

Univerzita Karlova v Praze

Fakulta humanitních studií

Obor: Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

Úspěch v životě očima pracovníka v sociální sféře

Autorka práce: Bc. Jana Trojanová

Vedoucí magisterské práce: PhDr. Eva Křížová PhD.

Praha 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jsem pouze literární zdroje uvedené v seznamu literatury.

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala paní PhDr. Evě Křížové PhD. za její konstruktivní vedení této diplomové práce, cenné rady a připomínky.

OBSAH

1. ÚVOD	7
2. TEORETICKÁ ČÁST	9
2.1. Motivace	9
2.1.1. Dělení motivace	12
2.1.2. Roviny, dimenze motivace	13
2.1.3. Zdroje motivace	13
2.1.4. Motivační profil	14
2.2. Hodnoty	15
2.2.1. Tři okruhy hodnot	17
2.2.2. Vztah hodnoty a cíle	17
2.2.3. Hodnotový systém	17
2.2.4. Hodnoty a jejich vývoj v České republice	18
2.3. Úspěch v životě.....	22
2.3.1. Úspěch v životě jako hlavní cíl snažení.....	22
2.3.2. Zamyšlení nad vnějšími a vnitřními kritérii úspěchu v životě.....	23
2.4. Faktory ovlivňující úspěch v životě.....	24
2.5. Sociální práce.....	26
2.5.1. Stručná historie sociální práce	27
2.5.2. Počátky sociální práce v ČR ve spojení s osobnostmi.....	29
2.5.3. Počátky sociální práce ve světě ve spojení s osobnostmi	32
2.5.4. Altruismus v sociální práci	35
2.6. Motivace sociálních pracovníků pro výkon povolání ve výzkumu provedeném studenty.....	36
2.7. Bezdomovectví, nízkoprahové zařízení pro bezdomovce	40
2.7.1. Malé zamyšlení nad rovností, nerovností	41
2.7.2. Nízkoprahové zařízení pro bezdomovce a jeho činnosti	41
3. EMPIRICKÁ ČÁST	44
3.1. Výzkumná otázka, cíl výzkumu a výzkumný plán	44
3.2. Zvolená metoda výzkumu, získávání a způsob hodnocení dat	45
3.3. Výzkumný vzorek a zajištění výzkumného plánu	47
3.4. Analýza a zpracování dat	48
3.5. Subjektivní zhodnocení provedení výzkumu, sebereflexe.....	68
3.6. Zhodnocení empirické části ve vztahu k části teoretické.....	69
4. ZÁVĚR	71
LITERATURA	73
PŘÍLOHY	75
Příloha č. 1 Ukázka přepisu rozhovoru.....	76

ABSTRAKT

Tématem diplomové práce je úspěch v životě očima pracovníka v sociální sféře. Teoretická část vysvětluje pojmy jako je hodnota, motivace. Přináší informace získané z literatury o hodnotách soudobé české společnosti a zamýšlí se nad jejím vývojem. Rovněž obsahuje krátké zpracování dílčích výsledků konkrétních studentských prací. Snaží se popsat slovy úspěch, úspěch v životě, sumarizovat faktory ovlivňující úspěch v životě. V neposlední řadě přibližuje sociální práci a konkrétní zařízení sociálních služeb, ve kterém výzkum probíhal. Praktická část popisuje a analyzuje názory, myšlenky, postřehy čtyř pracovníků nízkoprahového zařízení sociálních služeb, které se zabývá pomocí lidem bez přístřeší, ve vztahu k úspěchu v životě. Snaží se popsat jejich představu úspěchu v životě, která je spatřována ve spojení s pílí, vlastní iniciativou, nasazením, se znalostmi a s poctivou prací. Přináší pohled na jejich převažující životní hodnoty, motivace a pátrá po souvislostech s volbou zaměstnání. Práce v sociálních službách mění životní hodnoty lidí, kteří v ní působí. Jsou více orientovaní na fungující rodinu, zázemí, přátele, je větší orientace na duchovní hodnoty. Cesta do sociální sféry není jednotná a mnohdy ani přímá. Zastoupena je náhoda, ovlivnění rodinou, přáteli. Nástrojem této práce je kvalitativní výzkum a aplikován je polostandardizovaný rozhovor.

ABSTRACT

The subject of the graduation thesis is a success in life seen through the eyes of a social field worker.

The theoretical part explains terms such as value and motivation. It brings information obtained from the literature about the values of the contemporary Czech society and contemplates about its development. It also includes a short presentation of the individual results of the specific student works. It tries to use the words to describe success, success in life, to summarize the factors influencing the success in life. Last but not least, it brings closer the social work and the specific facilities of the social services, in which the research occurred. The practical part describes and analyzes opinions, ideas, observations of four employees of a low-threshold social services facility helping people without a shelter, in relation to the success in life. It tries to describe their idea of a success in life, which is seen in connection with a

diligence, own initiative, commitment, knowledge and honest work. It brings a perspective of their prevailing life values, motivation and quests for the relationships with the choice of their occupation. The work in social services changes the life values of people doing it. They are more oriented at a functioning family, background, friends, there is a greater emphasis on the spiritual values. The path to the social field is not uniform and many times it is straightforward either. The chance, family influence and friends are often involved. The tools of this work are a qualitative research and a semi-standardized interview.

Klíčová slova:

úspěch v životě, úspěch, pracovník v sociální sféře, sociální práce, altruismus, motivace, hodnoty

1. ÚVOD

Cílem této práce je sumarizovat a analyzovat představy čtyř pracovníků nízkoprahového zařízení sociálních služeb o úspěchu v životě. Snaží se popsat to, jak tito lidé úspěch vidí, co považují za úspěch v životě, pátrá po tom, zda práce, kterou vykonávají, ovlivňuje jejich pohled na úspěch v jejich životě, co je motivovalo k jejich pracovní volbě a jaké hodnoty považují za nejdůležitější.

V teoretické části je zpracováno obecné pojetí úspěchu a výchozí hodnotové rámce soudobé společnosti z dostupné literatury, je věnován prostor motivacím, hodnotám. Se souhlasem autorek prací jsou zde rovněž shrnuty výsledky příbuzných studentských výzkumů a to konkrétně části zabývající se motivací pracovníků pomáhajících profesí pro výkon povolání a ovlivnění jejich volby. Dále je přiblížen altruismus, sociální práce a práce sociálního pracovníka v konkrétním nízkoprahovém zařízení pro bezdomovce. V neposlední době se teoretická část zabývá faktory ovlivňujícími úspěch v životě.

V praktické části jsou pak pomocí kvalitativního výzkumu popsány představy, názory, hodnoty a motivace konkrétních čtyř pracovníků. Zařízení, kde výzkum probíhal, je zařízením diecézní charity. Předpokládala jsem, že práce, či spíše poslání, které vykonávají lidé pracující v sociálních službách a především v zařízení zajišťujícím služby a pomoc lidem na okraji společnosti, je determinující pro preferenci životních hodnot těchto pracovníků a tyto ovlivňují jejich pojetí úspěchu v životě.

Úspěch v životě je bezpochyby důležitá hodnota, které se snažíme dosáhnout. Každý jedinec je individuum, lze tedy předpokládat, že i pojetí úspěchu v životě je individuální záležitostí. Existují společné znaky úspěchu v životě vybraných pracovníků v sociální sféře? Spatřují úspěch v životě ve shodných záležitostech, okamžicích, stavech? Mnoho lidí se věnovalo hledání společných znaků úspěšnosti, úspěchu v životě, což ovšem není jednoduché, neboť úspěch bývá obvykle definován jako subjektivní pocit, který člověka činí šťastným. Lze se tedy domnívat, že úspěch je stav, kdy dosáhneme toho,

co chceme, co si přejeme a o čem jsme přesvědčení, že je správné. Jak to vidí konkrétní pracovníci v sociální sféře?

2. TEORETICKÁ ČÁST

2.1. Motivace

Není vůbec jednoduché jednoznačně vysvětlit pojem motivace. Do teorií motivace zasahují jednotlivé obory a je rovněž nutné zmínit názorovou nejednotnost, která ve vztahu k tomuto pojmu panuje, avšak nelze také opomenout vzájemnou podmíněnost.

V následujícím textu jsou zmiňovány a citovány teorie, názory a způsoby dělení motivace ovlivněné různými obory lidské činnosti. Jsou zde pouze některé, neboť není cílem práce zachytit veškeré existující teorie. Text zachycuje problematiku motivace v dílech vybraných autorů.

Motivace bývá vysvětlována ve spojení s pojmy potřeba a motiv. Motiv je pohnutka k jednání. Potřebu lze spatřovat jako základní formu motivu. Lze ji definovat jako nutnost organismu něco získat, případně se něčeho zbavit.

Počáteční snaha zkoumat motivaci pocházela ze zkoumání činů a přisuzování jim konkrétních pohnutek.

Při objasňování pojmu motivace, motivu se nejčastěji uvádějí tři koncepce:

- motiv chápaný jako příčina veškerého dění
- ztotožnění motivu s pojmy pud a potřeba
- nejrozšířenější je pojetí motivu jako pohnutek k vědomé zacílené činnosti. (8, str. 72)

Uvedené koncepce se v mnohých teoriích navzájem prolínají. Níže uvádím několik teorií vybraných autorů.

Slovo *motivace* je odvozeno z latinského *motivus*, jedná se o formu slovesa *moveo* znamenající slovo *pohybuji*. Již samo toto slovo vyjadřuje hybnou sílu, která naznačuje pohyb v našem chování a jednání. Těmto hybným silám se říká *motivy*. Motivací se snažíme vysvětlovat naše cílené chování, naše jednání. Jde o snahu zjistit a pojmenovat hybné síly lidského jednání. (20)

Podle Jana Sokola je „motivace-souhrn podnětů, důvodů k určitému jednání. Na rozdíl od člověka, který žádnou vlastní motivaci nemá a jen plní příkazy, bude se motivovaný člověk navíc snažit sám odstraňovat překážky a hledat nové cesty k cíli“ (18, str. 326)

V knize Motivace lidského chování Milan Nekonečný uvádí: „Motivace je proces iniciovaný výchozím motivačním stavem, v jehož obsahu se odráží nějaký deficit ve fyzickém či sociálním bytí jedince, a směřující k odstranění tohoto deficitu, které je prožíváno jako určitý druh uspokojení.“ (15, str. 27)

V další své knize Základy psychologie Milan Nekonečný rovněž spojuje motivaci s dosažením určitého cíle: „Základní paradigma motivace tvoří interakce několika činitelů, ale především je třeba si uvědomit, že smysluplnost motivace spočívá v dosažení nějakého cíle a že tento cíl vyjadřuje nějakou vnitřní potřebu člověka. Proto je cílem dosažení uspokojení této potřeby, která byla vzbuzena jako reakce na nějaký nedostatek v organismu nebo vnějších podmínkách života individua.“ (16, str. 455)

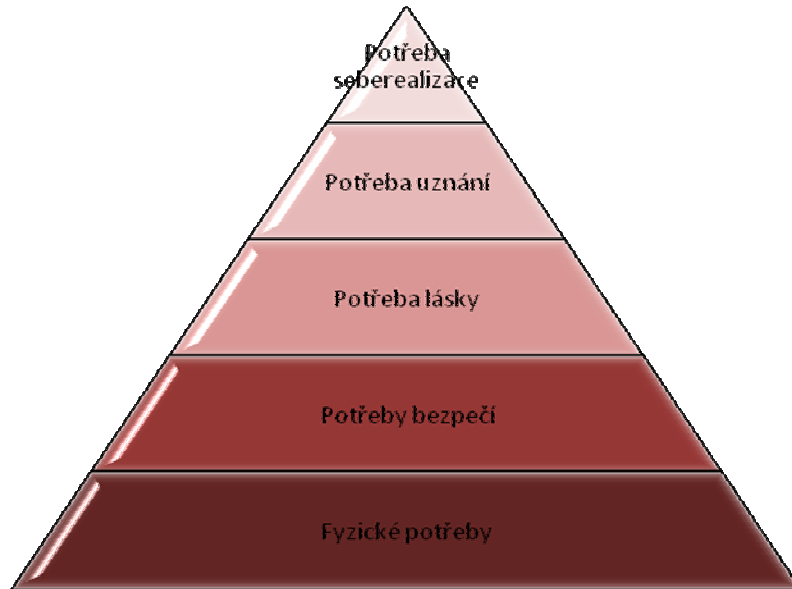
Dle tohoto autora je nutno dále rozlišovat motivace, resp. motivy a vnější motivující podněty, které jsou také někdy označovány jako incentive. „Podněty se stávají incentive jen v určitém vztahu ke stávajícím motivacím, resp. motivům: nápoj je incentive jen pro žíznícího.“ (15, str. 17)

Rovněž Jiří Hoskovec a Simona Hoskocová shodně uvádějí a potvrzují, že dle Milana Nakonečného je východiskem motivace určitý vnitřní stav osobnosti směřující k uspokojení. Uvádějí, že „existují dvě výchozí roviny motivace: a) potřeby organismu jako biologické jednotky; b) potřeby osobnosti, resp. osoby jako sociální jednotky.“ (str. 86) Motivací, motivem lze vysvětlovat určitá pozorovaná fakta lidského jednání a chování, které je zacílené, má určitou intenzitu a trvání i variabilitu - sledování různých cílů. Chápe člověka jako činnou bytost, „jejíž činnost je regulována psychickými procesy poznávání, cítění a motivace a determinována psychickými vlastnostmi osobnosti.“ (7, str. 86)

Motivace chování, jak vyplývá z výše uvedeného, tedy směřuje k uspokojení. Nelze hovořit o motivacích, potřebách a nezmínit práci Abrahama Maslowa. Abraham Maslow vycházel při zkoumání lidské motivace ze systému univerzálních potřeb. Cílem každého člověka je jejich uspokojení. Úspěšnost, intenzita a směr motivace jsou ovlivněny mnoha faktory, kterými jsou individuální charakter osoby, prostředí, ve kterém se pohybuje, sociální vazby, výchova, momentální i dlouhodobá situace, hodnoty, které uznává. Pokládal jedince za integrovaný celek. Specifické potřeby, jakožto motivační síly, uspořádal do hierarchie. Z hierarchického uspořádání vyplývá, že nižší potřeby musí být dostatečně uspokojeny, než dojde k naplňování potřeb vyšších. Zcela logicky jsou proto

nižšími potřebami potřeby fyziologické. Nejvyšším vyjádřením je potřeba sebeaktualizace (seberealizace), člověk se touží stát vším, čím se stát může. Na této úrovni jsou velké rozdíly mezi jednotlivci.

Grafické znázornění hierarchie potřeb dle Abrahama Maslowa



Maslow stanovil znaky, které lze shodně nalézt u sebeaktualizujících (seberealizujících) osob, tedy osob uspokojujících špičku své pyramidy potřeb. Sebeaktualizaci viděl jako probíhající proces, zdůrazňoval věrnost své přirozenosti.

Společné znaky sebeaktualizujících (seberealizujících) osob:

- *odstup a potřeba soukromí*; „Sebeaktualizující jedinci dokáží být sami, aniž by se cítili osamělí.“ (3, str. 140)
- *nezávislost na kultuře a okolí: autonomie a asertivita*; „Sebeaktualizující jedinci závisí více na vlastních soudech než na kulturních normách a razí si svůj životní styl v souladu s vlastními potřebami.“ (3, str. 140)
- *smysl pro humor bez nepřátelství*; „Žertování je zacíleno na nesrovnalosti v situacích, nikoli na slabosti druhých.“ (3, str. 140)
- *originalita a tvořivost*; „Sebeaktualizující jedinci mají bohatou představivost a užívají fantazii při zvládání různých problémů, s nimiž se setkávají při práci, v rodinném životě a ve výchově dětí, v umění atd.“ (3, str. 140)
- *sebetranscendence*; sebezpřesazení, opomenutí svého „já“, větší zaměření se na řešený problém. (3, str. 137-143)

Marie Farková uvádí, že v rámci moderních koncepcí řízení lidských zdrojů, v psychoterapeutické oblasti i v oblasti každodenního života je velmi podstatné, za jakých okolností dochází k saturaci jednotlivých typů potřeb, neboť, jak autorka uvádí, existuje výrazně individuální míra saturace. „Je přitom nesmírně důležitý i dopad tohoto zjištění - stejně tak se velmi individuálně může projevat stupeň nenasycenosti (deprivace či frustrace), ke kterým běžně v životě dochází. Tato individuální míra nabývá na významu zvláště za podmínek celospolečenských změn a jejich stability (vrozená potřeba tvořivosti lidí, snížená potřeba aspirace vzhledem k minulé deprivaci, vysoká tolerance některých lidí k frustraci základních potřeb, potřeba úcty může být silnější než potřeba lásky a jiné).“ (4, str. 72)

Marie Farková obdobně jako Maslow dělí potřeby na:

- biogenní či fyziologické (biologické potřeby organismu, tj. potrava, pohyb, odpočinek);
- sociogenní či psychogenní (potřeby člověka jako sociální bytosti, tj. uznání, výkon, kompetence). (4)

2.1.1. Dělení motivace

Motivace vnější a vnitřní

Motivace se dělí na vnější, která je dána činy jiných lidí a vnitřní, jejímž spouštěčem jsme sami. Vnitřní motivace je účinnější. Motivace je převážně chápána jako jedna ze základních a nejpodstatnějších osobnostních struktur, jejíž důležitost a zajímavost spočívá v posouzení. Na stejný čin lze pohlížet jinak, někdy i protikladně, s přihlédnutím k motivacím. (20)

Motivace vědomá a nevědomá

Milan Nakonečný ve své knize Motivace lidského jednání cituje P. G. Zimbarga: „Je možné, že jednáme, aniž bychom věděli proč nebo aniž by nám pravá příčina našeho jednání byla přímo zřejmá. Naše chování má někdy manifestní obsah: to, co říkáme, činíme, vnímáme; ale může mít také latentní obsah, který nám podvědomé procesy skrývají.“ (15, str. 30)

S tímto tvrzením koresponduje motivační teorie S. Freuda, která je založena na tvrzení, že psychické síly, ovlivňující lidské jednání, jsou ve své podstatě neuvědomělé. Člověk je nucen potlačovat své pudy s postupným dospíváním a pod

vlivem společenských pravidel. Tyto pudy se dle Freuda projevují ve snech, podřeknutí a neurotickém chování, kdy neuvědoměle vyplouvají na povrch.

„Fakt nevědomé motivace je obecně přijímán, ale není jednotně vysvětlován ani terminologicky vyjadřován.“ (15, str. 32)

Motivace vrozená a naučená

Další dělení motivace rozlišuje dvě úrovně motivačních systémů z vývojového hlediska (rozlišuje dvě úrovně motivačních systémů): 1. úroveň vrozenou (reflexní, instinktivní) a 2. naučenou (zvykovou, volní). Rovněž je o nich možno hovořit jako o primárních, vrozených a získaných, sekundárních. (15)

2.1.2. Roviny, dimenze motivace

Motivace vždy běží po časové ose, je motivačním procesem. V procesu můžeme spatřovat *dimenzi směru*, tedy naše nasměrování k určité akci, naše rozhodnutí, druhou dimenzí je *dimenze intenzity*, volba intenzity našeho úsilí, intenzivní vyjádření našeho přání. Při neměnném cíli, směru i mocné intenzitě přichází třetí *dimenze stálosti*. Tato dimenze odráží vytrvalost a vůli, vyjadřuje schopnost překonat překážky. Motivace je velmi těsně svázána s vůlí, uskutečnění vysněného cíle není bez vůle prakticky možné. Rovněž často dochází k výskytu mnoha motivů vedoucího k jednomu motivačnímu procesu. (20)

Milan Nakonečný tento proces více rozvádí. Uvádí, že motivace zahrnuje následující fenomény: „1. energii, vzrušení; 2. zaměření této energie na určitý cíl; 3. selektivní pozornost pro určité podněty a změněnou vnímavost pro jiné; 4. organizaci aktivity v integrované vzorce reakcí, resp. jejich sekvenci; 5. udržování zaměřené aktivity, dokud se nezmění výchozí podmínky.“ (15, str. 12)

2.1.3. Zdroje motivace

Pokud je vůle zmíněna jako nezbytná součást motivačního procesu, nelze pominout *zdroje motivace*, které spolutvoří *motivační strukturu*, tzv. *motivační profil* každého člověka:

1. **potřeby**; jako základní zdroj motivace, v obecné psychologii dělené na primární (fyziologické potřeby) a sekundární (vycházející z mezilidské

interakce, navazující na potřeby primární). Motivační souvislost potřeb může být vědomá i nevědomá;

2. **návyky**; některé činnosti jsou v průběhu života realizovány častěji, pro nás v typických situacích. Jedná se o opakovaný, fixovaný, zautomatizovaný způsob činnosti v určité situaci;
3. **zájmy**; trvalejší zaměření člověka ke konkrétní oblasti;
4. **hodnoty**; subjektivní přisouzení váhy konkrétním zkušenostem, skutečnostem. Základní hodnoty se získávají z nejbližšího sociálního prostředí a dále se přijímají v průběhu života. Každý jedinec si tedy vytváří hodnotové mapy, jež jsou součástí individuálního hodnotového systému;
5. **ideály**; mentální názorová subjektivní představa něčeho žádoucího, velmi pozitivně hodnoceného. Získávají se v průběhu života z celospolečenského kontextu, z rodiny, od osob, které osobně velice kladně hodnotíme. (20)

2.1.4. Motivační profil

Motivační profil je relativně stabilní individuálně specifická charakteristika osobnosti. Zahrnuje pro konkrétního člověka příznačné, dominantní motivační orientace. Vytváří se od útlého věku a je výrazně ovlivňován různými skupinami faktorů (faktory biologické - dědičné, genetické, vnější - výchova, sebeutvářecí aktivity jedince). Poznáme-li motivační profil konkrétního člověka, získáme vhled do skladby, povahy a fungování jeho vnitřních dynamických sil, do jeho motivace. (31)

Miloslav Homola tento soubor motivací nazývá motivačním systémem osobnosti. Dle tohoto autora je pro každého jedince charakteristický určitý relativně stálý soubor motivů, který označuje jako *motivační systém osobnosti*. Motivační systém se vytváří během života jedince. Individuální lidská motivace se přiklání k určitým specifickým cílům, kterých jsme si, dle tohoto autora, více méně vědomi. Citovaný autor tvrdí, že “v utváření a formování našich motivů hraje značnou roli okolí, především sociální“. (7, str. 85)

Při zjišťování motivace osobnosti je nutné vzít v úvahu její složitost a komplexnost, je nutné analyzovat aktuální motivační systém, vzít dále v úvahu celkový soubor motivů a aktuální situaci, ve které se osoba nachází. (7, str. 85)

2.2. Hodnoty

Hodnotové orientace patří k směrovým složkám motivační kultury. Opět panuje nejednotnost ve výkladu termínu hodnot. Jedná se o významný interdisciplinární pojem. Psychologický a sociálně psychologický aspekt zkoumá „zvnitřnění“ hodnot, zkoumá mechanismy, které v psychice člověka určují směřování jedince k určitým hodnotám. (8, str.80)

Dle Petra Koláře a Vladimíra Svobody se obvykle při vymezení pojmu hodnot zmiňují tři základní rysy: „ 1) hodnoty související s lidskými potřebami a zájmy, 2) hodnoty související s rozhodováním, jak jednat, 3) hodnoty související s normami.“ (10, str. 46)

Výše zmínění autoři tvrdí, že tyto tři rysy jsou navzájem spjaté a jednotliví autoři se odlišují preferencí jednoho rysu. (10, str. 46)

Hodnotami a jejich definicemi je protkáno mnoho oborů, mnoho odvětví lidského života. Jinak budeme na hodnoty nahlížet, pokud budeme uvažovat v ekonomickém pohledu, jiné hodnoty bude spatřovat umělec, jiné hodnoty bude srovnávat například lékař při své práci, s jinými hodnotami bude pracovat potravinářství. Přitom nelze popřít, že vymezení hodnot je nutné k ucelené analýze. Různé obory mají různě propracovaný přístup k pojmu hodnot. S ohledem na téma této práce budu zmiňovat hodnoty v našem osobním životě.

Podle Jana Sokola mohou mít hodnoty kladnou i zápornou podobu. „Hodnoty, kladné i záporné, člověk vnímá, volí mezi nimi, vybírá si, kombinuje: to je konkrétní podoba lidské svobody. Proto se vliv hodnot začne nápadně projevovat teprve a zejména tam, kde jsou lidé svobodní.“ (18, str. 303)

I když může být nejjednodušší představit si hodnotu jako zápornou, může být takto vnímána například individuální závislost na návykových látkách. Pro konkrétního člověka má například závislost na nikotinu kladnou hodnotu, přináší mu uspokojení, později však může získat i hodnotu zápornou - je zdrojem omezení, prvotní

svobodnou volbu začít kouřit nelze vzít lehce zpět. V neposlední řadě je i zdrojem onemocnění.

Hodnota je vždy hodnotou pro někoho, zřídka pro všechny. Univerzální měření všech hodnot penězi způsobuje jejich nevyhnutelné zploštění, průměruje a dochází ke srovnávání nesrovnatelného. Například nelze vyvážit materiální hodnotu (hodnotu směnnou) s hodnotou lidskou, jakou je třeba láska. „Hodnoty - novověký pojem pro všechno, čeho si ceníme nebo vážíme, jako takového, ne jako prostředku k něčemu jinému. To, co je vzácné, čemu se člověk věnuje, za čím je ochoten jít, něco obětovat. Pojem hodnot se snaží vyjádřit fakt, že svobodná volba není libovolná, nýbrž dává něčemu přednost. Člověk v životě zahlíží mnoho různých hodnot, které se často navzájem vylučují. Proto si člověk i lidská společnost různé hodnoty řadí výš nebo níž a vytváří tak hierarchii hodnot: při konfliktu hodnot by se mělo dát přednost té, která stojí výš.“ (18, str. 303)

Člověk je sociální bytost s podstatou potenciálu pro všestranný, kultivovaný vývoj osobnosti. Individuální vývoj je ovlivněn kulturními a sociálními činiteli. Panajotis Cakirpaloglu ve své práci nazvané Hodnoty v sociálně psychologických teoriích cituje autora Adlera, který definuje osobnost „jako ucelený systém s jedinečnou konfigurací motivů, rysů, zájmů a hodnot“. (1, str. 36)

Charakter je rámcem hodnotového systému jedince. Dále je pak výrazem osobního duševního stavu, který odráží chování jedince ke svému okolí. Autor dále nepopírá vlivy dědičnosti na charakter člověka a zmiňuje důležité období raného dětství, v němž dochází k vývoji charakteru, nicméně připouští možnost celoživotního procesu vývoje. (1)

Ptáme-li se na to, kde se hodnoty berou, odpověď není jednoduchá. Nejlépe ji však vyjadřuje názor Jara Křivohlavého, že záleží především na osobnosti rozhodujícího se člověka. „Psychologové zde hovoří o kruhové kauzalitě: podle toho, jaký to je člověk, jak je zralý či nezralý, volí si určité hodnoty a tyto hodnoty poté ovlivňují buď jeho další zrání nebo ustrnutí.“ (11, str. 39)

Hodnoty jsou zobecněním snahových tendencí člověka, jsou jím formovány a stávají se jednou z hlavních sil v motivační struktuře člověka.

2.2.1 Tři okruhy hodnot

Jaro Křivohlavý popisuje dle V.E. Frankla tři okruhy hodnot: zážitkové, tvořivé a postojové.

- Zážitkovou hodnotou je například láska. Může to být ovšem i hodnota, která se netýká pouze lidí navzájem, je to například i krása uměleckého zážitku. U zážitkových hodnot vystupuje člověk jako příjemce a je jimi obohacován. Může zde být rovněž uvedeno například cestování, oslavy a různé akce, které nám přinášejí nové zážitky, ale i vzdělávací akce, kurzy a podobně.
- Tvořivé hodnoty jsou takové, které svou činností člověk vytváří. Jde o naši vlastní aktivitu, která přináší světu nové, obohacuje ho. Příkladem je třeba zpěv, umění, ale i výchova dítěte, úprava zahrádky nebo věda.
- Postojová hodnota je, že „člověk zaujme k dění úctyhodný postoj“. S těmito hodnotami se setkáváme u lidí v závažných situacích, u lidí bezmocných, v zoufalých situacích. Spojuje je boj proti nepřízni osudu, boj ze všech sil, akceptace neměnného, neovlivnitelného. (11)

2.2.2. Vztah hodnoty a cíle

Jaro Křivohlavý spojuje hodnotu s cílem. „Smysluplné pojetí hodnot vychází z pojetí cílesměrné aktivity člověka.“ (12, str. 35)

Preferované hodnoty vedou k určitému jednání, k určitému cíli. Zvolený cíl má pro konkrétního člověka kladnou hodnotu. „Na jednu stranu je to cíl, který dává všemu, co k jeho dosažení směřuje, kladnou hodnotu, a na druhé straně jsou to hodnoty, které ovlivňují volbu cílů.“ (12, str. 36)

Nelze to však pojmout takto „jednoduše“. Jak autor dále uvádí, je hodnota určitého podmětu na cestě k cíli stanovována podstatně složitěji. „Neovlivňuje ji jen vztah k jednomu cíli, ale naopak k celé řadě různých cílů.“ (12, str. 38)

2.2.3. Hodnotový systém

Hodnotový systém, který lze nazvat též hodnotovou strukturou, zastřešuje celý soubor hodnot konkrétního člověka. Nejedná se však o náhodný shluk hodnot, ale o vzájemně provázaný systém s určitou podobou a řádem. Odráží celkové osobní ladění jedince i vliv vnějších (cizích) hodnotových systémů, jejichž nositeli jsou

osoby blízké a vzory, rovněž i kultura obklopující daného jedince. V hodnotových systémech se odráží i věk člověka, neboť mladý člověk klade důraz na jiné hodnoty než člověk starý. Může se jednat o zcela jiné hodnoty, nebo o hodnoty stejné, které ale zaujímají jiné místo v systému či jsou ve vazbě s jinými hodnotami. Hodnotový systém není ale pouze ovlivněn věkem. Celá řada dalších faktorů se podílí na jeho utváření, mezi nimi je například povolání, ale i přijatý celosvětový názor.

Hodnotový systém je vlastní všem lidem, bez rozdílu, zda si ho uvědomují či nikoli. Je formován zkušenostmi a učením, odráží zaměřenost osobnosti a rovněž charakterové rysy i hodnoty přijímané společností. Z výše uvedeného logicky plyne, že se nejedná o systém neměnný. Hodnotový systém je vyjádřením potřeb daného člověka. Ve své podstatě se jedná o regulátor lidské činnosti.

2.2.4. Hodnoty a jejich vývoj v České republice

Z pohledu sociologie mají hodnoty vztah ke společenskému vědomí. Hodnoty jsou ze sociologického pohledu sdíleným prvkem členy dané společnosti. Jejich pomocí se konkrétní člověk začleňuje do společnosti.

V České republice nelze opominout změnu v roce 1989, kdy se společnost totalitní začala měnit na demokratickou. Nelze pochybovat o změnách hodnot. „Proměna hodnot se zdá být zcela zásadní podmínkou pro jakoukoliv společnost, která prochází politickou, ekonomickou a sociálně - kulturní transformací. Obtížnost a jistá zdlouhavost přerodu společnosti totalitní na demokratickou, jak je zaznamenávána ve všech transformujících se bývalých komunistických zemích, je způsobena právě hodnotovými strukturami a jejich jistou setrvačností.“

(2, str. 10-11)

Výzkum organizovaný v rámci Centra výzkumu vývoje osobnosti a enticity, zkoumá obecnější společenské vývojové tendence a někdy má i ambice k předpovědi dlouhodobých tendencí majících význam pro naši budoucnost. Počátky analýz hodnot v tomto centru spočívaly v analyzování výsledků velkého sociologického šetření „Bůh po komunismu“ realizovaný v 10 postkomunistických zemích na přelomu roku 1997 a 1998. V přípravě analýz výsledků se ukázalo, že lze v různé míře pracovat i s výsledky jiných šetření - konkrétně s výzkumem Biblické společnosti z roku 1992, s výzkumy Světové hodnoty 1990, Evropské hodnoty 1991, 1999, se šetřeními jako je např. Nacionalismus 1995, Religiozita 1999 a

s dalšími - a tak získat podstatně plastičtější obraz duchovního stavu české společnosti.

„Matematicko - statistická, věcná a sémantická analýza vyústily ve svébytný koncept pojetí výzkumu hodnot, který má v nejjednodušší podobě následující složení:

- Nahlížení na životní hodnoty z hlediska závažnosti, kterou nabývají v životě, tedy životní hodnoty v pořadí. Označujeme je jako hodnotové preference. Příznačné pro hodnotové preference je, že jsou jakýmsi základními stavebními kameny hodnot.
- Dynamická dimenze hodnot – obsahové ‚směrovky a zaměření‘ v životě. Označujeme je jako hodnotové orientace. Vlastně jde o vyjádření zaměření (cest, naplňování, uskutečňování, hodnocení) od a k životním hodnotám.
- Širší souvislosti hodnot – ohraničení jejich obsahů i směrů, ozřejmení smyslu, který nabývají. Toto hledisko označujeme jako hodnotové rámce.
- Konečně jde o behaviorální aspekt hodnot, který spojujeme především s normami chování. To proto, že normy v určitém smyslu vystupují jako aktivizace hodnot.“ (2, str. 3)

Dragoslav Slejška zhodnotil období 20ti let předcházejících roku 1989 ve srovnávacích analýzách výsledků výzkumů hodnotových preferencí.

1. Porovnání hodnotových žebříčků z výzkumů výdělečně činného obyvatelstva ČSSR 70. a 80. let

Sledované hodnoty	Souhrnné pořadí 70. léta (15 souborů)	Souhrnné pořadí 80. léta (13 souborů)	Rozdíl v pořadí
Zdraví	1.	1.	0
Rodina, domov, děti	2.	2.	0
Život v míru	3.	3.	0
Existence, peníze, výdělek	4.	7.	-3
Přátelství	5.	5.	0
Zajímavá práce	6.	8.	-2
Pracovní prostředí	7.	6.	+1
Život podle svých zájmů	8.	11.	-3
Byt, vybavení domácnosti	9.	10.	-1
Klidný život bez napětí a rizik	10.	4.	+6
Rozvoj osobnosti, vzdělání	11.	9.	-1
Pobyt v přírodě	12.	12.	0

Rekreace	13.	13.	0
Volný čas	14.	18.	-4
Kultura, umění	15.	16.	-1
Chata, auto	16.	19.	-3
Sport, pohyb	17.	15.	+2
Společenské ocenění a postavení	18.	17.	-1
Záliby, koníčky	19.	14.	+5
Veřejná činnost	20.	21.	-1
Technika, inovace	21.	20.	+1

Zdroj: Prudký L.: Vývoj hodnot v české společnosti: zkoumání a pohled na dílčí výsledky. (32, str. 6-7)

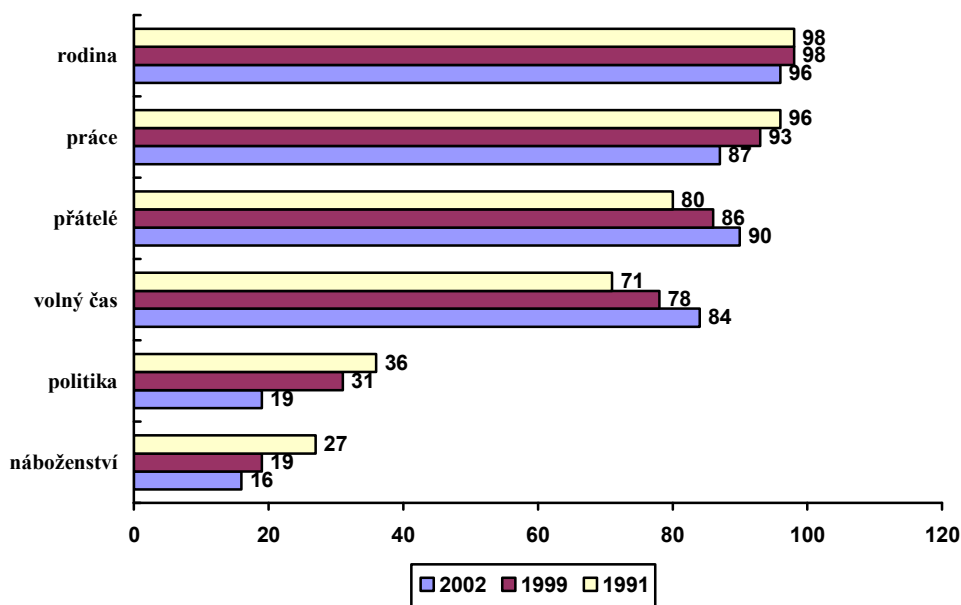
Tabulka č. 1 shrnuje žebříčky řady výzkumů a pomáhá nahlédnout do hodnotových preferencí, jak je vyjádřili čeští účastníci kvantitativního výzkumu v sedmdesátých a osmdesátých letech dvacátého století. Je nutné poznamenat, že se v žebříčku neobjevily některé hodnoty. Postrádat lze například náboženství, svobodu, možnosti podnikání, otázky vztahující se k přírodnímu prostředí a podobně. Je to zdůvodnitelné politickou situací, která u nás v této době panovala. Proto je nyní možné srovnání s pozdějšími výzkumy jen z části. Hodnoty *zdraví*, dále *rodina, domov a děti* a následně *život v míru* neměnily svou pozici a během sledovaného desetiletí nedošlo k posunu v žebříčku hodnot. Nejvyšší propad zaznamenala hodnota *volný čas* následovaná hodnotami, které lze nazvat materiálními, a to *existence, peníze, výdělek* a *auto, chata*. Stejný propad čekal i *život podle svých zájmů*. Otázkou je, jak dále lze tuto hodnotu rozvinout a s čím souvisí - zda s tehdejší politickou situací, neboť naopak druhý nejvyšší postup v žebříčku hodnot zaznamenaly *záliby, koníčky*, které by při prvním pohledu mohly vyznívat obdobně. Nejvyšší postup celkově se týká hodnoty *klidný život bez napětí a rizik*.

Ve velkých mezinárodních výzkumech převážila analýza životních hodnot (hodnotových preferencí) ve dvou krocích. První krok zahrnuje posouzení několika málo rozhodujících životních hodnot v nejjednodušším vyjádření. Ve výzkumech jde o šestici hodnot, vesměs posuzovaných prostřednictvím čtyřstupňové škály. Jedná se konkrétně práci, rodinu, přátelé a známé, volný čas, politiku a náboženství. Dotazovaní pomocí stupnice vyjadřují, zda chápou tuto skutečnost ve svém životě jako velmi důležitou, dost důležitou, nepříliš důležitou a vůbec nedůležitou. Druhý krok poté výše formulované životní hodnoty doplňuje a dále zpřesňuje. Zohledňuje představu, co je především důležité, aby děti získaly

výchovou pro život. Takováto projektivní otázka má rovněž podobu kontrolní otázky. Obdobnou funkci zastávají i některé další doplňující otázky, například po zdrojích klidu v životě, nebo po tom, co je důležité pro úspěšné manželství. (32)

2. Vývoj životních hodnot - česká populace 1991 – 2002

podíly populace, které považují danou hodnotu za velmi nebo spíše důležitou v %



Zdroj: Prudký L.: Vývoj hodnot v české společnosti: zkoumání a pohled na dílčí výsledky (32)

Srovnání mezi roky 1991 a 2002 ukazuje pokles hodnoty *politika* a *náboženství*. Rovněž lze pozorovat pokles hodnoty *práce* a mírně i hodnoty *rodina*. Naproti tomu dochází k nárůstu hodnoty *volný čas* a *přátelé*. Je velice zajímavé, že ve výše uvedeném srovnání chybí hodnota *zdraví*. Rovněž lze tuto absenci spojit s tehdejší politickou situací, s tehdejším obecným nízkým zájmem o zdraví jako primární hodnotu.

V knize *Češi na prahu nového tisíciletí* se autoři spolu s agenturou pro výzkum trhu, médií a veřejného mínění MEDIAN s.r.o. pokusili rovněž popsat obecnější hodnotové orientace. Faktorová analýza bloku životních hodnot odhalila níže uvedené obecné hodnotové orientace:

- rodina, zdraví, štěstí v podmínkách míru a demokracie

- úspěch, bohatství, postavení
- duševní hodnoty, odpovědnost k životu
- poklidné soukromí
- přátelé, aktivní život.

Hodnoty jsou uvedeny v pořadí, jaké jim analýza výsledků přisoudila. Víra v boha byla v tomto hodnocení začleněna pod *duševní hodnoty, odpovědnost k životu a politika* je zastoupena v první skupině hodnot *rodina, zdraví, štěstí v podmínkách míru a demokracie*. (19, str. 173)

2.3. Úspěch v životě

Úspěch v životě není hodnotou, kterou lze koupit, kterou lze jenom tak vlastnit. Úspěchu lze dosahovat, musí se však zapojit píle, snaha. Neznám člověka, který by nechtěl být úspěšný, mít úspěch v životě. Každý však máme jinou představu úspěchu. Někdo spatřuje svůj úspěch ve zvládnutém studiu, jiný se vidí jako úspěšný sochař, zpěvák nebo spojuje úspěch v životě s určitou mírou bohatství. Další vidí svůj úspěch v životě v dobrém zvládnutí rodiny, výchově dětí. Bezpochyby nelze upřít úspěch člověku, který se vítězně pere s nepřízní osudu, těžkou nemocí či handicapem. Mohla bych pokračovat a popsat mnoho a mnoho stran popisem věcí, stavů, hodnot, které mohou různí lidé považovat za úspěch v životě. Je naprosto samozřejmé, že každý vnímáme úspěch jinak. Jedno mají ale naše sny a představy společného. Úspěch by totiž neměl být zmiňován tam, kde bylo výsledku považovaného za úspěch dosaženo jiným způsobem než vlastní aktivitou. Neměla by se tedy za úspěch považovat souhra šťastných náhod. „O úspěchu bychom neměli hovořit tam, kde se něco děje zcela samo sebou a celý děj je na 100% určen silami, které jsou mimo člověka. O úspěch však jde v jádru tam, kde se pojí určitá námaha s určitou dávkou štěstí - rozumíme-li jím shodu příznivých okolností.“ (11, str. 13)

2.3.1. Úspěch v životě jako hlavní cíl snažení

Je nutné zmínit vazbu mezi úspěchem v životě a cílem. Velice zrádné je, pokud se úspěch stane hlavním cílem našeho snažení. Nejde tu již tak o smysluplnost našeho snažení, ale o dosažení úspěchu v životě za každou cenu. Tento postoj

s sebou přináší strach ze selhání, z neúspěchu, chyb a smůly. Ve svém důsledku pak vede ke stresu, napětí a je zdrojem civilizačních chorob. Člověk se cítí vláčen náhodou a cizími silami. Když se pak stane, že úspěch v životě přijde „zázrakem“ či dílem „štěstí“, takto zaměřená osoba cítí neuspokojení, nudu a nesmyslnost, neraduje se ze svého úspěchu. „Člověk, který baží po úspěchu - ať již je to v kterékoliv oblasti - myslí příliš na sebe sama. Příliš se pozoruje a pak: čím víc chce úspěchu, tím víc selhává.“ (11, str. 14)

2.3.2. Zamyšlení nad vnějšími a vnitřními kritérii úspěchu v životě

Současná společnost nahlíží na úspěch v životě nejčastěji ve spojení se získanými materiálními statky, částkami peněz, kterými jedinec disponuje, tituly, funkcí, dosaženou pracovní pozicí. Jedná se o vnější znaky, které na jedinci společnost hodnotí, kterými je obklopen. Nicméně tyto vnější znaky nevypovídají o tom, zda dotyčný jedinec je uspokojen, zda pociťuje uspokojení z dosaženého úspěchu. Je možné, že mnoho jedinců disponující vnějšími znaky úspěšnosti, nepociťuje úspěch, nepřináší jim příjemné pocity a radost. Je možné, že se plně neztotožňují s pojetím úspěchu, jak jej přijímá většinová společnost. Možná svou práci nemají rádi, nezáleží jim na penězích a jsou jen ve vleku očekávání, které na ně okolí přenáší, plní očekávání rodiny, přátel, partnerů, firmy.

Je také nutné přemýšlet o úloze času ve spojení s úspěchem v životě. Pokud se dítě naučí číst ve velmi útlém věku, je to bezpochyby úspěch. Avšak jak si tento úspěch bude stát o pár let později? Pokud dítě nebude prokazovat talent a výjimečnou chytrost, přijde tento úspěch v zapomnění. Pokud toto dítě nyní nebo v budoucnu napíše například dobrou knihu o čemkoli, může se tento jeho úspěch zdát jeho věčným, spojený s životem jeho díla. Bude poté možná v jeho pamětech vzpomínán i dětský úspěch brzkého čtení.

Pokud zde zmiňuji osobu s vnějšími znaky úspěchu, avšak neuspokojenou, musím zmínit i protipól tohoto stavu. Tím je osoba bez vnějších znaků úspěchu, žijící v očích ostatních průměrný život, avšak pociťující bezmezný úspěch v životě, prožívající vnitřní úspěch. Může jí být matka, která dobře vychovala své děti, ale i zaměstnanec z pohledu společnosti neprestížního oboru, který se nezviditelňuje, je prací uspokojen a každý den a každý malý čin považuje za svůj úspěch.

Zohledňují se zde naše vnitřní hodnoty, motivace, naše nároky a očekávání.

2.4. Faktory ovlivňující úspěch v životě

Pohlédneme-li, zcela jistě nesprávně a zjednodušeně, na úspěch v životě jako na cíl a na cestu k němu jako na sportovní výkon, musí nás napadnout, že zřejmě nestojíme všichni na stejné startovní čáře. Někdo je třeba také velmi zvýhodněn, někdo má ve své trase mohutné překážky, znevýhodnění, někdo je na sportovní výkon lépe vybaven, má lepší ústroj, jiný zase lepší trénink. Pokud bychom chtěli tuto představu více rozvinout, nemělo by chybět zamyšlení nad samotným cílem. Máme ho všichni na stejné úrovni? Běžíme všichni stejnou trasu? A co jsou vůbec ty zvýhodňující faktory?

Následující tabulka je součástí Zprávy o vývoji české společnosti 1989-1998 a přináší pohled na to, které faktory se podílejí na úspěchu v životě dle českých dotazovaných a to v letech 1992 a 1997. Dále tabulka porovnává názory dotazovaných z konkrétních bývalých komunistických zemí s názory jiných, vyspělých států.

3. Jaké faktory se podílejí na úspěchu v životě? (% odpovědí "velmi důležité" a "důležité")

Faktory	Vyspělé země 1)	Post-komunistické země 2)	ČR1992	ČR 1997	ČR 1992-1997
Vzdělání rodičů	30,1	32,2	9,6	26,0	+16,4
Vzdělání	78,8	56,9	30,5	60,9	+30,4
Ambice	76,6	63,6	58,4	73,6	+15,2
Schopnosti, talent	57,2	64,0	57,8	70,4	+12,6
Tvrdá práce	71,0	65,6	72,4	71,4	-1,0
Zámožní rodiče	20,5	36,7	14,4	34,5	+20,1
Rasa, etnikum	17,6	9,8	4,4	13,2	+8,8
Víra	7,2	8,1	2,3	2,5	+0,3
Region	6,9	9,6	7,0	6,4	-0,6
Pohlaví	14,2	16,1	9,3	16,6	+7,3
Politický názor	10,4	12,3	13,8	14,4	+0,6
Kontakty se správnými lidmi	45,8	54,8	48,2	65,2	+17,0
Politické kontakty	20,2	21,9	12,2	35,2	+23,0

1) Austrálie, Rakousko, Kanada, Velká Británie, Itálie, Norsko, Švédsko, USA

2) Německo, Maďarsko, Slovensko, Polsko, Bulharsko, Rusko, Slovinsko

Zdroj: Večerník J., Matějů P.: Zpráva o vývoji české společnosti 1989-1998 (33)

Ve vyspělých státech byla nejvyšší hodnota přisouzena těmto třem faktorům

1. *vzdělání*
2. *ambice*
3. *tvrdá práce*

V postkomunistických zemích je toto pořadí následovné

1. tvrdá práce
2. schopnosti, talent
3. ambice

Česká republika v roce 1992 za nejdůležitější považovala faktory

1. tvrdá práce
2. ambice
3. schopnosti, talent

S drobnou změnou v pořadí je tedy ČR názorově spřízněna s ostatními postkomunistickými zeměmi.

V roce 1997 vypadaly nejdůležitější faktory takto

1. ambice
2. tvrdá práce
3. schopnosti talent

Došlo tedy jen k prohození pozic stále stejných faktorů. Za zmínku zde však stojí pozice faktoru *vzdělání*, kdy v roce 1992 ho za velmi důležité nebo důležité považovalo 30,5 % dotázaných a v roce 1997 již to bylo 60,9%. Došlo zde k nárůstu o 30,4 %. Bylo to největší posílení víry v konkrétní faktor. Více jsme se tímto přiblížili k hodnocení faktorů z vyspělých zemí, i když se *vzdělání* neprobojovalo do první trojice a zůstalo na páté pozici. Druhým největším posílením je umístění faktoru *politické kontakty a zámožní rodiče*. O největším propadu zde hovořit nelze, neboť se jedná pouze o 1% u faktoru, který je mezi třemi nejdůležitějšími. Je jím *tvrdá práce*. (33)

V jiném výzkumu uvedeném v knize Češi na prahu nového tisíciletí, autorů Milana Tučka, Hany Friedlanderové a agentury MEDIAN, vzešly následující tři skupiny předpokladů úspěchu:

1. - mít štěstí
 - mít věrné, spolehlivé přátele
2. - usilovně pracovat, snažit se
 - mít nadání, talent
 - mít vlastní dobré vzdělání
3. - mít peníze, majetek
 - znát správné lidi, mít společenské kontakty
 - umět se přizpůsobit okolním podmínkám
 - žít ve správném období

Výzkum zohlednil celkově 8 skupin předpokladů o 22 různých položkách. Pokud výsledky tohoto výzkumu porovnáme s výzkumem předchozím, zjistíme, že dříve uvedené tři faktory úspěchu se nacházejí na prvních příčkách i tohoto výzkumu. (19)

2.5. Sociální práce

Oldřich Matoušek ve svém Slovníku sociální práce uvádí definici sociální práce: „Sociální práce, social work: Společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci.“ (13, str. 213)

Sociální pracovník a pracovník v sociální sféře se řídí právy a povinnostmi danými právním systémem, zaměstnavatelem, profesními standardy. Toto ohraničení je důležité, neboť je třeba mít na paměti, že zasahují do života klientů a získávají detaily z jejich životů.

2.5.1. Stručná historie sociální práce

Pomoc jednotlivcům, rodinám či skupinám byla v minulosti v Evropě zajišťována převážně církví. Pomoc lidem v nouzi - charita, se odvíjela od lásky k bližnímu, pro křesťany základního projevu jejich víry. Jednalo se o pomoc, která byla vykonávána dobrovolně, založená spíše na základě intuice a možností pomáhajícího, neopřená o studium a hlubší poznání. Nelze ovšem nezmínit a opomenout pomoc zaštitěnou cechy, spolky i obcemi, která byla praktikována souběžně s pomocí církevní.

V české historii je známou osobností vykonávající charitativní činnost například sv. Anežka Přemyslovna a sv. Alžběta.

S postupem doby, s přibývajícím znalostmi, modernizací a hospodářským rozvojem, přibývalo i nároků na profesionalitu této pomoci. Tato péče, jak bylo zmíněno, původně poskytovaná většinou církví, je v Evropě postupně natolik samozřejmá a nepostradatelná, že se její zajišťování stává také úkolem státu. Profese sociálního pracovníka se datuje od konce 19. a počátku 20. století, kdy docházelo k prvním pokusům o výcvik sociálních pracovníků. Historické počátky sociální práce vycházely z činnosti filantropických a charitativních organizací a zanícených jedinců minulého století. Povolání sociálního pracovníka existuje v naší republice od roku 1920. Tehdy nastupovali na pracovní místa první absolventi Vyšší školy sociální péče v Praze, založené v roce 1918. (30)

V současné době se poskytování sociální péče stává čím dál tím víc závislé na řešení problému finančního zabezpečení provozu a zabezpečení profesionální úrovně pracovníků. Sociální práce, a to i v institucích náležejících církvím (Katolická charita, Evangelická diakonie, sdružení Adra, které náleží k církvi Adventistů sedmého dne atd.), se tak stává závislá nejen na ušlechtilých a skromných pracovnících, nejen na sbírkách od drobných dárců, ale také na kvalitní manažerské činnosti, která dokáže obě výše uvedené hodnoty zabezpečit a udržet. Dále je nutno zmínit i roli státu. Vzdělání sociálních pracovníků v registrovaných službách je podřízeno zákonu o sociálních službách, který přesně vymezuje povinné vzdělání. K výkonu práce sociálního pracovníka proto již v současnosti nestačí pouze ochota pomáhat, ale je nutné i vzdělání na vyšších a vysokých školách se zaměřením na sociální práci.

Na sociální pracovníky jsou rovněž kladeny velmi vysoké požadavky. Pracovník musí být schopen kvalitního sociálního kontaktu, musí mít schopnost pozornosti, dlouhodobou i krátkodobou paměť, mít samostatné, praktické i teoretické myšlení, kvalitní písemný a slovní projev, být přizpůsobivý, vládnout sebekontrolou a sebeovládáním. Dalšími důležitými vlastnostmi je samostatnost, schopnost pracovat v týmu, rozhodnost, odolnost vůči zátěži a kultivovanost vystupování a zevnějšku. (30)

Popis činnosti sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách

Sociální pracovník je ten, kdo vykonává sociální šetření, sociální agendy (řešení hmotné nouze či sociálně právních problémů v zařízeních 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 rehabilitaci.

Předpoklad pro výkon povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání podle § 110 zák.108/2006 o soc. službách. Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Pokud někdo pracuje jako sociální pracovník a nemá požadovanou kvalifikaci, s účinností tohoto zákona si ji musí doplnit: do pěti let, není-li absolvent střední školy v oboru sociálně právním; do deseti let, je-li absolvent střední školy v oboru sociálně právním. Toto neplatí pro zaměstnance starší padesáti, respektive pět a padesáti let, u nichž se kvalifikační požadavek považuje za splněný. (30)

Pracovník v sociálních službách vykonává:

1) přímou obslužnou péči o osoby spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb;

2) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění asistenční služby a osobní asistence;

3) pečovatelskou činnost spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti v územním celku.

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je odborná způsobilost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost: ad 1) základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin; ad 2) střední vzdělání nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 200 hodin; ad 3) základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání. (30)

2.5.2. Počátky sociální práce v ČR ve spojení s osobnostmi

Níže přiblížím dva představitele sociální práce minulého století v České republice, Přemysla Pittera a Alici Masarykovou, kteří se oba významně zasloužili o rozvoj sociální práce u nás. (26)

Přemysl Pitter

Pedagog, pacifista, spisovatel, redaktor Přemysl Pitter se narodil 21. 6. 1895 v Praze a zemřel 15. 2. 1976 ve Švýcarsku. Zúčastnil se bojů v 1. světové válce, nicméně odmítal zabíjet, za což mu hrozila poprava. Byl vyučeným typografem a po válce začal studovat Husovu teologickou fakultu. Sám Jana Husa označil s jeho pojetím pravdy za mezník novověku. Působil v různých pacifistických organizacích. Jeho snem ale bylo co nejvíce pomáhat i prakticky a začal se věnovat chudým dětem. V pomoci druhým viděl smysl života. V roce 1922 otevřel pro děti tzv.

Milíčův dům v Mýtě u Rokycan a našly v něm zázemí děti uprchlíků z české i německé strany po Mnichovu. Za okupace skrýval a podporoval židovské děti a i po válce se dále staral o jejich ochranu. Zřídil pro ně ozdravovny na různých místech republiky - v zámcích v Olejnicích, Kamenici, Štičíně a Lojovicích. Službu v objektech zajišťovali dobrovolníci a židovské děti tam žily společně s německými dětmi umístěnými v českých internačních táborech. Tyto zachráněné děti všechny přežily díky důkladné hygieně a péči, která v té době nebyla samozřejmostí. (26)

Alice Masaryková

Alice Masaryková, první potomek Tomáše Garrigue Masaryka a Charlotty Masarykové, se narodila 3. května 1879 ve Vídni. Nicméně v dětství se rodina přestěhovala do Prahy. Alici Masarykovou zajímaly sociální otázky jako alkoholismus a ngramotnost, což bylo zřejmě způsobeno vlivem a názorovým ovlivněním ze strany jejích rodičů. Ti byli rovněž zastánci rovných práv žen, včetně volebního práva a možnosti studia na vysokých školách.

Dětským snem Alice bylo stát se lékařkou, aby tak mohla zmírňovat lidskou bolest, navracet zdraví. Studium ji ale nenaplnovalo. Pociťovala absenci duchovního rozměru studia a samotný způsob a obsah studia nebyl v souladu s její představou pomoci lidem. Po prvním roce studium opustila a začala navštěvovat Filozofickou fakultu. Studovala zde historii a filozofii. Svoje vzdělání si dále rozšířila za hranicemi - v Londýně sbírala materiál pro svoji úspěšnou doktorskou práci.

Ve své práci byla ovlivněna pobytem ve Spojených státech. Mary McDowell, ředitelka Settlement House, místa, kde pomáhali přestěhovalcům v integraci a zároveň přispívali k udržování jejich tradic, ji pozvala do Chicaga, kde měla příležitost v letech 1904 - 1906 stát u počátku sociální práce. Za svého pobytu pomáhala českým přistěhovalcům. Za velice podstatné rovněž považovala setkání s Jane Addams. Jak později poznamenala, z pobytu si odnesla přesvědčení, že existují tři věci, které jsou v sociální práci důležité: je jimi duchovní povědomí, dobré vzdělání a oddanost oboru.

Po návratu do vlasti Alice cítila, že nemůže působit jako sociální pracovnice, i když si přivezla poznatky, které jí měly pomoci tvořit moderní podobu sociální práce. Přijala místo profesorky na gymnáziu v Českých Budějovicích a později v Holešovicích v Praze. Mezi studenty měla výjimečnou pověst. Rovněž pomáhala chudším studentkám, například sjednáním bezplatného ošetření u zubaře.

I v době svého učitelského působení nezanevřela na sociální práci a zabývala se problematikou alkoholové závislosti a dvoje prázdniny strávila jako praktikantka v tehdejších ústavech pro choromyslné. Rovněž se angažovala v hnutí na pomoc ohluchlým. V letech 1911 -1912 se spolupodílela na otevření Sociologického semináře na české univerzitě a stala se také vedoucí jeho praktické sekce, která se zabírala převážně konkrétními problémy, například sociálními důsledky tuberkulózy, pracovními podmínkami průmyslových dělníků a podobně. Tento sociologický seminář je považován za předchůdce Katedry sociologie a byl prvním počinem na poli akademické sociální práce.

Během první světové války, kdy její otec odešel do exilu, pokračovala ve své činnosti na poli sociální práce a učitelské práce. Spolupodílela se na pomoci organizacím poskytujícím sociální a zdravotní službu. Zřejmě tady někdy poprvé použila termín sociální práce v českém kontextu. Společně s dr. Annou Berkovcovou připravovaly projekt školy sociální práce, který vyvrcholil otevřením na podzim 1918. Vyšší škola sociální práce pro mladé ženy poskytovala jednoleté studium a sídlila v budově holešovického lycea, kde dříve Alice učila. Později škola prošla změnou názvu, který byl upraven na Vyšší školu sociálního zabezpečení a rovněž rozšířením studia na dva roky. Otevření školy bylo výborně načasované, neboť konec války představoval zhoršené životní podmínky pro statisíce lidí.

Jak uvádí autorka Michaela Límová: „Alice předvíдалa, že nová republika, pro jejíž vytvoření její otec pracoval, bude potřebovat dobře organizovaný systém sociální péče, s pouze doplňkovou rolí dobrovolníků. Byla jmenována poslankyní Národního shromáždění a předsedkyní Československého červeného kříže (ČSČK). V této funkci odjela do Paříže, kde se setkala s Američanem Herbertem Hooverem a požádala o podporu Rockefellerovu nadaci, za jejíhož přispění byla v roce 1936 zřízena Vyšší (později Masarykova) škola sociální péče v Praze. Dále hledala pomoc u Britského a Amerického červeného kříže. Po svém návratu založila Společnost péče o dítě a do Československa pozvala své chicagské kolegyně, aby jí pomohly realizovat její cíle. Mezinárodní tým spolu s Ruth Craford (m.j. autorka paměti o A.M.) a Mary Hurlbutt provedl průzkum sociálních podmínek v Praze a poté se zaměřil na dva programy - sestavení adresáře sociálních agentur a otevření letní školy pro sociální pracovníky. Další roky věnovala Alice intenzivní práci pro ČSČK. V roce 1928 se stala předsedkyní výboru 1. Mezinárodní konference sociální práce v Paříži a řídila jak její zasedání téhož roku, tak o čtyři roky později

ve Frankfurtu nad Mohanem. Zemřela v roce 1966 a v roce 1994 byly její ostatky převezeny do rodinného hrobu v Čechách.“ (23)

2.5.3. Počátky sociální práce ve světě ve spojení s osobnostmi

Vybraní tři zahraniční představitelky sociální práce Madeleine Delbrel, Jane Addams a Alice Salomon významně zasáhly do dějin sociální práce, zasadili se o její rozvoj. (27)

Madeleine Delbrel

Narodila se 24. října 1904 v Mussidanu ve Francii. V 16 letech se zapsala na Sorbonu, kde začala studovat filosofii, dějiny a umění. Velký obrat v jejím životě zavinila osobní událost, kdy její snoubenec zrušil zasnoubení a vstoupil do dominikánského řádu. Nato začala uvažovat o víře, přestože doposud byla nevěřící. Dle Stanislavy Sevcíkové se o konverzi v jejích 20 letech příliš nehovoří, ale byla silně ovlivněna karmelitánskou spiritualitou Terezy z Avily, Jana od Kříže a Terezie z Lisieux. „Její úmysl vstoupit do kláštera překazily rodinné události. Působila jako vedoucí skautské skupinky a rozhodla se pracovat jako sociální pracovnice. Společně s dalšími dvěma ženami (zdravotní sestrou a učitelkou mateřské školy) se rozhodly žít v dělnickém předměstí Paříže v Ivry, kde žili chudí dělníci a pomáhat jim. Získaly si mezi nimi důvěru a úctu.“

Madeleine Delbrelovou postihla 13. října 1963 srdeční mrtvice, které podlehla. Byla prakticky neznáma širšímu okolí, přestože byla na komunisty ovládané radnici "odpovědná za sociální služby města a různými zařízeními, jež vyvolala v život, učinila Ivry příkladným místem sociálních pomocných organizací".

Přestože byly její spisy přeloženy do několika jazyků, je v českém prostředí tato průkopnice sociální práce téměř neznámá. (27)

Jane Addams

Jane Addams se narodila v roce 1860 v Cedarville v americkém státě Illinois a studovala na Rockford Colleege, kde v roce 1882 promovala. Autorka článku o Jane Addams Ludmila Pocová uvádí, že v roce 1889 Jane založila v chicagské čtvrti Near West Side světoznámé sociální zařízení Hull House (Settlement House). „Z tohoto místa, kde žila a pracovala až do své smrti v roce 1935, si Jane Addams svým psaním, komunitní sociální prací a mezinárodními snahami o světový mír

vybudovala pozici přední ženy v zemi. Kolem Jane Addams se v Hull House vytvořila významná skupina spoluobytelk: Florence Kelley (první tovární inspektorka v Chicagu), Dr. Alice Hamilton (první ženská profesorka na Harvardu, zakladatelka oboru pracovního lékařství), Julia Lathrop (první žena v Charitním výboru ve státě Illinois, reformovala zdravotnictví), Ellen Gates Starr (učitelka v Hull House, zabývala se reformou dětských práv a pracovních podmínek v průmyslu), Sophonisba Breckinridge (důležitá osoba v Lize na ochranu přistěhovalců, Národní lize spotřebitelů, Lize ženských odborů a Úřadu pro děti) a Grace a Edith Abbott (aktivistky v problematice ženských práv a práv na ochranu přistěhovalců, pracujících žen a dětí, společně se Sophonisbou Breckinridge založily Social Service Review, jehož redaktorkou Grace po dlouhá léta byla).“

Témata ze střediska Hull House se často objevovala v písemných pracích Jane Addams. Jane je autorkou jedenácti knih a mnoha článků. Zároveň také cestovala po své zemi i světě a o těchto tématech mluvila na veřejnosti. Rovněž hrála klíčovou roli v mnoha místních a národních organizacích. V roce 1894 například založila například Chicagskou federaci sociálních zařízení a pomohla vzniku Národní federace sociálních středisek a sousedských center, která vznikla v roce 1911.

„Byla vedoucí osobností v Lize spotřebitelů a byla první ženskou prezidentkou Národní konference charitativních organizací a nápravných zařízení (později Národní konference sociální práce). Byla předsedkyní výboru práce při Federaci ženských klubů, viceprezidentkou Skautek, ve výkonné radě Národní asociace hřišť či Národního výboru pro dětskou práci. Dále také aktivně podporovala kampaň za ženská práva a založila Americkou unii občanských svobod (1920). Na počátku 20. století se Jane Addams začala prosazovat v mírovém hnutí a stala se důležitým zastáncem internacionalismu. Tento zájem se zvýšil v průběhu první světové války, když se v roce 1915 účastnila Mezinárodního kongresu žen v Haagu. Své pacifické stanovisko si udržela i poté, co v roce 1917 do války vstoupily i Spojené státy americké, a to prací v Ženské straně pro mír, ze které v roce 1919 vznikla Ženská mezinárodní liga pro mír a svobodu, jejíž byla první prezidentkou. V roce 1931 za svou práci obdržela Nobelovu cenu míru.“

Jane Addams zemřela v roce 1935 v Chicagu a je pohřbena v domě v Cedarville, kde prožila dětství. (24)

Alice Salomon

Ludmila Plocová uvádí: „Alice Salomon se narodila v roce 1872 v Berlíně ve středostavovské emancipované a asimilované židovské rodině. Její původ ji ovlivňoval i přesto, že v roce 1914 konvertovala k protestantismu a prvky protestantské sociální etiky byly důležitými body její práce. V letech 1902 -1906 byla zapsána jako hostující studentka oborů národní hospodářství, dějiny a filozofie na Univerzitě Friedricha Wilhelma - a to i přesto, že neměla maturitu, ale jen devítiletou školní docházku tak, jak to bylo pro dívky v té době běžné. Jejím vysokoškolskému studiu napomohly publikace, které stihla do té doby napsat; mimo jiné také dva články, otištěné v Příručce německého ženského hnutí, vydaném Helene Lange a Gertrud Bäumer v roce 1901. Alice Salomon promovala v roce 1906 prací, ve které se věnovala nestejnému ohodnocení mužské a ženské práce.“

Od roku 1893 se Alice angažovala v ženské sociální práci a ženském hnutí. Rovněž pracovala v jedné dívčí školní družině a domově pro dělnice. Od roku 1899 stanula v čele Sdružení dívčích a ženských spolků, činných v sociální práci, jako jejich předsedkyně. „V roce 1900 převzala vedoucí funkce ve Svazu německých ženských spolků a od roku 1909 také v mezinárodním ženském hnutí - Mezinárodní radě žen - kde byla od roku 1920 viceprezidentkou. Společně se svými kolegyněmi ze Spojených států amerických a Velké Británie formovala základy moderní sociální práce.“

Rovněž se velmi věnovala otázce vzdělávání žen a sociální výchově. Počátek systematického vzdělávání v sociální práci v Německu lze datovat rokem 1899, kdy otevřela první roční kurz, pořádaný dívčími a ženskými spolky, činnými v sociální práci. Níže Ludmila Plocová uvádí výčet důležitých událostí a dat z jejího profesního života: „V roce 1908 založila v Berlíně ženskou sociální školu, v roce 1925 Německou akademii pro sociální a pedagogickou ženskou práci s oddělením pro empirické výzkumy a v na přelomu let 1916 a 1917 iniciovala a zorganizovala Konferenci německých ženských sociálních škol, kterou až do roku 1933 vedla. V roce 1929 se velkou měrou podílela na vzniku Mezinárodního výboru sociálních škol (dnes IASSW – International Association of Schools of Social Work – Mezinárodní asociace škol sociální práce), kterému předsedala do roku 1933. Tyto projekty fungují dodnes, s výjimkou Akademie pro sociální a pedagogickou ženskou práci, kterou nechala sama v květnu 1933 zrušit, aby se tak vyhnula hrožící

prohlídce budovy a likvidaci Gestapem; Akademie nebyla po roce 1945 znovu obnovena.“

Ve svých 67 letech byla v roce 1937 donucena gestapem k emigraci. Sílicí antisemitismus byl důvodem její neúspěšné nominace na předsednictví Svazu německých ženských spolků a v roce 1928 na předsednictví Mezinárodní rady žen. Alice Salomon zemřela v roce 1948 v New Yorku. (25)

2.5.4. Altruismus v sociální práci

Auguste Comte je v dnešní době považován za zakladatele konceptu altruismu. Slovo altruismus pochází z latinského *alter*, což znamená druhý, jiný. Comte konfrontoval altruismus s egoismem, neboť se jedná o dva odlišné motivy lidského jednání. Jednání motivované altruismem chápal jako sociální chování orientované na nesobeckou pomoc druhým.

Alina Kubicová uvádí, že v současné literatuře stále zaznívá názor, že egoismus a altruismus mají mnoho společného. Řada autorů upozorňuje na skutečnost, že pro altruistické chování jsou charakteristické výhody na straně příjemců, osoby konající altruismus nezískávají podobné výhody, spíše jsou konfrontováni s náklady. Cílem altruistického jednání, je zlepšit blaho druhých osob. K dosažení blaha druhých osob, k naplnění altruismu, je nutné splnit určité podmínky:

- jedinec musí vyhodnotit, vnímat situaci druhého člověka jako negativní,
- člověk v negativní situaci musí být vnímán jako osoba, která potřebuje pomoc,
- pomoc člověku v negativní situaci se musí stát hlavním cílem snažení, nikoli pouze prostředkem k dosažení jiných cílů.

Otázkou zůstává, jestli skutečně existuje čistý altruismus, tedy nezištné chování přinášející pouze vnitřní uspokojení. Nezištné chování není pouze absence peněz za tuto pomoc, ale mohla by sem být zařazena například i společenská prestiž tohoto chování, zisk ve formě ocenění. Přesto nechci znevažovat pomoc potřebným osobám, že budu pátrat po motivech pomáhajících. Existují jistě skutky, kdy jedinec nasadí svůj vlastní život a zdraví ku prospěchu jiného člověka.

V této souvislosti Alina Kubicová zmiňuje dělení altruismu na příbuzenský a reciproční.

- Příbuzenský je vyjádřený chováním ve prospěch geneticky příbuzných jedinců. Můžou jimi být staří členové rodu, ale i malé děti.

- Reciproční altruismus je pomoc jinému jedinci, kdy očekáváme, že v budoucnu, nebo v případě naší vlastní pomoci, se tento jedinec zachová shodně. (22)

Podobně orientovaní lidé se sdružovali a sdružují ve spolcích, institucích, aby organizování jejich pomoci přineslo větší zisk pro potřebné, byla využita veškerá kapacita, možnost pomoci.

Velmi známou humanitární světovou dobrovolnickou organizací je Červený kříž, který vznikl v roce 1863. Je uznávána nedotknutelnost a neutralita osob a zařízení označeným dohodnutým symbolem. I ve válečných konfliktech je proto zaručena spolupráce, pomoc a ochrana potřebných.

V České republice má svoji tradici Sbor dobrovolných hasičů, který je snad nejvíce rozšířen, a proto si ho zde dovoluji uvést. Po změně režimu v roce 1989 došlo k obnově mnoha dalších neziskových organizací zaniklých nebo utlumených vlivem komunistického režimu. Došlo k obnově spolků jako je Sokol, Skaut a podobně, jejichž činnost je postavena na dobrovolné práci jejich členů. Mnoho spolků, organizací a institucí bylo nově založeno. S otevřením hranic se otevřela možnost vstupu jiných světových organizací do naší republiky.

2.6. Motivace sociálních pracovníků pro výkon povolání ve výzkumu provedeném studenty

V roce 2007 proběhly v rámci výuky kvalitativního výzkumu podobně orientované výzkumy, obsahující shodnou otázku či otázky, které zohledňuje i tato diplomová práce. Proto si dovoluji níže uvést výsledek těchto výzkumů.

Kvalitativní výzkum, zaměřený na motivaci, která přivedla pracovníka sociální práce k volbě povolání, jenž provedly studentky Jana Hrdinová a Hana Volfová, přinesl zajímavé výsledky.

Výzkum pátrá po motivacích, které vedly kroky konkrétních osob, spolužáků, k volbě tohoto povolání, ke studiu.

Výzkumným vzorkem prvního výzkumu je sedm studentek druhého ročníku oboru Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích, Fakulty humanitních studií Univerzity Karlovy, ve věku kolem 25 let. Šest jich pracuje jako sociální

pracovník, sedmá je studentkou denního programu, své zaměstnání si plánuje teprve hledat, nicméně to bude na poli sociální práce.

Zvolena byla metoda Focus Group. Během výzkumu bylo položeno 5 otázek, z nich dvě se přímo týkaly motivace. Otázky byly položeny s ohledem na skutečnost, že se výzkumu mohl zúčastnit i zdravotnický pracovník, proto byly dotazy mířeny na pomáhající profesi. Jak jsem však již poznamenala, skupina se skládala ze šesti sociálních pracovníků a jedné studentky.

1. Historie práce v pomáhající profesi – jak jste se dostaly k pomáhající profesi (prvotní motivace)?

2. Co vás motivuje k tomu, že v pomáhající profesi zůstáváte?

Autorky práce při svém hodnocení vztahujícím se k otázce číslo 1 došly ke zjištění, že historie, způsob toho, jak se dotazovaní dostaly k pomáhajícím profesím, není jednoznačná a v mnoha případech je velice klikatá.

- *Vliv rodiny a přátel:* Pouze dvě dotazované vyjádřily, že brzy věděly, že chtějí pracovat v pomáhajících profesích, jednalo se zároveň o dotazované, v jejichž rodině někdo v sociální oblasti již pracuje nebo pracoval. Další dvě dotazované zmínily jako zásadní vliv určitých osob, který je dovedl na dráhu sociálního pracovníka, v jednom případě se jednalo o kamarádku, ve druhém o přítele.
- *Faktor náhody:* Během diskuse několikrát zazněl faktor náhody, který u dalších dvou dotázaných nastartoval profesní dráhu v sociální práci.
- *Humanitní zaměření dotazovaných:* Většina účastnic od mládí tíhla k humanitně zaměřeným oborům.
- *Praktické setkání s pomáhající profesí:* Důležitou roli také sehrál praktický zážitek ze sféry pomáhajících profesí. Některé dotazované začínaly jako dobrovolnice v sociálních službách (např. v domově důchodců).

Zajímavé je, že čtyři dotazované uváděly, že nejprve začaly studovat školu jiného zaměření (technického, chemického, obchodního, zdravotního), která je nebavila, věděly, že to není „ono“, školu v polovině případů nedokončily a poté začaly studovat obor zaměřený na sociální práci.

Obecně lze výzkum shrnout, že cesta k pomáhajícím profesím je individuální a jedinečná, neboť někdo se k pomáhajícím profesím dostane přímo, někdo vlivem

náhod a někdo velmi složitým způsobem. Neexistuje jednoznačná cesta, která by člověka dovedla do oblasti pomáhajících profesí.

Otázkou číslo 2 autorky pátraly po motivacích, proč dotazované v pomáhající profesi zůstávají:

Jako zásadní motivy setrvání v sociální oblasti uvádějí dotazované především:

- dobré mezilidské vztahy na pracovišti, kvalitní, spíše menší interaktivní pracovní tým, dále záleží na zaměstnavateli a kultuře organizace
- možnost osobního i profesního růstu, možnost vzdělávat se.
- různorodost práce, možnost zažívat pracovní úspěchy, podílet se na růstu organizace, event. výhodné platové podmínky.
- práce v této oblasti dotazované „prostě baví“, cítí se být někomu prospěšní.

Dotazované se shodly, že vnímají potřebnost této profese ve společnosti, a že mají v této sféře co nabídnout. (29)

Druhý výzkum realizovaný a hodnocený studentkou Ivetou Fořtovou, avšak s jinou skupinou dotazovaných, došel k obdobným závěrům. Výzkumnou skupinu zde tvořilo sedm lidí, dva muži a pět žen, opět studentů FHS UK, obor Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích. Není popsáno, v jakém poměru v tomto výzkumu byli zastoupeni zdravotničtí pracovníci oproti sociálním pracovníkům. Použita byla opět metoda Focus Groups.

První dvě položené otázky v tomto výzkumu, jsou shodné s výzkumem předchozím. Autorka zde zajímavě zhodnotila odpovědi a rozdělila je na pozitiva a negativa pomáhající profese, kde zároveň pozitiva vnímala jako motivace pro výkon povolání. Pozitivní pomáhající profese tedy dle tohoto výzkumu a Ivety Fořtové jsou:

- kontakt s lidmi
- směřování ke konkrétním lidem, jejich posun
- větší společenské zaměření, společenské hodnoty
- vnitřní společenská „label“
- pomoc
- dobrý pocit, že jsem užitečný/á

Jsou v souladu s motivacemi vedoucími k volbě pomáhající profese, které jsou uvedeny dále v textu. Tato pozitiva lze shrnout: pomáhající profese přináší kontakt s lidmi, pomoc směřovaná konkrétním osobám přináší výsledky a pomáhající profese je vnímána jako společnosti prospěšná, naplňující.

Autorka dále pátrala po tom, co vedlo pracovníka k jeho volbě a zhodnotila volbu pomáhající profese následovně: „V souvislosti s touto kategorií jsem při pátrání po pravidelnostech v datech a po jejich významu, došla k předběžnému závěru, že se ke studiu či práci v oblasti pomáhajících profesí přiklání ti, které střední škola nebavila, nezajímala a to by mohlo být příčinou následné potřeby takového jedince pracovat v oblasti, která ho opravdu zajímá - realizovat se. Dalo by se v této souvislosti hovořit o určitém hledání.“

Iveta Fořtová došla k výsledku, že společnými rysy, cestami vedoucími pracovníka do pomáhajících profesí, jsou:

- náhoda
- střední škola (konkrétně neobliba původně vybrané, často všeobecně zaměřené)
- sny o povolání (odmalička se v představách většinou objevují pomáhající a pedagogické profese)
- vzor (jiný člověk z pomáhající profese, jež nás ovlivnil, k němuž vzhlížíme)
- dětství (vliv dětství, obdiv k lidem v okolí z pomáhajících profesí)

V práci Ivety fořtové se objevuje i souhrn motivací, které z výzkumu autorka zpracovala, a které přinášejí odpověď na druhou otázku ve výzkumu položenou: Co vás motivuje k tomu, že v pomáhajících profesích zůstáváte?

4. Druhy motivací pro práci v pomáhající profesi

DRUHY MOTIVACÍ		
PENÍZE	VIDITELNÉ VÝSLEDKY	PŘÍMÁ PRÁCE S LIDMI
OSOBNÍ USPOKOJENÍ	PRESTIŽ	TVOŘIVÁ PRÁCE
POMOC KONKRÉTNÍM LIDEM	VYUŽITÍ JIŽ DOSAŽENÝCH ZNALOSTÍ	BUDOVÁNÍ ORGANIZACE

Zdroj: Fořtová I.: Moje zkušenost s kvalitativním výzkumem (28)

Zajímavou hodnotou jsou zde *peníze*. Objevují se totiž u motivací pro výkon povolání, jsou však rovněž ve výzkumu citovány jako negativum této profese. Lze to tedy chápat, že peníze jsou motivací pro výkon povolání, nicméně v pohledu pracovníků v sociální sféře je jejich množství za odvedenou práci nedostatečné. (28)

2.7. Bezdomovectví, nízkoprahové zařízení pro bezdomovce

Kniha Sociální práce v praxi autora Oldřicha Matouška přináší vysvětlení bezdomovectví: „Bezdomovectví (ve stejném významu se rovněž používá termín bezdomovství) je sociálním jevem podmíněným celou řadou faktorů a představuje krajní podobu sociálního vyloučení.“ (14, str. 315)

Faktem zůstává, že na okraj společnosti se mohou dostat různí lidé ohrožení nestejnými problémy. Shodná je u nich pouze ztráta domova. Slovo *domov* je zde důležité, nejedná se pouze o ztrátu přístřeší, ale ztrátu všech vazeb, podpor. Problematické zůstává vnímání těchto lidí většinovou společností. Pro mnoho z nás jsou bezdomovci „ti druzí z nádraží“. Zde je však nutné také zmínit, že existují i tací, kteří si bezdomovectví zvolili jako svůj životní styl a jsou s ním více méně spokojeni. Tito lidé, i když nemají domov, se nestávají většinou klienty sociálních služeb, své výhody čerpají z jiných zdrojů, neradi závisí na podpoře instituce a pomoci druhých.

Nejvíce ohroženými lidmi bezdomovectvím jsou lidé dlouhodobě nezaměstnaní, handicapovaní, senioři, lidé adaptovaní na život v institucích, příslušníci etnických minorit a migranti. Jsou jimi častěji muži než ženy, častěji staršího nebo středního věku. Oldřich Matoušek ve své knize říká: „Typickým příkladem českého bezdomovce je čtyřicetiletý minimálně dva roky nezaměstnaný Rom.“ (14, str. 316) Mezi bezdomovci lze najít osoby závislé na návykových látkách. Častěji se jedná o alkohol a ten mohl být primární příčinou sociálního vyloučení i jejím důsledkem. Je velmi těžké určit přesný počet bezdomovců. Ne všichni využívají sociálních služeb, ne všichni lze tedy sečíst. „Poslední odhady na základě dílčích výzkumů neziskových organizací pracujících s bezdomovci hovoří o 0,34% české populace.“ (14, str. 317)

2.7.1. Malé zamyšlení nad rovností, nerovností

V žádné současné společnosti nenalezneme faktickou rovnost všech členů společnosti, i když veřejně to není plně vyslovováno. Společnosti byly a zatím jsou děleny do vrstev a skupin, které mají různý přístup a podíl na službách, statcích, mají rozdílné přístupy k moci a výši své prestiže. Je to způsobeno nedostatkostí služeb a statků. Hypotetické nastolení rovnosti není možné, nemůže rozdíly odstranit. „Pokusy odstranit sociální nerovnosti ústí pouze do ustavení jiných forem nerovností.“ (9, str. 31)

Nicméně společnost vospělá vykazuje právě snahy pomoci lidem, kteří jsou nerovností ve smyslu nespravedlnosti postiženi. Na okraj společnosti se mohou dostat různí lidé, mající různé problémy a zaslouží si pomocnou ruku od společnosti, od nás všech, kteří se nacházíme v jejím „středu“.

2.7.2. Nízkoprahové zařízení pro bezdomovce a jeho činnosti

Oldřich Matoušek v knize Sociální práce v praxi přibližuje zařízení pečující o bezdomovce: „Organizace pracující s bezdomovci v ČR mají jeden charakteristický rys: většina z nich je přímo spojená s nějakou církví nebo ve svých stanovách artikuluje náboženské (v našem prostředí tedy křesťanské) principy. To dobře ilustruje, že bezdomovectví není sociálním problémem nové doby, naopak je trvale přítomným jevem: proto na něj odpovídají tradiční formy dobročinnosti. (Výjimkou je Červený kříž, organizace se 150 let dlouhou tradicí.)“ (14, str. 328)

Nízkoprahové zařízení pro bezdomovce věnuje svou pozornost jednotlivcům a krizovým skupinám přežívajícím na okraji společnosti a nabízí jim patřičné zázemí a možnost návratu do běžného života. Cílem provozování domů pro bezdomovce je poskytnout lidem v nouzi azylový pobyt, sociální poradenskou službu, případně napomoci jejich resocializaci, pro kterou je však nutnou podmínkou dobrovolná spolupráce klienta. Podle dosavadních zkušeností je možný návrat do společnosti asi v 1/3 případů. Kromě toho vede péče v těchto zařízeních k efektivnímu využití státních sociálních dávek, totiž k jejich proměnění za jídlo a přístřeší místo alkoholu, herních automatů atd. (30)

Rozsah služeb v těchto zařízeních je určen zákonem 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách:

§ 61 Nízkoprahová denní centra

„(1) Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.“ (21, str. 1273)

§ 63 Noclehárny

„(1) Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí přenocování.“ (21, str. 1273)

§ 69 Terénní programy

„(1) Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat

a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (21, str. 1274)

Zařízení, které jsem si pro výzkum vybrala, je zařízením diecézní charity a vzniklo v roce 2003 po dohodě představitelů města a zástupců diecézní charity. Diecézní charita je účelovým zařízením římskokatolické církve s vlastní právní subjektivitou a členem Sdružení Charita Česká republika (dále uváděna jako DCH). DCH realizuje 40 profesionálních projektů a má 359 zaměstnanců. Byla založena 1. 11. 1993.

V zařízení je provozována služba nízkoprahového denního centra a noclehárny. Kapacita noclehárny je 30 lůžek pro muže a 6 lůžek pro ženy. Kapacita nízkoprahového denního centra je 25 intervencí denně. Je zde také realizován projekt financovaný ze zdrojů EU, jehož cílem je integrace sociálně vyloučených osob pomocí pracovní rehabilitace.

V současnosti zde pracuje 6 pracovníků na pozici pracovníka v sociálních službách a 3 pracovníci na pozici sociálních pracovníků, jejichž vzdělání je v souladu se zákonem o sociálních službách. Cílem poskytovaných služeb je poskytnout lidem v nouzi a bez přístřeší dostatečné zázemí k tomu, aby se s pomocí pracovníků dokázali integrovat zpět do většinové společnosti a dokázali samostatně v této společnosti důstojně žít.

Pracovní náplní pracovníků v sociálních službách, kteří pracují v trojsměnném provozu, je dohled nad pořádkem v zařízení a motivování jednotlivých klientů k aktivitě při vyhledávání práce, spolupráce s úřady a popřípadě obnovování narušených vztahů s rodinou. Sociální pracovníci s klienty, kteří služeb využívají dlouhodobě, sestavují individuální plány, které mají napomoci k řešení problémů, jež klient vnímá jako zásadní ve vztahu k aktuální životní situaci. Pomáhají klienta začlenit do sociální sítě, podporují ho při komunikaci s úřady, sjednávají pomoc odborníků, jako jsou lékaři, právníci, psychologové atd. (30)

3. EMPIRICKÁ ČÁST

3.1. Výzkumná otázka, cíl výzkumu a výzkumný plán

Výzkumným záměrem této práce je zjistit a popsat pohled na úspěch v životě pracovníků v sociální sféře. Hlavní výzkumná otázka se ptá na vnímání úspěchu v životě pracovníků v sociální sféře. Jak vidí konkrétní pracovník v sociální sféře úspěch v životě? Co za úspěch pracovníci považují a jsou ovlivněni svým povoláním? Jaké mají hodnoty a motivace, co je přivedlo k volbě jejich povolání?

Teoretická část práce objasnila pojmy hodnoty, motivace, úspěch, přiblížila sociální práci, altruismus a bezdomovectví. Empirická část je věnována zdokumentování provedeného výzkumu, jeho popisu a jeho zhodnocení.

Výzkumný plán

Hledání organizace a osob, které budou účastni výzkumu následovalo po studiu literatury a snaze o nalezení obdobných výzkumů. Byla jsem úspěšná při hledání výzkumů zabývajících se hodnotami a motivacemi, nicméně shodný dostupný výzkum mapující pojetí úspěchu sociálních pracovníků, mi není znám. Ve své práci shrnuji výsledky studentských výzkumů, které se zabývají motivací pro výkon pomáhající profese, pátrají po tom, co přivedlo sociálního pracovníka k volbě povolání. Tyto výzkumy jsou blíže popsány v teoretické části práce.

Při přípravě praktické části výzkumu jsem si sestavila seznam důležitých bodů, které mi měly pomoci vést mé kroky a získat tak plán výzkumu:

- koho oslovím
- kdy a kde se výzkum provede
- časový a finanční harmonogram
- personální a technické zajištění
- zajištění etických aspektů
- zpracování a písemná podoba výzkumu a výstupů

Je známo, že plán výzkumu není neměnný, často je upravován v průběhu procesu dle aktuálních podmínek a možností. Samotný časový harmonogram byl několikrát upravován.

3.2. Zvolená metoda výzkumu, získávání a způsob hodnocení dat

Metodu rozhovoru jsem zvolila proto, že jsem byla přesvědčena, že tak nejlépe získám informace o osobních názorech, zkušenostech, postojích a postřezích dotazovaných a zároveň budu schopna zajistit soukromí pro to, aby se mohl dotazovaný otevřít, nebál se říci svůj názor bez obav, že bude veřejně hodnocen, srovnáván. Stanovení otázek jsem považovala za podstatné, abych se byla schopna držet tématu výzkumu.

Příprava na praktickou část práce začala ve chvíli, kdy jsem formulovala projekt diplomové práce, jehož součástí byly návrhy otázek pro polostandardizovaný rozhovor. Snažila jsem se o formulování otázek tak, aby:

- se ptaly na jádro věci, vztahovaly se k teoretické části diplomové práce, vždy samostatně
- byly jasné a vyhnuly se dvojsmyslnosti
- neměly sugestivní charakter, byly pokud možno otevřené
- byly přijatelné, nezavádějící.

Připravené otázky pro polostandardizovaný rozhovor:

1. Co si myslíte o úspěchu v životě?
2. Můžete mi popsat Vaši představu úspěchu v životě?
3. Co je dle Vás předpokladem úspěchu, co ho ovlivňuje?
4. Řekněte mi o svém zaměstnání...
5. Co Vás vedlo k volbě povolání?
6. Cítíte se ovlivněn/a svou prací?
7. Řekněte mi, jaké místo ve Vašem životě má víra, náboženství...
8. Jaké hodnoty považujete v životě za nejdůležitější?
9. Co máte rád/a, co Vás činí šťastným/ou?

Pořadí položení otázek bylo různé, vycházelo ze situace. Otázky byly obohacovány, rozvíjeny, nicméně v rozhovorech padly všechny.

Při samotných rozhovorech jsem se snažila navodit přátelskou atmosféru, vzbudit zájem a důvěru. Každý rozhovor začal představením mé osoby, projektu a účelu výzkumu. Necítila jsem potřebu zastírat a dotazovaní byli seznámeni

s pravdivou situací. Vždy jsem zmínila ochranu jejich dat, anonymitu a jejich možnost kdykoli rozhovor ukončit, stáhnout svůj vyřčený souhlas s účastní na výzkumu. Musím kriticky zhodnotit, že jsem příliš mnohomluvná, mám tendenci k rychlému myšlení, předjímání, neumím příliš mlčet. Chápala jsem, že toto v sobě musím potlačit a vědomě jsem se snažila dávat dotazovaným více prostoru, nechat je mluvit, nechat je přemýšlet a případně doplnit svou předchozí myšlenku. V mnoha případech mi to přišlo velice zajímavé, neboť dotazovaný sám začal hovořit o tom, co ho nejvíce pálí, co cítí nejvíce ve spojení s položenou otázkou. Není jednoduché vést dobře rozhovor. Chtěla jsem poskytnout dotazovaným čas a zároveň nebýt pasivní stroj, který pouze přednese předem připravené otázky. Při přepisu jsem jasně viděla své chyby, kdy jsem spěchala, v jednom případě jsem nevědomky odvedla dotazovaného ze zajímavé oblasti k oblasti jiné nebo doplňující otázku položila sugestivně.

Způsoby hodnocení získaných dat

V kvalitativním výzkumu výzkumník poté pátrá po pravidelnostech existujících v získaných datech, po jejich významu a formuluje předběžné závěry. Výstupem mohou být nové hypotézy nebo nová teorie. Možné nové teorie zakotvené v datech (grounded theory) jsou odvozeny od jevu, který je zkoumán. (6)

Nástrojem hodnocení jsou 3 fáze kódování. Při analýze textu se však nemusí nutně využít všech 3 typů kódování.

Otevřené kódování: první zpracování dat, kdy výzkumník lokalizuje témata v textu a dále jim přiřazuje označení. Otevřené kódování odhaluje v datech určitá témata, jako jsou události, případy, jevy, názory, myšlenky a ty jsou následně označeny. Tato fáze přináší seznam témat, který pomáhá výzkumníkovi pochopit zkoumané témata v celku a stimuluje ho při hledání dalších témat. Jedná se o tématické rozkrytí textu. Údaje jsou rozebrány na samostatné části a pečlivě prostudovány. Jsou zjišťovány podobnosti a rozdíly. Částí analytického procesu je identifikace obecnějších kategorií, jichž jsou tyto jevy součástí. Dále se hledají vlastnosti těchto kategorií. Proces upřesňuje vlastnosti kategorií, pomocí nichž je možné rozlišit události, spadající do jedné kategorie. Kategorie je vhodné pojmenovat tak, aby byly zapamatovatelné a identifikovatelné. (5)

Axiální kódování: Výzkumník zvažuje příčiny a důsledky, podmínky a interakce, strategie a procesy a tvoří tak osy propojující jednotlivé kategorie. Axiální kódování znovu uspořádává údaje novým způsobem – prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi. Výzkumník si všimá určitých pravidelností, vzorců ve shlučích jevů, podmiňujících vlivů a následků. Hledání a zaznamenávání pravidelností poskytuje základ pro závěrečné selektivní kódování. Objevování a specifikace rozdílů mezi kategoriemi a uvnitř kategorií je stejně důležité jako objevování a specifikace podobností. (5)

Selektivní kódování: Integrace výsledků. Proces, kdy výzkumník označí centrální kategorie, hlavní témata projektu, která jsou pak uváděna do vztahu k ostatním kategoriím. Oproti axiálnímu kódování se jedná o abstraktnější úroveň analýzy. Výzkumník hledá kostru příběhu, hlavní postavu nebo motiv pohánějící celý děj dopředu. Lze v několika větách shrnout jádro příběhu. (5)

3.3. Výzkumný vzorek a zajištění výzkumného plánu

Jelikož je cílem této práce pátrat po úspěchu v životě viděném očima pracovníka v sociální sféře, hledala jsem organizaci sociálních služeb, kde bych měla možnost promluvit s jejími pracovníky.

V nedávné době jsem byla v osobním kontaktu s organizací poskytující pomoc lidem bez přístřeší a rozhodla jsem se požádat o možnost aplikovat v této organizaci svůj výzkum. Svůj plán jsem konzultovala s vedoucí tohoto nízkoprahového centra. Představila jsem jí svůj projekt diplomové práce a nastínila svoji představu, jak by měl výzkum v organizaci probíhat. Seznámila jsem ji se svou představou provést rozhovor se čtyřmi pracovníky jejího centra. Blíže jsem představila okruhy otázek a zmínila časovou náročnost celého výzkumu. Projevila jsem přání, aby se účastníky rozhovoru mohla stát obě pohlaví a rovněž lidé na různých pozicích s různým vzděláním a předpoklady pro výkon povolání. Chtěla jsem tím získat různorodost. Pomáhající profese jsou více charakteristické pro ženy, sama jsem však byla překvapena množstvím mužů v této organizaci. Oslovila jsem čtyři pracovníky, kdy jsem každému zvlášť vysvětlila svůj záměr a postup výzkumu. Jeden oslovený pracovník se výzkumu odmítl zúčastnit. Jako důvod uvedl nevyhovující čas, který jsem pro rozhovor navrhla. Pokoušela jsem se termín upravit dle možností tohoto

pracovníka, nicméně vyplynulo na povrch, že neshledává nic zajímavého na tématu této práce a domnívá se, že jeho pohled je všední, nezajímavý a více méně velice soukromý. Jeho názor jsem plně respektovala a dále na jeho přání nikomu nesdělila důvod, proč se odmítl stát účastníkem výzkumu. Na přímý dotaz jeho nadřízené jsem uvedla jako důvod mé rozhodnutí, aby se výzkumu zúčastnila další žena. Od vedoucí zařízení jsem obdržela nabídku, abych využila její osoby, což jsem ráda přijala. Musím uvést, že i přes předchozí osobní kontakt s tímto zařízením, jsem nebyla seznámena s bližšími pracovními pochody zde a rovněž jsem se nikdy osobně nesetkala s žádným se zaměstnanců. Výjimkou byla vedoucí tohoto zařízení, s níž mě pojí přátelství. Nicméně musím rovněž uvést, že tato vazba, dle mého názoru, neměla šanci ovlivnit výsledek tohoto výzkumu. Pouze mi pomohla snáze navázat vztahy, cítit se lépe a navodit tak lépe atmosféru pohody a důvěry.

Jelikož se zařízení nachází daleko od mého bydliště a působiště, rozhodla jsem se strávit zde noc a provést rozhovory ve dvou na sebe navazujících dnech, abych tak ušetřila čas a náklady na cestování. Pro rozhovory jsem měla k dispozici kancelář s pohodlnou pohovkou, kde jsme nebyli rušeni. Zakoupila jsem diktafon, jehož záznam lze stáhnout do počítače a vypůjčila si i běžný přístroj, do kterého se vkládají speciální kazetky. Rozhovor byl tedy vždy nahráván dvakrát. Toto si mi velice osvědčilo, neboť v jednom případě byl elektronický záznam vinou špatného nastavení kvality velice nekvalitní, prakticky nepoužitelný. Přepis byl učiněn ze záznamu klasického diktafonu.

Již při prvním kontaktu, kdy jsem zjišťovala v organizaci své možnosti, snažila se získat pracovníky pro výzkum, jsem s každým z pracovníků hovořila o dobrovolnosti a zdůraznila, že kdykoli mohou odmítnout rozhovor poskytnout, nezúčastnit se výzkumu. Rovněž jsem informovala, že data budou zpracována pouze pro účely této práce, zcela anonymně a z diplomové práce nebude možné identifikovat konkrétní zařízení a konkrétního pracovníka. Od všech jsem získala předběžný ústní souhlas.

3.4. Analýza a zpracování dat

Nahrané rozhovory jsem několikrát vyslechla, než jsem se odhodlala k prvnímu přepisu. Přepsaný záznam hodinového rozhovoru je v rozsahu devatenácti stran a jeho přepis trval celkem 10 hodin. Zbylé tři rozhovory nebyly doslovně přepsány,

opakovaným poslechem jsem se snažila nacházet skryté významy, shody, porovnávala. Z těchto rozhovorů byly pořízeny pouze poznámky a výpisy hlavních témat, zajímavých výroků, nových myšlenek. Hlavní témata jsem dělila do dvou sloupců: v prvním byla shodná témata s ostatními rozhovory, ve druhém byla taková, která se nevyskytla v žádném jiném, které jsou charakteristické pro danou osobu. Aby nedošlo ke zkreslení, přepsala jsem celé odstavce obsahující novou informaci.

Každý rozhovor je nejprve přiblížen samostatně. Začíná přiblížením účastníka výzkumu, po stránce osobní i pracovní, který je stručně charakterizován s ohledem na zachování anonymity. Dále následuje popis situace, za které rozhovor vznikl a mé vlastní postřehy z kontaktu, ze sběru dat, které jsem získala pozorováním, zpracováním rozhovoru. V práci jsou tedy zhodnoceny čtyři rozhovory. Přehledná tabulka následně sumarizuje základní data o dotazovaných (pohlaví, věk, pracovní pozice, délka práce v sociální sféře, víra).

Následuje samotné ucelené zhodnocení rozhovorů, ve kterých jsem v první fázi identifikovala hlavní témata a vytvářela jsem obecné kategorie, vždy ve vazbě ke konkrétní položené otázce nebo otázkám se shodným obsahem. Pokud to bylo možné, využívala jsem citací z rozhovorů, které lze v textu lehce identifikovat, neboť jsou psány kurzívou. Citace jsou upravovány pouze s přihlédnutím ke spisovné češtině.

Při hodnocení samotných dotazovaných je použito jednoduché kódování – označení pořadovým číslem. Tato fáze je následována hodnocením jednotlivých kategorií, hledáním spojitostí a rozdílností, rovněž napříč otázkami, rozhovory. Pátrám po vazbách mezi kategoriemi a pokouším se o shrnutí.

Rozhovor číslo 1 (R1)

A. S. – žena, 39 let, VŠ, titul Mgr. – studovala zdravotní vědy a navazující studijní obor andragogika, vdaná, 2 děti, jako sociální pracovník pracuje od roku 2006, od roku 1987 pracovala v pomáhajících profesích jako zdravotní sestra a učitelka na střední škole. Absolvovala dlouhodobé kurzy: Optimální komunikace, Management v ošetrovatelství, Motivační rozhovory. V současnosti pracuje na pozici vedoucí zařízení a sociální pracovnice. Je nevěřící.

Vedoucí noclehárny řídí zařízení, a je současně i vedoucím pracovníkem denního centra. Rozhoduje o běžných provozních záležitostech, řeší vzniklé drobnější

problémy, zabezpečuje provoz zařízení a podobně. Případné větší nedostatky a potřeby řeší s ekonomickým oddělením, případně ředitelem DCH. Zároveň zajišťuje kontakt mezi vedením organizace v blízkém okresním městě a místním provozem a připravuje potřebné záležitosti pro jeho fungování. Vedoucí noclehárny je přímo podřízen řediteli DCH.

Vedoucí řídí a kontroluje práci animátorů a pracovníků sociální péče, řídí jejich pravidelné porady a ukládá jim úkoly, podle potřeby vykonává také přímou práci s klienty. Dále vede, vypracovává a předkládá vedení DCH prvotní statistické, ekonomické a organizační dokumenty. Spolu s účetní je zodpovědný za hospodaření s peněžními a nepeněžními prostředky a ve spolupráci s ní zpracovává potřebné doklady. Zároveň komunikuje se zástupci města a pracovníky místních sdělovacích prostředků. Vede a vypracovává prvotní statistické, ekonomické a organizační dokumenty dle zákona 108/2006 Sb. Spolupracuje s poskytovateli dalších služeb a odborníky z jiných oborů. Účastní se jednání komise pro komunitní plánování. Plní úkoly zadané ředitelem DCH a jeho zástupcem pro projekty DCH. Pravidelně provádí kontrolu pokladny.

Rozhovor se odehrával skutečně jako první. V předem domluveném čase a místě. Bylo zajištěno, že nebudeme rušeni, nikdo nemohl náš rozhovor poslouchat. Jelikož jsem s touto osobou v přátelském svazku, nemusela jsem příliš vynakládat energie na vytvoření přátelské atmosféry a důvěry. Přesto jsem si byla vědoma povinnosti a dodržela formální úvod, kde jsem znovu krátce představila výzkum a zdůraznila, že má kdykoli právo rozhovor ukončit. Rozhovor jsem rovněž formálně zakončila – dala jsem ještě možnost vyjádřit se k danému tématu, zda si myslí, že jsem vyčerpala vše, zda necítí potřebu něco více rozvést doplnit. Rozhovor plynul v přátelské atmosféře a dotazovaná dle mého názoru pravdivě odpovídala na dotazy. Necítila jsem z ní nervozitu, ale ani přílišnou snahu mi vyhovět za každou cenu. Rozhovor trval 57 minut.

Rozhovor číslo 2 (R2)

J. L. – žena, 27 let, VŠ, titul Mgr. – absolvovala studijní obor sociální práce, svobodná, bezdětná, jako sociální pracovník pracuje od roku 2005, v roce 2006 pracovala v zahraničí jako ošetřovatelka. V současnosti pracuje na pozici sociální pracovnice nízkoprahového denního centra. Je nevěřící.

Sociální pracovník zajišťuje chod zařízení v provozních hodinách, prvotní kontakt s nově přichozími zájemci o službu, řídí a usměrňuje činnost klientů po dobu provozu noclehárny, úklid a ranní odchod klientů. Oproti pracovníkům v sociálních službách navíc zajišťuje sociální poradenství a vedení potřebné dokumentace. Je přímo podřízen vedoucí provozu a je odpovědný za pracovníky v sociálních službách v rámci pracovní směny. Koordinuje vytváření podmínek pro zapojení klienta do společenského procesu. Sjednává individuální program podpory pro aktivizaci uživatele služby. Zabezpečuje vedení základních sociálních agend včetně standardní dokumentace. Poskytuje sociálně právní základní poradenství související s konkrétní nepříznivou sociální situací. Koordinuje průběh poskytované sociální služby. Provádí psychosociální podporu. Ve své práci naplňuje svěřenou kompetenci sociálního pracovníka dle zákona 108/2006 Sb. Zjišťuje pravidelně i zpětnou vazbu spokojenosti klientů s poskytovanou službou a aktivně se zajímá o řešení problémů uživatelů služeb.

Rozhovor s druhou dotazovanou se odehrál ve stejný den, avšak v odpoledních hodinách. Opět jsem dodržela stejný úvod k rozhovoru, nicméně jsem se snažila více navodit otevřenou atmosféru. Před naším rozhovorem jsme si povídaly o studiu a situaci ve zdravotnictví, farmacii. Záměrně jsem se ale vyhýbala debatě na téma mé diplomové práce, nechtěla jsem, aby mi byla položena například otázka, co si myslím já, nechtěla jsem dotazovanou ovlivnit svým názorem. Dotazovaná na mě působila uvolněně, nicméně chvílemi jsem měla pocit, že chce říci „něco moudrého“, že chce dokázat, že je kompetentní pro svou práci. Svě povídání o práci například začala definicí sociální práce, kde v polovině ztratila myšlenku, malinko jí to vyvedlo z míry a více kontrolovala svůj projev. Snažila jsem se ji uvolnit, aby neměla pocit, že je zkoušena, že mě zajímají její názory, myšlenky. Tato pracovnice na mě působila svědomitým dojmem, byla z ní cítit láska ke svému povolání. Rozhovor trval 52 minut.

Rozhovor číslo 3 (R3)

J. P. – muž, 38 let, SŠ – vystudoval střední zemědělskou školu, je svobodný, bezdětný, v současnosti studuje dálkově VOŠ, obor sociální práce, jako pracovník v sociálních službách pracuje od roku 2007. V minulosti pracoval jako obchodní zástupce a technik. V roce 2007 absolvoval kvalifikační kurz na pracovníka

v sociálních službách. V současnosti pracuje na pozici pracovníka v sociálních službách v nízkoprahovém denním centru a noclehárně. Je věřící.

Pracovní činnost pracovníků v sociálních službách je v tomto zařízení z části shodná s činností sociálních pracovníků, ale nezajišťují sociální poradenství a nevedou potřebnou dokumentaci. Je přímo podřízen vedoucímu sociální služby a sociálnímu pracovníku v provozu. Provádí základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci. Zajišťuje chod zařízení v provozních hodinách. Zprostředkovává prvotní kontakt s nově příchozím zájemcem o službu. Řídí a usměrňuje činnost klientů po dobu provozu noclehárny.

Rozhovor s třetím dotazovaným následoval druhý den po předchozích prvních rozhovorech, v dopoledních hodinách a byly splněny shodné podmínky. Dotazovaný na mě působil jako uzavřenější, přemýšlivý člověk. Přesto byl srdečný a svou účast na rozhovoru bral jako čest, jako možnost sdělit své myšlenky pro zajímavou záležitost. Odpovídal jasně a stručně. Musela jsem klást více doplňujících otázek, tázat se, aby více rozvedl svou řeč. Rozhovor trval 37 minut.

Rozhovor číslo 4 (R4)

K. D. - muž, 56 let, SŠ – absolvoval střední ekonomickou školu, je delší dobu rozvedený, má 1 dítě, jako pracovník v sociálních službách pracuje od roku 2007. V minulosti pracoval jako úředník, několik let byl veden na úřadu práce, kde také absolvoval rekvalifikační kurz na pracovníka v sociálních službách. V současnosti pracuje na pozici pracovníka v sociálních službách v denním centru a noclehárně. Je věřící.

Pracovní činnost shodná s uvedenou v popisu rozhovoru číslo 3.

Místo rozhovoru, způsob nahrávání i obecné informace a upozornění byly shodné jako u předchozích třech dotazovaných. Poslední účastník rozhovorů působil unaveným dojmem. Mluvil velice pomalu a rozvážně. Bedlivě sledoval mé reakce a nechával si čas na rozmyšlení svých odpovědí. Rozhovor trval 41 minut.

5. Souhrnná tabulka účastníků

	pohlaví	věk	pracovní pozice	vzdělání	délka praxe v soc. sféře	víra
1. R1	žena	39	vedoucí noclehárny, sociální pracovník	VŠ (ošetřovatelství, andragogika)	2 roky	nevěřící
2. R2	žena	27	sociální pracovník	VŠ (sociální práce)	3 roky	nevěřící
3. R3	muž	38	pracovník v sociálních službách	SŠ (zemědělská škola), studuje VOŠ	1 rok	věřící
4. R4	muž	56	pracovník v sociálních službách	SŠ (ekonomická škola)	1 rok	věřící

Otázka č. 1. Co si myslíte o úspěchu v životě?

Všichni zúčastnění se shodli, že představa úspěchu je individuální, nicméně tři rovněž uvedli, že kromě toho také existuje jakási shodná představa úspěchu. Shodné vnímání úspěchu je z jejich pohledu spojeno s pílí, vlastní iniciativou, poctivou prací a zvládnutím nelehkého pracovního místa. Za nelehké pracovní místo je považováno takové, „...*keré by dobře nezvládlo 90% lidí.*“ (R2) Nikdo nezapochyboval o nutnosti úspěchu.

Dotazovaní vnímají úspěch jako naplnění nějaké lidské individuální potřeby, která je ve vazbě k životnímu cíli. Úspěch je uspokojené přání, očekávání, pocit uspokojení. Tři dotazovaní vidí úspěch ve fungování vlastní rodiny nebo rodinné štěstí za úspěch považují. Za důležité považují zdraví, pohodu rodiny, ale i přátele. Za svůj vlastní úspěch rovněž považují být vnímán/a okolím jako slušný člověk, být spokojená/ý, dosáhnout vysněných met a v neposlední řadě se dotazovaní shodli na tom, že úspěchem je práce, která přináší uspokojení, má smysl. Všichni ve své práci vidí smysl, chodí do práce rádi. Dotazovaný R4 uvedl, že úspěchem je pro něj každý jeho den. Dávám to do spojitosti s nelehkým osobním životem, rozvodem, ztrátou zaměstnání v minulosti. Z analýzy vyplynulo, že vnímání úspěchu je ovlivněno životní situací a věkem. Velice negativně je vnímán obraz lidí prezentovaných masmedii jako úspěšných, přestože nikdy objektivně nic nedokázali. Zmiňovány

byly reality show, pochybní herci, modelky, zpěváci a lidé objevující se ve spojitosti s bujarými oslavami. V tomto spojení vyplynul na povrch otazník kolem peněz ve spojení s úspěchem. Nikdo nepovažuje peníze za úspěch, přesto všichni vnímají peníze jako velice důležité a cítí se nedobře ohodnoceni za svou práci a udávají, že nedostatek peněz může zapříčinit i jejich vlastní neúspěch nebo neúspěch rodinného příslušníka, jehož neúspěch spojí s vlastním neúspěchem. *„Nejde o to, že bych potřebovala plat třicet tisíc, ale o to, že takhle nejsem úplně schopná krýt potřeby svých dětí, které by zase jim napomohly k osobnímu úspěchu.“ (R1)*

Úspěch byl zmiňován i ve spojení s negativy. Byla mu vyčítána nestálost, pomíjivost i to, že se velice snadno stává objektem závisti a bývá zdrojem neskromnosti.

**Úspěch jako individuální, přesto zároveň i
shodná představa**

„velmi relativní věc“ (R3)

„každý asi považuje za úspěch něco jiného“ (R3)

„má u každého jinou podobu“ (R4)

„vždycky asi dostanete jinou odpověď, i když možná vlastně se to bude shodovat, opravdu je to hodně relativní.“ (R2)

„úspěch je individuální, avšak částečně shodná představa“ (R1)

Úspěch jako důležitá součást života

„je důležité být úspěšný“ (R1)

„každý potřebuje mít pocit, že něčeho dosáhl“ (R3)

„úspěch je moc fajn. Bez pocitu úspěchu to asi nejde...“ (R2)

„úspěch je potřebný“ (R4)

„úspěch je nutný“ (R2)

Úspěch ve spojení s rodinou, přáteli

„mít spokojený rodinný život“ (R1)

- „úspěch je, že ti okolo něj jsou zdraví a spokojení“ (R3)
 „je to i v dobrém osobním životě, zdravé a soudržné rodině“ (R1)
 „mít přátele, rodinu, na koho se obrátit“ (R4)
 „považuji za úspěch fungující rodinu“ (R2)
 „úspěch je, že se nám vyvedly děti, že jsou zdravý, chytrý“ (R1)

Vnímání vlastního úspěchu

- „být vnímána okolím jako slušný člověk“ (R1)
 „být spokojená“ (R2)
 „dosáhnout toho, co chci“ (R2)
 „uspokojující práce, bez ohledu na finance“ (R4)
 „chodit do práce ráda“ (R2)
 „být prospěšný, najít se v tom“ (R3)
 „úspěch je pro mě každý den“ (R3)

Negativně vnímaný úspěch u lidí, kteří objektivně nic nedokázali v kontrastu s úspěchy ve vědě

- „velmi mi vadí úspěch, který je nám prezentovaný“ (R3)
 prezentace lidí, co nic nedokázali v médiích jako hvězd
 „skromnější úspěchy ztrácejí hodnotu“ (R1)
 „Zapomíná se na úspěch ve vědě, obecně na úspěchy založené na vědomostech, dovednostech a umu.“ (R1)

Negativa úspěchu v životě

- úspěch jako objekt závidění
 „neskromnost úspěšných lidí“ (R1)
 úspěch je pomíjivý
 úspěch je nestálý

Faktory úspěchu v životě

životní situace/kontext

věk

chvilkové touhy

„záleží na hodnotovém žebříčku člověka“ (R2)

Otázka č. 2 Můžete mi popsat Vaši představu úspěchu v životě?

Obecný úspěch v životě je v očích dotazovaných spojen s osobní pílí, poctivostí, pracovitostí, nasazením, se znalostmi. Tato velice ušlechtilá představa se objevovala ve všech rozhovorech. Úspěch dle dotazovaných přináší uspokojení a není vázán na konkrétní pracovní odvětví, oblast. „Úspěch je většinou společností kladně přijatý stav, kterého dosáhneme úsilím, pílí.“ (R1)

„Kdybych to měla shrnout, je úspěch to, co člověka činí šťastným a spokojeným.“ (R1)

Tři dotazovaní dělí úspěch na osobní a pracovní. Obecně v osobním životě za úspěch považují opět fungující rodinu, manželství, partnerství, svůj úspěch vidí v dětech. Pracovní úspěch jim přináší jejich práce v sociální sféře, naplnění z této práce, která je dle jejich názoru užitečná, má smysl a baví je.

V odpovědi na tuto otázku byl úspěch dvakrát sloučen s klienty, kterým se s jejich pomocí podařilo začlenit do běžného života. Pouze dotazovaný R3 vidí úspěch v životě ve spojení pouze se svou prací, nezmínil rodinu, partnerství, které se objevily v odpovědích ostatních dotazovaných. Tento dotazovaný je svobodný, rodinu nemá.

Všichni se shodují, že existují faktory, které ovlivňují představu úspěchu v životě, stejně jako tomu bylo v hodnocení předchozích otázek. Při položení této otázky byl zmiňován neustálý vývoj představy o úspěchu v životě. Takto to cítí dotazovaná R2, která je z této skupiny nejmladší. Dále je opět zmiňována životní situace, jako možný ovlivňující faktor, dále vlastní přání a stanovené mety. Životní situaci jako ovlivňující faktor opět zmínila dotazovaná R1. Pro tuto ženu je úspěchem vlastní fungující rodina, úspěch nespojuje s penězi, nicméně před její rodinou stojí zkouška

v podobě zvýšení životních nákladů spojených se studiem syna. Její práce ji naplňuje, nicméně špatné finanční ohodnocení ohrožuje její úspěch.

Charakteristika úspěšného člověka, úspěchu

- „úspěšný člověk by měl být především poctivý“ (R3)
- „úspěch by měl být založený na osobní pili“ (R4)
- „...člověk vzdělaný a jeho práce vyžaduje osobní nasazení a spoustu znalostí...“ (R2)
- „...na sobě neustále pracuje a vyvíjí snahu...“ (R3)
- „...je pak vcelku jedno, v jaké oblasti ten úspěch je“ (R4)
- „Úspěch je většinou společností kladně přijatý stav, kterého dosáhneme úsilím, pilí.“ (R1)
- „Kdybych to měla shrnout, je úspěch to, co člověka činí šťastným a spokojeným.“ (R1)

Úspěch osobní

- „mám potřebu mít úspěch i ve svém osobním životě“ (R2)
- „...spojeno hodně s rodinou“ (R4)
- „považuji za úspěch, že jsem dokázala vychovat dvě děti“ (R1)
- „spokojené manželství“ (R2)
- „fungující rodinu, kterou budu moci dostatečně zabezpečit“ (R1)
- „vytvořit bezpečné zázemí pro výchovu svých dětí“ (R1)
- „mít šťastnou rodinu“ (R4)
- „zdravé a chytré dítě“ (R4)
- „být někým milován“ (R3)

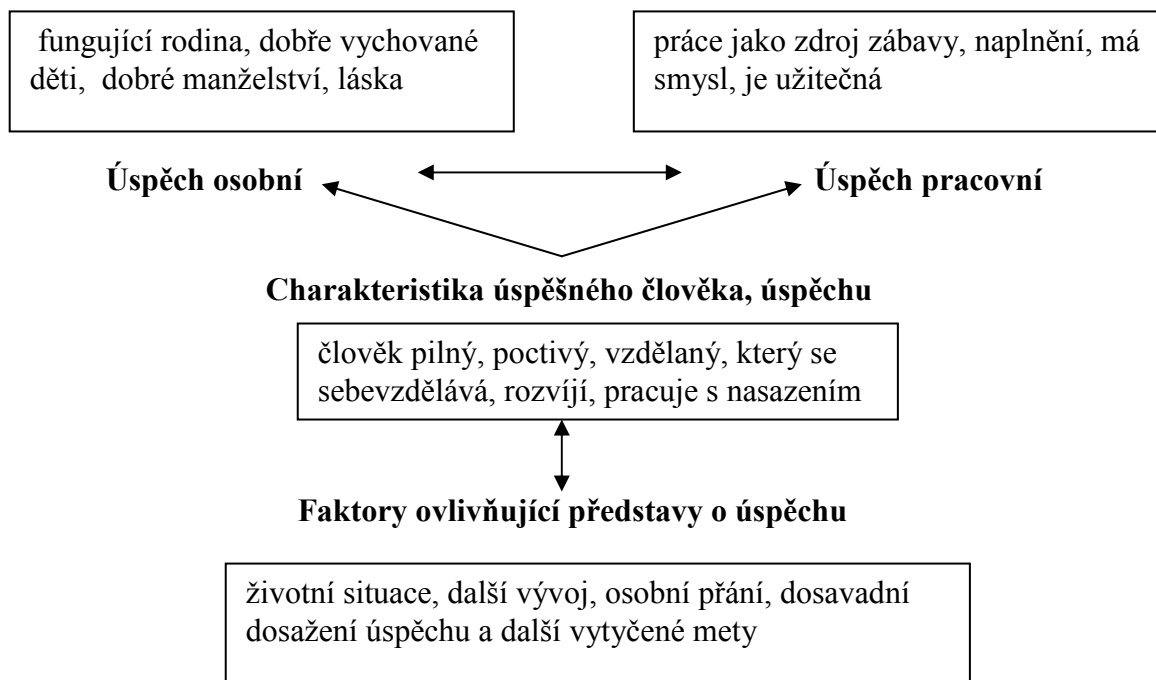
Úspěch pracovní

- „být spokojená v práci, která mě bude naplňovat“ (R1)
- „mít práci, která mě baví“ (R2)
- „má práce má smysl“ (R3)
- „cítím, že jsem užitečný a to je pro mě úspěch“ (R3)

„v mé práci to znamená třeba nalezení práce pro našeho klienta“ (R2)
„abych se za svou práci nemusel stydět“ (R4)

Faktory ovlivňující představy o úspěchu

„opravdu relativní je pocit úspěchu a je závislý i na životní situaci“ (R1)
„představa o úspěchu v mém životě se neustále vyvíjí“ (R2)
„závisí na tom, kam zrovna směřuji, čeho jsem už dosáhla, co si po každém dosaženém úspěchu vytyčím jako další metu“ (R2)
„odvislý od mých vlastních přání“ (R4)



Otázka č. 3 Co je dle Vás předpokladem úspěchu, co ho ovlivňuje?

Dotazovaní shodně dělili předpoklady úspěchu na vnitřní a vnější. Mezi vnitřní řadili osobnostní předpoklady, vnitřní disciplínu, píli, vytrvalost, zdravou ctižádost, inteligenci, motivaci, slušné chování, ochotu spolupráce, ale i zdraví. Vnější předpoklady úspěchu spatřovali hlavně v dobrém rodinném zázemí, podpoře, studiu.

Dotazovaný R4 uváděl politickou situaci a dobu, do které se člověk narodí. Vztahoval to ke svému neúspěchu v hledání zaměstnání v minulosti a dlouhé nezaměstnanosti. Z rozhovoru vyplynulo, že politická situace a doba, do které se člověk narodí, je zároveň vnějším předpokladem úspěchu i vnějším předpokladem neúspěchu, podle úhlu pohledu. Dnešní dobu dotazovaný považuje za nespravedlivou ke stáří a minulou politickou situaci obviňuje z toho, že přinesla málo příležitostí, uměle utlumila, nepřipravila lidi na změnu. Dotazovaná R2 zmínila vlivné přátele, materiální zajištění a souhrn okolností. Zcela přirozeně byly zmíněny vnitřní předpoklady neúspěchu, které jsou shodně viděny v absenci disciplíny, dravosti, v nedostatku vůle a chuti. Předpokladem neúspěchu je dle dotazované R1 i nevybudované zázemí pro krizovou situaci, duševní choroba a přítomnost většího množství smůly. Vztahovala to ke svým klientům v nízkoprahovém zařízení.

Předpoklady úspěchu vnitřní

osobnostní předpoklady

píle

vnitřní disciplína

vytrvalost

zdravá ctižádostivost

jistá míra inteligence, především emoční inteligence

slušné chování

ochota spolupráce

„vlastní vnitřní motivace každého člověka“ (R2)

„co nám bylo dáno do vínku a jak s tím umíme zacházet“ (R1)

„věci, které člověk nemůže ovlivnit – zdraví“ (R3)

Předpoklady úspěchu vnější

„podpora je hrozně důležitá, bez ní je život těžší, hůř se vše zvládá“ R4

dobré rodinné zázemí

studium

materiální zajištění

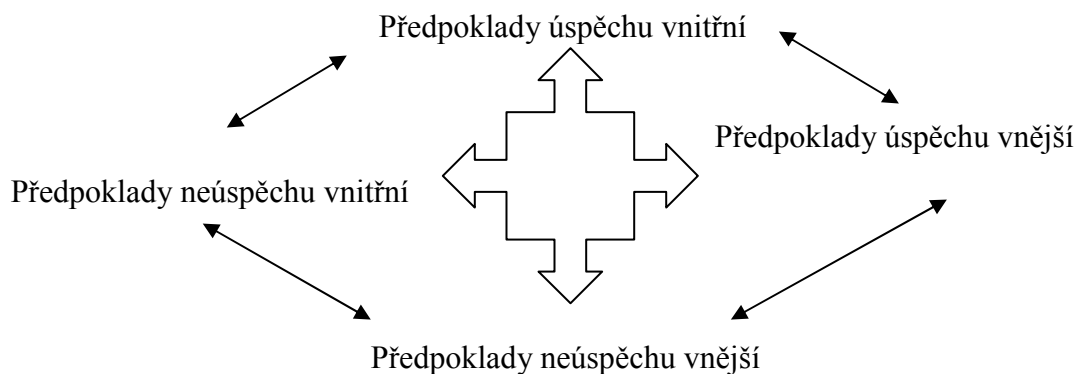
souhra okolností
vlivní přátelé
politická situace
narodit se do správné doby

Předpoklady neúspěchu vnitřní

nedostatečná dravost
absence vnitřní disciplíny
handicapování duševní chorobou
nedostatek vůle, chutě

Předpoklady neúspěchu vnější

„nevybudované zázemí pro krizovou situaci“ R1
„někteří lidé to mají špatné, lepší se na ně směla“ R4
politická situace



Otázka č. 4 Řekněte mi o svém zaměstnání...

Tuto otázku jsem se rozhodla zhodnotit vždy ve vazbě ke konkrétnímu dotazovanému. Uvědomovala jsem si, jak otevřená tato otázka je a o to s větším napětím jsem očekávala, kam budou dotazovaní svá vyprávění směřovat, o čem

budou vyprávět, na co bude směřován důraz. Při této otázce jsem úmyslně nikdy nepoložila otázku jinou, doplňující, abych nenarušila tok myšlenek, neovlivnila zacílení vyprávění. Pouze jsem naslouchala bez otázek. Možná jsem si tím zavřela vrátka k většímu porozumění určité oblasti, nicméně jsem se rozhodla toto podstoupit, protože otázky na motivace a vlivy, které mě zajímají, měly být položeny později.

Dotazovaná R1 začala své vyprávění krátkým popisem své pracovní pozice, náplní práce a dále hovořila o práci ve vztahu ke klientům.

„Nejtěžší na téhle práci asi je najít hranici, kdy se jedná o pomoc a kdy dochází pouze k zneužívání této pomoci. Naši klienti často mívají pocit, že na dávky mají nárok, bohužel tlak na to, aby každý nesl odpovědnost za své chování silí a nutí tyto lidi k aktivitě. Často to nesou dost nelibě a mnoho z nich se ocitá zpět na ulici.“ (R1)
Dále hodnotila poskytující služby a jejich úspěšnost.

„Tady si pak často klademe otázku, jestli jsme udělali všechno pro to, aby to tak nebylo. Je to opravdu těžká práce, kdy konfrontuješ osobní odpovědnost a odpovědnost klienta. Pracovník má jiný žebříček hodnot než klient, často ve víře pomoci pak těm lidem nutíme své hodnoty, které ale pro klienta nejsou podstatné a dochází ke konfliktu zájmů.“ (R1)

Přišlo mi osobně velice zajímavé zamyšlení nad hodnotami. Všichni si uvědomujeme, že žebříček hodnot máme různý, avšak hodnoty lidí na okraji společnosti mohou být skutečně absolutně odlišné. Nikdy jsem se na pomoc těmto lidem nepodívala očima „podsouvání“ hodnot.

Dotazovaná dále odkrývala nelehkou práci v sociální sféře a konflikty, které jsou s určitou nejasností spojeny. Zmínila i důležitý faktor ochrany před syndromem vyhoření – dle ní je jím profesionální jednání.

„Člověka tato práce zasáhne mnohem hlouběji než jiná zaměstnání a často dochází k jakémusi bilancování našeho konání, obzvláště, kdy nedochází k naplňování našich osobních představ úspěchu při práci s klientem. Jak už jsem řekla, často tu vidíme to, že přes všechnu naši pomoc se klient nedokáže posunout dál. Při této práci profesionální jednání bývá pro pracovníka pomoc před syndromem vyhoření, ale stále tu zůstává v kontrastu obyčejná lidská pomoc, která ale často nebývá ve shodě s danými pravidly. Toto vyvolává i napětí mezi pracovníky, kdy najít obecně závazná pravidla pro každou situaci je nesmírně náročné a sladit představy pomoci

jednotlivých pracovníků je také velmi náročné. Bohužel ani direktivní nařízení nejsou moc ku pomoci. Je potřeba naladit tým na stejné pracovní hodnoty a vybalancovat míru osobní odpovědnosti a dodržování závazných pravidel či standardů.“ (R1)

Následně hovořila o nedostatku personálu a o tom, že více než rok nemohou obsadit další pracovní pozici. Důvod spatřovala v nízké společenské prestiži tohoto zaměstnání, které srovnávala se svým předchozím zaměstnáním zdravotní sestry a učitelky na střední zdravotnické škole. Hlavním důvodem je dle této dotazované ovšem špatné finanční ohodnocení.

Dotazovaná R2 hodnotila svou dosavadní pracovní kariéru, hovořila o sociální práci a vyznávala se k lásce ke svému povolání.

„Během krátkého pracovního života jsem si vyzkoušela několik zaměstnání, ne vždy jsem vykonávala jen takovou práci, která mě naplňovala, která pro mě měla smysl a která mě bavila. Pracovnice v sociálních službách na noclehárně pro bezdomovce je jediné pracovní místo, které považuji za skutečné pracovní místo, jedná se o práci, která má smysl a která k něčemu směřuje, zkrátka k něčemu je. Je to mé snový zaměstnání.“ (R2)

Nicméně i ona zmínila nízkou společenskou prestiž tohoto povolání.

„Některé moje kamarádky se mě ptají, kdy si najdu nějakou normální práci, a že doufají, že snad nechci skončit mezi bezdomovci, že snad mířím výš.“ (R2)

Hovořila o svém soukromém životě ve spojení s financemi.

„Teď si ještě můžu dovolit dělat tuhle práci. Nevím, jaký to bude, až budu mít rodinu. Vždyť si nemůžu vzít ani hypotéku. Bydlím stále s rodiči a ráda bych to změnila.“ (R2)

Toto téma uzavřela vyprávěním o klientovi, kterému se podařilo zařadit do běžného života a o svém uspokojení z tohoto případu.

Dotazovaný R3 začal popisem své pracovní pozice. Dále vyprávěl o denní náplni práce a smysluplnosti pomoci druhým lidem.

„Mám vždy hroznou osobní radost, když se nám povede někomu pomoci, když se z toho někdo vyhrabe. Každá lidská duše za to stojí. Mé vlastní osobní problémy mi pak připadají absolutně nicotný. O to víc se za ně kolikrát vnitřně stydím a nahlížím na ně jinak.“ (R3)

Zamýšlel se nad dnešní společností a rychlostí, kterou se ubírá kupředu.

„Dnešní společnost je taková rychlá, dravá. Asi není složitý ztratit s ní krok a pokud není člověk pevný, nemá zásady, víru nebo pomocnou ruku od někoho jiného, asi se lehce může stát, že to neustojí, že prostě sklouzne. Těmto lidem se pak dobře pomáhá, stačí jim tu ruku podržet, být jim malou oporou a zvládnou se vrátit zpět. Bohužel jich zas až tolik není. Nebo bohudík? Spíš se setkávám s jiným typem lidí a to už mám kolikrát pocit, že tento svět nevnímají, vnímají úplně jinak. Doba je vostrá, plná složitostí a pro někoho může být nelehký se zorientovat. Někteří s nechtějí orientovat, ale to už je zas jiný příběh.“ (R3)

Dotazovaný R4 se rozprávěl o své cestě k práci pracovníka v sociální sféře. Hovořil nezvykle otevřeně a obsáhle o dlouhodobé nezaměstnanosti a jak se cítil.

„Ani nevíte, jak je těžký být bez práce. Jak se na vás každý dívá a nikdo vás nikde nechce. Připadal jsem si jak kus hadru, když chodíte po těch nabídnutých místech a všude říkají ne. Měl jsem mockrát pocit, že už to bylo domluvený, nebo že snad nikoho nehledají. Párkrát se to dá vydržet, ale po čase si už vůbec nevěříte, jste u dna. Připadal jsem si starý, nepotřebný, k ničemu. A přitom jsem cítil sílu pomoci. Byla to velká zkouška. Nejvíc mě vadilo, že nemám prostředky, abych mohl podpořit svou dceru. A přitom mě stačí málo....O téhle práci jsem samozřejmě věděl, že existuje. Jen mě moc nenapadlo, že bych to mohl dělat. Na pracáku mi to nabídli a dohodli další kroky a kurzy. Ne že bych zrovna tenkrát po tomhle toužil, ale byla to šance, jak mít práci a nemuset dřít někde jako pomocný dělník. Mám problémy se zády a na těžkou práci jsem nikdy nebyl, nemám takovou tu fyzickou sílu.....Ale jsem rád, že to takto dopadlo. Moje práce se mi líbí a máme tady fajn kolektiv. Člověk nikdy neví, kam ho to zavane.“ (R4)

Otázka č. 5 Co Vás vedlo k volbě povolání?

Cesta, která přivedla dotazované do sociální sféry byla nestejná. Jen jedna dotazovaná (R2) sdělila, že byla rozhodnuta od puberty. Nicméně právě tato dotazovaná uvedla, že cítila velkou oporu v rodině, že pomoc druhým její rodina chápe jako poslání. Mluvila o výchově, která jí byla dána a která je orientována tímto směrem.

„...moje rodina ve mně vypěstovala jistý druh sociálního citění, který mě přivedl až k volbě mé profesní dráhy“ (R2)

Studium sociální práce pro ni bylo logickým vyústěním.

Nejvíce, konkrétně dvakrát, byla zastoupena náhoda. Dotazovaná R1 uvedla:

„Jak jsem řekla, začínala jsem jako zdravotní sestra, pak jsem několik let učila a poté, co došlo na škole k redukci pracovních míst, mě oslovila nabídka práce v tomto zařízení. Líbilo se mi, že pomoc poskytovaná v tomto zařízení se snaží být smysluplná, v té době se právě začínal realizovat druhý projekt na integraci sociálně vyloučených osob do společnosti pomocí pracovní rehabilitace a byla v plánu příprava realizace rekonstrukce velkého zařízení, v kterém v budoucnosti bude poskytována navazující sociální služba. Po životních zkušenostech, které jsem měla, jsem měla pocit, že to je práce, která mě dokáže naplnit.“ (R1)

To, že opustila učitelský stupínek, nebylo plánované, jak sama řekla, učila velmi ráda. Nicméně ve své lokalitě neměla jiné možnosti, než praktikovat tuto práci právě v této jediné škole, kde to po čase již nebylo únosné a místo musela opustit.

Dotazovaná zmiňovala i osobní důvody, které ji vedly ke změně. Pracovní místo v sociální sféře bylo právě volné a jak sama zmínila, cítila, že by ji toto mohlo uspokojovat. Její cestu jsem nazvala náhodou, protože na mou přímou otázku, zda by tenkrát raději učila, kdyby bylo jiné volné místo, odpověděla kladně. Byla tedy náhoda, že bylo zrovna volné vedoucí místo v sociálních službách.

Jasná náhoda přivedla do sociální sféry dotazovaného R4, který tímto rozhodnutím vyřešil svoji dlouhodobou nezaměstnanost, která byla pro něj velice frustrující. Na pracovním úřadě mu byl nabídnut rekvalifikační kurz a místo pracovníka v sociálních službách.

Dotazovaného R3 přivedla do práce v sociální sféře celoživotní touha, nicméně za rozhodující impulz, který ho navedl na toto rozhodnutí, považuje svoji kamarádku, která v sociální sféře pracuje.

„Na její popud jsem začal o tom přemýšlet, ale odhodlal jsem se mnohem později. Naši chtěli, abych se staral o statek, já na to ale nebyl. Vždycky mi říkali, že pomáhat ostatním můžu i tak, ale že bych měl mít jiný zaměstnání. Stejně jsem na statku moc nepomáhal a měl vždycky jiná povolání. Ted' vím, že tohle jsem chtěl dělat a měl jsem to jít dělat hned.“ (R3)

rodina

„výchova v mé rodině byla vždy zaměřená nesobecky, moje rodina ve mně vypěstovala jistý druh sociálního citění“ (R2)

náhoda

„doporučili mi to, vzal jsem to z nouze“ (R4)
„má cesta k výkonu sociálního pracovníka byla klikatá...musela jsem opustit místo učitelky...“ (R1)

rada či doporučení přátel

„...toužil jsem pomáhat, kamarádka to věděla, dokázala mě podpořit...“ (R3)

Zajímavé je, že na tuto otázku se nabalila i jiná informace. Všichni dotazovaní spontánně hovořili o očekáváních, která na tuto práci měli a také hodnotili, zda došlo ke splnění. Všichni hovořili o splnění svých představ, o naplnění. Jednou se však objevilo hodnocení i neočekávaného:

„Jediné, co jsem neočekávala, byla velká míra duševní zátěže při práci s bezdomovci, a taky společenská prestiž v předešlých povoláních byla mnohem vyšší.“ (R1)

Takto to zhodnotila dotazovaná R1, vedoucí zařízení, která přešla ze střední zdravotnické školy. Rovněž uvedla, že je to pro ni natolik vyčerpávající, že administrativní činnost v organizaci mnohdy vnímá jako úlevu, možnost odpočinku od zatěžující práce. Rovněž také uvedla, že přestože ji práce baví, zajímá, je si jista, že v ní nevydrží navždy.

„Mám, myslím dostatečný nadhled a uvědomuji si riziko syndromu vyhoření, vím, že přímou práci s tímhle typem klientů nebudu moct vykonávat desetiletí.“ (R1)

Svůj budoucí odchod zdůvodnila vyčerpáním a nedostatečným finančním ohodnocením.

„Raději si časem najdu jiné zaměstnání, než se tomu všemu bránit.“ (R1)

Dvakrát je tedy zastoupena náhoda, která přivedla dotazované ke své profesi, neboť se ocitli bez zaměstnání a sociální práce byla vhodnou volbou. Následována je ovlivněním z rodiny a doporučením kamarádky. Pokud tyto informace porovnáme s výsledky studentských výzkumů uvedených v teoretické části práce, zjistíme, že se shodují.

Otázka č. 6 Cítíte se ovlivněn/a svou prací?

Všichni dotázaní se shodli na tom, že je jejich povolání ovlivňuje. Nedokáží se odpoutat od problémů svých klientů ani doma v soukromí. Kontakt s klienty jim mění pohled na svět, hodnoty, a z jiného pohledu i způsob jednání.

Dotazovaná R1 to potvrzuje svým sdělením:

„Práce mě ovlivňuje i v tom směru, že ve svém volném čase nevyhledávám společnost, raději relaxuji někde v přírodě, popřípadě s rodinou nebo velmi blízkými lidmi. Musím říct, že cítím, že mi začíná dělat problémy, pokud mám řešit složité vztahové situace ve svém okolí, ztrácím odolnost vůči těmto zátěžovým situacím, v soukromí ztrácím trpělivost s těmi, kteří říkají, jak by chtěli, ale nemůžou a čekají na pomoc.“ (R1)

Všichni si uvědomují negativa ovlivnění a snaží se s tím bojovat, ve svém volném čase více relaxovat. Mladší účastnice R2 uvedla, že svým povoláním zvažněla.

„Vidím více lidské špíny, více rozdílů a to, jak můžeme dopadnout. Uvědomuji si tu bolest, nedokážu být netečná.“ (R2)

Oba muži toto potvrzují. Mladší z nich, R3, uvádí, že mu pomáhá víra. Dokáže se uvolnit při vyšších myšlenkách, při svých rozmluvách s Bohem. Shodně uvádějí, že si více váží věcí, které pro ně před vstupem do sociální sféry byly samozřejmostí. Zmiňují fungující rodinu, zázemí, přátele. Mění se jejich pohled na svět, více se orientují na duchovní hodnoty.

Otázka č. 7 Řekněte mi, jaké místo ve Vašem životě má víra, náboženství...

Tuto otázku jsem se rozhodla položit s ohledem na zřizovatele služeb, jímž je diecézní charita. Sama se domnívám, že víra může ovlivňovat pracovníky v sociální sféře, může být motivací pro pomoc druhým lidem. Nicméně výzkum těchto pracovníků moji myšlenku nepodpořil. Dvě ženy se označily za nevěřící. Mladší z nich tuto na tuto otázku odpověděla:

„Osobně se považuji za nescistku. Myslím si, že nejspíš existuje něco vyššího než je člověk, něco co přesahuje naše bytí, a jsem schopná připustit, že to „něco“ někdo nazývá Bohem. Nicméně sama jsem nevěřící v Boha, já věřím přírodě, jejím zákonům.“ (R2)

Žena z rozhovoru R1 odpověděla téměř shodně.

„V podstatě jsem člověk nevěřící, věřím v přírodu, v její zákony, o kterých si myslím, toho moc nevíme a v tomhle smyslu tedy v něco nad námi. Nejsem ale ochotna se podřizovat náboženství. Na druhou stranu ale nemám problém pracovat v tomhle zařízení, protože základy křesťanské víry považuji za základy slušného chování.“ (R1)

Oba muži se přihlásili k víře, konkrétně katolické. Muž R3 je věřícím od dětství. Zmiňoval víru v jejich rodině i dětství společně se silně věřící babičkou na vesnici.

“Víra mne provází celý život. Je to něco naprosto samozřejmého. Neumím si představit život bez ní...je to naplnění, cíl i cesta“

Staršího z mužů (R4) přivedla k víře jeho bývalá žena. Sám se pak ve víře upevnil po smrti své matky, kterou velice miloval. Oba dotazovaní uvádějí, že víra jim jistě pomáhá v jejich práci, chápou svou práci částečně jako poslání, vidí v něm vyšší cíl, jistou ušlechtilost, nicméně víra nebyla důvodem, proč šli toto povolání vykonávat. Muž R4 označil víru ve spojení s pracovním světem za okrajovou záležitost. Víra mu pomáhá lépe se vyrovnat se svým osobním životem, s přijímáním okolního světa. Rozhovor na téma víry byl nejkratší částí všech rozhovorů.

Otázka č. 8 Jaké hodnoty považujete v životě za nejdůležitější?

Níže uvádím hodnoty v pořadí, v jakém byly v rozhovorech uváděny. První skupina hodnot se objevila ve stejné nebo podobné formě u všech dotazovaných. Poslední hodnota, dostatečné materiální zajištění, byla shodně vysvětlována tak, že nezahrnuje velký a přebujelý přepych, že by měla pouze zajistit běžné životní standardy.

- zdraví
- rodina, děti, zázemí
- přátele, přátelství
- slušné chování, ohleduplnost, přímé jednání
- vzdělání, znalosti

- práce, která mě naplňuje, dobré vztahy na pracovišti
- dostatečné materiální zajištění

Druhá skupina hodnot obsahuje takové hodnoty, které se objevily vždy jen v jednom z rozhovorů. Nejmladší dotazová (R2) uvedla, že její hodnotový žebříček se velmi mění a sama cítí, že se mění velmi rychle. Uvažovala nad budoucím mateřstvím, manželstvím a dodávala, že se domnívá, že se jí hodnoty velmi rychle změní.

- svoboda jednání
- víra v Boha

Otázka č. 9 Co máte rád/a, co Vás činí šťastným/ou?

Všichni dotazovaní se rozpovídali o pro ně podstatných věcech a momentech. V prvních chvílích převažovala láska ke knihám, umění, domácím mazlíčkům, kteří je činí šťastnými. Byly zmíněny drobné radosti všedních dnů, od úsměvu, partnera, dítěte přes dobré jídlo až po vyšší mety. „Z vyšších met“, jak byly nazvány dotazovanou R2, to pak byly osoby blízké, „...pocit z dobře vykonané práce“ (R2), ale i koníčky. Panovala vzácná shoda, že je jejich práce činí šťastnými, když jde vše, jak má, když se daří, když jejich pomoc dopadne na úrodnou půdu a vše je korunováno uznáním ze strany obecné společnosti i ze strany profesionálů v pomáhajících profesích.

3.5. Subjektivní zhodnocení provedení výzkumu, sebereflexe

Kvalitativní výzkum přináší úzký kontakt s dotazovanými, o jejichž názory a představy se zajímá do hloubky. Role výzkumníka je nelehká a vyžaduje poměrně náročnou přípravu. Snažila jsem se nepodcenit přípravu celého výzkumu. Dlouho jsem přemýšlela, zda názory čtyř dotazovaných budou dostačovat. V kvalitativním výzkumu jsou vzorky zpravidla malé, není jeho cílem obsáhnout veškerou populaci, nejedná se o numerologické šetření. Rovněž zpracování rozhovorů je velice časově i technicky náročná aktivita. Byla jsem ráda, že mezi zúčastněnými jsou obě pohlaví, alespoň dva stupně vzdělání různého zaměření, rozdílné názory na víru.

Dbala jsem na to, aby během rozhovorů bylo zajištěno soukromí, panovala přátelská a otevřená atmosféra. Opravdu není jednoduché neovlivnit myšlení

dotazovaných nebo udržet rozhovor v mezích stanovených výzkumnou otázkou a plánem výzkumu. Je nelehké odpoutat se od sledování času, od pořadí kladení otázek, plně vnímat účastníka rozhovoru. Při prepisech a opakovaném poslechu jsem v malé míře identifikovala zajímavé názory, myšlenky, které jsem během rozhovoru nepostřehla nebo jsem jim nepřikládala velkou důležitost. Až později mě napadaly další dotazy, na které bych ráda znala odpověď, které by pomohly více odkrýt nově nastíněnou problematiku. V jednom případě jsem naopak rychle kladenou otázkou mohla účastníka odvést od dalšího jeho zamyšlení, dalšího postřehu. Musím zhodnotit, že u posledního rozhovoru jsem již byla zkušenější, cítila jsem se jistější.

Velice se mi vyplatilo dvojité pokrytí nahrávací technikou. V jednom případě byl poslech z digitálního přehrávače nekvalitní do té míry, že byl prakticky nepoužitelný. Přepis byl tedy vyhotoven ze záložního diktafonu.

Zvolenou metodu polostandardizovaného rozhovoru, kdy jsou otázky pro položení v otevřené formě předem připraveny, považuji za vhodnou, dobře zvolenou. Jen individuální rozhovor mohl přinést soukromí a prostor každému dotázanému. Předpřipravené otázky zase pomohly držet se zvolených výzkumných otázek, neodchýlit se od tématu.

Se zúčastněnými pracovníky sociální sféry se mi pracovalo velmi dobře, dostalo se mi přátelského přijetí. Nepovažuji za neúspěch, že jeden účastník odmítl spolupracovat, nechtěl se zúčastnit, neboť výzkum nepovažoval pro sebe za zajímavý, pocíťoval ho jako ztrátu času.

3.6. Zhodnocení empirické části ve vztahu k části teoretické

Považuji za velice zajímavý výstup z výzkumu, že sami dotázaní pracovníci v sociální sféře vnímají své zaměstnání jako společensky neocenené, neprestižní. Ke stejnému závěru došly i studentské výzkumy prezentované v teoretické části. Ve druhém studentském výzkumu se sice jako motivace pro setrvání v pomáhající profesi objevila prestiž povolání, nicméně vzhledem k různorodosti skupiny není zřejmé, zda byla vyřčena studentem pracujícím či se připravujícím na sociální práci. Ve skupině byly rovněž zdravotníci.

Pracovníci sami sebe hodnotí jako osoby založené duchovně, nemateriálně. Nicméně se cítí být poškozeni nízkým finančním ohodnocením. Nízká finanční

odměna za vykonanou práci jim znemožňuje plnění některých svých přání nebo přání svých blízkých.

Samotná představa úspěchu v životě mne nepřekvapila. Korespondovala s mou představou, že toto povolání klade na zaměstnance specifické nároky a ti jsou více spirituálně zaměřeni.

Pokud porovnáme ve výzkumu zmíněné faktory úspěchu v životě dotázaných sociálních pracovníků s výzkumem Zpráva o vývoji české společnosti 1989 -1998, dospějeme k poznatku, že nebyly dotázanými jmenovány faktory jako je vzdělání a majetkové zabezpečení rodičů, region, etnikum, rasa, pohlaví, a kontakty se správnými lidmi. Ostatní faktory jsou s výzkumem v souladu. Jde zejména o vzdělání, schopnosti, motivaci.

Bylo ovšem velice zajímavé slyšet jejich hodnocení vlastního povolání, vnímat jejich vnitřní boj s neúspěchy v zaměstnání, s neúspěšnými klienty i obavy z vlastního vyčerpání, vyhoření. Rovněž informace, že nejsou schopni po odchodu ze zaměstnání zapomenout na pracovní zátěž, žijí dál problémy svých klientů a svého zařízení, upozorňuje na velké zatížení a rizika s takovou zátěží spojená. Otevírá se zde prostor pro opatření, prevence syndromu vyhoření.

4. ZÁVĚR

Představa úspěchu v životě je do značné míry individuální a je ovlivněna dobou, věkem. Nicméně existuje i jakási shodná představa úspěchu v životě. Shodné obecné vnímání úspěchu u pracovníků v sociální sféře je spojeno s pílí, vlastní iniciativou, nasazením, se znalostmi, s poctivou prací a zvládnutím nelehkého pracovního místa, které není v přímém spojení s konkrétním oborem, odvětvím. Úspěch je viděn ve fungování vlastní rodiny, v pokojném manželství, partnerství nebo v rodinném štěstí. Za důležité a úspěšné je považováno zdraví, ale i přátelé. Vlastní úspěch je spatřován rovněž ve vnímání okolí, být vnímán jako slušný člověk, být spokojený, dosáhnout svých vysněných met. V neposlední řadě je úspěchem práce, která přináší uspokojení, má smysl. Pracovní úspěch zkoumaným pracovníkům přináší jejich práce v sociální sféře, naplnění z této práce, která je užitečná, má smysl a baví je. Rovněž byl úspěch spojen s klienty, kterým se s jejich pomocí podařilo začlenit do běžného života. Úspěch v životě byl zmiňován i ve spojení s negativy. Byla mu vyčítána nestálost, pomíjivost i to, že se velice snadno stává objektem závidění a bývá zdrojem neskromnosti.

Předpoklady úspěchu jsou pracovníky sociální sféry děleny na vnitřní a vnější. Mezi vnitřní jsou řazeny osobnostní předpoklady, vnitřní disciplína, píle, vytrvalost, zdravá ctižádost, inteligence, motivace, slušné chování, ochota spolupráce, zdraví. Vnější předpoklady úspěchu jsou spatřovány v dobrém rodinném zázemí, podpoře, absolvovaném studiu, dalším vzdělávání, v politické situaci a době. Z výzkumu vzešly i vnější a vnitřní předpoklady neúspěchu, které jsou shodně viděny v absenci disciplíny, dravosti, v nedostatku vůle a chuti, v nevybudovaném zázemí pro krizovou situaci, chorobě a přítomnosti většího množství smůly jako vnějšího činitele.

Obecně je sociální práce pracovníky chápána jako náročné, naplňující, zajímavé zaměstnání, které je špatně finančně ohodnoceno, s nepříliš vysokou společenskou prestiží, které jeho klienti mnohdy zneužívají. Je to zaměstnání, které je psychicky náročné a není lehké se od něj v soukromí odpoutat. Přináší s sebou rovněž nutnost vlastního rozhodování, úsudku, tedy vlastní odpovědnosti. Mnoho situací je nových, není jasně stanovena cesta, kterou se pomoc, podpora mají ubírat. Stává se to tedy i zdrojem nedorozumění a konfliktů mezi pracovníky. Nicméně sociální práce přináší splnění očekávání, které jsou do ní vkládány.

Cesta, která přivedla pracovníka do sociální sféry je klikatá. Převažuje v ní náhoda, následovaná je výchovou a motivací z rodiny, dále podporou a motivací od přítele či přátel. Všechny spojuje vztah k pomáhajícím profesím, touha pomáhat.

Práce v sociálních službách mění životní hodnoty lidí, kteří v ní působí. Jak shodně dotazovaní uvádějí, více si váží věcí, které pro ně před vstupem do sociální sféry byly samozřejmostí. Jedná se o fungující rodinu, zázemí, přátele. Mění se pohled na svět, zesiluje orientace na duchovní hodnoty. Mezi další hodnoty a vlastnosti, které jsou kladně přijímány, se řadí přímé jednání, slušnost, ohleduplnost, poctivost, vzdělání, znalosti, práce, která naplňuje, dobré vztahy na pracovišti, dostatečné materiální zajištění. Rovněž je zastoupena svoboda jednání a víra v Boha.

Pracovníci se cítí šťastnými, když jejich pomoc přináší výsledky a vše je korunováno uznáním ze strany obecné společnosti i ze strany profesionálů v pomáhajících profesích.

Tato práce nepřináší pouze pohled na úspěch v životě očima pracovníků sociální sféry, neboť odkrytím motivací pro výkon povolání a osobních hodnot, získáváme cenné informace, které by mohly být nápomocny při podpoře těchto pracovníků, dále v boji proti syndromu vyhoření a konfliktům uvnitř organizace. Je vhodné podporovat otevřenou atmosféru v organizacích, stavět na pílí, umožňovat vlastní iniciativu, nasazení, prohlubovat znalosti a motivovat k poctivé práci.

LITERATURA

- [1] CAKIRPALOGLU P.: Hodnoty v sociálně psychologických teoriích, Varia Psychologica X - Psychologica 34 - 2005, univerzita Palackého v Olomouci, 2005, 1 vydání, ISBN 80-244-1060-5
- [2] České hodnoty 1991-1999, Sborník prací fakulty sociálních studií brněnské univerzity, vydavatelství MU, Brno 2001, 1 vydání, ISBN 80-210-2623-5
- [3] DRAPELA V. J.: Přehled teorií osobnosti, Portál, s.r.o., Praha 1997, 4. vydání, ISBN 80-7178-766-3
- [4] FARKOVÁ M.: Vybrané kapitoly z psychologie, Vysoká škola Jana Amose Komenského s.r.o., Praha 2006, 1. vydání, ISBN 80-86723-22-4
- [5] HENDL J.: Kvalitativní výzkum, Portál, Praha 2005, 1. vydání, ISBN 80-7367-040-2
- [6] HENDL J.: Úvod do kvalitativního výzkumu, Karolinum, Praha 1997, 1. vydání, ISBN 80-246-0241-5
- [7] HOSKOVEC J., HOSKOVCOVÁ S.: Malé dějiny české a středoevropské psychologie, Portál, s.r.o., Praha 2000, 1. vydání, ISBN 80-7178-311-0
- [8] JANOUŠEK J., a kol.: Sociální psychologie, Státní pedagogické nakladatelství, n. p., Praha 1988, 1. vydání
- [9] KELLER J.: Úvod do sociologie, Sociologické nakladatelství SLON, Praha 2008, 5. vydání, ISBN 978-80-86429-39-7
- [10] KOLÁŘ P., SVOBODA V.: Logika a etika, Filosofía nakladatelství Filosofického ústavu AV ČR, Praha 1997, 1. vydání, ISBN 80-7007-100-1
- [11] KŘIVOHLAVÝ J.: Mít pro co žít, Návrat domů, Praha 1994, 1. vydání, ISBN 80-85495-33-3
- [12] KŘIVOHLAVÝ J.: Psychologie smysluplnosti existence Otázky na vrcholu života, Grada Publishing, a.s., Praha 2006, 1. vydání, ISBN 80-247-1370-5
- [13] MATOUŠEK O.: Slovník sociální práce, Portál, Praha 2003, 1. vydání, ISBN 80-7178-549-0
- [14] MATOUŠEK O., a kol.: Sociální práce v praxi, Portál, Praha 2005, 1. vydání, ISBN 80-7367-002-X
- [15] NAKONEČNÝ M.: Motivace lidského chování, Academia, Praha 1997, 1. vydání, ISBN 80-200-0592-7
- [16] NAKONEČNÝ M.: Základy psychologie, Academia, Praha 1998, 1. vydání, ISBN 80-200-0689-3

- [17] NAKONEČNÝ M.: Úvod do psychologie, Academia, Praha 2003, 1. vydání, ISBN 80-200-0993-0
- [18] SOKOL J.: Malá filosofie člověka a slovník filosofických pojmů, Vyšehrad, spol.s r.o., Praha 1996, 3. vydání, ISBN 80-7021-253-5
- [19] TUČEK M., FRIEDLANDEROVÁ H., MEDIAN.: Češi na prahu nového tisíciletí, Slon, Praha 2000, 1.vydání, ISBN 80-85850-88-5

Internetové zdroje:

- [20] http://snncls.cz/wp/wp-content/uploads/file/Motivace_Moos.pdf 4.6.2008
- [21] <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2006/sb037-06.pdf> 20.8.2008
- [22] KUBICOVÁ A.: Altruismus, <http://ff.osu.cz/index.php?kategorie=224&id=3698> 10.10.2008
- [23] LÍMOVÁ M.: Alice Masaryková, <http://www.osf.cz/socialniprace/> 20.8.2008
- [24] POCO VÁ L.: Jane Addams, <http://www.osf.cz/socialniprace/> 7.8.2008
- [25] POCO VÁ L.: Alice Salomon, <http://www.osf.cz/socialniprace/> 7.8.2008
- [26] SEVČÍKOVÁ S.: Přemysl Pitter, <http://www.osf.cz/socialniprace/> 20.8.2008
- [27] SEVČÍKOVÁ S.: Madeleine Delbrel, <http://www.osf.cz/socialniprace/> 7.8.2008

Jiné zdroje

- [28] FOŘTOVÁ I.: Moje zkušenost s kvalitativním výzkumem II, Focus group, studentská práce, Louny 2007
- [29] HRDINOVÁ J., VOLFOVÁ H.: Kvalitativní výzkum II, Focus group, studentská práce, Praha 2007
- [30] Interní zdroje nízkoprahového zařízení, 2008
- [31] LORENCOVÁ H.: Psychologie, studijní opora, Vysoká škola ekonomie a managementu 2008

- [32] PRUDKÝ L.: Vývoj hodnot v české společnosti: zkoumání a pohled na dílčí výsledky
- [33] VEČERNÍK J., MATĚJŮ P.: Zpráva o vývoji české společnosti 1989-1998, Academia, Praha 1998, Table 2.1 What is important for a person to be successful in life?

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Ukázka přepisu rozhovoru

Příloha č. 1 Ukázka přepisu rozhovoru

Co si myslíš o úspěchu v životě?

No...já si myslím, že úspěch v životě je velmi relativní věc. Každý asi považuje za úspěch něco jiného. To je fakt, asi až se zeptáte koho se zeptáte, vždycky asi dostanete jinou odpověď. I když možná vlastně se to bude shodovat. Ale asi jo, jsou takový obecný věci úspěchu. Já obecně ve svém životě považuju za úspěch mít spokojený rodinný život, dosahovat toho běžného (ehm) životního standardu a být vnímána okolím jako slušný člověk. Ale co je to běžný standard? To je taky otázka (...). Asi nemít nouzi, moci zaopatřit sebe, rodinu, dopřát si běžný věci. Asi mít to, na co jsem zvyklá. Asi bude jiný běžný standard jiný u mě a jiný u někoho, kdo má všeho dost, je prostě zvyklý na něco jiného. Pro někoho může být ten běžný standard jezdit ob měsíc na dovču, pro někoho mít dostatek jídla. ***Je pro tebe dosažení Vašeho běžného standardu úspěchem?*** (.hh) Úspěchem vlastně asi ne, to beru jako samozřejmý, že to mám. Asi kdybych o to přišla, a pak to dokázala znovu získat, tak to bych považovala asi za úspěch. Teď je to pro mě normální, teď to není úspěch. ***Co je u tebe nad rámec standardu, co by se dalo spojit s úspěchem?*** No, to závisí ale samozřejmě taky na konkrétní životní situaci. Jsou i chvíle, kdy mi k pocitu uspokojení stačí málo a naopak jsou zase chvíle, kdy si říkám, že tenhle svět nabízí tolik věcí, kterých bych chtěla dosáhnout a užívat si a tím pádem být šťastná a spokojená. No ale obvykle to je jenom chvilková záležitost. Po něčem zatoužím je mi třeba i líto, že si to nemůžu hned pořídit, koupit, zajistit nebo i dopřát a večer to už třeba není tak podstatný ... pochopím, že mám povinnosti a omezení (...). Člověk asi během života získá určitou pokoru a je opravdu rád, že ti okolo něj jsou zdraví a spokojení a že mi vlastně nic nechybí. Ostatně každý den ve své práci vidím lidi, kteří se opravdu nedají počítat mezi úspěšný, ale oni se stejně snaží žít si život podle svých měřítek úspěchu - opravdu je to hodně relativní. Musím říct, že mi velmi vadí úspěch, který je nám prezentovaný v televizi a kde jsou jako úspěšní představení lidé ze „šou byznysu“. Tenhle typ úspěchu mi opravdu vadí a je mi líto, že je to neustále předhazováno mladým, kteří to berou jako normu – mít drahý auto, nerespektovat žádné normy a to, co by normálně měla společnost odsoudit, naopak vede k tomu, že je dotyčný ještě známější a vytěží z toho víc peněz – bez jakýkoli osobní námahy. Když kolikrát vidím noviny na stánku, časopisy - co je tam za lidi? Hvězdy z reality šou. Nejdřív se ztrapní před půlkou národa, a pak z toho

ještě vytěží, chodí po akcích a nám je pak servírováno, že se ten či onen někde svlíkl, nechal se třeba potetovat, něco udělal (.). Mě ty lidi nezajímaj, pak si ale říkám- koho zajímaj? Přece není možný, aby někdo takový lidi uznával. Tohle přece nemůže být úspěch (.) i když, pokud ty lidi považují za úspěch, že se jim celý národ směje, že je zná, tak se asi za úspěšný považují. Že se pohybují mezi jinými úspěšnými, že mají peníze za nic. Ale asi jsou spokojení. Pak budou po zbytek života ukazovat známým, příbuzným, dětem svoje fotky z novin a mluvit o sobě jako o úspěšném člověku. Taky by se dalo říci, co ta společnost povolí, komu povolí tu trochu slávy, když po ní baží. Když ale žijeme v demokracii, těžko někoho omezovat. Dokud se to bude prodávat, tak se to bude dít. Tohle já za úspěch nepovažuju. *Pauza Je tedy dle tebe pro každého úspěch něco jiného...? Přesně tak. Myslíš si, že lze zobecnit představu o úspěchu? Získat takový většinový pohled na úspěch?* To asi jde. Všechno dneska jde (hi). *Mě teď zajímá tvůj pohled.* Jak už jsem řekla, být spokojená, dosáhnout toho, co chci. Asi bych nemohla dělat práci, která mě nebaví, třeba jen pro peníze. Kdyby bylo nejhůř, tak asi jo, ale ne na dlouho a za úspěch bych pak považovala, že jsem to přežila (hi hi). Prostě nejsem taková. Musím z práce cítit uspokojení, vidět v ní smysl. Taky chodit do práce ráda. Ale samozřejmě to není jen o práci, je to i dobrým osobním životě, zdravé a soudržné rodině. To bych řekla, že je dnes úspěch. Každý druhý manželství se rozvádí, lidi nejsou schopni spolu vyjít, žít, vychovat děti, které pak rozvodem trpí. Ehm (...), určitě považuju za úspěch fungující rodinu. To, že člověk dokáže udržet rodinu mnoho desítek let, že dokáže vyjít s manželem, což není lehký (smích), to je fakt úspěch. Že ho mám ráda i po dvaceti letech, že má pro mě stále kouzlo, i to je asi úspěch. Je ale můj? Nebo jeho? Myslím tím to, že má pro mě to kouzlo ... asi víc jeho, že si ho dokázal udržet ..., já jsem tady jen příjemce. Ale úspěch naší rodiny to je. Úspěch je, že se nám vyvedly děti, že jsou zdravý, chytrý, že dokážou plavat v tomto světě a rozeznávat kvalitu, nekupovat třeba ty blbosti s rádoby hvězdami. *Myslíš si, že je v životě úspěch potřebný?* Myslím si, že ano, ať má jakoukoli podobu. Každý potřebuje mít pocit, že něčeho dosáhl, že je v něčem úspěšný, i když má, jak už jsem řekla, u každého jinou podobu. Úspěch je motivace pro další činnost a umožňuje zakusit pocit uspokojení, který je pro každého nesmírně důležitý. Jak jsem řekla, je jenom škoda, že je nám vnucovaný obraz úspěšného člověka jako člověka majícího spoustu peněz, užívajícího si na drahé dovolené, toho, kdo má vysoké postavení. Pro většinu je tento model nedosažitelný,

ale z tohoto pohledu pak jaksi ty skromnější úspěchy ztrácejí hodnotu. Bohužel často nejenom ty skromnější. Nějak se zapomíná na úspěch ve vědě, obecně na úspěchy založené na vědomostech, dovednostech a umu. ***Co myslíš, že to způsobuje?*** Vývoj společnosti, to, jak moc rychle jde a kam se řítíme. Čím víc máme, tím víc chceme. Technika jde dál a je normální s ní držet krok. Taky to co nám předhazují v médiích, co děti odmalička vidí kolem sebe. ***Můžeš mi popsat tvou představu úspěchu v životě?*** V podstatě už jsem to řekla. Myslím si, že úspěšný člověk by měl být především poctivý, úspěch by měl být založený na osobní pílí a je pak vcelku jedno, v jaké oblasti ten úspěch je. Považuji za úspěšného například manažera společnosti, když vím, nebo tuším, že je to člověk vzdělaný a jeho práce vyžaduje osobní nasazení a spoustu znalostí, ale nepovažuju za úspěšného člověka na tomtéž místě, který se tam dostal z protekce a práci za něho odvádějí ti ostatní. Oba ale při tom vnějším pohledu vypadají stejně, mají oba stejně peněz. Peníze nejsou pro mě vyjádřením úspěchu. ... povzdech (...) Takže pro mě je úspěšný člověk, který nějakým způsobem na sobě neustále pracuje a vyvíjí snahu a je jedno, v jaké životní situaci se nachází. Úspěch v mé práci znamená třeba nalezení práce pro našeho klienta a jeho následný vydržení v zaměstnání. To je pro toho člověka velký úspěch a samozřejmě i pro mě. Naplňuje se tím cíl mé práce – pomáhat lidem, aby dokázali obstojně žít v naší společnosti. Mám samozřejmě i potřebu mít úspěch i ve svém osobním životě. Tam je to spojeno hodně s rodinou. Považuji za úspěch, že jsem dokázala vychovat dvě děti, které jsou naprosto bych řekla bezproblémový, považuji za úspěch i spokojené manželství, musím říct, že i to stojí spoustu snahy, jak už jsem říkala, není to samo o sobě, považuji za úspěch to, že mám práci, která mě baví, i když tady se dostávám do jakéhosi vnitřního konfliktu, protože tato práce je velmi špatně finančně ohodnocená, jaksi mi tato skutečnost ten pocit úspěchu trošičku kazí Nejde o to, že bych potřebovala plat třicet tisíc, ale o to, že takhle nejsem úplně schopná krýt potřeby svých dětí, které by zase jim napomohly k osobnímu úspěchu. Mám tím na mysli různé ehm mimoškolní aktivity, syn jde studovat vejš..vysokou školu a já netuším, jestli to vůbec finančně zvládneme. Tím se pak jaksi ten můj pracovní úspěch dostává do kolize. Je z toho patrný, jak opravdu relativní je pocit úspěchu a jak je závislý i na životní situaci.