apod.). Zde předkládám některé z výpovědí respondentů:

Respondent č.1: „...Nastoupila jsem tam na praxi a po třech měsících si mě ředitel zavolal, že bude otevírat NZDM, jestli bych do toho nešla...“

Respondent č.3: „...V NZDM jsem absolvovala praxi při škole a ta práce mě zaujala svou různorodostí, v NZDM už pracovala má spolužačka, od ní jsem se o výběrovém řízení dozvěděla, tak jsem to zkusila a vyšlo to...“

Respondent č.8: „...tenkrát jsem si ujasnila, že chci pracovat v NZDM. Tak jsem hledala jsem a narazila na inzerát klubu...“

Respondent č.7: „...před koncem mateřské jsem se začala zajímat o možnosti zaměstnání v sociální sféře a tak jsem mapovala situaci a obcházela instituce s žádostí o místo...“

Respondent č.11: „...začal jsem jako dobrovolník ve volnočasovém klubu, společně jsem z toho udělali NZDM, je to naše dítě, autorský dílo, je super vidět, že to funguje...“

Respondent č.15: „...NZDM mě lákalo větší mírou neoficiality, jak k pracovníkům, tak ke klientům.. lákal mě taky typ lidí, kteří v oboru pracují. Přála jsem si najít práci v NZDM...“

Nyní se přesuneme k dalším kategoriím okolností nástupu do NZDM. Tyto kategorie charakterizuje nízká míra účasti a zájmu respondentů na nalezení zaměstnání v sociální oblasti či přímo oboru nízkoprahových služeb. Pět respondentů uvádí, že v tomto období hledalo práci jakoukoli. Dva respondenti popisují období jako situaci, kdy došlo k jejich odchodu ze zaměstnání, ve kterém pracovali dlouhá léta (úřednice ve zdravotní pojišťovně, počítačový programátor). Chtěli změnit zaměstnání i obor, ale nebylo jim příliš jasné, jakým směrem se vydat. Další tři respondenti shání zaměstnání po návratu ze zahraničí nebo jako přivýdělek při studiu. Dva z nich pokládají svůj nástup do NZDM za náhodu. Pro vysvětlení uvádím příklady, podané samotnými respondenty:

Respondent č.14: „...náhoda – potkala jsem na ulici známou a ta mi nabídla možnost výběrového řízení – potřebovala jsem práci a peníze, toto mi přišlo jako první...“

Respondent č.13: „...náhoda, musela jsem si prodloužit školu a nechtěla jsem být živena rodiči, tak jsem chtěla jít do práce...spolužačka mi nabídla tuto práci... bylo mi to ale jedno, chtěla jsem prostě nějakou práci...“

Respondent č.1: „...rozhodla jsem se, že po devíti letech odejdu ze svého stávajícího zaměstnání – pracovala jsem jako úřednice ve zdravotní pojišťovně. Byl tam na nás poměrně velký tlak a věděla jsem, že už to dlouho nevydržím. Hledala jsem nějaké možnosti, až jsem objevila svého současného zaměstnavatele...“

Tabulka č.5 vyjadřuje motivy, které respondenti uvádějí jako nejsilnější pro nástup do zařízení. Motivy se týkají pracovních podmínek (stálý příjem, placená dovolená, pracovní doba, místo výkonu práce) a nutnosti výdělků. Opakovaně také respondenti uváděli motiv nabytí nových zkušeností, charakteristiky pracovní činnosti s možností tvořivosti a různorodým zaměřením, motiv cílové skupiny. Někteří respondenti se rozhodovali na základě povědomí o kvalitě organizace a sympatií k teamu při výběrovém řízení či počátečním setkání. Motiv úplné změny oboru je vysvětlen v předchozím odstavci. Vyjádření četnosti uvedených motivů viz tabulka níže.

Tabulka 4

KLASIFIKACE ODPOVĚDÍ – Otázka č. 3					
<i>Okolnosti nástupu do NZDM</i>					
Respondent	Z dobrovolníka zaměstnancem	Hledání zaměstnání v NZDM	Hledání zaměstnání v sociální oblasti	Hledání jakéhokoli zaměstnání	Náhoda
1	x				
2				x	
3	x				
4			x		
5				x	
6				x	
7			x		
8		x			
9			x		
10	x				
11	x				
12	x				
13				x	x
14				x	x
15		x			
Celkem	5	2	3	5	2

Tabulka 5

KLASIFIKACE ODPOVĚDÍ – Otázka č. 3								
Motivy pro nástup do NZDM								
Respondent	Pracovní podmínky	Peníze	Nové zkušenosti	Změna oboru	Tvořivost, různorodost práce	Cílová skupina	Organizace - profesionalita	Sympatie k teamu
1				X			X	
2	X		X					
3					X			
4			X					
5	X			X				
6				X				
7	X				X	X		X
8	X	X	X				X	X
9	X	X						
10					X			
11								
12								
13		X	X			X		
14		X						
15	X	X	X			X		
Celkem	6	5	5	3	3	3	2	2

4.6.4. Rodina a blízcí pomáhajících pracovníků

Téma vlivu rodiny na výběr povolání jsem v rozhovoru uváděla otázkou v tomto znění: „Věnuje se někdo z Vašich blízkých pomáhající či podobné profesi? Kdo to je?“

Vyhodnocení otázky ukázalo, že 8 respondentů z celkového počtu 15 má ve svém blízkém okolí osobu věnující se také pomáhající profesi. Činí to přesně 53,3%. 7 respondentů tím má na mysli příslušníky rodiny, převážně rodiny nejbližší (viz. tabulka), objevují se však i osoby patřící do rodiny širší. Pouze jeden respondent uvedl jako osoby blízké své přátele. Příklady odpovědí jsou:

Respondent č.3: „...jsme v pomáhající profesi snad všichni... Mám v rodině učitele (babička, dědové), zubní lékařky (mamka, sestra) a budoucí fyzioterapeutku (sestra)...“

Respondent č.5: „...ano. Můj otec pracoval jako záchranář zdravotní služby. Třicet let tam pracoval...“

Respondent č.15: „...rodiče pedagogové, vždycky mě bavilo, když mi povídali o psychologických teoriích... Bratr je taky pedagog, přítel lékař...“

Respondent č.11: „...no, sestra je učitelka, přítelkyně taky sociální pracovnice...“

Vliv rodiny na výběr povolání je velmi významný. „Řada už hotových českých studií dokazuje, že u nás je vliv rodiny na výběr povolání i na dosažené vzdělání dítěte

největší v Evropě,⁷⁶ říká sociolog Matějů. Rodina ovlivňuje výběr povolání převážně tím, že její členové, jako vzory, předávají svým potomkům postoje ke vzdělávání, k práci, i jednotlivým povoláním. Vliv má i typ profese a úroveň vzdělání jednotlivých členů rodiny. To totiž určuje socioekonomický status i hodnotovou orientaci rodiny. Vše se pak promítá ve stylu výchovy.

Tabulka 6

SOUHRN ODPOVĚDÍ		
Otázka č.4		
„Věnuje se někdo z Vašich blízkých pomáhající či podobné profesi?“		
Odpověď	ANO	NE
Celkem	8	7

Tabulka 7

KLASIFIKACE ODPOVĚDÍ – Otázka č.4						
„Věnuje se někdo z Vašich blízkých pomáhající či podobné profesi? Kdo to je?“						
Respondent	Rodič/e	Sourozenci	Další příbuzní	Přátelé	Partner	Nikdo
1						X
2				X		
3	X	X	X			
4						X
5	X					
6						X
7			X			
8						X
9	X	X	X			
10						X
11		X		X	X	
12	X					
13						X
14						X
15	X				X	
Celkem	5	3	3	2	2	7

⁷⁶ Sociologický ústav AV ČR – oddělení Sociologie vzdělání a stratifikace [online]. 2002 [cit. 2008-07-10]. Dostupný z WWW: <www.stratif.cz>.

4.6.5. Životní zkušenost ve vztahu k výběru pomáhající profese

I na takto citlivou problematiku jsem se dotazovala poměrně přímým dotazem v tomto konkrétním znění: „ Mohly Vaše vlastní zkušenosti z období dětství a dospívání ovlivnit Vaše rozhodnutí pracovat s cílovou skupinou dětí a mládeže? Které zkušenosti?“

Rozložení otázky do dvou má svůj význam a smysl. První, uzavřená otázka má respondenta naladit na téma, kterému se budeme věnovat. Dává mu také možnost, aby si promyslel, zda chce na tuto otázku odpovídat. Následující otevřená otázka má pak podnítit respondenta k vyjádření vlastního názoru na danou skutečnost. Nutno uvést, že každému respondentovi byla před položením této otázky znovu zopakována možnost odmítnutí odpovídat.

Faktem je, že osobní zkušenosti vždy ovlivňují hodnoty, postoje, potřeby a tím i motivaci jedince. A to i vzhledem k výběru profese. Tato otázka se však táže na to, zda si respondent toto ovlivnění sama sebe uvědomuje a zda zná konkrétní skutečnosti svého života, které ho mohli dovést k výběru pomáhající profese.

Přejdeme nyní k vyhodnocení odpovědí na uvedenou otázku. Celkem 8 respondentů z 15 se domnívá, že jejich osobní životní zkušenosti ovlivnily výběr cílové skupiny dětí a mládeže, které se v rámci výkonu pomáhající profese věnují. Dalším 4 se domnívají, že tomu tak není. 2 respondenti nevědí a 1 odmítl odpovědět.

Respondent č.6: „...určitě ano...“

Respondent č.7: „...ano rozhodně...“

Respondent č.8: „...jsem o tom přesvědčená...“

Respondent č.2: „...myslím, že nebylo nic zásadního, co by mě dovedlo k této práci. I když jakýkoliv osobní prožitek se dá využít k lepšímu pochopení mladých lidí...“

Respondent č.9: „...nemyslím si, že mě zkušenosti vedly k té práci, ale pomáhá mi to vžít se do klientů, do toho, jaký mají vztah k partě, k místu...“

Respondent č.14: „...ano, toto existuje, ale já o tom vědomě nevím...“

Zaměříme-li se na otázku č.2, dotazující se na konkrétní zkušenosti, o kterých se respondent domnívá, že ho vedly k výběru cílové skupiny dětí a mládeže, zjistíme zajímavé informace. Celkem 7 respondentů z 8 uvedlo, že jednou ze zásadních zkušeností mající vliv na výběr cílové skupiny je **prožití rizikového dospívání**. Do této kategorie patří rizikové způsoby jednání jako je experimentování či problémové užívání drog,

alkoholu, problémy ve škole, potíže s autoritami, depresivní ladění, apod. Nejlépe o svých zkušenostech však vypovídají sami respondenti:

Respondent č. 1: „...období dětství a dospívání pro mě bylo šíleně těžké...“

Respondent č.8: „...vyrůstala jsem ve „feťácké“ společnosti a měla tak možnost sledovat důsledky braní drog...“

Respondent č.10: „...prožití vlastního rebelství v podobě „průserů“ ve škole i doma...“

Respondent č.12: „...nebyl jsem bezproblémový dítě, vlastně pořád nejsem bezproblémový, měl jsem hodně znaků „cílovky“ – od drog po problémy ve škole, podmíněčná vyloučení, apod. ... myslím si, že to ale s praxí příliš nesouvisí, že tu praxi může dělat každý dobře... určitě to ale souvisí s volbou práce, jak říká Zahradník – pracovník je „kryptoklient“, myslím, že většina z nás jsme blízcí klientům vlastními zkušenosti, takže je nám v jejich situacích dobře, vyznáme se v nich, je nám to známé, víme, jak se klient cítí...“

Respondent č.15: „...ovlivnila mě vlastní zkušenost s tím, jak moc je dospívání těžké období...cítila jsem se hrozně, měla problémy ve škole, s drogama a vůbec...“

Zajímavým výsledkem je početně stejné zastoupení kategorií, které spolu úzce souvisejí. Jde o kategorii „**zážitek pomoci, podpory**“ a „**absence podpory, pomoci**“, které byli zastoupeny celkem třikrát. Respondenti, kteří uvádějí jako důležitou zkušenost zážitek podpory či pomoci se také zmiňují o jisté reciprocitě, tedy potřebě být nápomocen z toho důvodu, že i mě se dostalo pomoci v nouzi.

Respondent č.10: „...podobná zkušenost v dospívání, byla jsem považována za rebela...nikdo mě ale za to neodsoudil, dostala jsem šanci, byla podporována – chci aby i oni měli podporu a někdo v ně věřil, i když jsou takový a takový, dělaj průsery...“

Respondent č.15: „...vlastní zkušenost, taky jsem dostala podporu, když mi bylo v dospívání dost zle, kdybych ji nedostala, dopadla bych špatně...díky tomu vím, že oni potřebují podporu a chci jim jí dát...sama jsem ji dostala...“

Respondent č.6: „...vliv mělo určitě to, že do 14ti let jsem se účastnil kroužků a letních táborů...“

Kategorie „**absence podpory, pomoci**“ je charakterizována pocíty osamocení v období dětství a dospívání. Nutno upozornit na to, že zde pracujeme s informacemi, které sami respondenti uvádějí, ne s prozkoumáním objektivní reality. Co je obsahem kategorie vysvětlují respondenti tímto způsobem:

Respondent č.1: „...neměla jsem se se svými problémy na koho obrátit... proto jsem se rozhodla dělat tuto práci a myslím, že díky těmto zkušenostem jsem mnohdy svým klientům blíž a mohu jim lépe porozumět...“

Respondent č.4: „...kromě kámošek jsem neměla nikoho, komu bych se chtěla svěřovat...“

Respondent č.7: „...velmi často jsem měla pocit, že mi téměř nikdo z dospělých včetně rodičů nerozumí, že mě neustále do něčeho nutí a někam cpou a vůbec je nezajímá, jestli to chci, zažívala jsem tyto pocíty i ve škole...“

Dva respondenti se při rozhovoru otevřeli natolik, že jako jednu z rozhodujících skutečností uvedli **problematické rodinné zázemí**.

Respondent č.1: „...sama jsem vyrůstala bez rodičů v pěstounské péči u babičky alkoholičky a období dětství a dospívání pro mě bylo šíleně těžké... Neměla jsem se se svými problémy na koho obrátit... proto jsem se rozhodla dělat tuto práci a myslím, že díky těmto zkušenostem jsem mnohdy svým klientům blíž a mohu jim lépe porozumět...“

Respondent č.8: „...spory s otcem v dětství a v průběhu puberty...“

Tabulka 8

KLASIFIKACE ODPOVĚDÍ – Otázka č. 5								
„ Mohly Vaše vlastní zkušenosti z období dětství a dospívání ovlivnit Vaše rozhodnutí pracovat s cílovou skupinou dětí a mládeže? ⁽¹⁾ Které zkušenost i? ⁽²⁾ “								
Respondent	Odpověď na otázku č.1				Odpověď na otázku č.2			
	Ano	Ne	Nevím	Neodpověděl	Rizikové dospívání	Zážitek podpory, pomoci	Absence podpory, pomoci	Problematické rodinné zázemí
1	x				x		x	x
2		x						
3			x					
4	x						x	
5				x				
6	x				x	x		
7	x				x		x	
8	x				x			x
9		x						
10	x				x	x		
11		x			x			
12	x							
13		x						
14			x					
15	x				x	x		
Celkem	8	4	2	1	7	3	3	2

4.7. Závěry výzkumu

Závěrem se pokusím shrnout fakta zjištěná výzkumem. Nutno připomenout, že pracujeme s motivy uvědomovanými, tedy verbalizovanými samotnými respondenty. Pro člověka je přirozené, v rámci zachování vlastní integrity, potlačovat své negativní tendence a sklony a jevit se v očích ostatních lepším. Uvědomované motivy se tedy v jednotlivých případech nemusí krýt (nebo významně krýt) s motivy, které skutečně respondenta dovedly k činnosti v NZDM.

Pozitivním zjištěním je skutečnost, že téměř většina respondentů má vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce či oboru úzce příbuzném. Je z toho patrná snaha zřizovatelů o zkvalitňování služby a přijímání pouze kvalifikovaných pracovníků.

Při hledání zaměstnání se téměř ve dvou třetinách objevuje snaha respondentů nalézt jev přímo v NZDM. Častá je také skutečnost, že před nástupem do pracovního poměru byli respondenti v tomto NZDM již na praxi. Do zařízení tedy nastupují alespoň s minimální praxí a představou o charakteru poskytování služeb v nízkoprahovém kontextu.

Přejdeme však k motivům samotným. Mezi nejsilněji zastoupené motivy respondentů pro výběr sociální práce patří altruismus. Dále je to pak afiliace, tedy potřeba kontaktu s lidmi.⁷⁷ Jde o typy prosociálního jednání, které bývá spojováno s etickými hodnotami a tradicemi.⁷⁸ Vzhledem k faktu, že se pouze dva respondenti k pomáhající profesi dostali náhodně, lze usuzovat, že respondenti své povolání vybírali právě na základě uznávaných hodnot a postojů, které mají prosociální charakter. V této souvislosti je však nutno připomenout, že motivace prosociálnosti a uznání těchto hodnot může mít za sebou i velmi osobní a (plně) neuvědomované motivy.⁷⁹ Toto ale nebylo předmětem zkoumání.

Silně zastoupená kategorie motivů je také kategorie s názvem „osobní zkušenost“. Zde měli respondenti na mysli převážně vliv rodiny či jiných významných blízkých, kteří měli sami zkušenost v pomáhající profesi. Více než polovina respondentů uvedla, že jejich blízcí v pomáhající profesi pracují či pracovali.

Dalšími motivy je různorodost a tvořivost obsažená v této profesi. Respondenti uvádějí také nízkou míru stereotypu.

⁷⁷ O charakteristice těchto typů prosociálního jednání je uvedeno více v teoretické části této práce.

⁷⁸ Hartl, 2004, str. 245

⁷⁹ viz. kapitola č.2 teoretické části této práce

Ve skupině motivů pro výběr samotné cílové skupiny dětí a mládeže převládají tři kategorie. Je to výchova a vzdělávání, přechod od volnočasových aktivit a také prožití vlastní rizikovosti. Dále je pak zastoupena kategorie většího potenciálu ke změně u dětí a mladistvých, blízkost k věku a vědomí o vyšší rizikovosti období. Vidíme tedy, že respondenti mají podobnou zkušenost, jako jejich klienti. Zkušenost se týká prožití vlastní rizikovosti v mládí a blízkosti jejich věku s věkem klientů.

V dalším dotazování, zda vlastní životní zkušenosti mohly vést k výběru této cílové skupiny, odpověděla ano více než polovina respondentů. Zkušenosti respondenti charakterizovali jako rizikové dospívání, absenci pomoci či podpory v krizi nebo naopak zážitek pomoci, a dále také vyrůstání v problematickém rodinném zázemí.

Tyto vlastní zkušenosti mohou v praxi vést k různým problémům. Příkladem je obtížné nastavování profesních hranic pracovníkem, nezdravá sympatizace s problémy klientů či naopak přílišná tvrdost a nároky pracovníka, neboť on sám zažil podobné problémy, které byl schopen „zvládnout“, tedy strnulá kontrola. Zážitek poskytnutí či absence pomoci a podpory pak může být příčinou tlaku na pomáhání, tedy nadměrného sebeobětování pracovníka. Podobné životní zkušenosti jsou však i přínosem pro vlastní práci, neboť pracovník může opravdu lépe porozumět situaci klienta, a díky tomu, že ji osobně prožil se v ní orientovat a snadněji přijímat. Vyžaduje to však vyspělou schopnost a profesionální dovednost ve smyslu nestrannosti a neutrality pracovníka, vidět situaci klientovýmáma očima a neprojikovat do ní své vlastní zážitky a zkušenosti. Vzhledem k tomu, že se mnohdy jedná traumatické zážitky, mohou být nezpracované. Nezbytnou dovedností je také umět integrovat tyto své osobní zkušenosti do práce s klienty a pečlivě je zpracovávat. Domnívám se však, že tato dovednost může být zvládnuta až léty praxe pod účinnou supervizí. Průměrný věk respondentů výzkumu je však 27,9 let, průměrná délka praxe pak 3 roky. Situace je tedy ztížena tím, že respondenti jsou velmi mladí, což v mnoha případech způsobuje nezakotvenost v profesní roli a hledání profesní identity, včetně nabývání výše zmíněných dovedností a schopností. Uvedené motivy mohou být tedy výhodou, avšak pouze při zvládnutí jejich případných rizik.

Podporu profesionality pracovníků NZDM dlouhodobě a kvalitně zajišťuje Česká asociace streetwork (ČAS). Tato asociace jako jediná v ČR poskytuje vzdělání a výcviky šité na míru přímo kontaktním pracovníkům. Důraz je kladen i na potřebný výcvik v

osobnostních a sociálních dovednostech pracovníka a na schopnost kultivace vztahu s klientem prostřednictvím náhledu na vlastní profesní i osobní situaci. Toto bylo vždy součástí obecných kurzů pro pracovníky NZDM, od září 2008 však ČAS otvírá 150 hodinový výcvik zaměřený přímo na komunikační, sociální a osobnostní dovednosti pracovníků.

Závěrem

Znalost vlastních motivů může pomoci při porozumění tomu, jaký smysl hledá pomáhající pracovník, resp. pracovník NZDM, ve vlastní činnosti. Také obtíže, konflikty a dilemata při práci s klientem mohou být úzce spojeny s motivačními aspekty výběru pomáhající profese a způsobu intervence s klientem vůbec. Znalost vlastní motivace je tedy nezbytná pro poskytování kvalitních a pro pracovníka i klienta bezpečných sociálních služeb. Jde však o dlouhodobý, možná i celoživotní, proces vlastní sebereflexe, uvědomování si svých pocitů a hledání jejich základu a příčin. Tomu napomáhá dobrý sebezkušenostní výcvik a kvalitní supervize. Každý pomáhající pracovník by tedy, v rámci vlastní ochrany i ochrany svých klientů, měl mít možnost využít těchto služeb, zprostředkujících vzdělávání a psychologickou péči o sama sebe. Úkolem zřizovatele zařízení poskytující sociální služby je tedy mj. i zprostředkování těchto možností svým zaměstnancům.

Nejde však jen o intervence v průběhu výkonu profese. Znalost obvyklých uvědomovaných motivací může pomoci i institucím na různých úrovních vzdělávajícím kontaktní pracovníky, a to právě při zaměření na jejich osobnostní a socioprofesionální rozvoj a při reflektování praxí v rámci jejich studia.

Doufám, že i tato práce přispěje alespoň částečně k rozšíření poznání v této oblasti a podpoří nutnost zabývat se motivací pracovníků v pomáhajících profesích, jak na osobní, tak i obecné úrovni.

Seznam literatury

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici*. Brno : Doplněk, 1999. ISBN 80-7239-048-1

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost : Příručka pro uživatele*. 1993. vyd. Praha : Karolinum, 1993. 374 s. ISBN 80-7066-822-9.

DRAPELA, J.V. *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-134-7. Str.36

FROMM, E. *Anatomie lidské destruktivity*. Praha: Lidové noviny, 1997. ISBN 80-7106-232-4. Str. 273.)

GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Petr Patočka. 1. vyd. Praha : Portál, 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-303-X. Str. 216.

HAWKINS, P., SHONET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Helena Hartlová. Praha : Portál, 2004. 201 s. ISBN 80-7178-715-9.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum : základní metody a aplikace*. Praha : Portál, 2005. 407 s. 1. ISBN 80-7367-040-2.

JEDLIČKA, R., et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha : Themis, nakladatelství Tiskárny MV, p.o., 2004. 478 s. ISBN 80-7312-038-0.

KLÍMA, Petr, et al. *Kontaktní práce : Antologie textů*. 1. vyd. Praha : Česká asociace streetwork, 2007.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál 2000. ISBN 80-7178-429

KOUKOLÍK, F. *Proč se Dostojevskij mýlil? : o vědomí, empatii, altruismu, lásce, zlu a religiozitě* . 1. vyd. Praha : Galén, 2007. 216 s. s. ISBN ISBN 978-80-7262-.

MADSEN, K.B. *Teorie motivace*. Vyd. 1. Praha: Akademia, 1972.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P. (eds.). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál 2005. ISBN 3255052364.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. 285 s. ISBN 80-7178-549-0.

MORRIS, D. *Lidský živočich : Osobní pohled na lidský druh*. Praha : Euromedia Group, 1997.

NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2. upr. vyd. Praha : Academia, 1998. doplnit s. ISBN 80-200-0625-7.

NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. 1. vyd. Praha : Academia, 1997.

NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. 2. dotisk vyd. Praha : Academia, 2003. ISBN 80-200-1289-3.

NAKONEČNÝ , Milan. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha : Academia, 1999.

PELIKÁN, J. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha : Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-569-8.

PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Josef Smažík. 1. vyd. Praha : Academia, 2004. ISBN 80-200-1086-6.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9.

SCHMIDBAUER, W. *Psychologie : Lexikon základních pojmů*. 1. vyd. Praha : Naše vojsko, 1991. 208 s. ISBN 80-206-0459-6.

WILSON, E. O. . *O lidské přirozenosti : Máme svobodnou vůli, nebo je naše chování řízeno genetickým kódem?* . Eduard Bakalář, Zdeněk Urban. Praha : Lidové noviny, 1993. ISBN 80-7106-076-3.

Odborné práce:

HORÁK, Jiří. *Návštěvníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* . [s.l.], 2007. 48 s. Vedoucí absolventské práce PaedDr. Marie Vorlová.

Zákony:

Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách

Internetové odkazy:

www.streetwork.cz

www.web.quick.cz/psychologies/

www.stratif.cz

Www.tf.jcu.cz

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Charakteristika respondentů

Tabulka 2 - Klasifikace odpovědí, Otázka č.1

„Z jakých důvodů jste si vybral/a pomáhající profesi?“

Tabulka 3 - Klasifikace odpovědí, Otázka č.2

„Co Vás vedlo k tomu, zaměřit se na práci s dětmi a rizikovou mládeží?“

Tabulka 4 - Klasifikace odpovědí, Otázka č.3

„Okolnosti nástupu do NZDM“

Tabulka 5 - Klasifikace odpovědí, Otázka č.3

„Motivy pro nástup do NZDM“

Tabulka 6 - Klasifikace odpovědí, Otázka č.4

„Věnuje se někdo z Vašich blízkých pomáhající či podobné profesi?“

Tabulka 7 - Klasifikace odpovědí, Otázka č.4

„Věnuje se někdo z Vašich blízkých pomáhající či podobné profesi? Kdo to je?“

Tabulka 8 - Klasifikace odpovědí, Otázka č.5

„Mohly Vaše vlastní zkušenosti z období dětství a dospívání ovlivnit Vaše rozhodnutí pracovat s cílovou skupinou dětí a mládeže? Které zkušenosti?“

Resumé

Tato bakalářská práce nese název Motivace sociálních pracovníků pro práci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Práce je rozdělena do dvou hlavních částí – teoretické a praktické.

Teoretická část je věnována charakteristice motivace jako psychologického jevu, jejím vlastnostem a kontinuitě. Dále se zabývá sociální motivací a podrobně pojednává o typech prosociálního chování, jako je altruismus, afiliace a potřeba moci. Teoretická část také charakterizuje nízkoprahové kluby pro děti a mládež, principy poskytování služeb a metody práce s klientem.

Empirická část je zaměřena na zjišťování motivace sociálních pracovníků nízkoprahových klubů pro výběr této profese. Jde o malý výzkum, který má za cíl zmapovat uvědomované motivační činitele pracovníků. Dalším cílem bylo prozkoumat, zda existují mezi kontaktními pracovníky analogické aspekty motivace a které to jsou.

Výzkum byl proveden na patnácti pracovnících nízkoprahových klubů pro děti a mládež. Místem jejich působení byla nejčastěji Praha a Moravskoslezský kraj. Pracovníkům byly pokládány otázky týkající se výběru profese sociálního pracovníka, důvodů k zaměření se na cílovou skupinu dětí a mládeže, okolností nástupu do zaměstnání a možných vlivů vlastních životních zkušeností na výběr této cílové skupiny a profese vůbec. Jako metoda výzkumu byl vybrán polo-standardizovaný rozhovor.

Summary

This bachelor's is called Social workers motivation for employment in drop-in centres. The work is divided into two main parts – theoretical and practical.

The theoretical part is devoted to the characteristics of motivation as a psychological phenomenon, its characteristics and continuity. In addition, it deals with social motivation, detailing the types of social behavior, such as altruism, affiliation and the need for power. The theoretical part also characterizes drop-in centers, the principles of provision of services and methods of work with the client.

Empirical part is focused on recognition of motivation social workers for the selection of this profession. It is a little research, which aims to map awarded motivational factor of workers. Another aim was to explore whether there is contact of the analogue aspects of motivation between workers and that they are.

Research was conducted at fifteen workers drop-in centres. The place of their work were frequently Prague and Moravia. Workers were considered issues relating to the selection of professional social workers, the reasons for focusing on the target group of children and youth, the circumstances of accession to employment and the possible effects of their own life experiences on the selection of this target group and the profession at all. As a method of research was selected semi-standardised interview.

Příloha

Bakalářská práce na téma:

MOTIVACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ PRO PRÁCI V NZDM

Nyní vám předkládám seznam otázek, kterých se bude týkat náš rozhovor. Rozhovor bude trvat max. 25 minut. Pokud na jakoukoli otázku nebudete chtít odpovídat, samozřejmě nemusíte...

Předem díky za Váš čas! ☺

Helena Valentová

1) Z jakých důvodů jste si vybral/a pomáhající profesi ?

Uveďte důvody, které považujete za nejdůležitější.

2) Co Vás vedlo k tomu, zaměřit se na práci s dětmi a rizikovou mládeží?

3) Popište, prosím, okolnosti Vašeho nástupu do NZDM, kde nyní pracujete.

(v jaké životní ní situaci jste v té době byl/a, co Vás vedlo ke shánění práce v NZDM či proč jste se rozhodl jít na výběrové řízení, co bylo nejsilnějšími motivy pro nástup do tohoto zařízení?, apod.)

4) Věnuje se někdo z Vašich blízkých pomáhající či podobné profesi? Kdo to je?

Následující otázka je trochu důvěrnější. Nemusíte odpovídat, pokud nechcete!

5) Mohly Vaše vlastní zkušenosti z období dětství a dospívání ovlivnit Vaše rozhodnutí pracovat s cílovou skupinou dětí a mládeže? Které zkušenosti?