

**UNIVERZITA KARLOVA**

**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Motivace sociálních pracovníků k odborné práci s lidmi  
s poruchou intelektu**

**Motivation of social workers to professional work with people  
with intellectual disability**

Diplomová práce

Vedoucí práce:

PhDr. Mgr. Petr Novák, Ph.D.

Autor:

Bc. Eliška Hájková

Praha 2024

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce PhDr. Mgr. Petrovi Novákovi, Ph.D. za jeho ochotu, cenné rady a trpělivost při vedení mé diplomové práce. Dále děkuji komunikačním partnerům za ochotu se zúčastnit výzkumu a za jejich otevřenost při rozhovorech. A v neposlední řadě bych chtěla poděkovat své rodině a přátelům za podporu v tomto studijním období.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci Motivace sociálních pracovníků k odborné práci s lidmi s poruchou intelektu vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne:

Eliška Hájková

## **Anotace**

Tato diplomová práce s názvem Motivace sociálních pracovníků k odborné práci s lidmi s poruchou intelektu se zabývá mapováním motivace sociálních pracovníků k jejich práci. V teoretické části se práce věnuje popisu souvisejících pojmů jako sociální práce, sociální pracovník, porucha intelektu, motivace a souhrn dosavadních poznatků o motivaci sociálních pracovníků. V praktické části se práce zaměřuje na výzkum, který je zpracován kvalitativní formou. Cílem výzkumné části je analyzovat různé aspekty motivace pomocí fenomenologické analýzy prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, grafického zobrazení faktů a následného vyhodnocení formou vyslovení hypotéz.

## **Klíčová slova**

motivace v sociální práci, sociální práce s lidmi s poruchou intelektu

## **Annotation**

This thesis, entitled "Motivation of social workers to professional work with people with intellectual disability," focuses on mapping the motivation of social workers for their work. The theoretical part of the thesis describes related concepts such as social work, social worker, intellectual disability, motivation, and summarizes the existing knowledge about the motivation of social workers. The practical part of the thesis focuses on research, which is conducted in a qualitative form. The aim of the research section is to analyze various aspects of motivation through phenomenological analysis using semi-structured interviews, graphical representation of data, and subsequent evaluation in the form of formulation the hypothesis.

## **Keywords**

Motivation in social work, social work with people with intellectual disability

## Obsah

Úvod.....	9
1 Sociální práce.....	10
1.1 Sociální pracovník.....	11
1.2 Sociální práce s lidmi s poruchou intelektu .....	11
2 Lidé s poruchou intelektu .....	14
2.1 Charakteristika lidí s poruchou intelektu .....	14
2.2 Postavení lidí s poruchou intelektu ve společnosti .....	15
2.3 Sociální služby pro lidi s poruchou intelektu.....	16
2.3.1 Sociální poradenství .....	17
2.3.2 Služby sociální péče .....	17
2.3.3 Služby sociální prevence .....	19
3 Motivace .....	21
3.1 Motivace k sociální práci .....	22
4 Souhrn dosavadních poznatků o motivaci sociálních pracovníků.....	24
4.1 Poznátky o motivaci sociálních pracovníků na území České republiky.....	24
4.2 Poznátky o motivaci sociálních pracovníků v zahraničí.....	25
4.3 Shrnutí poznatků o motivaci sociálních pracovníků .....	26
5 Výzkumné cíle a otázky práce .....	27
5.1 Výzkumný cíl.....	27
5.2 Výzkumná otázka.....	27
6 Metodologie výzkumu .....	28
6.1 Metody výzkumu .....	28
6.2 Výzkumný soubor .....	29
6.3 Harmonogram výzkumu.....	30
6.4 Pilotní studie.....	31
6.5 Etika výzkumu .....	31
6.6 Sběr dat.....	32
7 Zobrazení a analýza dat .....	34
7.1 Zobrazení oblastí DVO1 .....	34
7.2 Zobrazení oblastí DVO2 .....	44
7.3 Zobrazení oblastí DVO3 .....	53
8 Výsledky .....	58
8.1 Vyhodnocení DVO1 .....	58
8.2 Vyhodnocení DVO2 .....	60

8.3 Vyhodnocení DVO3 .....	61
8.4 Vyhodnocení HVO .....	62
9 Diskuse.....	63
Závěr .....	67

## **Seznam zkratek**

DVC – dílčí výzkumný cíl

DVO – dílčí výzkumná otázka

HVC – hlavní výzkumný cíl

HVO – hlavní výzkumná otázka

KP – komunikační partner

IDD – intellectual developmental disability

MP – mentální postižení

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

OZP – osoba se zdravotním postižením

PI – porucha intelektu

PPP – pedagogicko-psychologická poradna

SP – sociální práce



## Úvod

Motivace je v rámci lidského chování častým tématem diskuzí a zkoumání. Čím jsou lidé motivováni ke svému chování? Co jim umožňuje překonávat náročné a obtížné situace? Jak si lidé volí své povolání či přímo poslání? Tyto otázky a mnoho dalších si autorka pokládala, až došla k otázce, co motivuje sociální pracovníky pracovat s lidmi s poruchou intelektu. A právě z této otázky vznikl impulz pro diplomovou práci zabývající se motivací sociálních pracovníků. Konkrétní oblast zkoumání sociální práce s lidmi s poruchou intelektu vznikla, jelikož sama autorka pracuje jako pracovník v sociálních službách v domově pro lidi s mentálním postižením a je pro ni tato oblast velmi blízká. Mnohokrát se zamýšlela nad tím, co jí samotnou vede k této činnosti, proč jí tato práce naplňuje a proč u ní zůstává. I díky této okolnosti vznikla touha zmapovat postoje i dalších sociálních pracovníků a zjistit, zda lze nalézt nějaké společné prvky v motivaci k práci s lidmi s poruchou intelektu.

Sociální práce je ve společnosti zakořeněná určitým způsobem již dlouho. Dříve vycházela z charitativní práce, milosrdenství a bezpodmínečné lásky. Je možné, že právě tyto zmíněné faktory mohou být vnitřní motivací pro sociální pracovníky? Nebo jsou to různé situační faktory, které sociální pracovníky motivují k práci? A proč se vlastně nad specifikou motivace sociálních pracovníků vůbec zamýšlet? U sociální práce se nad motivací k práci uvažuje hlavně kvůli tomu, že se sociální pracovníci setkávají s lidmi, kteří procházejí těžkými životními situacemi, které mohou být mnohdy spojeny se zoufalstvím. U lidí s poruchou intelektu může být obtížné hledat vhodné možnosti jejich zapojení do společnosti, či komunikovat a porozumět si s nimi. Úskalí a náročnost sociální práce může spočívat i v tom, že se jedná o pomáhající profesi, u níž může docházet k syndromu vyhoření. Zároveň je sociální práce spojena i s finančním podhodnocením a nedostatečným společenským uznáním. Kromě těchto negativních faktorů je sociální práce spojena samozřejmě i s pozitivními faktory, jako například smysluplnost práce či radost z pomoci někomu jinému a tyto faktory mohou k motivaci přispívat. V rámci této práce vznikla touha odhalit a popsat faktory, které ovlivňují motivaci a zároveň zjistit, jak různí sociální pracovníci nahlíží na svůj vztah a motivaci k práci.

# 1 Sociální práce

Sociální práce může být pojímána různými způsoby a má mnoho definic. Definice jsou dané obdobím vzniku, protože pojetí sociální práce se v minulosti různě měnilo. Sociální práce je totiž přímo vázána na danou společnost, její potřeby a její problematiku. Pro pochopení smyslu sociální práce je zde uvedeno několik definic, která nám pomáhají přiblížit smysl sociální práce a zároveň porozumět tomu, k čemu se sociální práce vztahuje.

## **Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW, 2014):**

*„Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a zplnomocňování lidí. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, společenské zodpovědnosti a respektu k rozmanitosti. Sociální práce podporuje lidi a jejich okolí v řešení těžkých životních situací a výzev, aby se zvyšovala jejich životní pohoda. Opírá se přitom o teorie sociální práce, společenských a humanitních věd a o vlastní znalosti.“*

## **Oldřich Matoušek:**

*„Sociální práce je společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejíž cílem je odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy.“*

Sociální práce je tedy jednak akademickou disciplínou, která profesionálně přistupuje k celé oblasti a problematice, jenž se sociální práce zabývá. Zároveň je ale také praktickou profesí, jenž v přímém kontaktu pomáhá lidem vyhodnocovat jejich sociální problémy a podporuje je při jejich řešení.

Sociální práce je taktéž jedním z nástrojů sociální politiky, kdy skrze prostředky jako jsou právo, pomoc či peníze působí na sociální subjekty a objekty (Matoušek, 2001). Sociální práce je tedy významným pomocníkem jak pro lidi s určitým sociálním znevýhodněním, kteří se stávají klienty sociálních služeb, tak i pro sociální stát, který díky sociální práci plní svou funkci. Dá se tedy říct, že sociální práce se věnuje širokému spektru sociálních věcí a problémů, a právě i proto je někdy sociální práce chápána různě.

V této práci je uvedení významu sociální práce důležité pro pochopení podstaty toho, co sociální pracovníci vykonávají v rámci své profese a jak to může ovlivňovat jejich motivaci k práci s lidmi s poruchou intelektu.

## 1.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník je ve společnosti chápán ve dvou pojetích. V širším pojetí je to každý pracovník, který pracuje v sociální sféře, tedy třeba i pracovník v sociálních službách či vedoucí přímé péče. V užším pojetí se pak jedná přímo o konkrétní pracovní pozici definovanou zákonem o sociálních službách. Dle zákona „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb*“ (108/2006 Sb. o sociálních službách). Sociální pracovník je v této práci chápán v tomto užším pojetí.

Sociální pracovník vykonává sociální práci vázanou na jeho místo působení, tedy konkrétní zařízení, kde pracuje a cílovou skupinu, se kterou pracuje. Podle Matouška (2001) by měl profesionální sociální pracovník mít odborné znalosti ze sociální práce, ale i ze základů příbuzných oborů a z nich poradit, podat informace a navrhnout řešení. Pozice sociálního pracovníka se také profiluje podle povahy konkrétní služby, ve které pracovník působí, takže sociální pracovník může být průvodcem, autoritou, obhájcem, pomocníkem, ochráncem či dozorcem (Matoušek, 2015).

Pro lidi s poruchou intelektu je sociální pracovník nejčastěji pomocníkem při řešení jejich situace ohledně podpory a péče, zaměstnávání, zabezpečení či pouze pro poskytnutí důležitých informací a rad.

## 1.2 Sociální práce s lidmi s poruchou intelektu

Lidé s poruchou intelektu mají speciální potřeby, které nejsou ve společnosti úplně chápány a naplňovány, a proto se sociální práce zabývá i podporou této cílové skupiny. V České republice neexistuje jasný návod, jak směřovat práci s lidmi s poruchou intelektu, ale současným ideálem je, aby tito lidé žili, pokud možno co nejpodobněji jako všichni ostatní, tedy využívali veřejné služby a obstarali si ty věci, na které sami stačí (Matoušek, 2015). Aktuálně existuje mnoho sociálních služeb, které svou prací cílí na lidi s poruchou intelektu, ale je vždy v pravomoci daného člověka s PI či jeho opatrovníka, kterou sociální službu se rozhodne využít. Důležité je pomoci těmto lidem naplnit život činnostmi, na které sami stačí. Významnou součástí sociální práce s lidmi s poruchou intelektu je zaměstnávání těchto osob, které jednak dává životu smysl a také pomáhá v rozvíjení různých schopností

a dovedností. Podle Kýhosové (2021) je sociální pracovník přínosným pomocníkem při zaměstnávání osob se zdravotním postižením, jelikož vystupuje jako poradce – skrze sociální poradenství podává potřebné informace, jako mediátor – řeší problémy a zároveň podporuje OZP v různých oblastech.

Cílem sociální práce s lidmi s poruchou intelektu je podle Matouška (2015) integrace, ještě lépe inkluze těchto lidí do společnosti, které se projevuje přítomností lidí s PI ve veřejných prostorech tak, aby společnost věděla, že existují. Pouhá přítomnost lidí s PI v běžné společnosti může pomoci s destigmatizací, tedy s redukcí a odstraněním negativního hodnocení a akceptací rozdílů ve společnosti a zároveň může pomoci přijmout tyto lidi jako normální součást společnosti. Dalším cílem sociální práce s lidmi s PI, který Matoušek (2015) předkládá je rozvíjení jejich schopností a dovedností, které těmto lidem může přinést snazší zapojení se do společnosti. U intaktních lidí je nejdůležitějším obdobím rozvoje schopností a učení se dovednostem dětství a stejně tomu tak je i u lidí s poruchou intelektu. Je tedy potřeba využít toto období pro maximální rozvoj, který předurčuje míru samostatnosti v obdobích pozdějších. V neposlední řadě je cílem sociální práce s lidmi s PI poskytovat takovou míru podpory, na které bude jedinec s PI ochoten se podílet, zmenšovat podporu, aby byl jedinec s PI samostatnější, popřípadě kompenzovat schopnosti, které jedince s PI limitují (Matoušek, 2015). Poskytování podpory by se vždy mělo řídit individuálním přístupem, protože každý má vlastní potřeby, které naplňuje různým způsobem různě dlouho.

Jedním z využívaných přístupů v sociální práci s lidmi s poruchou intelektu je na osobu zaměřený přístup. Na osobu zaměřený přístup má základy v Rogersově psychoterapeutickém směru zaměřeném na klienta a vychází z toho, jací lidé doopravdy jsou a jaké jsou jejich možnosti (Pörtner, 2009). „*Pracovat se zaměřením na osobu znamená brát lidi vážně v jejich osobité jedinečnosti, snažit se porozumět jejich způsobu vyjadřování a podporovat je v tom, aby našli své vlastní cesty k přiměřenému zacházení s realitou, samozřejmě v rámci jejich omezených možností*“ (Pörtner, 2009, s. 15). Tento přístup tedy zdůrazňuje individualitu každého jedince a zároveň jeho svébytnost. Na osobu zaměřený přístup se u lidí s poruchou intelektu zaměřuje na sblížení jedince s PI s vlastním prožíváním, povzbuzování k vlastním impulzům a zároveň na podporující postoj k mentálnímu postižení od jedince samotného, ale i od ostatních (Pörtner, 2009).

Inovativnímu přístupu v sociální práci s lidmi s poruchou intelektu se věnují Neuman a Bryen (2022) ve svém výzkumu *Odvaž se snít*, kde se snaží podpořit dospělé lidi

s mentálním a vývojovým postižením (IDD) k tomu, aby vedli plnohodnotný život. Výzkum vychází z humanistické filozofie a jeho cílem je podpořit změnu v zaměření podpory poskytované lidem s IDD s důrazem na důležitost asistování, aby uskutečňovali své touhy a přání a žili co nejvíce samostatně. Ve výzkumu vedou poskytovatelé sociálních služeb dialog s lidmi s IDD na téma jejich snů a vizí a možnou realizaci těchto snů. Samotný proces dialogu se tak stává cílem, kdy se lidé s IDD učí větší nezávislosti, autonomii a prosazení svých přání a poskytovatelé sociálních služeb se učí jim porozumět a podpořit je (Neuman a Bryen, 2022).

## 2 Lidé s poruchou intelektu

Lidé s poruchou intelektu jsou lidé s takovým zdravotním postižením, jež ovlivňuje fungování jejich intelektu. Nyní se sice začíná používat pojmenování lidé s poruchou intelektu, avšak v literatuře ještě častěji nalezneme lidé s mentálním postižením či mentální retardací. Proto i zde v této práci se setkáme s různými pojmenováními, vždy je tím ale míněna stejná cílová skupina, tedy lidé s vrozenou poruchou intelektu.

### 2.1 Charakteristika lidí s poruchou intelektu

Pro představení lidí s poruchou intelektu je potřebné si charakterizovat, co porucha intelektu znamená. „*Mentální postižení je souhrnné označení vrozeného postižení rozumových schopností, které se projevuje neschopností porozumět svému okolí a v požadované míře se přizpůsobit*“ (Vágnerová, 2014, s. 273). Důležité je zdůraznit, že se jedná o vrozené postižení, což znamená, že porucha vzniká již ve vývoji a člověk je jím tedy ovlivněn po celý svůj život. Porucha intelektu vzniká kvůli organickému poškození mozku, což má příčinu buď ve strukturálním poškození mozkových buněk anebo v abnormálním vývoji mozku (Švarcová – Slabinová, 2011). Vágnerová (2014) popisuje, že ačkoli je jedinec vhodně stimulován, nedokáže dosáhnout přiměřeného intelektového vývoje, což se může projevovat v nedostatečném rozvoji myšlení a řeči, omezené schopnosti učení a obtížné adaptaci na běžné životní podmínky. Tyto nedostatky lidí s poruchou intelektu různě limitují, a tudíž pro ně může být obtížné vést samostatný život a často jsou tak odkázáni na pomoc druhých. Míra pomoci samozřejmě závisí na míře postižení, tedy čím hlubší postižení člověk má, tím větší pomoc od druhých potřebuje.

Pro jasnější představu, jak se porucha intelektu může projevovat je zde uvedena psychologická charakteristika mentálního postižení dle Vágnerové (2014):

#### **Porucha poznávacích schopností**

Porucha poznávacích schopností se vyznačuje preferencí podnětového stereotypu, myšlením na úrovni konkrétních logických operací, mechanickém učení bez pochopení podstaty věci, sníženou verbální schopností jak na úrovni porozumění, tak na úrovni vlastního mluvního projevu.

#### **Nápadnosti emočního prožívání a odlišnost motivace**

S poruchou intelektu se pojí i odlišné emoční prožívání a jiný projev motivace, které se vyznačují možnou zvýšenou dráždivostí či afektivním chováním, nedostatečnou

sebekontrolou nad emocemi, koncentrací na přítomnost a bezprostřednost chování, silnou potřebou citové jistoty a bezpečí.

### **Nápadnosti v chování**

Výše uvedené charakteristiky mohou zapříčinit různé nápadnosti v chování, které se projevují zvýšenou pohotovostí k impulzivním reakcím, problematickým chováním, které je způsobeno neschopností vyjádřit své pocity a potřeby běžným způsobem jako např.: sebepoškozování a křik.

Z výše uvedené charakteristiky plyne, že lidé s poruchou intelektu mají v mnoha oblastech různé nedostatky či odlišnosti, které narušují jejich interakci s okolím. Vágnerová (2014) zmiňuje, že mají tendenci uspokojovat své potřeby bezprostředně a vlastním způsobem, který reflektuje jejich mentální úroveň. Nejsou tedy schopni uspokojení svých potřeb odložit a zároveň ani nechápou, proč by se uspokojování potřeb mělo odkládat. Často je pro ně také těžké porozumět okolním jevům, ale zároveň je i pro společnost těžké porozumět lidem s poruchou intelektu.

Charakteristika lidí s poruchou intelektu je velmi široká. Vždy závisí na míře postižení daného jedince, na jeho individuálních schopnostech a také na vlivu okolního prostředí. Švarcová – Slabinová (2011) ve své publikaci uvádí, že každý jedinec s poruchou intelektu má své individuální charakteristické rysy, ale u všech jedinců s PI lze nalézt společné znaky, které jsou ovlivněny rozsahem mentálního postižení a mírou zasažení psychických funkcí, a zároveň rovnoměrností psychického vývoje v rámci poruchy intelektu. Ačkoli tedy mají lidé s PI společné charakteristické znaky, je potřeba s každým jedincem jednat individuálně. Tenenbaum a Merrick (2020) zmiňují, že prevence spolu s včasným rozpoznáním a intervencí jsou velmi významné pro zmírnění obrovského osobního a socioekonomického dopadu poruchy intelektu. Záleží tedy, kdy se u každého jedince na poruchu intelektu přijde a jak se s tím dále bude pracovat.

## **2.2 Postavení lidí s poruchou intelektu ve společnosti**

Vztah společnosti a lidí s poruchou intelektu je ovlivňován různými faktory. Společnost často vnímá lidi s poruchou intelektu skrze stigma, které souvisí s tím, že je obtížné se s těmito lidmi dorozumět, odhadnout jejich reakce a pochopit jejich odlišné chování (Vágnerová, 2014). Podle Švarcové – Slabinové (2011) ještě potrvá určitý čas, než většinová společnost pochopí, že je potřeba se s odlišnými jedinci naučit komunikovat a žít a pomocí integrace a inkluze je přijmout do společnosti. Bohužel jsou v naší společnosti

stále ještě nějaké odlišnosti vnímány negativně. Někteří lidé vyjadřují svůj postoj k lidem s mentálním postižením tím, že nesouhlasí s jejich existencí ve své blízkosti, konkrétně nechtějí, aby tyto lidé bydleli blízko nich, proto také byly dříve instituce pro lidi s PI zřizovány na okrajích měst či v dostatečné vzdálenosti od ostatních obyvatel (Procházková, 2019). Kolářová (2012) zmiňuje, že obavy z blízkosti lidí s mentálním postižením jsou zapříčiněny tím, že intaktní lidé zavrhnou možnost, že by se jako zdraví a racionální jedinci mohli podobat lidem s mentálním postižením.

Pro postavení lidí s poruchou intelektu ve společnosti jsou stěžejní jejich práva. Lidská práva se vztahují na všechny lidi, takže samozřejmě i na lidi s poruchou intelektu. V České republice jsou lidská práva popsána v Listině základních práv a svobod. Na podporu dodržování a naplňování práv lidí s postižením existuje Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, jejímž účelem je *„Podporovat, chránit a zajišťovat plné a rovné užívání všech lidských práv a základních svobod všemi osobami se zdravotním postižením a podporovat úctu k jejich přirozené důstojnosti.“* (Sdělení č. 10/2010 Sb. m. s.)

V rámci postavení lidí s poruchou intelektu ve společnosti hraje roli i to, jak je nazýváme a jak o nich mluvíme. Koncept *person first language* (česky: člověk na prvním místě) staví člověka před jeho diagnózu a zdůrazňuje, že na prvním místě jsme všichni lidé a až poté je nějaké diagnóza (EARN).

### **2.3 Sociální služby pro lidi s poruchou intelektu**

Sociální služby jsou významnou institucí, jež poskytuje pomoc a podporu lidem s různým sociálním znevýhodněním, do čehož spadá i porucha intelektu. Sociální práce v sociálních službách je také významnou součástí nástrojů realizace sociální politiky (Matoušek, 2001). Podle Matouška (2001) se sociální práce realizuje hlavně v sociálních službách, kde sociální pracovníci realizují sociální cíle, projekty a plány dané sociální služby a poskytují svým klientům dávky a služby v takové míře, aby uspokojily jejich sociální potřeby.

Označení lidí s poruchou intelektu čítá velmi široké spektrum jedinců, kdy každý jedinec má individuální schopnosti, dovednosti a potřeby. Spektrum sociálních služeb je také velmi bohaté, aby každý mohl využívat tu službu, která je pro něho vhodná. Specifikaci, charakteristiku a rozdělení sociálních služeb určuje Zákon o sociálních službách (108/2006 Sb.). Rovněž v něm lze nalézt spoustu dalších potřebných informací ohledně sociální práce a sociálních služeb. Sociální služby jsou efektivní, pakliže pracují kvalitně. Dle vyhlášky



MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny Standardy kvality, které udávají kritéria pro poskytování sociálních služeb. Standardy kvality jsou rozděleny do tří oblastí: procesní, personální a provozní, kdy každá část zastřešuje konkrétní standardy. Poskytovatelé a zaměstnanci sociálních služeb jsou povinni se jimi řídit, aby zajistili potřebnou kvalitu sociální služby. Níže jsou vyjmenovány sociální služby, které mohou lidé s poruchou intelektu využívat a více popsány jsou ty, ve kterých pracují sociální pracovníci z výzkumné části této práce.

Sociální služby dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. dělí na:

### **2.3.1 Sociální poradenství**

Sociální poradenství se zaměřuje na poskytování informací a spadá do něj poradenství základní, jež poskytuje každá sociální služba a týká se obecných informací a poradenství odborné, které je specializováno na různé oblasti a je poskytováno v rámci cílového zaměření pro danou sociální službu. Sociální poradenství je v rámci problematiky lidí s poruchou intelektu spíše poskytováno rodinným příslušníkům či pečujícím osobám, které řeší různé okolnosti života lidí s poruchou intelektu než samotným lidem s PI.

- Základní sociální poradenství: *„Poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit“* (zákon o soc. službách 108/2006 § 37).
- Odborné sociální poradenství: *„Je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností“* (zákon o soc. službách 108/2006 § 37).

### **2.3.2 Služby sociální péče**

Služby sociální péče se zaměřují na poskytování péče. *„Napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí“* (zákon o soc. službách 108/2006 § 38).

Služeb sociální péče je mnoho a mají různá specifika, podle toho, na jakou cílovou skupinu se zaměřují. Pro lidi s poruchou intelektu jsou významné ty služby, kde jim je poskytnuta podpora v soběstačnosti či pomoc s péčí, na kterou sami nestačí. Mezi služby pro lidi s poruchou intelektu řadíme následující. Více popsány jsou ty, ze kterých pocházejí sociální pracovníci z výzkumu praktické části práce.

### **Osobní asistence**

Osobní asistence je terénní služba, která se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje (zákon o soc. službách 108/2006). Osobní asistence je jednou z progresivních forem péče, kdy asistent pomáhá lidem s mentálním postižením kompenzovat jejich nedostatky v psychické oblasti, za což bere vlastní odpovědnost, protože u lidí s mentálním postižením lze někdy těžce předpokládat jejich potřeby a zájmy (Švarcová – Slabinová, 2011). Je tedy potřeba, aby osobní asistent pracující s lidmi s PI byl vzdělaný v oblasti jejich postižení a zároveň vnímavý a všímavý, aby poznal, jaké má jeho klient potřeby a jak na ně reaguje.

### **Podpora samostatného bydlení**

Podpora samostatného bydlení je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby (zákon o soc. službách 108/2006). Tato služba může sloužit pro lidi s lehčím mentálním postižením, kteří jsou schopni samostatně žít, ale občas potřebují v některých oblastech poradit a pomoci (Švarcová – Slabinová, 2011).

### **Domovy pro osoby se zdravotním postižením**

V domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby (zákon o soc. službách 108/2006). Domovy bývají většinou zaměřené na konkrétní cílovou skupinu zdravotního postižení. Pro lidi s poruchou intelektu se zřizují domovy pro osoby s mentálním postižením.

### **Chráněné bydlení**

Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení (zákon o soc. službách 108/2006). V chráněném bydlení bydlí ve společné domácnosti několik lidí s mentálním postižením a s nimi tam jsou přítomni asistenti, kteří jim pomáhají s věcmi, na které sami nestačí (Švarcová – Slabinová, 2011). Chráněné bydlení tak navozuje atmosféru domova, nikoli instituce.

Mezi další služby sociální péče, které mohou lidé s poruchou intelektu využívat se řadí pečovatelská služba, průvodcovské a předčitatelské služby, odlehčovací služby, centra denních služeb či denní a týdenní stacionáře.

### **2.3.3 Služby sociální prevence**

Služby sociální prevence se snaží předcházet negativním jevům a „*Napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů*“ (zákon o soc. službách 108/2006 § 53). Pro lidi s poruchou intelektu jsou služby sociální prevence důležité v raném dětství, kdy se dá díky nim do určité míry ovlivnit stav a situace ohledně postižení, ale také v dospělosti, kdy služby sociální prevence pomáhají lidem s poruchou intelektu při začleňování do společnosti.

#### **Raná péče**

Raná péče je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let a je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby (zákon o soc. službách 108/2006). Rodina s dítětem s poruchou intelektu se díky rané péči může dozvědět o různých možnostech podpory a pomoci, kterou mohou využívat.

#### **Sociálně terapeutické dílny**

Sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám, které nejsou umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie (zákon o soc. službách 108/2006). V sociálně terapeutických dílnách se klienti učí pracovním dovednostem a procvičují motorické schopnosti většinou pomocí rukodělných činností.

#### **Sociální rehabilitace**

Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních

služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb (zákon o soc. službách 108/2006).

Další služby sociální prevence, které mohou lidé s poruchou intelektu navštěvovat, mohou být sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

### 3 Motivace

Dříve než bude popsána motivace k sociální práci, je potřeba definovat, co motivace obecně je. Motivace je hybnou silou, která má psychický charakter, a proto je díky ní lidské chování uváděno do pohybu (Výrost, Slaměník a Sollárová, 2019). Podle Nakonečného (2014) je motivace proces, který probíhá intrapsychicky, vychází z určité vnitřní či vnější potřeby a způsobuje žádoucí vnitřní stav. Motivace je tedy něco, co pracuje uvnitř každého člověka a způsobuje určité chování, které vede k vlastnímu uspokojování. Proto se motivace projevuje v chování a jednání jedinců a hraje roli v objasňování těchto jevů. Nakonečný (2014) zmiňuje, že právě toto objasňování a vysvětlování, proč se lidé chovají, tak jak se chovají, je nejdůležitějším úkolem psychologie. Pro vysvětlení určitého společenského jevu je totiž potřeba vědět, proč se lidé chovají právě daným způsobem. Motivace zjišťuje, proč se daný člověk chová určitým způsobem podle toho, k jakému cíli se vztahuje (Nakonečný, 2011). Dalo by se tedy říct, že motivace určuje směr a intenzitu lidského jednání podle toho, k jakému cíli míříme. Je zajímavé, že každý může mít motivaci jinou, i když míří ke stejnému cíli. Právě tato rozmanitost motivací lidí vede k tomu, že se problematika motivace v různých oblastech velmi zkoumá. Pro objasnění motivace je potřeba rozlišit pojmy motivace a motivy jednání. „*Motivace vyjadřuje proces zaměřování chování na dosažení určitého cíle, zatímco motiv vyjadřuje v čase relativně stálou předpokládanou motivační dispozici*“ (Nakonečný, 2011, s. 380). Právě motiv neboli pohnutka určuje směr a intenzitu chování jednak jako síla motivační dynamiky a jednak jako dispozice motivační struktury jedince (Výrost, Slaměník a Sollárová, 2019).

Podle Nakonečného (2011) je hlavní funkcí motivace iniciovat a prosadit to chování, které cílí k dosažení určitého žádoucího stavu. Jak je obecně známo, existuje motivace vědomá a motivace nevědomá, tedy buďto uvědoměle prosazujeme určité jednání, kterým míříme k určitému stavu, anebo naopak podvědomě jednáme určitým způsobem, aniž bychom tušili, že tím něčeho chceme dosahovat. Nevědomá motivace vzniká z určité vnitřní potlačené tendence, a lidé tak často neznají opravdové důvody svého jednání (Nakonečný, 2011).

Z hlediska motivace lze rozlišovat motivaci vnitřní a motivaci vnější. Vnitřní motivace vychází z motivu, tedy z určité vnitřní dispozice, zatímco vnější motivace neboli motivování vychází z pobídek okolí (Výrost, Slaměník a Sollárová, 2019). Vnitřní motivace je formována faktory, které si lidé sami vytváří, a je tedy základem seberealizace, zatímco

vnější motivace je formována faktory, které jsou tvořeny okolím v podobě odměn a trestů (Depoo a kol., 2021).

### 3.1 Motivace k sociální práci

V sociální práci je nutnost motivace často zmiňována právě proto, že se v tomto oboru pracuje s lidmi, kteří jsou sociálně znevýhodněni, nebo jsou sociální znevýhodněním ohroženi. Osudy těchto lidí mnohdy provází těžké a nepříjemné životní situace, s nimiž se potřebují vyrovnat. Faltisová (2021) zmiňuje, že „*V případě obtížných aktivit spojených s mnoha úskalími je právě motivace tím, co pohání náš vnitřní motor vpřed, tím, co nám dává sílu překonávat překážky a pokračovat dál v započatém díle.* Sociální pracovníci jsou tedy často při své práci vystavováni zátěži zvládnout tyto těžké a nepříjemné situace se svými klienty k čemuž jim může pomáhat právě motivace. Mrhálek a Kajanová (2016) uvádějí, že negativní vlivy na pracovní zátěž mohou být „*interakce s nedobrovolnými či agresivními klienty, emocionální náročnost práce s lidmi v nepříznivých situacích, psychická náročnost práce s klienty ve spojitosti se špatnými pracovními podmínkami, časovým tlakem a přetížeností, nízkým finančním ohodnocením a nízkým společenským ohodnocením profese*“. Faltisová (2021) dále zmiňuje, že sociální práce je často náročná a finančně i společensky podhodnocená, takže pokud sociální pracovníci ve své profesi zůstávají, zjevně musí být motivováni nějakým silným faktorem.

Motivace v sociální práci může souviset s tím, jaký vztah k práci lidé zaujímají, jak si umí nastavit hranice osobního a profesního života a jak o práci a zdravému vztahu k ní uvažují. Motivace může být velmi silným faktorem a nábojem při vytrvávání v sociální práci, která obnáší náročné situace, zejména na psychické rovině. Každá náročná situace, kterou v práci lidé překonávají, je může posouvat zkušenostně dále, ale také může ubírat síly. Problém může nastat v případech, kdy je motivace k práci vyčerpána, či úplně chybí. V pomáhajících profesích, kam spadá i sociální práce, je často zmiňována problematika syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření je soubor příznaků jako je fyzické a emocionální vyčerpání, cynismus a odloučení a pocity méněcennosti a nedostatku úspěchu, jež dohromady tvoří stav chronického stresu (ZZMV). Syndrom vyhoření je nebezpečný tím, že postihuje jak fyzickou, tak ale hlavně psychickou stránku člověka. Syndrom vyhoření nevzniká náhle, nýbrž postupným projevem různých příznaků, u kterých samostatně nelze jednoduše poznat, že se jedná o syndrom vyhoření (ZZMV). Proto je těžké rozpoznat syndrom vyhoření v počátečních fázích, což vede k tomu, že se tento syndrom často identifikuje až v případě velkého vyčerpání z práce, kdy je náročné znovu najít zdravý

vztah k práci. Syndromu vyhoření se dá předejít různými aktivitami, které zamezují přílišnému přetěžování v práci, patří mezi ně: zájmové činnosti, pohybové aktivity, pravidelné navazování sociálních kontaktů a v neposlední řadě sebevzdělávání a práce na sobě (ZZMV). Tyto aktivity souvisí s tím, jak mají sociální pracovníci nastavený vztah a motivaci k práci.

## **4 Souhrn dosavadních poznatků o motivaci sociálních pracovníků**

O poznacích motivace v sociální práci a konkrétně o motivaci sociálních pracovníků lze nalézt mnoho různých informací v České republice i v zahraničí. Jelikož je tato problematika diskutována, je evidentní, že je stále aktuální a je touha jí zkoumat a snaha jí řešit.

### **4.1 Poznátky o motivaci sociálních pracovníků na území České republiky**

Na území České republiky se problematikou motivace v sociální práci zabývají následující autoři. Faltisová (2021) ve svém článku Motivace sociálních pracovníků zmiňuje, že silnou motivací je pro sociální pracovníky smysluplnost této profese, protože si uvědomují, že mnoho lidí potřebuje pomoc a oni jim tu pomoc mohou zprostředkovat. Ačkoli se v mnoha profesích různě pomáhá, přece jenom je pomoc v sociální práci společensky přijímaná trochu významněji, protože se pomáhá lidem v těžkých životních situacích. Další motivací je pro sociální pracovníky také vnímání pokroků klientů a jejich vděk za pomoc, určité finanční ohodnocení a ocenění zaměstnavatele a také společnosti, ačkoli tato oblast je stále neodpovídající (Faltisová, 2021).

S problematikou motivace v sociální práci může být spjata i spokojenost s prací a míra pracovní zátěže. Tímto tématem se zabývají Mrhálek a Kajanová (2016) ve svém článku, který nese název Pracovní spokojenost a psychická pracovní zátěž sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Ve svém výzkumu popisují pracovní spokojenost, kterou zjišťují pomocí standardizovaného dotazníku Job Satisfaction Survey a pracovní zatížení zjišťované podle Meisterova dotazníku. Ohledně pracovní spokojenosti přichází na to, že spokojenost pracovníků se objevuje hlavně v oblastech vedení, komunikace a spolupráce, a naopak nespokojenost se projevuje v oblasti kariérního růstu. Obecně lze pracovní spokojenost popsat jako spíše ambivalentní s malým počtem nespokojených pracovníků. V rámci pracovního zatížení je u výzkumného vzorku zjištěno průměrné hrubé skóre druhé kategorie zátěže, což znamená, že může pravidelně docházet k dočasnému ovlivnění subjektivního stavu a výkonnosti, avšak tři čtvrtiny respondentů jsou v první kategorii, která není ohrožena psychickou zátěží. Mrhálek a Kajanová dále zmiňují, že závěry z výzkumu mohou sloužit právě k rozpoznání motivace pracovníků a krizových oblastí motivace.

Tématem motivace sociálních pracovníků se obecně často zabývají studenti ve svých závěrečných pracích, ať už bakalářských či magisterských. Jelikož je prací na motivaci



sociálních pracovníků napsáno mnoho, tak je k dispozici více dat o této problematice, a to vůči různým cílovým skupinám. Za zmínku stojí odkázat na pár vybraných prací. Bočková (2021) ve své práci *Motivace sociálních pracovníků k výkonu jejich práce v domovech pro seniory* zkoumá pracovní motivaci pomocí polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky. Závěrem jejího výzkumu je, že sociální pracovníky nejvíce motivuje vzájemná komunikace, moudrost a životní nadhled seniorů, ale zároveň jsou důležitými motivačními faktory mzdové ohodnocení, možnost vzdělávání, pocit uznání, úspěšnosti a smysluplnosti práce. Marková (2023) se ve své práci *Motivace a psychosociální potřeby pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí* zabývá faktory dlouhodobé motivace a psychosociálními potřebami profese sociálních pracovníků. Ve strukturovaných rozhovorech zjišťuje, že prvotní motivace dává stimul pro tvorbu dlouhodobé motivace, jejíž faktory vychází z vnitřního pocitu pomáhat, nevzdávat se, mít naději. Dále také přichází na to, že psychosociálními potřebami jsou hlavně rodinná zázemí a seberealizace. Vaněk (2017) svou práci *Čím je motivován sociální pracovník* zaměřuje na zjištění motivace u studentů. Z dotazníkového šetření zjišťuje, že mezi nejdůležitější zdroje motivace patří altruismus, empatie, pomoc lidem, afilace a smysluplnost profese.

## **4.2 Poznatky o motivaci sociálních pracovníků v zahraničí**

V USA se Fisher (2009) ve své studii *Motivace a vedení v managementu sociální práce – přehled teorií a souvisejících studií* zabývá tím, jak mohou manažeři sociální práce vést své zaměstnance a motivovat je k úspěchu. Podle Fisher je potřeba, aby manažeři znali teorie motivace, a dokázali tak díky nim povzbudit své zaměstnance, a aby zároveň věděli, co sociální pracovníky motivuje kromě tradiční představy, že chtějí pomáhat lidem. Fisher ve své studii uvádí pět teorií, které různým způsobem uchopují problematiku motivace. První teorií je Maslowova pyramida potřeb, která je hierarchizována na nižší a vyšší potřeby. Tato teorie identifikuje úroveň potřeb každého sociálního pracovníka a tvrdí, že pracovníci budou motivováni faktory, které jsou na dané úrovni jejich potřeb. To znamená, že pracovníci budou motivováni nesplněnými potřebami a jakmile jsou potřeby uspokojeny, již nejsou motivátorem. Latting (1991 In Fisher 2009) tvrdí, že ačkoli většina sociálních pracovníků vstupuje do práce z touhy pomáhat druhým (což může být vykládáno jako potřeba vyššího řádu), je také důležité uspokojit potřeby nižšího řádu. Druhou teorií je Herzbergova motivační teorie dvou faktorů. Podle této teorie jsou zdrojem motivace dva různé faktory, a to faktory hygienické a motivační. Hygienickými faktory jsou pracovní podmínky, vztahy s nadřízenými a spolupracovníky, plat. Tyto faktory mohou být vázány na nespokojenost

s prací. Naopak motivačními faktory jsou uznání, úspěch, povaha práce (Lewis et al., 2001 In Fisher, 2009). Tyto faktory souvisí s osobním růstem a seberealizací a jsou vázány na spokojenost s prací. Podle Herzbergera (1962 In Fisher, 2009) je potřeba se soustředit na oba faktory, věnovat se dostatečně motivačním faktorům a zároveň zajistit ty hygienické. Třetí teorií je Mclellandova teorie tří potřeb. Tato teorie předpokládá, že pracovníci jsou motivováni třemi potřebami – mocí, příslušností a úspěchem (Weinbach 1998 In Fisher, 2009). Všechny tři potřeby pracovníky ovlivňují, ale vždy jedna u každého více dominuje. Pracovníci, kteří jsou primárně motivováni mocí, si povedou lépe, když budou mít příležitost ovládat a ovlivňovat ostatní. Pracovníci, kteří jsou motivováni příslušností budou fungovat nejlépe, když se budou cítit součástí společenství. Pracovníci, kteří potřebují úspěch, jsou motivováni možností úspěchu a strachem z neúspěchu. Čtvrtou teorií je teorie spravedlnosti neboli srovnávací teorie motivace. Podle této teorie pracovníci porovnávají svůj vlastní výkon s výkony ostatních spolupracovníků, přičemž potřebují mít pocit, že je s nimi spravedlivě zacházeno. Srovnávání výkonů slouží jako základ motivace a možnost se inspirovat, jak dělat svou práci (Weiner 1991 In Fisher, 2009). Pátou a zároveň poslední teorií motivace, kterou Fisher uvádí, je teorie stanovování cílů. V této teorii je pro pracovníky motivací to, že je stanoven cíl pro organizaci a zároveň cíl pro pracovníka, ke kterému skrze své záměry spěje (Weiner 1991 In Fisher, 2009).

### **4.3 Shrnutí poznatků o motivaci sociálních pracovníků**

K problematice motivace sociálních pracovníků se často přistupuje z pohledu manažerů a vedoucích pracovníků, kteří řeší, jak své zaměstnance motivovat a jak vytvářet takové prostředí, ve kterém se bude pracovníkům pracovat dobře, kvalitně a efektivně. Zároveň je téma motivace sociálních pracovníků také rozebíráno studenty vysokých vyšších odborných škol, kteří ve svých závěrečných pracích zjišťují, čím jsou sociální pracovníci motivováni. Z poznatků tedy vyplývá, že téma motivace sociálních pracovníků je rozebíráno buďto na úrovni ovlivnění motivace, v tomto případě se jedná hlavně o vnější motivaci anebo na úrovni zjišťování motivace, zde se jedná spíše o vnitřní motivaci.

## 5 Výzkumné cíle a otázky práce

V následující kapitole jsou popsány cíle a otázky výzkumu. Pro formulaci výzkumných cílů a otázek byla zvolena oblast problematiky motivace zjišťující distální a proximální vlivy. Distální, tedy dlouhodobé vlivy a proximální, tedy krátkodobé neboli ty, co působí tady a teď.

### 5.1 Výzkumný cíl

Výzkumný cíl udává smysl celého výzkumu, tedy to, co chceme díky výzkumu zjistit. Hlavní rámeček udává hlavní výzkumný cíl, který je následně rozdělen na dílčí výzkumné cíle.

#### Hlavní výzkumný cíl

Zjistit motivaci sociálních pracovníků k práci s lidmi s poruchou intelektu.

#### Dílčí výzkumné cíle

**DVC1:** Zjistit, jaké distální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu.

**DVC2:** Zjistit, jaké proximální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu.

**DVC3:** Zjistit, jak vnímají sociální pracovníci svoji motivaci a vztah k práci.

### 5.2 Výzkumná otázka

Výzkumná otázka je prostředkem pro zjištění výzkumného cíle. Stejně jako výzkumný cíl je dále rozdělena do dílčích výzkumných otázek.

#### Hlavní výzkumná otázka

Jakou mají sociální pracovníci motivaci k práci s lidmi s poruchou intelektu?

#### Dílčí výzkumné otázky

**DVO1:** Jaké distální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu?

**DVO2:** Jaké proximální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu?

**DVO3:** Jak vnímají sociální pracovníci svoji motivaci a vztah k práci?

## 6 Metodologie výzkumu

Pro výzkumnou část této práce byl zvolen kvalitativní přístup, a to proto, že se zaměřuje na vysvětlování souvislostí, zjišťování chování, a také se snaží porozumět různým jevům (Mišovič, 2019). Podle Miovského (2006) se dále kvalitativní výzkum opírá o principy jedinečnosti, neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesualnosti a dynamiky, což se jeví jako vhodné přístupy pro téma této práce. Z hlediska motivace sociálních pracovníků nám jde právě nejen o zjišťování samotné motivace, ale také o její hlubší porozumění a uchopení její jedinečnosti v závislosti na různosti situací.

### 6.1 Metody výzkumu

#### Polostrukturovaný rozhovor

Pro metodu sběru dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, který byl vyhodnocen jako ideální způsob sběru informací pro výzkumný cíl. Dle Mišoviče (2019) se polostrukturovaný rozhovor snaží předejít nevýhodám strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru, což je dáno tím, že stojí mezi nimi a vytváří tak kompromis, kdy z každého si bere něco. Polostrukturovaný rozhovor stojí na předem připravených oblastech a otázkách, tedy jádru a zároveň dává prostor pro rozšiřující otázky dle kontextu (Mišovič, 2019).

V rámci polostrukturovaného rozhovoru byly připraveny tři okruhy otázek vztahující se vždy k dané výzkumné otázce. Tyto okruhy byly rozpracovány do pomocných otázek, skrze jejich odpovědi se dopracovalo k odpovědím na výzkumné otázky. Otázky v každém okruhu byly vymyšleny tak, aby zjišťovaly pomocí trojdimenzionálního modelu (kognitivní, behaviorální a emocionální složka) postoje jedinců. Podle Výrosta, Slaměníka a Sollárové (2019) je postoj psychická dispozice, která je osvojená a představuje selektivitu člověka při jeho interakci s okolním světem. Postoje hrají roli při vysvětlování příčin chování lidí a zároveň nám může poznání postoje daného jedince pomoci poznat také směry jeho budoucího chování (Výrost, Slaměnik a Sollárová, 2019). Výrost, Slaměnik a Sollárová (2019) dále zmiňují, že v klasické teorii postojů je postoj právě tvořen poznávací (kognitivní), citovou (emocionální) a konativní (behaviorální) složkou. Proto i ve výzkumu byly otázky zaměřeny na to, co si daný jedinec myslí (kognitivní složka), jak se chová (behaviorální složka) a co cítí (emocionální složka).

#### Interpretativní fenomenologická analýza

Při vedení a analýze rozhovorů byla autorka inspirována interpretativní fenomenologickou analýzou a snažila se jí ve své práci přiblížit. „*Tato analýza se zaměřuje*

*na individuální myšlení a vnímání určitých fenoménů účastníky výzkumu a klade důraz na podrobné a důkladné zjišťování motivací a způsobů, jimiž jedinci vytvářejí významy světa kolem sebe, konstruují svoje identity, plánují svá rozhodnutí“.* (Mišovič, 2019, s. 30)

## 6.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvořilo deset sociálních pracovníků pracujících s lidmi s poruchou intelektu. Sociální pracovníci byli ve výzkumu pojmenováni jako komunikační partneři a očíslováni od 1 do 10, aby se dodržela jejich anonymita a zároveň se daly jejich odpovědi identifikovat. Sociální pracovníci neboli komunikační partneři pocházeli z různých krajů České republiky a z různých typů sociálních služeb. Zároveň se lišila i jejich doba pracovní praxe v sociální práci. Většinu výzkumného souboru tvořily ženy, což souvisí s tím, že pozici sociálního pracovníka vykonávají mnohem častěji ženy než muži, a tak to bylo i v tomto výzkumu, kdy žen bylo osm a muži byli pouze dva.

První oslovení sociálních pracovníků probíhalo přes mail, kdy si autorka vytipovala organizace, jejichž cílová skupina jsou lidé s poruchou intelektu a oslovila rovnou sociální pracovníky v dané organizaci. Bohužel ne všichni oslovení se ozvali s tím, že by se stali součástí výzkumu. Autorka tedy vytvořila inzertní plakát, který vložila na Facebook do skupiny Sociální pracovníci, který už byl úspěšnější a na základě tohoto inzerátu se ozvala většina sociálních pracovníků ve výzkumu.

Tabulka 1: Výzkumný soubor

Komunikační partner	Nejvyšší dosažené vzdělání	Délka praxe v sociální práci	Délka praxe v sociální práci s lidmi s poruchou intelektu	Typ pracoviště	Pohlaví	Kraj pracoviště
č. 1	Mgr.	8 let	8 let	Sociální rehabilitace a podpora samostatného bydlení	žena	Královéhradecký
č. 2	Mgr.	2 roky	2 roky	Domov pro osoby se zdravotním postižením	žena	Ústecký
č. 3	Mgr.	30 let	25 let	Sociálně terapeutické dílny	žena	Karlovarský

č. 4	Mgr.	6 let	6 let	Raná péče	žena	Olomoucký
č. 5	Bc.	10 let	10 let	Domov pro osoby se zdravotním postižením	žena	Praha
č. 6	Mgr.	17 let	7 let	Chráněné bydlení	žena	Praha
č. 7	Mgr.	10 let	10 let	Sociální rehabilitace	muž	Karlovarský
č. 8	Mgr.	5 let	2 roky	Chráněné bydlení a sociálně terapeutické dílny	žena	Jihomoravský
č. 9	Bc.	4 roky	4 roky	Osobní asistence	muž	Jihočeský
č. 10	DiS.	19 let	5 let	Domov pro osoby se zdravotním postižením	žena	Praha

### 6.3 Harmonogram výzkumu

Proces plánování celé diplomové práce začal v únoru 2023, kdy se autorka zamýšlela nad tématem a obsahem diplomové práce. Kvůli různým komplikacím však vznikla nutnost změny vedoucího práce a samotného obsahu, názvu a cílů práce. Konkrétní příprava výzkumné části diplomové práce tak začala až v prosinci 2023, kdy proběhl první reálný návrh výzkumných otázek a cílů. Tyto otázky a cíle práce byly v průběhu měsíce prodiskutovány s vedoucím práce až se vyladily do finální podoby. V lednu se poté autorčina pozornost zaměřila na konkrétní přípravu výzkumu diplomové práce, do níž spadal konkrétní návrh způsobu a plánu rozhovoru. V únoru, jakmile byl konstrukt pro rozhovor vytvořen, tedy konkrétní plán, strategie a otázky, oslovila autorka sociální pracovníci ve své práci, se kterou provedla pilotní studii a na základě ní i lehce upravila otázky. Po této úpravě již následovalo oslovování sociálních pracovníků pro účel rozhovoru do výzkumu. V březnu nastala hlavní část výzkumu, a to vedení a zaznamenávání rozhovorů. Kromě samotných rozhovorů tvořila autorka ještě jejich přepis, aby se získané informace daly lépe analyzovat. Po dokončení všech rozhovorů přišla na řadu analýza získaných dat, která začala na konci března a probíhala dále v dubnu.

Tabulka 2: Harmonogram výzkumu

Čas	Činnost
Prosinec 2023	Návrh výzkumných otázek a cílů
Leden 2024	Konkrétní návrh výzkumu (postup, plán, strategie, otázky do výzkumu)
Únor 2024	Pilotní studie, oslovování komunikačních partnerů
Březen 2024	Oslovování komunikačních partnerů, rozhovory, přepisy, analýza a zpracovávání dat
Duben 2024	Analýza a zpracovávání dat

## 6.4 Pilotní studie

Před začátkem vlastního výzkumu byla provedena pilotní studie. Cílem pilotní studie je podle Dismana (2014) ověřit si, zda to, co chceme vyzkoumat, je vůbec možné v naší populaci zjistit. V rámci pilotní studie byl tedy proveden jeden rozhovor se sociální pracovníci pracující s lidmi s poruchou intelektu. Bylo zjištěno, že informace důležité pro výzkum lze pomocí připravených otázek zjistit, jenom je potřeba vhodně navázat kontakt s komunikačním partnerem. Na základě pilotní studie byly trochu poupravěny otázky ve výzkumu tak, aby byly lépe pochopitelné a zároveň vyzývaly k hlubšímu zamyšlení a odpovědím. Některé otázky byly odstraněny, protože se v podstatě ptaly na totéž a některé byly naopak přidány.

## 6.5 Etika výzkumu

Aby byla dodržena etická stránka výzkumu, postupovala autorka podle daných pravidel. Na začátku rozhovoru byli všichni komunikační partneři obeznámeni s jeho podmínkami a průběhem. Zaprvé byli KP seznámeni s tím, že rozhovor bude nahráván, aby se data získaná v rozhovoru mohla vhodně uložit a dále rozpracovat. Dále s tím, že z nahrávky bude autorkou vytvořen přepis, který bude sloužit jako zdroj dat. Také bylo zmíněno, že nahrávku i přepis bude mít k dispozici pouze autorka. Po souhlasu s nahráváním rozhovoru byli komunikační partneři ještě vybídnuti k souhlasu s poskytnutím dat, tedy že souhlasí s tím, že informace poskytují zcela dobrovolně. V rámci souhlasu s poskytnutím dat bylo zdůrazněno, že data budou anonymizovaná a budou použita pouze pro účely výzkumu. Pro anonymizaci dat jsou ve výsledcích výzkumu uváděny pouze informace o dosaženém vzdělání, délce praxe, typu zařízení, pohlaví a kraji, ve kterém dotyčný komunikační partner pracuje. Z daných informací tedy nelze dohledat totožnost komunikačního partnera. Po dojednání a odsouhlasení podmínek se přešlo k samotnému polostrukturovanému

rozhovoru, pro který měla autorka předpřipravené otázky. V případě, že některý KP nevěděl či nechtěl odpovědět, tak nebyl nucen. Celý rozhovor probíhal na bázi dobrovolnosti, s tím že se autorka snažila KP motivovat, či jim trochu pomoci případnými doplňujícími otázkami, aby se snáz dostali k odpovědím.

Pro etickou stránku výzkumu je potřeba zmínit i možné dopady průběhu rozhovoru a výsledků na komunikační partnery. Zjišťování vztahu a motivace sociálních pracovníků k jejich práci je osobní a citlivé téma. Samotný rozhovor vedl komunikační partnery k zamyšlení se nad vlastní prací a zároveň ke sdílení osobních pocitů, postojů a chování vůči vztahu a motivaci k práci. Autorka se snažila přistupovat k celému rozhovoru citlivě, aby kladení otázek a zjišťování nebylo nepříjemné, ale zároveň aby odpovědi nebyly pouze povrchní a daly se dále analyzovat. Se získanými daty od komunikačních partnerů pracovala autorka citlivě, brala je jako fakt a nesoudila jejich obsah. S tímto přístupem byla data i zanalyzována a vyhodnocena. Analýza i vyhodnocení mají tedy pouze informativní charakter a slouží k zamyšlení se nad tématem vztahu a motivace k sociální práci. Data jsou zpracována tak, aby nijak nepoškodila komunikační partnery ani další sociální pracovníky, kteří pracují s lidmi s poruchou intelektu.

Dalším etickým rozměrem výzkumu byla diskuse o klientech sociálních služeb bez nich a samotná terminologie, jak jsou tito lidé nazýváni. Veškeré informace, které komunikační partneři o svých klientech zmínili, byly rovnou anonymizovány, takže autorka vůbec neznala jména klientů či další osobní informace. Zároveň komunikační partneři mluvili o klientech citlivě, když popisovali různé situace, které souvisely s jejich motivací a vztahem k práci. Je potřeba zmínit, že terminologie sociální práce je široká, a proto se během výzkumu šlo setkat s různým pojmenováním klientů, vždy tím ale byla míněna stejná cílová skupina. Vzhledem k etické stránce výzkumu je potřeba také zdůraznit, že na prvním místě to jsou hlavně lidé, ale také to jsou klienti, uživatelé služeb, lidé s mentálním postižením, lidé s poruchou intelektu, lidé s mentálním handicapem.

## **6.6 Sběr dat**

Data byla získána a sesbírána pomocí polostrukturovaných rozhovorů, kterých bylo ve výzkumu deset. Rozhovory byly prováděny osobně či online formou, podle toho, co se komunikačním partnerům více hodilo. Nakonec bylo osm rozhovorů provedeno online formou přes platformu google meet a dva rozhovory byly vedeny osobně na místě preferovaném komunikačním partnerem. Každý rozhovor probíhal v rozmezí 20–40 minut, nejčastěji však půl hodiny. Délka rozhovoru vždy záležela na komunikačním partnerovi, jak



moc se chtěl a zvládl k tématu otevřít a vyjádřit. Všechny rozhovory proběhly v období od 11.3. 2024 do 22.3. 2024. Rozhovory byly po souhlasu komunikačního partnera nahrávány a z nahrávek byl poté autorkou vytvořen přepis, který sloužil jako hmatatelný zdroj dat pro následnou analýzu a vyhodnocení výzkumných otázek. Sběr dat proběhl bez komplikací a podle plánu.

## 7 Zobrazení a analýza dat

Proces zobrazení dat prvotně začal přepisem každého rozhovoru. Pro každého komunikačního partnera vznikl dokument, jež obsahoval autorčiny otázky z rozhovoru a na ně zodpovězené odpovědi komunikačních partnerů. Při přepisu nahrávek rozhovoru autorka rovnou prováděla selekci podstatných a nepodstatných informací. Ty informace, které komunikační partner v průběhu rozhovoru sdělil a zcela se vymykaly tématu rozhovoru, nebyly v přepisu uvedeny, jelikož nebyly pro výzkum podstatné. V rámci přepisu tedy rovnou vznikly dokumenty důležitých a validních dat pro výzkum. Takto bylo vytvořeno deset dokumentů vždy pro každého komunikačního partnera. Následně vytvořila autorka souhrnný dokument, jež obsahoval data všech komunikačních partnerů seřazena dle výzkumných otázek a oblastí rozhovoru tak, aby byl systematicky vidět rozsah získaných dat. K dané oblasti rozhovoru byly vždy uvedeny odpovědi všech komunikačních partnerů, tedy přímá řeč z přepisu, a dále bylo u každého komunikačního partnera u každé oblasti vytvořeno krátké shrnutí v bodech či krátké větě. Toto krátké shrnutí napomáhalo v systematizaci dat. Ze souhrnného dokumentu čerpala autorka informace pro tvorbu grafů a následných popisů, které vyhodnocovaly jednotlivé oblasti rozhovoru, dílčí výzkumné otázky, a nakonec hlavní výzkumnou otázku.

Tabulka 3: Postup práce s daty

1.	2.	3.	4.	5.
Získávání dat pomocí vedení a nahrávání rozhovorů	Tvorba přepisu jednotlivých rozhovorů se selekcí podstatných dat	Tvorba souhrnného dokumentu s daty všech komunikačních partnerů	Tvorba krátkého shrnutí každé oblasti rozhovoru každého komunikačního partnera	Tvorba grafů a popisů vycházející ze souhrnného dokumentu

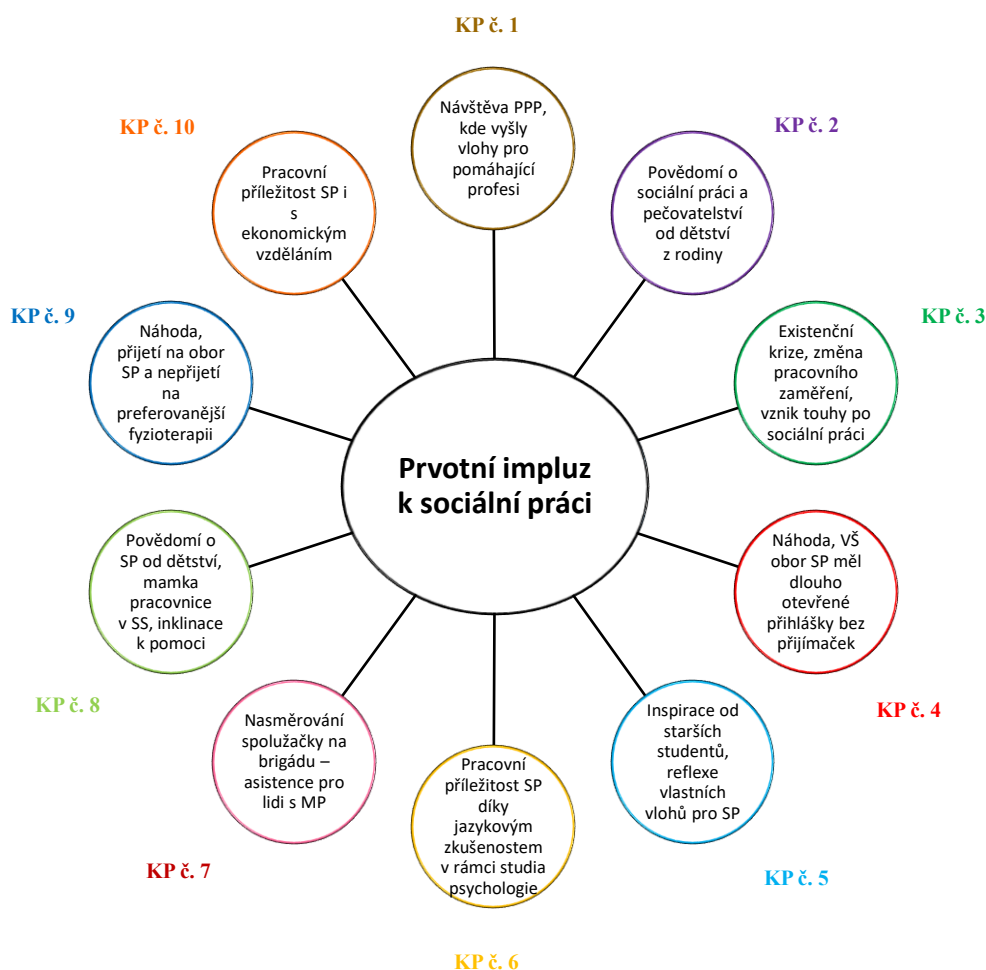
### 7.1 Zobrazení oblastí DVO1

#### Prvotní impuls k tomu pracovat v sociální práci

První otázka v hlavní části rozhovoru byla zaměřena na to, co komunikační partnery dovedlo k tomu, že budou pracovat jako sociální pracovníci. V rámci této oblasti byly zjištěny zajímavé impulzy, které dovedly komunikační partnery k sociální práci. Někteří

komunikační partneři měli o sociální práci povědomí již od dětství, díky tomu, že někdo z jejich rodiny pracoval v sociální sféře. Impulz k sociální práci se tedy formoval od dětství (KP č. 2 a KP č. 8). Tito komunikační partneři tak rovnou nastupovali na VŠ s vědomím toho, co chtějí studovat. U některých komunikačních partnerů to byl vliv okolí, který jim představil sociální práci a vznikl z toho jejich vlastní impulz. U KP č. 1 to byla pedagogicko-psychologická poradna před nástupem na VŠ, „*Tam nám dělali různé osobnostní testy a vyšlo mi, že bych se hodila na nějakou pedagogiku nebo sociální práci, tak jsem nad tím začala přemýšlet, že bych do toho mohla jít, povahu na to mám.*“ Podobný ale trochu jiný případ byl u KP č. 5, který byl ovlivněn staršími spolužáky ze střední školy sociální, kteří obor SP studovali, a byli tak inspirací, „*Když o tom mluvili, tak mi to bylo blízké a oslovovalo mě to. Tak jsem ten obor zkusila, začalo mě to bavit a díky tomu jsem zjistila, že na to mám talent, nějakou citlivost, být s druhými lidmi a pomáhat.*“ KP č. 7 byl v rámci studia teologie a filozofie také nasměrován spolužačkou, a to rovnou na brigádu jako asistent pro osoby s mentálním postižením, a díky této brigádě se v organizaci postupně vypracoval na pozici sociálního pracovníka. Dalším vlivem okolí na tvorbu impulzu k sociální práci byla nabídka pracovní pozice sociálního pracovníka u KP č. 6 a KP č. 10, kteří oba měli původně jiné vzdělání. V případě KP č. 6 to bylo vzdělání v oboru psychologie a občanských studiích, „*V rámci studia jsem jela do zahraničí, půl roku jsem strávila v latinské Americe. Po návratu jsem začala hledat práci v neziskovce. Shodou okolností se na mě obrátili z centra pro integraci cizinců, kde hledali člověka, který by komunikoval s kubánskými rodinami (dorozumí se s nimi španělsky). Díky občanským studiím, které byly pod sociální prací a politikou, jsem splňovala kvalifikaci. Tím se můj původní směr odklonil a najednou jsem pracovala v centru pro integraci cizinců jako sociální pracovnice.*“ KP č. 10 měl vzdělání ekonomické a rovnou po škole dostal příležitost pracovat jako sociální pracovník. Dalším impulzem, který byl v rámci výzkumu zjištěn byl faktor náhody. U KP č. 4 to byly dlouho otevřené přihlášky na VŠ bez přijímaček a u KP č. 9 to bylo nepřijetí na fyzioterapii a nástup na obor rehabilitační psychosociální péče, pod kterou se skrývala sociální práce, ale KP si představoval fyzickou rehabilitaci. Posledním, byť velmi zajímavým impulzem k sociální práci byla existenční krize KP č. 3, který odešel ze své práce, opustil partnera „*A najednou jsem zjistila, že mám touhu zkusit sociální sféru, i když jsem se toho bála.*“

Obrázek 1: Prvotní impulz k sociální práci

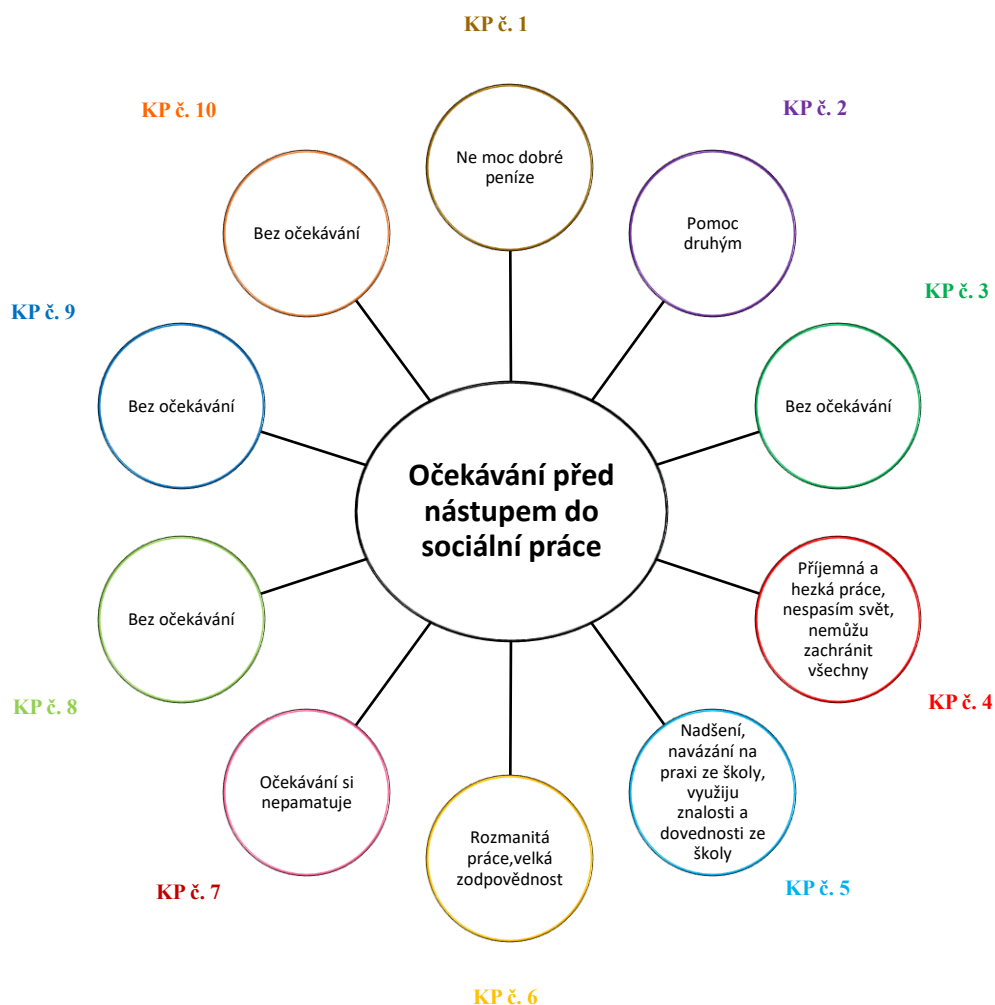


### Očekávání před nástupem do sociální práce

Poté, co byl zjištěn impulz, který dovedl komunikační partnery k sociální práci, se téma rozhovoru zaměřilo na nástup na pozici sociálního pracovníka. Otázka cílila na to, zda měli komunikační partneři nějaká očekávání a popřípadě jaká konkrétní očekávání to byla. V rámci této oblasti se vytvořily dva tábory odpovědí. Jeden tábor tvořili ti, kteří žádná očekávání neměli a druhý tábor ti, kteří něco očekávali a zvládli o tom více říct. Ti, kteří žádná speciální očekávání neměli, tvrdili, že byli na práci připraveni ze školy, měli určitý základ teorie a čekali, co jim práce přinese (KP č. 3, KP č. 8, KP č. 9, KP č. 10). KP č. 7 si na očekávání před nástupem do sociální práce nevzpomněl, protože už to bylo dávno. Zbylí komunikační partneři popsali svá očekávání. KP č. 1 věděl do čeho jde „*Měla jsem zkušenosti s dětmi a s dobrovolnictvím s lidmi s mentálním postižením. Neočekávala jsem*

*dobré peníze. Zároveň jsem si to dopředu vykomunikovala se zaměstnavatelem, takže jsem věděla, jak moje práce bude probíhat.“ KP č. 2 očekával, že někomu pomůže a zároveň si spoustu informací zjistil dopředu „Jak vypadá běžný den, jak se projevuje agresivita klientů, do jakých situací se ten sociální pracovník dostává. Z pohovoru jsem dostala dobrý přehled.“ U KP č. 4 je zajímavé, že naopak měl trochu mylná očekávání ohledně peněz „Šla jsem do toho dost slepě s tím, jak je to finančně nedocenená práce, moc jsem neuvažovala nad budoucností. Moje očekávání bylo takové, že budu dělat něco, v čem jsem dobrá, je to práce, která je hezká a příjemná. Určitě jsem do toho nešla s tím, že spasím svět. Já jsem byla tehdy už docela připravená nesnažit se zachránit všechny.“ KP č. 5 do toho šel s nadšením „Těšila jsem se, že budu pokračovat v praxi a naplním tu zkušenost co jsem z praxí ve škole měla a zároveň budu moct využívat nabitě dovednosti a znalosti.“ KP č. 6 měl rámcovou představu o tom, jak to bude probíhat „Kolegové mě připravili na to, že to je rozmanitá práce a že člověk má vlastně velkou zodpovědnost, když udělá chybné vyhodnocení situace, tak mohou klienti přijít o nějaké možnosti.“ U těchto komunikačních partnerů, kteří měli nějaká konkrétní očekávání, bylo ještě zjišťováno, zda se jejich očekávání během práce naplnila. Všichni potvrdili, že se ve velké míře jejich očekávání naplnila.*

Obrázek 2: Očekávání před nástupem do sociální práce

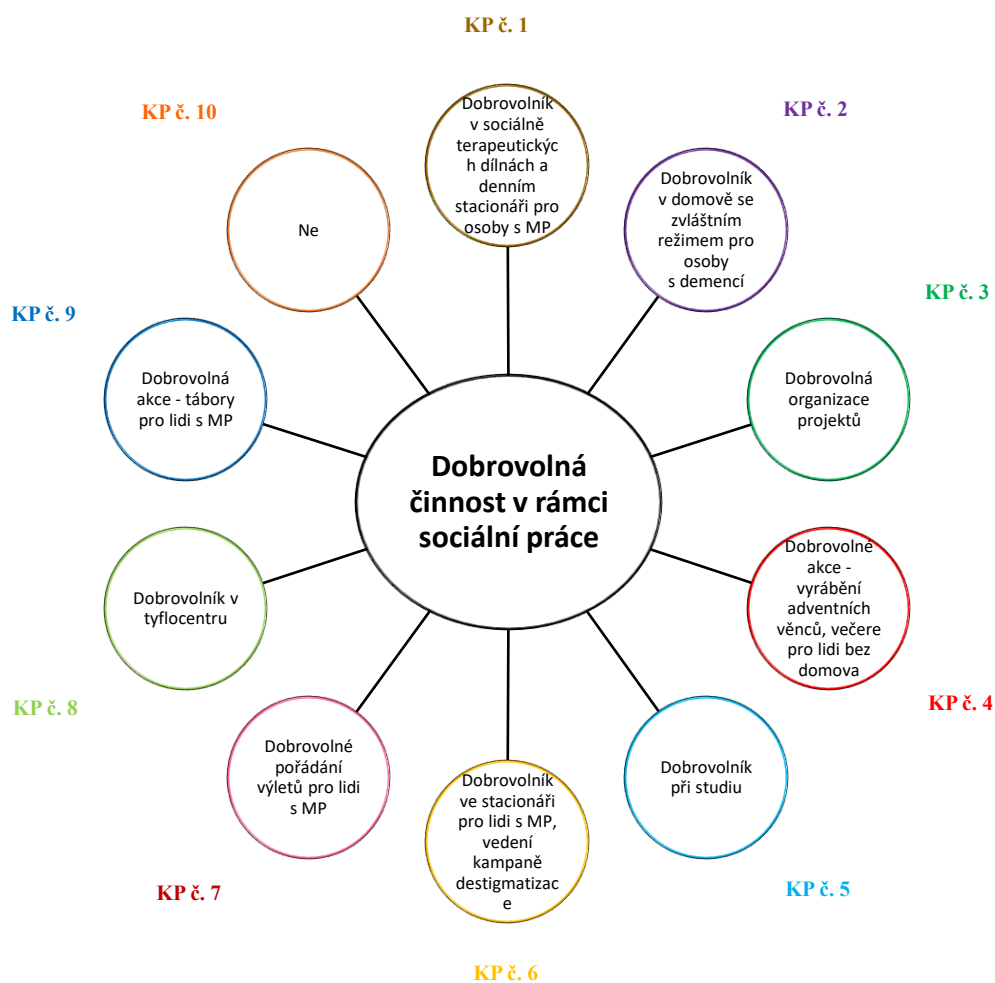


### Dobrovolná činnost v rámci sociální práce

V rámci tématu motivace sociálních pracovníků k práci bylo jedním z faktorů, který by na motivaci mohl mít vliv, určena účast na dobrovolné činnosti. Komunikační partneři byli tázáni, zda se někdy zúčastnili nějaké dobrovolné činnosti, která by byla spojená se sociální prací. Téměř všichni odpověděli, že ano. Ve velké většině se komunikační partneři účastnili dobrovolných činností při studiu, když na tyto aktivity měli dostatek času. Někteří zmínili, že se dobrovolných aktivit zúčastňují i nyní, ale že je to spojené s prací v organizaci, ve které působí. KP č. 1 dělal dobrovolníka v sociálně terapeutických dílnách a v denním stacionáři pro lidi s mentálním postižením. KP č. 2 byl dobrovolníkem v domově se zvláštním režimem pro osoby s demencí. KP č. 3 celoživotně dobrovolnictví organizuje a dozoruje. „Založila jsem projekt pro studenty středních škol, kteří docházeli do DOZP

za klienty. Společně jsme jezdili na výlety. Sama se taky účastním různých dobrovolnických aktivit, když je to zapotřebí.“ KP č. 4 se zúčastňoval dobrovolnických akcí, kde se vyráběly a prodávaly adventní věnce a poté se posílaly peníze na dobrou věc. A také pomáhal při akci přípravy štedrovečerní večeře pro lidi bez domova. KP č. 5 se zúčastňoval různých dobrovolnických akcí při studiu. KP č. 6 dělal dobrovolníka ve stacionáři pro lidi s mentálním postižením. „Pak jsem jako dobrovolník dělala kampaň destigmatizace duševního onemocnění, podporovala jsem lidi se schizofrenií, dělala jsem na lince psychopomoci, kam volali lidi, kteří potřebovala poradit s někým s psychiatrickou diagnózou.“ KP č. 7 dobrovolně pořádal výlety pro lidi s postižením. KP č. 8 působil jako dobrovolník v tyflocentru, kam docházel na různé doprovody klientů. KP č. 9 se zúčastňoval táborů pro lidi s mentálním postižením a velikonočního tvoření. KP č. 10 se dobrovolně činnosti spojené se sociální prací nezúčastnil.

Obrázek 3: Dobrovolná činnost v rámci sociální práce

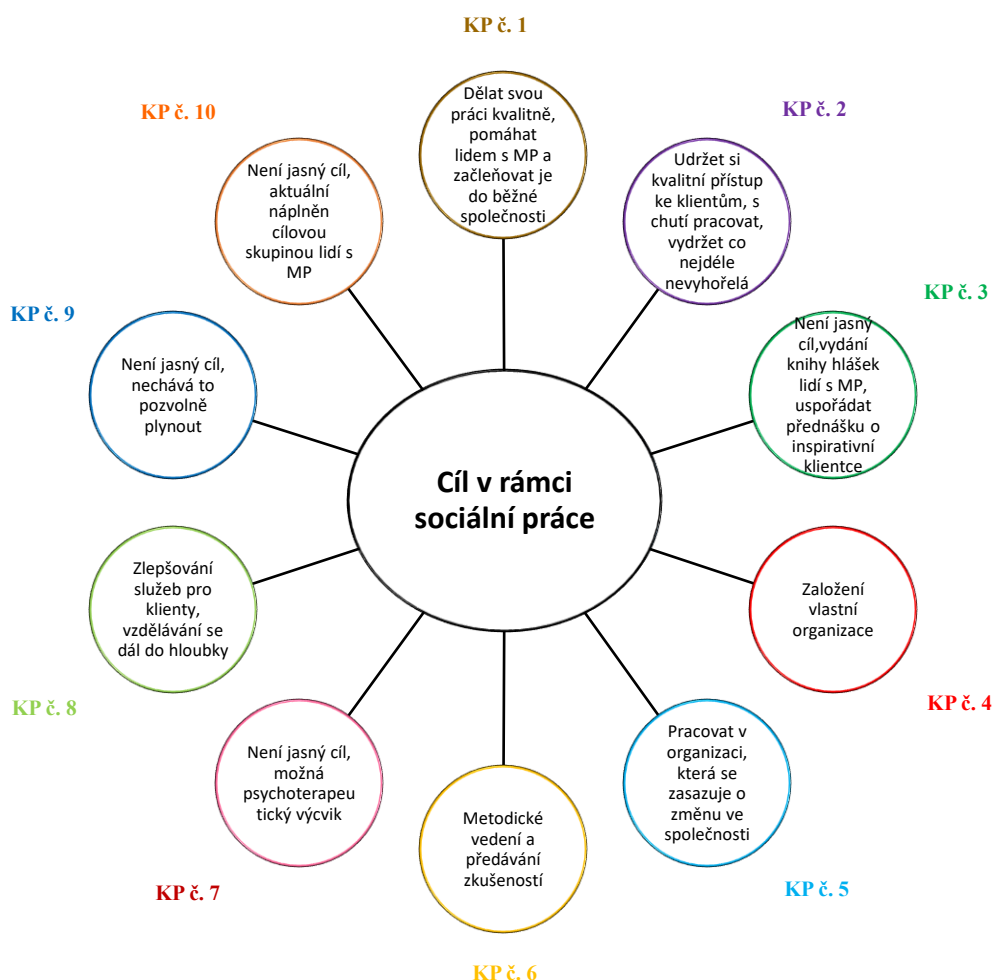


## Cíl v sociální práci

Pro zjištění určité perspektivy a toho, co sociální pracovníky motivuje pracovat a nadále zůstat v sociální práci, byla položena otázka na cíl v rámci sociální práce. Otázka zněla, zda mají komunikační partneři nějaký cíl v rámci sociální práce, kterého by chtěli dosáhnout. Pomocnou otázkou pak ještě bylo, jestli svojí práci někam směřují, nebo je práce naplňuje tady a teď a neřeší konkrétní cíl. U této otázky se vytvořilo široké spektrum odpovědí. U některých však panovala shoda v tom, že úplně jasný a konkrétní cíl nemají a spíše práci prožívají v přítomnosti. KP č. 1 zmínil, že jeho cílem je dělat svou práci kvalitně a snažit se co nejvíce pomáhat lidem s MP nalézat práci u klasických zaměstnavatelů, a tím je začleňovat do běžné společnosti. KP č. 2 mluvil o tom, že je pro něj cílem udržet si kvalitní přístup ke klientům a k práci a zároveň vydržet co nejdéle nevyhořelý. KP č. 3 neměl úplně jasný cíl, práce ho bavila. Každopádně měl v hlavě, že by jednou chtěl vydat knihu zapsaných zážitků o klientech. *„Hrozně ráda bych ještě udělala přednášku o denících naší klientky s downovým syndromem, která si psala neuvěřitelný příběh. To jsou takové moje malé kroky, co bych ještě chtěla, ale velký cíl nemám.“* Pro KP č. 4 byl důležitý každý člověk, kterému může pomoci a zároveň by jednou chtěl založit vlastní organizaci, *„Protože tady kde bydlím, si myslím, že nám tu chybí jedna sociální služba, která by pracovala s rodinami v krizi.“* KP č. 5 zdůraznil, že ho aktuální práce naplňuje. *„Taková moje vize je možná věnovat se více poradenství anebo být v nějaké organizaci, která se zasazuje o nějakou změnu ve společnosti třeba.“* Pro KP č. 6 byla důležitá práce tady a teď, ale přiznal, že trochu směřuje k metodickému vedení a předávání zkušeností dalším pracovníkům. KP č. 7 prošel v rámci organizace mnoha pozicemi a už se nemá kam posunout, ale přemýšlí o psychoterapeutickém výcviku. *„Hodně poslední dobou přemýšlím, že bych si chtěl udělat psychoterapeutický výcvik, ještě nevím, za jakých okolností, je to vlastně 5 let studia, ale tenhle směr mě teď trochu láká.“* KP č. 8 měl cíle spojené s organizací, kde pracuje. *„Mým cílem je hledat různé cesty růstu té služby, jak být konkurenceschopný. Byla bych ráda, kdyby se nám podařilo odbourat nějaké ústavní prvky, aby se ten život lidí s postižením co nejvíce přiblížil k tomu běžnému životu.“* KP č. 8 dále zmínil, že co se týče jeho osobních cílů, tak se chce vzdělávat dále v oboru více do hloubky. KP č. 9 neměl jasně daný cíl, tvrdil, že zatím sbírá zkušenosti a nechává práci plynout. KP č. 10 zmínil, že ho práce naplňuje tady a teď a nikam nesměruje, v rámci své dlouholeté praxe prošel mnoha službami s různými cílovými skupinami. *„Furt jsem hledala to naplňování, až jsem našla cílovou skupinu lidí s mentálním postižením a ten sociální pracovník v DOZP mi vyhovuje a je to pro mě asi ten poslední bod, který jsem na své cestě hledala, v rámci toho naplnění sociální práce.“*



Obrázek 4: Cíl v rámci sociální práce

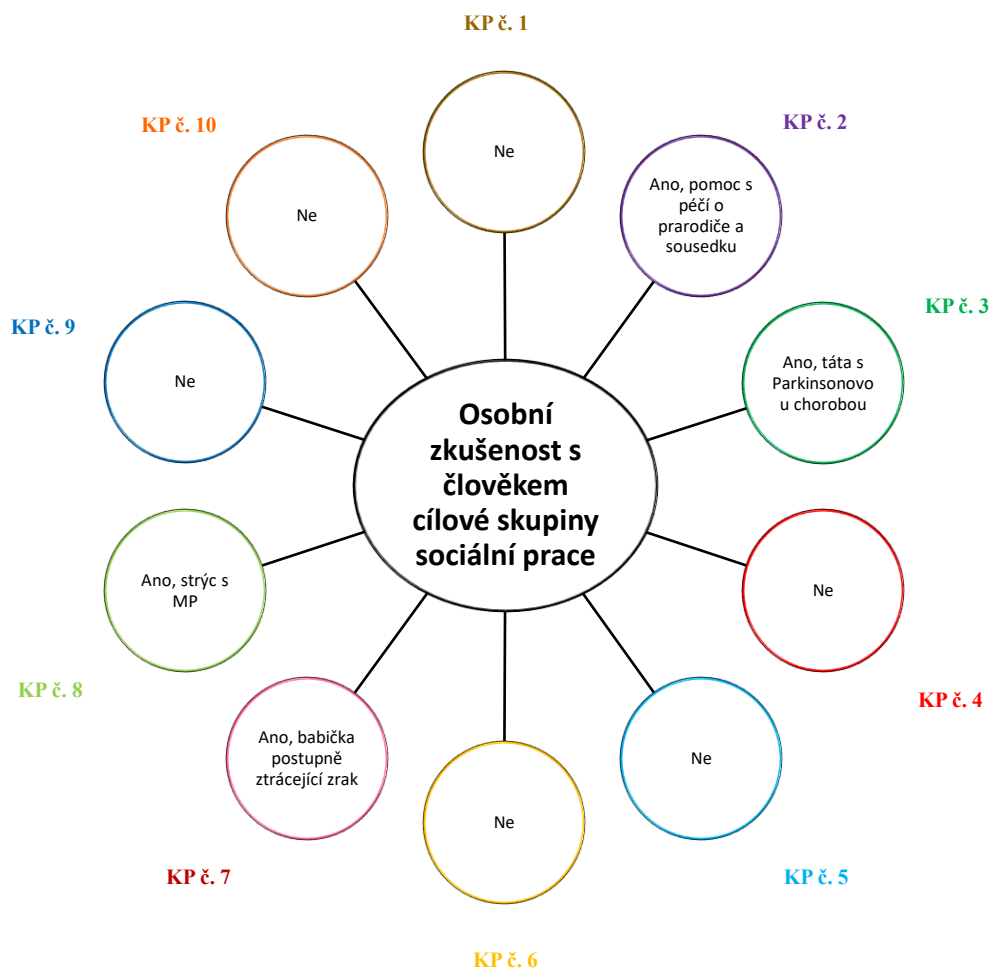


### Osobní zkušenosti s člověkem cílové skupiny sociální práce

Další zjišťovanou oblastí, která by mohla mít vliv na motivaci komunikačních partnerů k sociální práci, byla osobní zkušenost s člověkem cílové skupiny sociální práce. Otázka byla položena tak, jestli komunikační partneři mají či měli někoho v osobním životě, kdo by potřeboval či využíval služeb sociální práce. A pokud ano, tak jestli tato zkušenost ovlivnila jejich vztah k sociální práci. U této oblasti bylo zjištěno, že většina komunikačních partnerů neměla žádnou osobní zkušenost s člověkem cílové skupiny sociální práce (KP č. 1, KP č. 4, KP č. 5, KP č. 6, KP č. 9, KP č. 10). KP č. 2 zmínil, že trochu zkušenost má „*Oba dva rodiče se starali o svoje rodiče, takže tam jsem třeba pomáhala s péčí. A když jsem byla mladší, tak jsme se starali o naši starou sousedku, kde jsem také pomáhala.*“ KP č. 3 uvedl, že má zkušenost, která ho dost ovlivnila ve vztahu k sociální práci. Byla to osobní zkušenost s vlastním tátou, který měl Parkinsonovu chorobu a o nějž se starala máma, která ale péči nezvládala a ani si nenechala pomoci, a tím tyranizovala celou rodinu. „*Já jsem tehdy*

*z domova odešla, protože jsem nesnesla ten způsob chování mámy. Zároveň jsem ale měla těžký pocit viny vůči tomu tátovi, kterého jsem měla strašně ráda, ale nevydržela jsem tu atmosféru v té domácnosti. Tahle moje silná osobní zkušenost mě ovlivnila v tom, že jsem si uvědomila, že je sociální práce hrozně důležitá, že mě to zajímá a přijde mi to smysluplné. Mám pocit, že to u mě byl jeden z důvodů, proč jsem přešla z knihovnictví do sociálních služeb, byl to trochu pocit viny, potřebovala jsem si něco odpracovat.“* KP č. 7 mluvil o tom, že jeho babička postupně ztrácela zrak, až byla posledních pár let svého života nevidomá. Nejdříve se o ní starali táta se strýcem a poté již byla umístěna v zařízení „*Možná mě to trochu ovlivnilo.*“ KP č. 8 měl také osobní zkušenost z rodiny, a to strýce s mentálním postižením. „*Už od dětství jsem tedy věděla, že ne všichni lidi jsou zdraví a mají třeba nějaký handicap. K pomoci druhým jsem byla vedena už od dětství.*“

Obrázek 5: Osobní zkušenost s člověkem cílové skupiny sociální práce

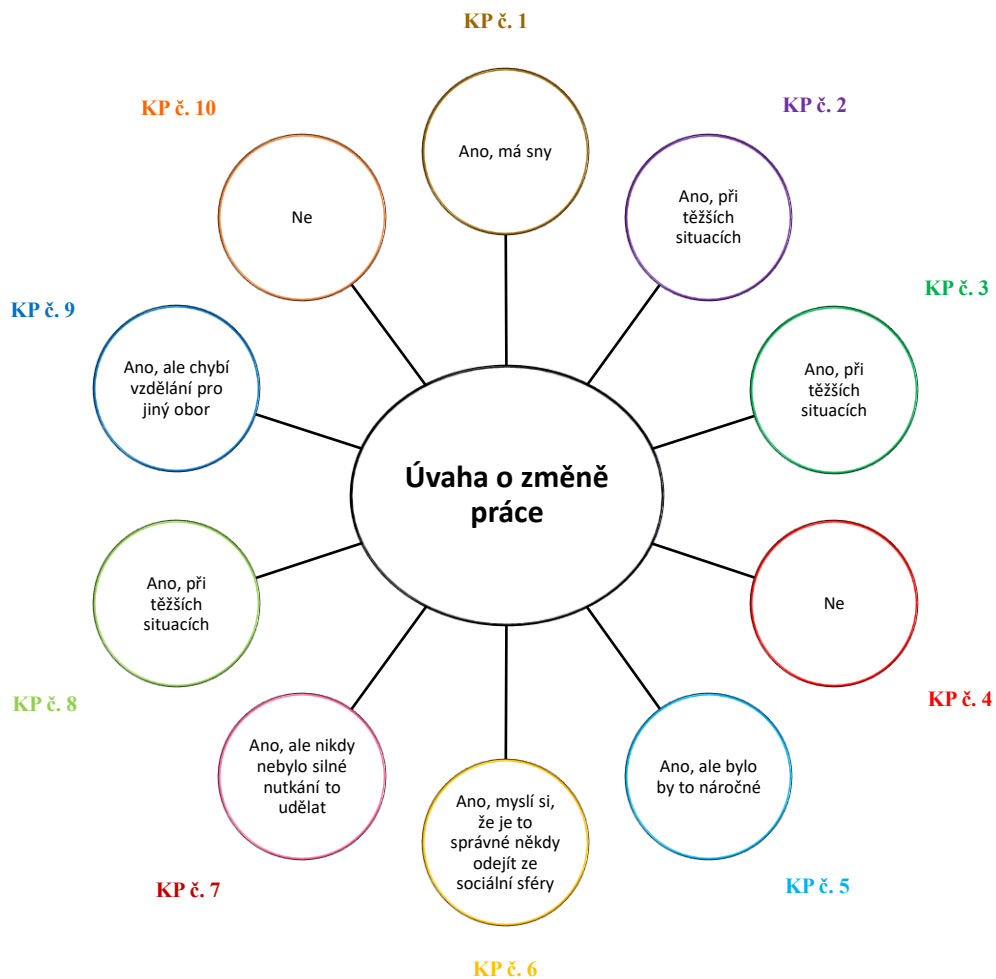


## Úvaha o změně práce

Otázka na úvahu o změně práce cílila na zjištění, zda komunikační partneři o změně práce vůbec někdy přemýšleli, co je k tomu vedlo a proč změnu neudělali. Téměř všichni komunikační partneři potvrdili, že někdy o změně práce uvažovali a nejčastěji to probíhalo v určitých těžkých a náročných chvílích. KP č. 1 uvažoval o splnění svého snu mít vlastní kavárnu nebo speciálně-pedagogickou praxi, ale práci nezměnil, protože se to nehodilo z osobních důvodů, financí a plánovaného rodičovství. KP č. 2 zmínil, že uvažoval, *„Když byly v práci nějaké konflikty kvůli kolektivu nebo tak. Nikdy jsem neuvažovala nad změnou práce kvůli klientům, to určitě ne.“* Zároveň zmínil, že i kvůli finančním důvodům uvažoval o změně, ale zjistil, že jinde v rámci sociálních služeb by to nebylo lepší. Nyní si ale začal dodělávat vzdělání speciální pedagogiky, což může do budoucna přinést nějakou změnu. KP č. 3 se svěřil se svými krizemi, kdy uvažoval o změně práce *„Už mi to lezlo na nervy, byla jsem přetížena. Naskočily mi i úzkostný paniky, a to byly chvíle, kdy jsem zvažovala, jestli z toho nemám úplně odejít, že už jsem to fakt přepálila.“* Došlo mu ale, že potřebuje více odpočívat a že v té práci je tolik let a stále to má určitý smysl. KP č. 4 stejně jako KP č. 10 o změně zatím neuvažovali, protože jsou na daném místě spokojeni. KP č. 5 potvrdil, že ho změna napadla. Uvědomil si, že má více cílových skupin, se kterými by ho práce bavila. Zároveň zmínil, že by ho lákala logopedie, ale pro tu by bylo potřeba si dodělat vzdělání a bylo by to náročné. KP č. 6 zmínil, že někdy přemýšlí, zda by se neměl vrátit k psychologii, kterou má také vystudovanou, anebo jít úplně někam jinam *„Protože to opotřebování psychicky náročné práce na sobě člověk vnímá. Přijde mi správné s nějakým odstupem a uplynutím doby odejít do jiné sféry, je to skvělý způsob, jak se o sebe postarat a nevyhořet.“* KP č. 7 také potvrdil, že ho změna občas napadla, ale že nikdy neměl nějaké silné nutkání, kam jinam jít. *„Občas jsem přemýšlel nad tím, že by se mi líbilo mít nějakou vlastní kavárnu s knížkami, kulturními akcemi třeba propojenou s nějakým projektem – pro lidi s mentálním postižením. Někdy mě napadlo, že by mě bavilo rozjet nějaký start-up. Nikdy tyhle myšlenky ale nebyly dostatečně silné, že bych do nich šel. Vlastně se furt cítím dobře v pomáhající profesi.“* KP č. 8 také změna napadla, když se cítil nedoceněný *„Jsou někdy dny, je to náročné. Občas je to trochu frustrace a bezmoc, protože bychom třeba chtěli něco zlepšit, ale nemáme finance. V práci zůstávám, protože jí mám ráda, vystudovala jsem to a rozhodla jsem se pro to, tak se toho snažím držet.“* KP č. 9 potvrdil, že dokonce nedávno práci změnil *„Když jsem se rozhodoval, kam bych šel, tak jsem přemýšlel i o jiném oboru a rozhlížel jsem se okolo i po jiných příležitostech. Většinou je ale potřeba mít nějaké jiné vzdělání nebo zkušenosti, což já nemám.“* Nastoupil tedy pracovně do jiné sociální služby. KP č. 10

o změně v rámci aktuální práce neuvažoval, protože prošel několika pozicemi s jinými cílovými skupinami a zjistil, že aktuální práce s lidmi s mentálním postižením ho naplňuje.

Obrázek 6: Úvaha o změně práce



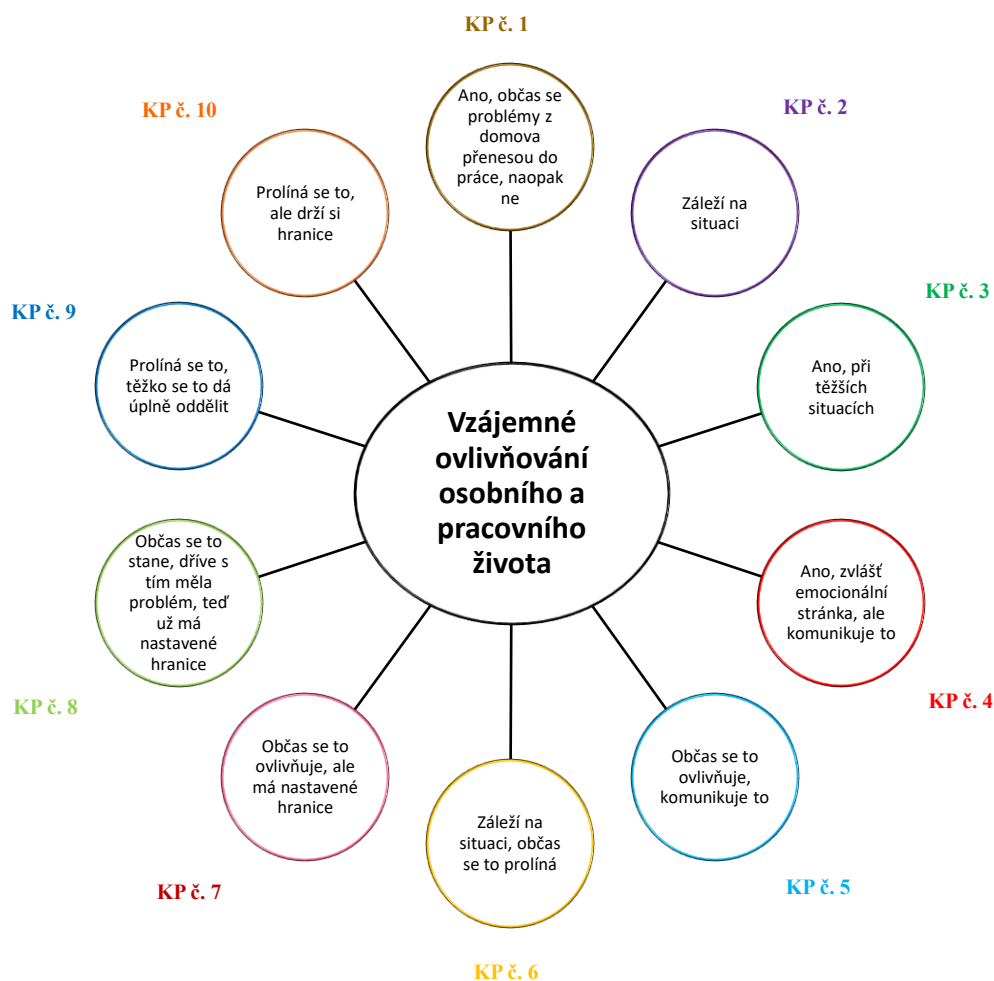
## 7.2 Zobrazení oblastí DVO2

### Vzájemné ovlivňování osobního a pracovního života

Další podstatnou oblastí z hlediska vztahu a motivace k práci bylo vybráno vzájemné ovlivňování osobního a pracovního života. Otázka zněla, zda si komunikační partneři myslí, že je v práci ovlivňují záležitosti z osobního života, a naopak zda si myslí, že je v osobním životě ovlivňuje práce. Všichni se shodli na tom, že v nějakých obtížnějších situacích se témata z osobního a pracovního života prolínají a mohou se ovlivňovat. Bylo zjištěno, že někdo si umí lépe vytvořit hranice a někomu se to naopak více prolíná. KP č. 1 potvrdil, že se mu osobní věci občas přenáší do práce, ale ty pracovní dokáže doma dobře vypnout.

„Například jsem dělala autoškolu, byla jsem z ní vystresovaná a v práci jsem pak dokázala dvě hodiny sedět a koukat do blba, jak jsem z toho byla vyčerpaná. Když jsem ale v přímém kontaktu s klienty, tak na to není čas a ti mě naopak odreagují, jsou zlepšovači nálady.“ KP č. 2 zmínil, že záleží na situaci, co se zrovna děje, ale snaží se zachovávat si hranice. „Snažím se být profesionál a netahat si osobní život do práce, a naopak netahat práci do osobního života. Myslím si, že je docela důležité si ty hranice zachovávat, ale někdy je to náročné.“ KP č. 3 také mluvil o situačním faktoru. „Myslím, že úplně nejde zavřít dveře a nenechat se ovlivnit svými věci z osobního života a změnit svůj stav emoční, který máte. Existují ale způsoby, jak si nechat pomoci. V tuhle chvíli nastupují kolegové, kteří vidí, že je toho na mě moc a převezmou třeba tu práci za mě.“ Zároveň zmínil, že aby nemyslel doma na práci, tak mu pomáhá odreagování formou focení a pobytu v přírodě. KP č. 4 přiznal, že se nechává ovlivňovat emocemi, a proto se mu osobní život občas přenesl do pracovního. „Naučila jsem se to rovnou komunikovat, co se mi děje prostě kolegům a klientům řeknu, že se omlouvám, dneska se cítím takhle a takhle, půjde to na mě vidět.“ Zároveň i doma komunikuje to, jak se cítí, ale nemá potřebu práci doma řešit. O komunikaci toho, co se děje mluvil i KP č. 5, který dále zmínil, že si hlídá, aby o sebe dobře pečoval. „Občas se to stane, párkrát do roka, že jsem třeba v práci více roztržitá, nebo jsem unavenější. Ale dávám si na to pozor.“ KP č. 6 potvrdil, že záleží na období, občas se to daří a občas se pracovní a osobní život prostě prolíná. „Myslím si, že se dokážu nezabývat se věcmi z práce, poté co odejdu z práce. Víím, že se mi stává, když je nějaká složitá situace klienta nebo v práci, tak se třeba ráno vzbudím dřív a přemýšlím nad tím. Když je něčeho moc, tak to na mě je poznat.“ KP č. 7 zmínil, že má v práci velkou soustředěnost a zodpovědnost, takže se nenechává moc ovlivňovat a zároveň vnímá oddělení pracovního a osobního života jako dobrou formu psychohygieny. „Někdy se samozřejmě děje to, že mi v hlavě běží nějaké myšlenky týkající se práce a někdy si to třeba zaznamenám. Jinak se umím od práce oprostít a nemyslet na práci o dovolené a o víkendech.“ KP č. 8 přiznal, že dříve měl s nastavením hranic pracovního a osobního života problém, když třeba na dovolené myslel na práci. „Musela jsem se naučit to odfiltrovat a ty hranice si nastavit. Snažím se v práci řešit práci a když jsem doma, tak práci neřešit a vypínat.“ Potvrdil, že se to v krizovějších situacích občas prolíná, ale že se to nestává moc často. KP č. 9 sdělil, že se pracovní a osobní život dá těžko oddělit, protože se to prolíná. Doma se mu ale daří nad prací nepřemýšlet. KP č. 10 zmínil, že mu občas někdo volá mimo pracovní dobu, ale jinak si drží hranice a nemá v tomto ohledu problémy.

Obrázek 7: Vzájemné ovlivňování osobního a pracovního života

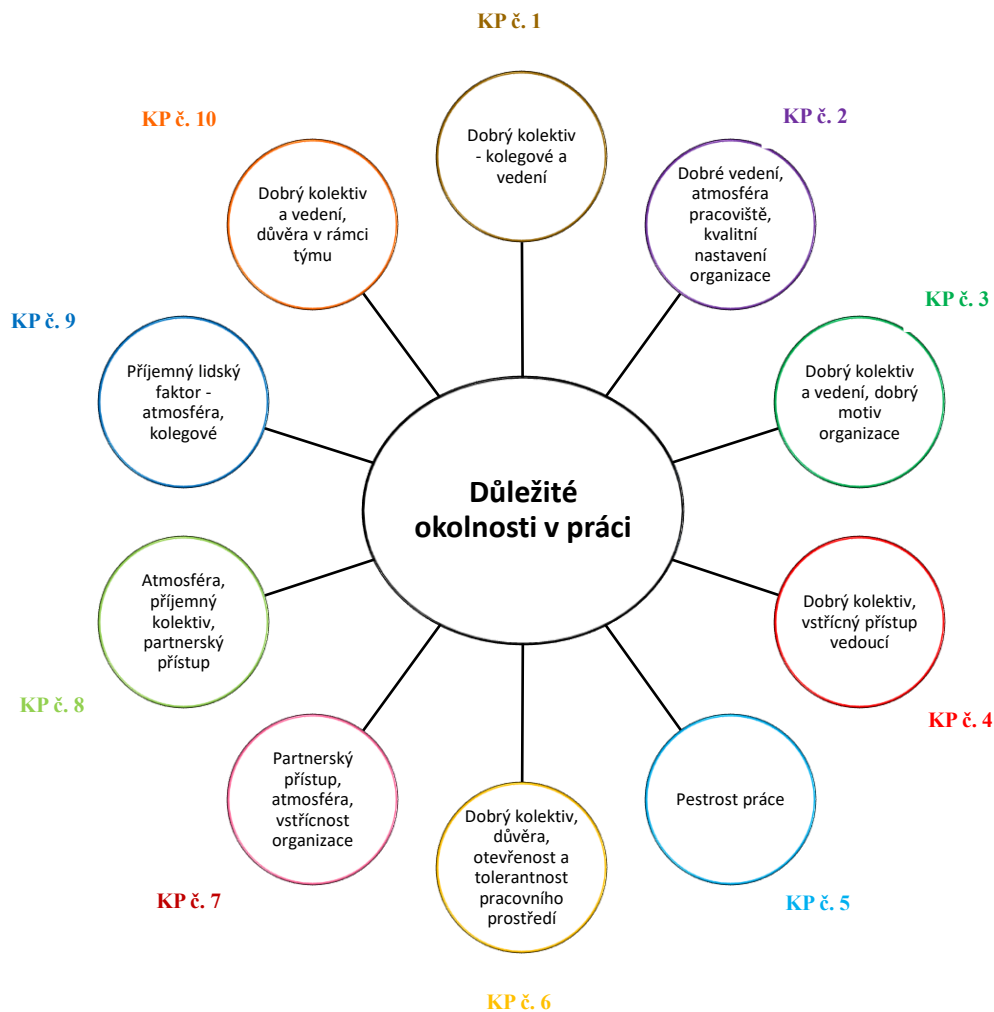


### Důležité okolnosti v práci

V rámci této oblasti bylo zjišťováno, co je pro komunikační partnery v práci důležité. Pomocná otázka se navíc doptávala na to, co komunikační partnery v práci drží a za co jsou rádi, že to tak v práci je. V této oblasti většina zmínila důležitost dobrého kolektivu, atmosféry, a vedení. Někteří navíc dodali ještě další subjektivní důležitosti. KP č. 1 popsal důležitost dobrého kolektivu a vedení, které dává možnost realizovat nápady pracovníků. KP č. 2 zdůraznil celkovou atmosféru pracoviště a dobré vedení, které je hodně zaměřené na klienty. KP č. 3 dodal k dobrému kolektivu a vedení ještě princip partnerství a zároveň vysvětlil více proč. „Pro mě hrozně důležitý vědět, že ta motivace je dobrá, že organizace jde dobrým směrem a můžu vedení důvěřovat. Věřím, že tohle jsou lidi, kteří našim klientům neublíží, a to je pro mě zásadní. Nepracovala bych v organizaci, kde bych si tím nebyla jistá.“ Stejně jako předchozí partneři zmínil i KP č. 4 dobrý kolektiv a vedení. „Hodně

*si vážím kolegů, kteří mají zkušenosti a jsou ochotní se podělit. Krom kolegů si dost vážím vstřícného přístupu vedoucího. Moje vedoucí je všemu otevřená a je ráda, když se ptám, všechno popisuje, vysvětluje.“* KP č. 5 naopak mluvil o důležitosti pestrosti práce, kterou má rozdělenou na přímý kontakt s klientem a administrativně právní činnost. *„Tahle vyváženost mi vyhovuje, je to takové odlehčení, že když mám jednoho hodně, tak se můžu těšit na to druhé, že bude změna.“* KP č. 6 zmínil dobrý kolektiv ve smyslu, že se může s kolegy bavit nejen o práci, ale i se spolu můžou zasmát. *„Je pro mě důležité mít důvěru v kolegy, že jsme na jedné lodi a že jsme mezi sebou otevření a tolerantní. Já si nedovedu představit být v kolektivu, kde se někdo vymezuje vůči někomu.“* KP č. 7 zdůraznil, že je pro něj kromě atmosféry a klima ještě dost důležitý přístup organizace – přístup zaměřený na člověka. *„To je něco, co mě hodně drží u nás v organizaci, protože tenhle přístup mám v osobním životě dost stejně a úplně se mi to spojilo, že myslím v práci i osobním životě stejně.“* Dále ještě dodal důležitost poslání organizace – oboustranná inkluze, kdy dávají příležitosti lidem s MP, ale zároveň i společnosti se od těchto lidí učit. KP č. 8 zmínil atmosféru, dobré vedení a důležitost nejbližších kolegů, kteří jsou stejně naladěni a cítí se mezi nimi dobře. KP č. 9 potvrdil, tak jako předchozí komunikační partneři, důležitost kolektivu a atmosféry, která vyvažuje finanční podhodnocenost této práce. *„Zatím jsem měl na kolektiv vždycky štěstí, díky tomu i v práci jsem, ta celková atmosféra dělá hodně. Přece jenom finančně to úplně dobré není, tak aspoň ten lidský faktor je fajn.“* KP č. 10 popsal dobrý kolektiv a zdůraznil důvěru v týmu. *„Je super, že se v rámci kolektivu na sebe můžeme spolehnout, můžeme přijít s čímkoliv a hledáme společné řešení, to je pro mě hodně důležité.“*

Obrázek 8: Důležité okolnosti v práci



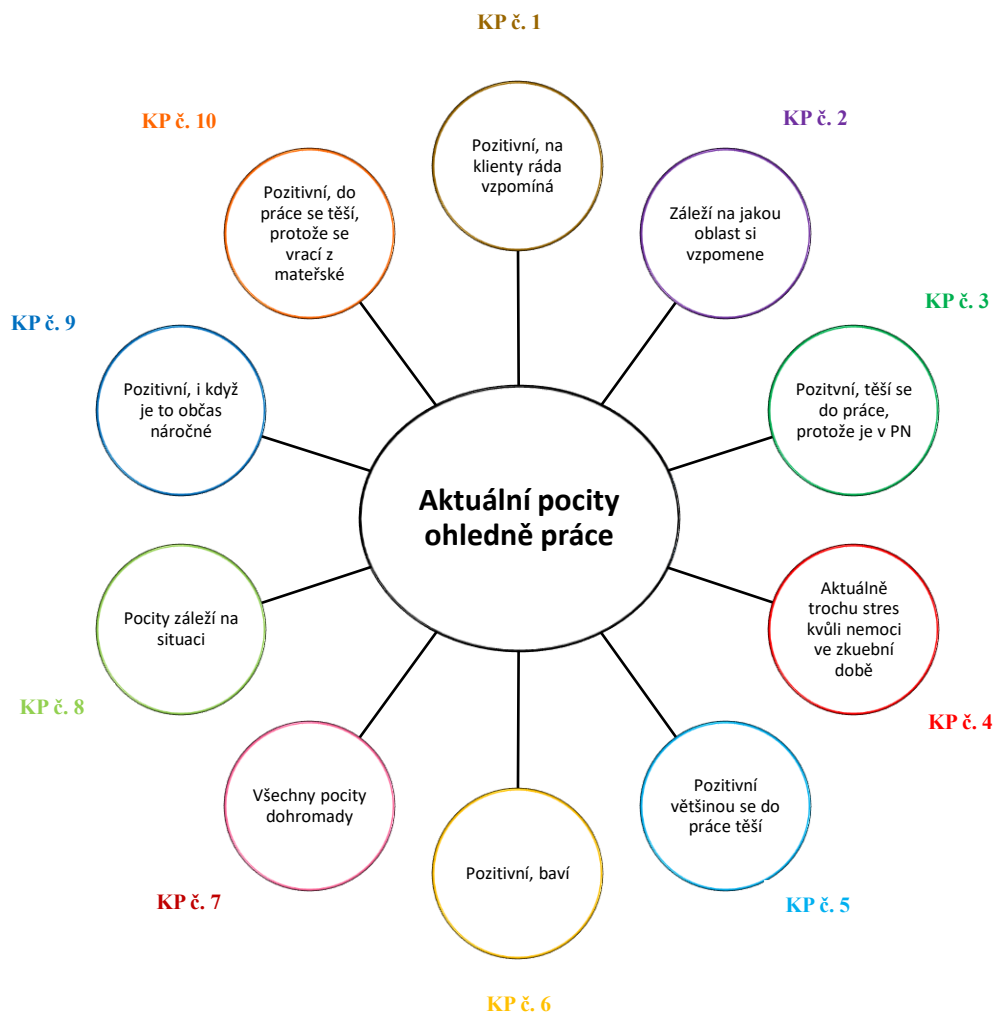
### Aktuální pocity ohledně práce

Oblast aktuálních emocí ohledně práce mířila na zjištění bezprostředního vztahu komunikačních partnerů k práci. Komunikační partneři byli požádáni, ať si vzpomenou na práci a zkusí říct, jaké pocity v nich tato myšlenka vyvolává. Ve většině případů komunikační partneři odpovídali, že na práce vzpomínají s pozitivními pocity, i když je to třeba někdy náročné. KP č. 1 sdělil, že vnímá pozitivní pocity ohledně práce a na klienty vzpomíná rád. KP č. 2 zdůraznil, že záleží, na jakou oblast práce si vzpomene, ale že klienti v něm vyvolávají pozitivní emoce. KP č. 3 řekl, že se do práce těší, protože je aktuálně v pracovní neschopnosti, takže pocity jsou pozitivní. KP č. 4 přiznal, že je trochu ve stresu, protože je nemocný ve zkušební době, ale jinak se do práce těší. KP č. 5 sdělil, že vnímá pozitivní pocity a obecně se většinou do práce těší, pokud ho zrovna nečeká nějaký složitý případ. KP



č. 6 také potvrdil pozitivní pocity. „Vztah k práci jsem si vždycky uvědomila, když mi někdo z okolí říkal, že to je strašně těžká práce, co dělám. V tu chvíli mi vždycky dojde, že to, co mě baví a nepovažuji za náročné, je ta samotná práce s cílovkou.“ KP č. 7 popsal, že v něj myšlenka na práci vyvolává všechny možné pocity. „Myslím si, že je to všechno dohromady, v některých věcech jsou to pocity pozitivní, v něčem neutrální a v něčem i negativní.“ KP č. 8 zmínil pozitivní pocity, i když přiznává, že občas je to náročné. KP č. 9 sdělil, že má práci rád, těší se do ní, ale že také záleží na období. KP č. 10 zmínil, že aktuálně v něj práce vyvolává pozitivní pocity. „Po třech letech na mateřské jsem se hodně těšila, že vypadnu z toho stereotypu, že budu mezi lidmi a komunikovat.“

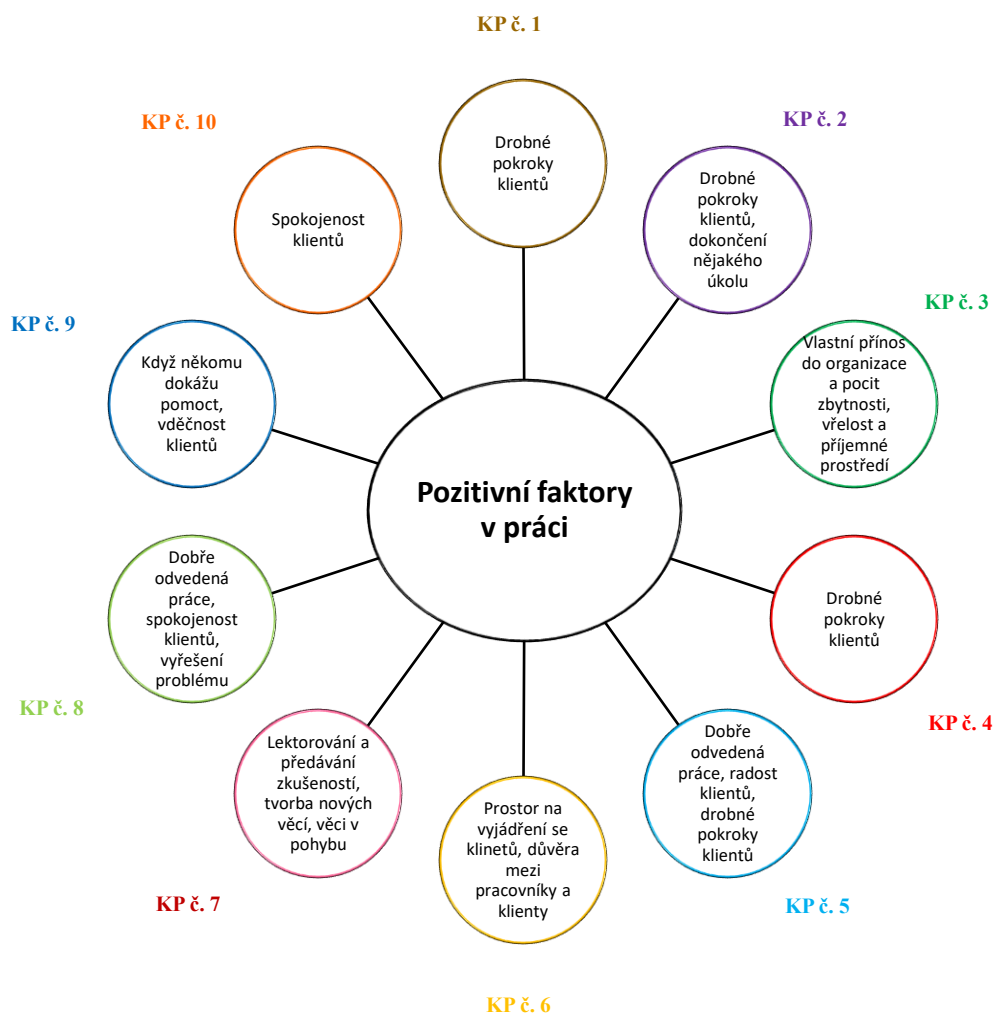
Obrázek 9: Aktuální pocity ohledně práce



## Pozitivní faktory v práci

Pro zjištění pozitivních faktorů v práci byla komunikačním partnerům položena otázka, co jim v práci dělá radost. U většiny panovala shoda v tom, že jim dělá radost něco ohledně klientů. Ať už to byla radost a spokojenost klientů, kterou zmiňoval KP č. 5 a KP č. 9, či drobné pokroky klientů, o kterých mluvil KP č. 1 a téměř všichni komunikační partneři. KP č. 3 uvedl zajímavou myšlenku ohledně vlastní osoby v organizaci: „*Dělá mi radost, že to tam dobře funguje i beze mne, že tam něco přináším, ale zároveň vidím, že tam nejsem nezbytná. Je to obrovská svoboda.*“ Dále také mluvil o tom, že ho těší vřelost a atmosféra prostředí, kterou spolu s klienty vytvořili. Konkrétně mu dělá radost, že klienti mají prostředí, kde se cítí dobře a můžou být sami sebou. KP č. 2, KP č. 5 a KP č. 8 uvedli, že jim dělá radost dobře odvedená práce, tedy to, když se něco v práci povede, buď že se něco zařídí pro klienta, nebo že se vyřeší nějaký problém. Další zajímavou pozitivní věc zmínil KP č. 6, kterému dělá radost, „*Vidět člověka s mentálním postižením, když má prostor se vyjádřit, že někdo věří v jeho kompetence a v to, že dokáže na něco přijít sám. Radost je ta důvěra, kterou cítím od toho člověka, že se využívá ten jeho potenciál, který má a že je manažerem svého života.*“ KP č. 7 zmínil, že mu dělá radost lektorování, metodické vedení nových pracovníků a konkrétně „*Mluvení o tom, o čem ta práce je, vysvětlovat, jít víc do hloubky, ve vzájemné důvěře otevřít toho druhého člověka.*“ Zároveň mu dělá radost tvoření nových věcí, řešení podpory klientů, plánování a celkově pohyb věcí kupředu. KP č. 9 uvedl, že mu dělá radost ta samotná pomoc někomu druhému a když mu druhý poděkuje. KP č. 10 řekl, že mu dělá radost spokojenost klientů. „*Je hrozně příjemné vidět, že jsou tu klienti spokojeni a když třeba i mají možnost být doma, tak chtějí radši zůstat v našem zařízení.*“

Obrázek 10: Pozitivní faktory v práci

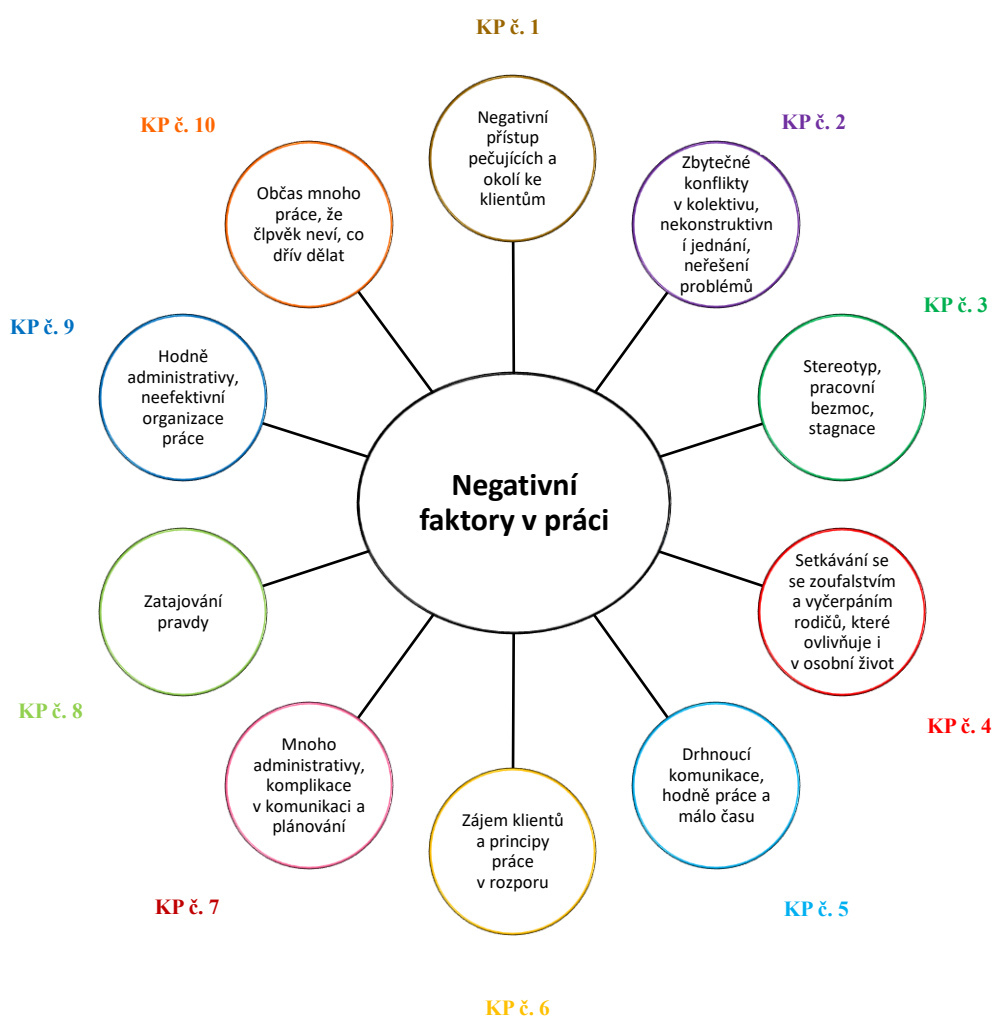


### Negativní faktory v práci

Poté, co byli zjištěny pozitivní faktory v práci, bylo potřeba zjistit i ty negativní, abychom měli ucelený obraz pocitů z práce. Otázka byla formulována tak, že se ptala, zda je naopak něco, co komunikačním partnerům v práci radost nedělá a jestli existuje nějaký faktor, který je stresuje, nebo jim třeba v práci vadí. I v rámci této oblasti bylo nalezeno několik společných faktorů u více komunikačních partnerů, ale už se nejednalo o tak velkou shodu jako u pozitivních faktorů. Spíše se zde promítlo to, že každého komunikačního partnera může trápit něco jiného a vždy záleží na jeho dispozicích a vlivu okolí. KP č. 1 zmínil, že mu nedělají radost negativní reakce okolí „*Ten přístup pečujících a ostatních, co jsou okolo lidí s mentálním postižením. Že je podceňují, že to nezvládnou, že nikdy pracovat nebudou a podobné řeči, no a teď třeba pracují.*“ KP č. 2 mluvil o zbytečných konfliktech,

a nekonstruktivním jednání při řešení problémů „*Mám totiž pocit, že se některé problémy u nás neřeší, ale že se tak krouží kolem nich, takové mluvení o ničem, a to fakt nemám ráda, nikam to nevede*“. Problémy a konflikty v rámci týmu zmínil i KP č. 5, kterému vadí, když drhne komunikace a KP č. 8 navíc přidal, že mu vadí, když se zatajuje pravda a neřeknou se věci na rovinu „*Nemám ráda to nepředávání informací, když někdo záměrně neřekne všechno, nebo ho to nezajímá.*“. Další zmíněnou negativní věcí byl stereotyp v práci, kdy je těžké se s klientem někam posunout, což může působit frustračně. O této problematice mluvil KP č. 3 „*Někdy mě stresuje ta bezmoc, že klient nic nechce dělat, je bloklý, rodina ho infantilizuje. Ten člověk by vlastně mohl, ale vlastně nemůže. Takový zásek, že s klienty nemůžete nic dělat, není to ve vaší moci, tak to mi radost nedělá.*“ Dalším velmi závažným negativním faktorem, která byla zjištěna, bylo zoufalství ze situací v práci, které může být spojeno s každou cílovou skupinou SP, protože se mnohdy pracuje s těžkými situacemi. Toto zoufalství zmínil KP č. 4 „*Zjistila jsem, že na mě doléhá to, jak vypadají rodiče dětí s nějakým postižením. Kolikrát přijdou rodiče, mají kruhy pod očima, jsou úplně vyčerpaní, a to je těžké. Jak pozoruju to zoufalství těch rodičů, tak mě to přivádí na myšlenky, jestli vůbec chci být rodičem.*“ Tento vliv může mít velmi negativní dopad, což si KP č. 4 uvědomoval, protože zmínil, že toto téma řeší v rámci supervizí a s vedoucí. Negativním faktorem, který byl zmiňována vícekrát, bylo příliš mnoho práce a málo času a také přemíra administrativy. O těchto věcech mluvili KP č. 5 „*Vadí mi, když je hodně práce a málo času.*“ KP č. 7 „*Vždycky si říkám, že bych místo té administrativy mohl dělat nějakou jinou smysluplnější práci, zároveň jsem si ale vědom toho, že to je potřeba.*“, KP č. 9 „*Vadí mi velký papírování, když je toho moc, tak to není příjemný. Občas mám pocit, že by to šlo udělat jednodušeji a rychleji.*“ KP č. 10 tvrdil, že ho nic závažného negativního nenapadá, ale občas že je to náročné, když je práce hodně „*Občas člověk neví, co dřív.*“ V neposlední řadě bylo KP č. 6 zmíněno, že mu vadí, když jdou proti sobě zájmy klienta a principy práce „*Na něco klient potřebuje víc času, prostoru, a tak a vedle toho jsou ty povinnosti, že musí být naplněná kapacita nebo musí být něco hotové a jasné. Někdy chtě nechtě jdou ty věci proti sobě.*“

Obrázek 11: Negativní faktory v práci



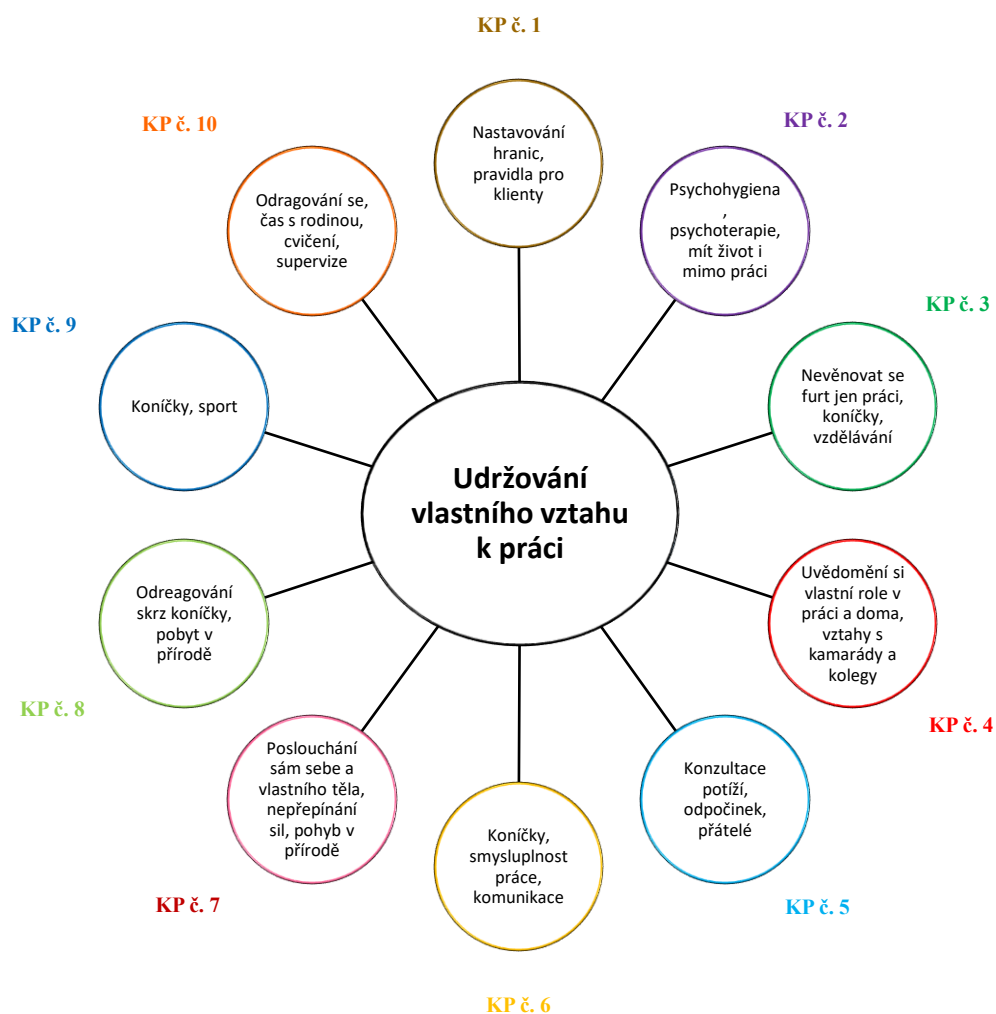
## 7.3 Zobrazení oblastí DVO3

### Udržování vlastního vztahu k práci

Oblast udržování vlastního vztahu byla zaměřená na zjištění, jak komunikační partneři svůj vztah vnímají, co pro svůj vztah k práci dělají a čím jej udržují. Většina komunikačních partnerů se rozovídala o různých činnostech, které dělají ve svém volném čase či v práci, aby se cítili dobře. KP č. 1 mluvil o tom, že vnímá, že je empatický, rád pomáhá, ale zároveň si nastavuje hranice. Pro svůj vztah dává dopředu najevo pravidla pro klienty. „Myslím, že to vyplývá ze mě, že přirozeně ten vztah zdravý mám. Nikdy jsem nepotřebovala pomoci zvenku. Jednám klienty s respektem, ale nepouštím je, aby mě objímali.“ KP č. 2 zmínil, že se věnuje psychohygieně a koníčkům, chodí na psychoterapie a žije život i mimo práci. „Hlavně je důležité mít život i mimo práci a nežít jenom pro práci, aby moje identita nebyla jen to, že jsem sociální pracovník.“ KP č. 3 práce baví, chce se v ní

posouvat, ale zároveň se nevěnuje stále jen práci. Zdůraznil důležitost volnočasových aktivit a víry. *„Pro udržení zdravého vztahu k práci jezdím na kole, fotím, čtu, vzdělávám se. Zároveň věřím v Boha, mám pocit, že se mám o co opřít.“* Pro KP č. 4 je důležité uvědomění si vlastní role v práci a osobním životě. *„Vím, že práce je práce a řeší se tam. V rodině nemám roli sociálního pracovníka. Můžu někoho doporučit a tak, ale sama se tím nezabývám a řešit to nebudu. Je pro mě důležité, aby lidi nezneužívali moji profesí.“* Zároveň je pro něj důležité udržovat si zdravé vztahy s kamarády i s kolegy skrze společné aktivity. KP č. 5 zmínil, že když má nějaké potíže, tak je konzultuje s kolegy a snaží si práci netahat domů. V soukromém životě se věnuje odpočinku a přátelům. KP č. 6 mluvil o udržování zdravého vztahu k práci skrze koníčky a pocit smysluplnosti. *„Pro mě je důležité, aby mi ty věci dávaly smysl. Když cítím, že mi něco nevyhovuje, dělám něco přes svůj odpor, tak se můžu domluvit, něco určit tak, abych se v práci cítila dobře.“* KP č. 7 zdůraznil pohyb v přírodě a poslouchání vlastního těla. *„Snažím se sledovat sám sebe v tom, abych nepřepínal své síly a říct si, že dneska už stačí. Radši si trochu odpočinu a další dny se do toho třeba víc pustím.“* KP č. 8 sdělil, že se odreagovává skrze koníčky, které zrovna tělo potřebuje. *„Je to různé, někdy potřebuju aktivní odpočinek jako výlet, procházka a někdy naopak spíš pasivní jako film, knížka, meditace.“* Pro KP č. 9 zdůraznil, že je pro něj důležité žít pro něco v osobním životě, což je pro něj sport a konkrétně trénování florbalu. KP č. 10 zmínil udržování zdravého vztahu skrze odreagování se cvičením a časem stráveným s rodinou, a zároveň i zúčastňování se supervizí.

Obrázek 12: Udržování vlastního vztahu k práci



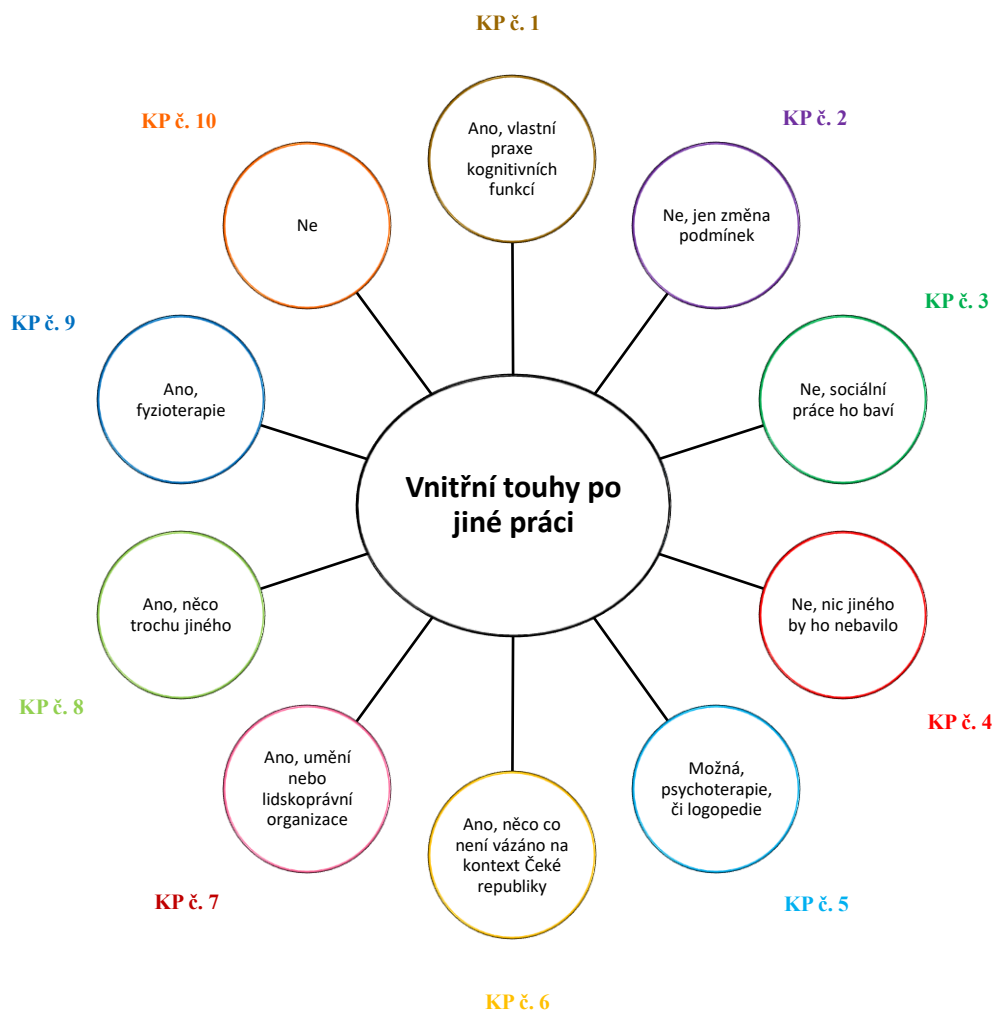
### Vnitřní touhy po jiné práci

Poslední oblast rozhovoru měla za úkol zjistit, jestli mají komunikační partneři vnitřní touhy po nějaké jiné práci. Otázka byla podána filozoficky a zněla: Kdybyste teď měli na výběr zvolit si úplně jakoukoli práci, zvolili byste si znovu sociální práci nebo něco jiného, po čem třeba toužíte? V rámci odpovědí komunikačních partnerů se vytvořily dva tábory a to ti, kteří by si znovu zvolili sociální práci a ti, kteří by si zvolili něco jiného, protože mají nějaké vnitřní touhy po jiné práci. Je potřeba zdůraznit, že to byla čistě hypotetická otázka, ale i tak její odpověď může vypovídat něco o vztahu komunikačních partnerů k jejich motivaci k práci. KP č. 1 přiznal, že by si zvolil jinou práci. Při sociální práci ještě dělá trenéra paměti a kdyby si mohl vybrat, tak by se naplno věnoval kognitivním funkcím a měl svou vlastní praxi. KP č. 2 sdělil, že by si vybral znovu sociální práci, protože

je s ní spokojený, ale změnil by podmínky. „*Zůstala bych v sociální práci tam kde jsem, ale změnila bych lidi okolo a zvýšila plat.*“ KP č. 3 se nejdřív zasmál a řekl, že kdyby se dalo uživit focením a psaním, tak by dělal to, ale následně přiznal, že ho sociální práce vážně baví a vnitřní touhy po jiné práci nemá. KP č. 4 přiznal, že nad tím uvažoval často, ale zjistit, že by ho asi nic jiného nebavilo a vybral by si tedy zas sociální práci. „*Já bych si fakt vybrala tu sociální práci, je dost variabilní, kolik je cílových skupin, sociálních služeb a různých pozic. Myslím si, že kdybych chtěla změnu, tak tu změnu mít můžu v rámci sociální práce.*“ KP č. 5 zmínil, že by ho ještě lákala psychoterapie a logopedie, „*Protože tam se nevyžaduje fyzická práce s klientem, která mě kvůli mým pohybovým potížím trochu limituje.*“ Následně ale přiznal, že i ta sociální práce je fajn a že ho lákají všechny tři profese. KP č. 6 se zamýšlel nad tím, že kdyby si měl znovu volit práci, tak by byl pragmatičtější. „*Sociální práce nemá prestiž ve společnosti, mám pocit, že člověk si zvolí náročnou práci, která pomáhá v hodně věcech, ale vlastně nemá to uznání, ani finanční ani společenské.*“ Dále přiznal, že by ho lákala taková práce, při které by se dalo cestovat a nebyla by závislá na kontextu České republiky. KP č. 7 zmínil, že by si vybral jinou práci, bavilo by ho se částečně živit uměním a angažovat se v lidskoprávní organizaci. KP č. 8 přiznal, že už by znova nešel do sociální práce, ale neví, co jiného konkrétně by ho lákalo. KP č. 9 tvrdil, že by si vybral fyzioterapii, na kterou už se hlásil v rámci přihlášek na VŠ. KP č. 10 zmínil, že by naopak zůstal u sociální práce. „*Asi bych si nevolila nic jiného. V té sociální práci jsem našla nějakou náplň. V tuto chvíli ani nevidím nějakou potřebu změny.*“



Obrázek 13: Vnitřní touhy po jiné práci



## 8 Výsledky

Výsledky výzkumné části této práce představují odpovědi na předem stanovené výzkumné otázky práce. Tyto odpovědi vycházejí z názorů, myšlenek, pocitů a chování deseti sociálních pracovníků pracujících s lidmi s poruchou intelektu a jsou představeny formou hypotéz. V rámci dílčích výzkumných otázek byly dopředu stanoveny oblasti, na které byli sociální pracovníci vyptáváni, aby byl zjištěn jejich vliv na motivaci a vztah k práci.

Při vyhodnocování výzkumných otázek autorka vycházela ze všech dat získaných od komunikačních partnerů a tato data dále zkoumala a hledala v nich související témata a společné vzorce, které by vedly k možné odpovědi na výzkumné otázky. Níže jsou popsány odpovědi a z nich plynoucí hypotézy.

### 8.1 Vyhodnocení DVO1

Při vyhodnocování této dílčí výzkumné otázky bylo zjištěno, že existuje mnoho dlouhodobých vlivů, které mohou působit na celkovou motivaci a vztah jedince k práci. Je důležité zmínit, že na každého mohou působit různé vlivy jinak, což souvisí s individualitou každého jedince.

#### Prvotní impuls k tomu pracovat v sociální práci

Z odpovědí sociálních pracovníků bylo zjištěno, že prvotním impulzem k sociální práci může být člen rodiny pracující v pomáhající profesi, vliv okolí, prvek náhody a existenční krize.

- Soužití s někým, kdo pracuje v pomáhající profesi, může pomáhat budovat vztah k sociální práci už od dětství, a tím probouzet a kultivovat vlastnosti potřebné pro pomáhající profesi.
- Studium humanitního oboru a vlivem okolí v podobě nasměrování spolužáky, pedagogicko-psychologickou poradnou či nabídkou pracovní pozice SP se lze dostat k vykonávání pozice sociálního pracovníka.
- K sociální práci se lze dostat formou náhody v podobě dlouho otevřených přihlášek či špatného porozumění VŠ oboru a následně lze vytvořit silný vztah k této profesi.
- Existenční krize může mít vliv na celkovou změnu životního stylu, např. v hledání smysluplné práce v podobě sociální práce.

## **Očekávání před nástupem do sociální práce**

Bylo zjištěno, že očekávání před nástupem do sociální práce přímo nesouvisí se vztahem či motivací k sociální práci, spíše reflektuje povahu jedince.

- Očekávání mohou vycházet ze zkušeností, které sociální pracovníci nabijí v rámci studia a praxí.
- Očekávání před nástupem do práce se mohou v rámci vykonávání práce naplnit.

## **Dobrovolná činnost v rámci sociální práce**

Bylo zjištěno, že dobrovolná činnost může být s profesí sociální práce velmi spjata.

- Dobrovolná činnost při studiu v rámci sociální práce může formovat vztah a motivaci jedince k SP a napomáhat k budoucí vykonávání profese.

## **Cíl v sociální práci**

Bylo zjištěno, že potřeba cíle v rámci sociální práce může posilovat motivaci k práci, ale zároveň nevlastnění žádného cíle v rámci práce neznamená nižší motivaci k práci.

- Sociální práce může být vykonávána pouze s vědomím naplňování tady a teď bez nějakého vytyčeného cíle, ke kterému by jedinec směřoval.
- Stanovený cíl v práci sociálního pracovníka může souviset s jeho délkou praxe v SP.

## **Osobní zkušenosti se sociální prací**

Bylo zjištěno, že osobní zkušenost s osobou využívající služby sociální práce může formovat budoucí nasměrování k sociální práci, ale zároveň není nutnou podmínkou pro vykonávání sociální práce.

- Osobní zkušenost s někým z cílové skupiny sociální práce může vést k motivaci pracovat jako sociální pracovník.
- Osobní zkušenost s někým z cílové skupiny sociální práce může napomáhat k pochopení a bližšímu seznámení se sociální prací.

## **Úvaha o změně práce**

Bylo zjištěno, že úvaha o změně práce může být v rámci pozice sociálního pracovníka velmi běžná.

- Úvaha o změně práce může vést k zhodnocení vlastní situace a k možnému posílení vztahu a motivace k práci, skrze uvědomění si, proč jedinec v práci zůstává.
- Úvaha o změně práce může nastávat při náročných situacích jedince v práci.

### **DVO1:**

Jaké distální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků k práci s lidmi s poruchou intelektu?

Na motivaci sociálních pracovníků mohou působit následující distální vlivy:

- Okolnost, jak se k sociální práci sociální pracovníci dostali.
- Tendence k vykonávání dobrovolné činnosti spojené se sociální prací.
- Stanovený vlastní cíl v rámci sociální práce.
- Osobní zkušenost s někým z cílové skupiny sociální práce.

## **8.2 Vyhodnocení DVO2**

Při vyhodnocování této dílčí výzkumné otázky bylo zjištěno, že existují určité krátkodobé vlivy, které mohou působit na aktuální motivaci jedince.

### **Vzájemné ovlivňování osobního a pracovního života**

Bylo zjištěno, že nelze zcela oddělit pracovní a osobní život a v určitých chvílích se mohou tyto životy různě ovlivňovat.

- Pro sociální práci může být velmi důležité mít nastavené hranice mezi pracovním a osobním životem, ale i tak se může stát, že se tyto životy mohou prolínat.
- Silné a obtížné situace z osobního života mohou ovlivňovat aktuální vztah a motivaci k práci.

### **Důležité okolnosti v práci**

Bylo zjištěno, že existují určité důležité faktory v práci, které mají vliv na vztah a motivaci sociálních pracovníků k práci. Důležitost těchto faktorů může být u každého jedince individuální, ale lze nalézt i společné prvky.

- Pro sociální pracovníky může být v práci důležitá celková atmosféra sestávající se z dobrého kolektivu a vedení.
- Naplnění důležitých věcí v práci může pozitivně ovlivňovat vztah a motivaci k práci.

### **Aktuální pocity ohledně práce**

Bylo zjištěno, že aktuální pocity sociálních pracovníků ohledně práce mohou vypovídat o jejich vztahu k práci.

- Aktuální pocity ohledně práce mohou být ovlivněny tím, na kterou oblast práce sociální pracovníci myslí.
- Aktuální pocity ohledně práce mohou být pozitivní ve vztahu ke klientům.

### **Pozitivní faktory v práci**

Bylo zjištěno, že pozitivní faktory mohou posilovat vztah a motivaci k práci.

- Sociální pracovníci mohou jako pozitivní vnímat drobné pokroky spokojenost klientů.

### **Negativní faktory v práci**

Bylo zjištěno, že negativní faktory v práci mohou být ovlivněny náročností sociální práce, ale zároveň i lidským faktorem a nastavením organizace.

- Sociální pracovníci mohou jako negativní vnímat konflikty v komunikaci, negativní vliv okolí na klienty, mnoho administrativy a práce na úkor času a psychický dopad náročnosti práce.

### **DVO2:**

Jaké proximální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu?

Na motivaci sociálních pracovníků mohou působit následující proximální vlivy:

- Situace v osobním životě a aktuální naladění.
- Naplňování důležitých věcí v práci.
- Míra pozitivních a negativních faktorů v práci

## **8.3 Vyhodnocení DVO3**

Pro vyhodnocení této dílčí výzkumné otázky byla využita data z celého rozhovoru, tedy ze všech oblastí. Při vyhodnocování této dílčí výzkumné otázky bylo zjištěno, že vnímání a udržování vztahu k práci může být důležitým faktorem pro udržení si pozitivních pocitů z práce.

## **Udržování vlastního vztahu k práci**

Bylo zjištěno, že sociální pracovníci si mohou uvědomovat váhu udržování vlastního vztahu k práci pro to, aby jim zůstala touha a motivace nadále v sociální práci pracovat.

- Sociální pracovníci mohou svůj vztah a motivaci k práci udržovat pomocí odreagování se skrze volnočasové aktivity.

## **Vnitřní touhy po jiné práci**

Bylo zjištěno, že sociální pracovníci mohou mít touhy po jiné práci, i když mají zdravý vztah a motivaci k aktuální práci.

### **DVO3:**

Jak vnímají sociální pracovníci svojí motivaci a vztah k práci?

- Sociální pracovníci mohou vnímat svůj vztah a motivaci k práci skrze pocity, které vůči práci mají.
- Sociální pracovníci mohou svůj vztah a motivaci k práci ovlivňovat volnočasovými aktivitami, které mají rádi a pomáhají jim se odreagovávat.

## **8.4 Vyhodnocení HVO**

Při vyhodnocování hlavní výzkumné otázky se vycházelo ze všech dat získaných při rozhovorech a z jejich zpracování v rámci dílčích výzkumných otázek. Motivace k sociální práci je individuální faktor, každý jedinec může mít motivaci k práci jinou, danou svými dispozicemi a vlivy okolí. Zároveň je motivace složitým procesem, který se nezjišťuje úplně snadno. Obtížně se tedy jednotně shrnuje motivace všech sociálních pracovníků. Odpověď je tedy formulována v několika bodech jako možný výčet různých motivací sociálních pracovníků.

Jakou mají sociální pracovníci motivaci k práci s lidmi s poruchou intelektu?

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku, tedy motivace sociálních pracovníků vychází z vlivů zjištěných v rámci dílčích výzkumných otázek a může být následující:

- Pomáhat lidem a společnosti
- Dělat to, co je baví a vnitřně naplňuje
- Věnovat se tomu, co mají vystudovaného
- Pracovat v prostředí, které dává příležitosti všem lidem
- Odčinit si nějaké své životní situace
- Podílet se na malých pokrocích klientů

## 9 Diskuse

Tato diplomová práce se týkala tématu motivace sociálních pracovníků k odborné práci s lidmi s poruchou intelektu. Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit motivaci sociálních pracovníků k odborné práci s lidmi s poruchou intelektu. Hlavní výzkumný cíl byl dále rozdělen na tři dílčí výzkumné cíle. První dílčí výzkumný cíl měl za úkol zjistit, jaké distální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu. Druhý dílčí výzkumný cíl naopak zjišťoval, jaké proximální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu. A třetí výzkumný cíl měl zjistit, jak vnímají sociální pracovníci svoji motivaci a vztah k práci. Identicky k výzkumným cílům zněly i výzkumné otázky. Hlavní výzkumná otázka tedy zněla: Jakou mají sociální pracovníci motivaci k odborné práci s lidmi s poruchou intelektu. A dále pod ní spadaly dílčí výzkumné otázky: DVO1: Jaké distální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu? DVO2: Jaké proximální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu? DVO3: Jak vnímají sociální pracovníci svoji motivaci a vztah k práci?

Pro naplnění výzkumných cílů a zodpovězení výzkumných otázek byl proveden kvalitativní výzkum, skrze který byla pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru získána data od deseti sociálních pracovníků pracujících s lidmi s poruchou intelektu. Data byla zanalyzována a zobrazena v podobě grafů, které lze nalézt v kapitole 7 Zobrazení a analýza dat. Následně byla data vyhodnocena do finální podoby, kterou lze nalézt v kapitole 8 Výsledky. Ze získaných dat byl zjištěno a zároveň odpovědi na hlavní výzkumnou otázku je, že motivací k odborné práci s lidmi s poruchou intelektu mohou pro sociální pracovníky být následující faktory: pomáhat lidem a společnosti; dělat to, co je baví a vnitřně naplňuje; věnovat se tomu, co mají vystudovaného; pracovat v prostředí, které dává příležitosti všem lidem; odčinit si nějaké své životní situace a podílet se na malých pokrocích klientů. Zároveň byly zjištěny i odpovědi na dílčí výzkumné otázky. DVO1: Na motivaci sociálních pracovníků mohou působit distální vlivy jako je okolnost, jak se k sociální práci sociální pracovníci dostali; tendence k vykonávání dobrovolné činnosti spojené se sociální prací; stanovený vlastní cíl v rámci sociální práce a osobní zkušenost s někým z cílové skupiny sociální práce. DVO2: Na motivaci sociálních pracovníků mohou působit proximální vlivy jako je: situace v osobním životě a aktuální naladění; naplňování důležitých věcí v práci; míra pozitivních a negativních faktorů v práci. DVO3: Sociální pracovníci mohou vnímat svoji motivaci a vztah k práci následovně: sociální pracovníci mohou vnímat svůj vztah a motivaci k práci skrze pocity, které vůči práci mají; sociální pracovníci mohou

svůj vztah a motivaci k práci ovlivňovat volnočasovými aktivitami, které mají rádi a pomáhají jim se odreagovat.

Příprava, průběh a vyhodnocení výzkumu proběhlo bez větších obtíží. Příprava výzkumu trvala ze zmíněných částí nejdéle, protože zahrnovala celkovou tvorbu strategie a plánu, přípravu konkrétních otázek do rozhovoru a vyhledávání a oslovování komunikačních partnerů. Jednalo se tedy o mnoho promýšlení, plánování a dobrou koordinaci všech aktivit. Samotný průběh výzkumu zahrnoval deset rozhovorů se sociálními pracovníky, které proběhly ve dvanácti dnech a poté přepisy rozhovorů a následnou analýzu a zobrazení dat. Přepisy rozhovorů se dařily autorce realizovat buďto v den rozhovoru či den poté, což bylo velmi přínosné, jelikož měla autorka v paměti ještě živou vzpomínku na reakce komunikačních partnerů a celkový kontext rozhovoru. Následná analýza a zobrazení dat proběhla po všech prepisech a vytvoření souhrnného dokumentu, kde se nacházela data od všech komunikačních partnerů seřazených dle výzkumných otázek a oblastí. Autorka vytvořila grafy jednotlivých oblastí, kde byly zobrazeny odpovědi všech komunikačních partnerů, což velmi napomohlo k přehledné analýze dat. Analýza a zobrazení dat tak proběhlo zhruba ve dvou týdnech. Závěrečné vyhodnocování výzkumu se díky přehlednému zobrazení dat stalo nejkratší částí. Autorka již v průběhu analýzy a zobrazení dat vnímala a evidovala shodující se informace a tendence u komunikačních partnerů, což jí ulehčilo následné vyhodnocování. Vyhodnocení výzkumu tedy zahrnovalo shrnutí získaných podstatných poznatků a tvorbu odpovědí na výzkumné otázky ve formě hypotéz.

Jelikož byla práce zaměřena na sociální pracovníky pracující s lidmi s poruchou intelektu, byla cílová skupina výzkumu docela specifická v součtu všemožných cílových skupin sociální práce a nebyl bohužel nalezen výzkum, který by se zaměřoval na identickou cílovou skupinu. Existují však výzkumy a články, které zkoumají a zmiňují motivaci sociálních pracovníků pracujících s jinou cílovou skupinou či nehledě na cílové skupiny. Například Faltisová (2012) ve svém článku tvrdí, že silnou motivací je pro sociální pracovníky smysluplnost této práce, vnímání pokroků klientů a jejich vděk za pomoc, určité finanční ohodnocení a ocenění od zaměstnavatele a společnosti. Z výzkumu této diplomové práce bylo taktéž zjištěno, že sociální pracovníky mohou motivovat malé pokroky klientů. Dalším podobným výstupem této práce a článku Faltisové (2021) je, že sociální pracovníky motivuje samotná pomoc ostatním lidem, Faltisová jí nazývá smysluplností práce. Faltisová (2021) dále zmiňuje finanční ohodnocení a ocenění od zaměstnavatele a společnosti, což



v tomto výzkumu potvrdit nelze, spíše naopak komunikační partneři mluvili o společenském, a i finančním nedocení této profese. Shodou motivací tohoto výzkumu a výzkumu práce Bočkové (2021) je smysluplnost práce, ostatní motivační faktory, které zmiňuje, což jsou: vzájemná komunikace, moudrost a životní nadhled seniorů, mzdové ohodnocení, možnost vzdělávání, pocit uznání a úspěšnosti se s výsledky této práce neshodují. V práci Markové (2023) lze nalézt v rámci tohoto výzkumu shodu v pomáhání jako motivačním faktoru. Práce Vaňka (2017) zmiňuje zdroje motivace jako altruismus, empatie, pomoc lidem, afilace a smysluplnost profese, takže i zde lze nalézt shodu v pomoci lidem.

V rámci této práce lze nalézt i určité limity, které mohou ovlivňovat kvalitu a celkové dopady práce. Jelikož šlo o kvalitativní výzkum, jehož součástí byly rozhovory s deseti sociálními pracovníky, tak pro tento malý počet nelze data zobecňovat a globálně prezentovat. Proto jsou všechny výsledky napsány formou hypotéz, jelikož se můžeme jen domnívat, že to, co bylo zjištěno, platí pro všechny sociální pracovníky pracující s lidmi s poruchou intelektu. Dalším limitem práce je možná autorčina subjektivita při vyhodnocování výzkumných otázek. Autorka vyhodnocovala výsledky sama na základě získaných dat od komunikačních partnerů. Mohlo se stát, že při analýze dat a tvorbě výsledků formou hypotéz nějakou část informace špatně pochopila či vyhodnotila. Pro větší objektivitu by bylo možná vhodné nechat posoudit data a výstupy z nich nějakou třetí stranou, která není ve výzkumu přímo zainteresována.

Tato práce se sice dopracovala ke zjištění motivace sociálních pracovníků, ale zároveň nabízí podněty k dalšímu rozpracování. Vhodným pokračováním této práce by bylo ověření výsledků zjištěných z výzkumu. Jelikož jsou výsledky formulovány jako hypotézy, tak by stačilo tyto hypotézy vzít jako podklad pro kvantitativní výzkum a pomocí například dotazníku ověřit, zda se u většího počtu sociálních pracovníků tyto hypotézy potvrdí či vyvrátí. Dalším možným navázáním na tuto práci by bylo provést identický výzkum se sociálními pracovníky, kteří ale pracují s jinou cílovou skupinou. Tedy využít již připravené otázky do rozhovoru, nasbírat data a zjistit, zda se budou výsledky shodovat či v něčem lišit s výsledky sociálních pracovníků pracujících s lidmi s poruchou intelektu. Dalším možným navázáním na tuto práci je sestavení workshopu, školení či webináře, který vychází z podnětu pro sociální pracovníky zamýšlet se nad svou motivací a vztahem k práci.

Přínosem této diplomové práce je zjištění a pojmenování možných motivací a vlivů na motivace sociálních pracovníků pracujících s lidmi s poruchou intelektu. Toto zjištění může

sloužit jednak samotným sociálním pracovníkům jakožto inspirativní seznam možných motivací, pakliže někdy budou o své motivaci k práci a různými vlivy na ní přemýšlet, pochybovat nebo se ji snažit hledat a pojmenovat. Zároveň může tato práce sloužit pro sociální pracovníky i jako zdůraznění důležitosti vnitřní motivace k práci a následnému zamyšlení se nad ní. Dále mohou výsledky práce sloužit jako podklad informací o možných vnitřních motivacích sociálních pracovníků pro vedoucí pracovníky, kteří přemýšlí o svých podřízených a o tom, jak je motivovat. V neposlední řadě může práce sloužit jako obohacení dosavadních zdrojů o problematice motivace sociálních pracovníků.

## Závěr

Tato diplomová práce se zabývala tématem motivace sociálních pracovníků k odborné práci s lidmi s poruchou intelektu. Výzkumným cílem práce bylo zjistit, jakou mají sociální pracovníci motivaci k odborné práci s lidmi s poruchou intelektu.

V teoretické části byly na základě odborné literatury vysvětleny důležité oblasti pro význam této práce, a to sociální práce, porucha intelektu, motivace a dále zde byl uveden souhrn dosavadních poznatků o motivaci sociálních pracovníků.

V praktické části byl proveden kvalitativní výzkum, který se zaměřoval na zjištění motivace sociálních pracovníků pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Tento hlavní výzkumný cíl byl rozpracován do tří dílčích výzkumných otázek s cílem zjistit, jaké distální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu, jaké proximální vlivy působí na motivaci sociálních pracovníků při práci s lidmi s poruchou intelektu a jak sociální pracovníci vnímají svou motivaci a vztah k práci. Na základě těchto otázek byly vytvořené otázky do rozhovoru, na něž odpovídalo deset sociálních pracovníků. Na základě výzkumu bylo zjištěno, že motivací k práci mohou pro sociální pracovníky být následující faktory: pomáhat lidem a společnosti; dělat to, co je baví a vnitřně naplňuje; věnovat se tomu, co mají vystudovaného; pracovat v prostředí, které dává příležitosti všem lidem; odčinit si nějaké své životní situace a podílet se na malých pokrocích klientů.

Přínos diplomové práce spočívá v zjištění a pojmenování možných motivací sociálních pracovníků. Toto zjištění může dále sloužit jak pro samotné sociální pracovníky, tak i pro vedoucí pracovníky. Zároveň by bylo pro další výzkum přínosné ověřit, zda tyto motivace, které byly zjištěny a jsou představeny formou hypotéz, se opravdu shodují u většího počtu sociálních pracovníků.

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Prvotní impulz k sociální práci .....	36
Obrázek 2: Očekávání před nástupem do sociální práce .....	38
Obrázek 3: Dobrovolná činnost v rámci sociální práce .....	39
Obrázek 4: Cíl v rámci sociální práce .....	41
Obrázek 5: Osobní zkušenost s člověkem cílové skupiny sociální práce .....	42
Obrázek 6: Úvaha o změně práce .....	44
Obrázek 7: Vzájemné ovlivňování osobního a pracovního života .....	46
Obrázek 8: Důležité okolnosti v práci .....	48
Obrázek 9: Aktuální pocity ohledně práce .....	49
Obrázek 10: Pozitivní faktory v práci .....	51
Obrázek 11: Negativní faktory v práci .....	53
Obrázek 12: Udržování vlastního vztahu k práci .....	55
Obrázek 13: Vnitřní touhy po jiné práci .....	57

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Výzkumný soubor .....	29
Tabulka 2: Harmonogram výzkumu .....	31
Tabulka 3: Postup práce s daty.....	34

## Seznam použité literatury

BOČKOVÁ, Petra. *Motivace sociálních pracovníků k výkonu jejich práce v domovech pro seniory* [online]. Brno, 2022 [cit. 2024-02-12]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/x1sbt/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Mirka Nečasová.

ČESKÁ REPUBLIKA. *Zákon o sociálních službách*: 108/2006 Sb. In: 2006. Dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006). [cit. 16.2. 2024].

ČESKÁ REPUBLIKA. *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením*: Sdělení č. 10/2010 Sb. m. s. In:2006. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225526/Umluva\\_o\\_pravech\\_osob\\_se\\_ZP.pdf/1e95a34b-cbdf-0829-3da2-148865b8a4a8](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225526/Umluva_o_pravech_osob_se_ZP.pdf/1e95a34b-cbdf-0829-3da2-148865b8a4a8). [cit. 19.2. 2024].

ČESKÁ REPUBLIKA. *Vyhláška č. 505/2006 Sb.* [cit. 26.2. 2024]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>.

DEPOO, Lucie a kol. *Motivace pracovního jednání*. Online. Odborné nakladatelství Vysoké školy ekonomie a managementu, 2021. ISBN 978-80-88330-21-9. [cit. 2024-03-09].

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2619-2.

EARN. *Person-First and Identity-First Language*. Online. Dostupné z: <https://askearn.org/page/people-first-language>. [cit. 2024-02-19].

Elizabeth A. Fisher (2009) *Motivation and Leadership in Social Work Management: A Review of Theories and Related Studies*, *Administration in Social Work*, 33:4, 347-367, DOI: 10.1080/03643100902769160. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/03643100902769160>. [cit. 2024-02-21].

FALTISOVÁ, T. 2021. Sociální novinky. *Motivace sociálních pracovníků*, [online] cit. dne 1-8-2021. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/587-motivace-socialnich-pracovniku-tana-faltisova>.

KOLÁŘOVÁ, K. (Ed.). (2012). *Jinakost – postižení – kritika. Společenské konstrukty nezpůsobivosti a hendikepu*. Praha: SLON.

KÝHOSOVÁ, Petra. *Role sociálního pracovníka při zaměstnávání (nejen) osob se zdravotním postižením*, [online]. *Fórum sociální práce* 1:117-120. Dostupné z: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=97168>.

INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. [IFSW]. *Global definition of social work*. Online. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>. [cit. 2024-03-01].

MARKOVÁ, Lucie. *Motivace a psychosociální potřeby pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí*. Diplomová práce, vedoucí Novák, Petr. Praha: Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta, HTF – Katedra psychosociálních věd a etiky, 2023.

- MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0234-9.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.
- MRHÁLEK, Tomáš a KAJANOVÁ, Alena. *Pracovní spokojenost a psychická pracovní zátěž sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách*. Online. Kontakt. 2018, roč. 20, č. 2, s. e166. ISSN 1212-4117. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.kontakt.2017.10.001>. [cit. 2024-02-26].
- NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přepracované vydání. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie: přehled základních oborů*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-443-8.
- NEUMAN, Ran a BRYEN, Diane N. *Dare to Dream: The Changing Role of Social Work in Supporting Adults with Intellectual and Developmental Disabilities*. Online. The British journal of social work. 2022, roč. 52, č. 5, s. 2613-2632. ISSN 0045-3102. Dostupné z: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab195>. [cit. 2024-03-05].
- PÖRTNER, Marlis a BABKA, Petr. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0.
- PROCHÁZKOVÁ, Lucie. *Postoje k lidem s postižením v pracovním kontextu vztahu ke zkušenosti s nimi*. Online. Sociální pedagogika. 2019, roč. 7, č. 2, s. 57-68. ISSN 1805-8825. [cit. 2024-03-01].
- TENENBAUM, Ariel a MERRICK, Joav. *Intellectual disability: some international aspects*. New York: Nova Medicine & Health, 2020. ISBN 1-5361-7867-5.
- ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vydání čtvrté, přepracované. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-889-0.
- VANĚK, Matěj. *Čím je motivován sociální pracovník*. Bakalářská práce, vedoucí Heryán, Ladislav. Univerzita Karlova, Evangelická teologická fakulta, Jabok, 2018.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.
- VÝROST, Jozef; SLAMĚNÍK, Ivan a SOLLÁROVÁ, Eva. *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-247-5775-9.
- ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ MINISTERSTVA VNITRA [ZZMV]. *Syndrom vyhoření*. Online. Dostupné z: <https://www.zzmv.cz/syndrom-vyhoreni>. [cit. 2024-03-13].

## **Abstrakt**

Tato diplomová práce se zabývá motivací sociálních pracovníků k odborné práci s lidmi s poruchou intelektu. Cílem této práce je zjistit a popsat, jakou mají sociální pracovníci motivaci k odborné práci s lidmi s poruchou intelektu. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části práce popisuje sociální práci a její charakteristiku vztaženou na cílovou skupinou lidí s poruchou intelektu a sociální pracovníky. Dále je zde popsána porucha intelektu a charakteristika lidí s poruchou intelektu a jejich postavení ve společnosti. Poté se práce věnuje deskripci motivace a specifické motivace k sociální práci. Na konec je v práci uveden souhrn dosavadních poznatků o motivaci sociálních pracovníků.

V praktické části jsou nejdříve představeny výzkumné cíle a otázky. Poté je popsána metodologie, která zahrnuje kvalitativní výzkum s metodou polostrukturovaného rozhovoru. Následně je představen celý výzkum, tedy jeho příprava, průběh a dále analýza dat a vyhodnocení. Na konec je uvedena diskuze, kde jsou popsány přednosti a limity práce, interpretace dat a srovnání s výzkumy uvedenými v teoretické části.

Ze zpracovaných dat z polostrukturovaných rozhovorů je zjištěno, že motivace sociálních pracovníků může být následující: pomáhat lidem a společnosti; dělat to, co je baví a vnitřně naplňuje; věnovat se tomu, co mají vystudovaného; pracovat v prostředí, které dává příležitosti všem lidem; odčinit si nějaké své životní situace a podílet se na malých pokrocích klientů.



## **Abstract**

This thesis focuses on the motivation of social workers to professional work with people with intellectual disability. The aim of this thesis is to identify and describe the motivation of social workers to professional work with people with intellectual disability. The thesis is divided into theoretical and practical part.

In the theoretical part, the thesis describes social work and its characteristics related to the target group of people with intellectual disability and social workers. Furthermore, there is described intellectual disability and the characteristics of people with intellectual disability and their position in society. The thesis then focuses on the description of motivation and the specificity of motivation to social work. Finally, there is provided a summary of existing knowledge about the motivation of social workers.

In the practical part, there are introduced the research objectives and questions. Then, the methodology is described, which includes qualitative research using semi-structured interviews. Subsequently, the entire research process is presented, including its preparation, implementation, data analysis, and evaluation. Finally, a discussion is provided, covering the strengths and limitations of the work, interpretation of data, and comparison with research mentioned in the theoretical part.

From the processed data from semi-structured interviews, it is found that the motivation of social workers can be as follows: helping people and society; doing what they enjoy and find internally fulfilling; pursuing what they have studied; working in an environment that provides opportunities for all people; addressing some of their own life situations and contributing to the small advancements of clients.

# Přílohy

## Příloha č. 1 – Otázky do rozhovoru

### Okruh 1: distální – dlouhodobé vlivy na motivaci sociálních pracovníků k práci

**DVO1:** Jaké distální vlivy motivace působí na sociální pracovníky při práci s lidmi s poruchou intelektu?

- Vzpomínáte si, za jaké okolnosti vás poprvé napadlo, že budete pracovat v sociální práci? Co vás k tomu vedlo?
- Vzpomínáte si, co jste od práce očekával/a na začátku kariéry, měl jste nějaká očekávání? Naplňuje vaše práce to, co jste od ní očekával na začátku kariéry?
- Zúčastnil jste se někdy nějaké dobrovolné činnosti spojené se sociální prací?
- Máte nějaký cíl, kam byste to chtěl/a dotáhnout, něco, čeho byste chtěl dosáhnout, nebo vás ta práce naplňuje tady a teď a nikam dál nesměřujete?
- Uvažoval jste někdy o změně práce mimo obor? Za jakých okolností? Proč jste jí nezměnil?
- Máte nějaké osobní zkušenosti s někým z cílové skupiny sociální práce, které ovlivnily váš vztah k sociální práci? Znal jste někoho, kdo by potřeboval či využíval služeb sociální práce?

### Okruh 2: proximální – krátkodobé vlivy na motivaci sociálních pracovníků k práci

**DVO2:** Jaké proximální vlivy motivace působí na sociální pracovníky při práci s lidmi s poruchou intelektu?

- Myslíte si, že vaši práci ovlivňují věci, které se vám dějí v osobním životě, a naopak ovlivňují vás doma věci, které se vám dějí v práci? Dokážete si udělat hranice a tyto dva světy oddělit? Jak?
- Co považujete ve své práci za důležité? Máte něco, co vás v práci drží a kdyby to v práci nebylo, tak uvažujete o odchodu?
- Jaké pocity ve vás aktuálně vyvolává myšlenka na práci?
- Co vám v práci dělá radost?
- Co vám v práci radost nedělá, stresuje vás nebo vám vadí?

### Okruh 3: vnímání vlastní motivace sociálními pracovníky

**DVO3:** Jak vnímají sociální pracovníci svůj vztah a motivaci k práci?

- Co pro svůj vztah motivaci k práci děláte, chtěl byste dělat? Využíváte nějakých forem psychohygieny? Jak se odreagováváte od práce?
- Kdybyste teď měl na výběr zvolit si jakoukoli práci, zvolil byste si znovu sociální práci, nebo byste si zvolil něco jiného? Proč?