

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Petra Janáčková, DiS.

*VLIV MOTIVACE NA PŘÍMOU PÉČI O KLIENTY S MENTÁLNÍM
ZNEVÝHODNĚNÍM*

Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Martin Vylíčil, DiS.

2013

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní všechny literární a odborné zdroje, které jsem k její realizaci použila.

V.....dne

Podpis.....

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Martinu Vylíčilovi, DiS., za jeho vstřícný, trpělivý a velmi podnětný přístup při vedení mé diplomové práce. Zároveň děkuji svým partnerkám ve výzkumu, bez kterých by má práce nemohla vzniknout, jejich kolegyním a vedoucím pracovníkům sociálních služeb, kde můj výzkum probíhal, za jejich ochotu.

Obsah

Úvod.....	6
I. Teoretická část	8
1 Vymezení pojmů	8
1.1 Sociální práce jako profese	8
1.2 Motivace sociální práce.....	21
1.3 Mentálně znevýhodněný klient	26
1.4 Shrnutí teoretické části	28
II. Empirická část	32
2 Metodologie výzkumného šetření	32
2.1 Definování metodologických pojmů.....	32
2.2 Cíle výzkumu a výzkumná otázka	34
2.3 Klíčové koncepty	35
2.4 Volba vzorku výzkumu a místa výzkumu.....	37
2.5 Metody získávání dat a proces sběru dat.....	39
3 Výzkumná zjištění a interpretace získaných dat	61
3.1 Kvalita výzkumu a etické otázky	72
3.2 Omezení výzkumu	75
Závěr	77
Přílohy.....	80
Seznam použitých zdrojů.....	82

„Láska je světlem, v zásadě jediným světlem, které stále znovu prozařuje temný svět a dává nám odvahu žít a jednat. Láska je možná a my jsme schopni uplatňovat ji, protože jsme stvořeni k Božímu obrazu.“ (Benedikt XVI., 2005, článek 39)

Abstrakt

Tato práce se zabývá tím, jaký vliv či dopad má motivace k práci na konkrétní přímou práci pracovníc v sociálních službách s mentálně znevýhodněnými lidmi. S využitím kvalitativního výzkumu, design případové studie, jsem se snažila získat, zpracovat a analyzovat data, která by mi umožnila odhalit, zda se tato jejich motivace nějakým způsobem odráží v jejich práci s klienty, a pokud se odráží, tak jak.

Ke sběru dat jsem použila následující metody: pozorování, rozhovor a analýza dokumentů. Potencionálních partnerek pro výzkum jsem si vytipovala asi osm. Pak jsem kontaktovala jednu po druhé, seznámila s výzkumem a s tím, co to pro mě bude znamenat apod. Nakonec jsem se domluvila se svými dvěma partnerkami. O pravdivost výzkumu jsem se snažila ověřováním si informací z více zdrojů.

Z této diplomové práce mohou tedy mít užitek všichni pracovníci v sociálních službách, kteří se zamyslí nad svou vlastní motivací práce a nad jejím dopadem na práci s klienty. Pro mne byl výzkum užitečný novými informacemi, zkušenostmi, avšak odnáším si do své praxe sociálního pracovníka i vědomí, že je důležité, s jakou motivací svou práci dělám a že si chci být této své motivace a zdrojů motivace při své práci vždy vědoma.

Přečtení mé diplomové práce tak může být prospěšné pro každého, kdo v sociální oblasti pracuje.

Úvod

Předkládám diplomovou práci, která se zabývá motivací u pracovníků v sociálních službách a tím, jak se odráží tato jejich motivace v jejich přímé práci s klienty.

Diplomovou práci jsem rozdělila na teoretickou část a empirickou část.

V teoretické části diplomové práce uvádím kapitoly: sociální práce jako profese, motivace sociální práce, mentálně znevýhodněný klient, shrnutí teoretické části, představení partnerek a závěr. V teoretické části jsem se především soustředila na pojmy a klíčové koncepty, které se mého výzkumu týkají, nebo je budu dále ve svém výzkumu používat.

V empirické části své diplomové práce se zaměřuji na cíle výzkumu, výzkumnou otázku, klíčové koncepty, volbu výzkumného vzorku, metody získávání dat a proces sběru dat, metody analýzy dat, výzkumná zjištění a interpretace dat, přínos diplomové práce, kvalita výzkumu a etické otázky, omezení výzkumu a závěr.

Výzkumná otázka mé diplomové práce zní: Jakým způsobem se motivace pracovníka k práci v sociálních službách odráží v jeho chování při práci s mentálně znevýhodněnými klienty? Tuto výzkumnou otázku jsem si zvolila, neboť jsem chtěla zjistit, zda má na přímou práci s klientem vliv motivace k práci člověka, který s ním pracuje. A pokud ano, jaký je dopad motivace na konkrétní činnost.

Vybrala jsem si kvalitativní výzkum a metodu případové studie. Kvalitativní výzkum jsem zvolila, abych dokázala vystihnout jemné rozdíly, kterých si osoby, se kterými jsem na výzkumu spolupracovala – partnerky - samy nemusí být vůbec vědomy.

Na kazuistikách řeholní sestry a pracovnice v sociálních službách pracujících s touto cílovou skupinou, chci ukázat podobnosti, popřípadě rozdíly v jejich počátečních motivacích a to, jak se tato motivace odráží v jejich chování ke klientům. Vycházím z předpokladu, že konečná podoba péče o klienta může vykazovat rozdíly. Rozdíly mohou samozřejmě být způsobeny mnoha faktory. Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na vliv motivace. Zcela cíleně jsem vybrala pracovnice v sociálních službách, u kterých se dá předpokládat rozdílná povaha motivace. Ve svém výzkumu se pak zaměřuji na popis a interpretaci této motivace na základě získaných dat.

Kapitoly volba výzkumného vzorku, kvalita výzkumu a etické otázky a omezení výzkumu slouží hlavně na popis kontextu, v kterém se výzkum odehrával.

Smyslem mé práce není získání obecně platných závěrů, ale popis a snad i analýza dvou přístupů k práci, který je projevem původní motivace a nejlépe se zrcadlí právě v jejich každodenní práci. Proto si nekladu za cíl vytvoření žádné nové teorie a závěry, které vyplynou z výzkumu, nelze zobecnit.

Považuji za důležité, aby si každý pracovník v sociální oblasti uvědomil, s jakou motivací svou práci dělá a jak se tato jeho motivace může odrazit při jeho práci s klienty.

I. Teoretická část

1 Vymezení pojmů

Tuto kapitolu své diplomové práce věnuji tomu, abych představila současný stav poznání pro následující klíčové koncepty¹ své práce. Jde o pojem „sociální práce jako profese“, pojem „motivace člověka k práci“ a cílová skupina „mentálně znevýhodněný klient“. Všechny tři pojmy jsou součástí mé výzkumné otázky. Proto si zaslouží být náležitě představeny, abych mohla opodstatnit zvolená východiska pro užší pojetí pojmů ve výzkumu. V kapitole 1.4 stručně shrnuji nejdůležitější informace. První kapitolu uzavírám stručným představením partnerek výzkumu. Představení partnerek pokládám za významné, aby čtenář měl představu, s kým jsem na výzkumu spolupracovala. Při práci jsem vycházela z odborných publikací na toto téma, odborných článků v časopisech jako časopis Sociální práce a dalších zdrojů na internetu.

1.1 Sociální práce jako profese

Sociální práce je základním obsahem práce obou partnerek našeho výzkumu. Obě partnerky výzkumu jsou v přímé práci s klienty. Proto chci v této kapitole definovat pojem sociální práce, a pak se podrobněji zaměřit na sociální práci jako profesi. Textem bych chtěla dát odpověď na otázky: Co je sociální práce? Jaká základní pojetí můžeme v odborné literatuře nalézt? Co se skrývá pod pojmem „sociální práce jako profese“? Odpovědi na tyto otázky jsou pro můj výzkum důležité, neboť získané vědění, mi pojmenovává a vymezuje oblast, v které se budu při svém výzkumu pohybovat. Pro uskutečnění výzkumu je pro mne velmi důležité, abych měla odborně vymezené, co je to sociální práce, jaké znaky nese sociální práce jako profese, jakého uznání se lidem pracujícím v sociální oblasti dostává. Při zpracování této části své diplomové práce jsem využila zdrojů české odborné literatury, erudovaných periodik a internetových zdrojů.

¹ pozn. klíčovými koncepty na tomto místě rozumím označení pojmů, které jsou součástí mé výzkumné otázky a se kterými ve svém výzkumu dále pracuji

Sociální práce

Co je to tedy sociální práce?

Sociální práce není profesí či vědní disciplínou, která by vznikla z teoretických poznatků, ale naopak. Vývoj ve společnosti a ostatní faktory způsobily, že lidé se čím dál častěji a ve větších počtech ocitli v krizových či nepříznivých sociálních situacích. Z potřeby pomoci těmto lidem dochází k přímé sociální práci s nimi. Až později dochází k teoretickému vymezení oboru a profesionalizaci sociální práce. Samotná sociální práce, nebo spíše potřeba pomáhat těm, kteří si nemohli pomoci sami je stará jako lidstvo samo. Ve středověku se jednalo převážně o aktivity řeholních společenství, kněží a církevních řádů. Vznikaly převážně sirotčince, chudobince a špitály. Avšak potřeba sociální práce jako organizované a rozsáhlejší činnosti, v které se již neangažuje pouze církev a pár dobrodinců, ale ze strachu z rostoucích nepokojů, vidí potřebu sociální problémy řešit také světská moc, začíná být nejvíce patrná v 19. století. Tato potřeba intervence se začíná objevovat s rostoucími sociálními problémy. Vznik, rozmach a rozvoj sociální práce jako vědní disciplíny je však ještě mladší a to od počátku 20. století. Až v tomto století se rozvíjí systematické vzdělávání pracovníků pracujících v sociální oblasti, rozvíjí se teoretická základna oboru, vznikají první organizace sociálních pracovníků, začínají se vydávat časopisy s touto tematikou apod. R. 1945 vzniká Vysoká škola politická a sociální se třemi fakultami: politickou, novinářskou a sociální. Roku 1947 byla zřízena Vysoká škola sociální v Brně atd. (srov. Matoušek, 2003)

Historie sociální práce tedy není nijak dlouhá, právě naopak a s tím se pojí i velká teoretická nejednotnost.

Podle Matouška (2003, s. 213) je sociální práce definována jako

„společenskovědní 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.).“

Matoušek tak potvrzuje výše řečené. Sociální práce je jak společenskovědní disciplínou se svou teorií, tak i praktickou činností. Sociální problémy nebo můžeme také říci nepříznivé sociální situace, které již nedokázali jednotlivci ani skupiny zvládat sami vlastními silami, byly důvodem vzniku sociální práce a potřebnosti sociálních pracovníků. Definice, co je sociální práce, však najdeme více.

Např. Musil (2004, s.15): „sociální práce se zabývá především interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Její pomoc je zaměřena na dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž lidé uspokojují svoje potřeby, a jejich schopností toto očekávání zvládat.“

Musil ve své definici poukazuje na jiný, ale také důležitý aspekt sociální práce a to je vzájemný vztah mezi jedincem a jeho sociálním prostředím. Ale také on používá slovo „pomoc“. Sociální práce má být ta, která pomůže tento někdy nevyrovnaný vztah, řešit a přispívat k navrácení rovnováhy.

Každodenní praxe pracovníků sociálních služeb ukazuje široký obsah sociální práce. Pracovník musí být připraven pomoci klientovi ve velmi velké škále sociálních problémů. Například pracovník v azylovém domě pro matky s dětmi, kromě řešení bytové situace, která je často prioritním důvodem, který klienta přivádí, klientům pomáhá řešit jejich finanční zabezpečení; mezilidské vztahy včetně partnerských konfliktů; když jsou konflikty neřešitelné, poskytuje podporu klientce a dětem v rozvodovém procesu apod. Často klienti přichází velmi vyčerpaní. Ne ojediněle se objevují intervence v oblasti sociálně-právní ochrany dítěte apod. Záběr jeho práce je velký. Což Musil také potvrzuje.

Musil (2004, s.17): „Předmětem jejich intervence (pozn. sociálních pracovníků) by měla být situace klienta jako celek. Sociální pracovník by měl rozpoznat všechny (zdravotní, psychiatrické, psychologické, ekonomické, kvalifikační, duchovní, hodnotové a kulturní, hygienické, vztahové, případně další) bariéry zvládnání situace klientem a promýšlet souvislosti mezi nimi.“

Toto vymezení nám ukazuje, jak všestranná, komplexní a náročná je sociální práce. Toto široké pole působnosti sociální práce potvrzuje také Galuske (2007), který si klade důležité otázky pro sociální praxi. Otázku po příčinách sociálních problémů, po vlivu osobní historie člověka na problém, po identifikaci problému a po způsobech řešení.

Sociální pracovník se ve své práci nemůže zaměřit pouze na jednu oblast, ale musí být připraven intervenovat ve všech složkách životní situace klientů. Protože jen tak může být pomoc účinná. Zajistí-li klientovi bydlení, ale nebude se zajímat, zda jej má z čeho uhradit, jestli mu jeho zdravotní stav umožňuje další samostatné fungování apod., nebude jeho pomoc dlouhodobě účinná.

Problémy musí umět pracovník identifikovat, pojmenovat a navrhnout řešení. Tam, kde jeho kompetence již nestačí, zprostředkovává sociální pracovník pomoc u jiných odborníků a služeb.

Cílem sociální práce je navrátit klienta do jeho přirozeného prostředí a vést jej k samostatnosti. Charlotte Jente (2001) píše, sociální práce, ať případová, skupinová či komunitní má pomáhat ke svépomoci (srov. Betriebliche Sozialarbeit, s 21).

Takže další důležitý aspekt sociální práce. Totiž nedělat klienta na službě závislého, ale vést ho k samostatnosti a nezávislosti. Přespříliš velká péče by přestala být užitečná, ale byla by spíše na škodu.

Jak je zřejmé, jednotné definice, co je to sociální práce, zatím nebylo dosaženo. Je to dáno velmi širokou paletou pohledů na sociální práci. Každá z definic věnuje pozornost jinému aspektu sociální práce. Některá se soustředí na sociální událost, jiná na překážky, vztah mezi pracovníkem a klientem, společenské prostředí a rovnováhu s ním apod. Pro svou diplomovou práci jsem zvolila uvedené definice, neboť Matoušek jasně vymezuje, co je sociální práce - „praktická činnost“ - a co je jejím cílem - „cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů“ (Matoušek, 2003). Přidala jsem také vymezení Musila, protože vztah pracovníka a klienta je pro sociální práci klíčový.

Výsledkem nejednotného postoje k sociální práci jsou také různé pohledy na sociální práci. Nyní bych chtěla ukázat, jak velmi rozdílně se dá dělat jedna práce. S mým výzkumem tato problematika souvisí velmi úzce, neboť jak jsem uvedla již výše, obě partnerky pracují v sociální oblasti a jejich odlišná motivace vede k různému pojetí sociální práce. Musím předem podotknout, že odborná literatura se věnuje především sociálním pracovníkům. Mé partnerky jsou sice pracovnice v sociálních službách, sociální práci tedy uskutečňují na nižší pracovní pozici. Velká část níže uvedeného se ale dá přenést i na pracovnice v sociálních službách, jsem si však vědoma toho, že ne všechno je možné takto aplikovat.

Jako sociální pracovník jsem se sama v praxi setkala s řadou pohledů a pojetí sociální práce. Někteří z kolegů svou práci berou jako úřední úkon a za jinými se táhne stopa jejich vlastního potu. Toto v praxi tak různé pojetí sociální práce je nám předkládáno v kategorizaci zachycené v odborné literatuře. Dělení, či kategorizace sociální práce je však rozdílná také u jednotlivých autorů. Že lze na sociální práci nahlížet hned z několika možných úhlů vidíme u Musila (2007), který uvádí v rozhovoru pro časopis Sociální práce,

že na sociálního pracovníka jsou kladeny různé požadavky. Jednou se po něm chce, aby byl administrátorem a řídil se jasně daným rozhodovacím postupem, jindy se od něj očekává osobní nasazení spolu s jeho vnitřním přesvědčením a srdcem. Pak již nejde pouze o zaměstnání, ale o poslání. Stejný autor rozlišuje tři pojetí sociální práce:

- administrativní – jde převážně o roli úředníka, který pracuje daným způsobem, vyřizuje žádosti a postupuje dle předem daného závazného postupu. Naplňuje požadavky na vzdělání a dále se vzdělává dle požadavků zákona či zaměstnavatele.

- profesionální – je chápán jako specialista. Zajímá se o klienta v jeho konkrétní životní situaci. Vykazuje velkou míru autonomie. Jeho vzdělání bývá na vyšším stupni a má zájem o další vzdělávání, specializaci a samostudium;

- filantropické – pracovník je hlavně člověk, je lidský, empatický, což ve velké míře může být současně i omezením. Vzdělání nehraje hlavní roli, pracovník klade důraz na hodnoty a vzájemný vztah mezi ním a klientem.

Musilovo rozdělení má společné s tématem mé práce to, že jedním z možných faktorů (vedle dalších, jako je místo výkonu sociální práce, druh sociální práce, pozice apod.), jak od sebe odlišit práci profesionální a filantropickou, může být motivace. Profesionální pojetí sociální práce může být neseno motivací poskytovat pomoc kvalitně, bezpečně a konat ji jako svou profesi, zaměstnání. Za pojetím sociální práce filantropické se může skrývat motivace bliženecké pomoci druhému v duchu křesťanské spirituality, nebo jen osobní životní hodnoty pracovníka.

Jiný pohled na sociální práci má Kopřiva. Ten rozdíl mezi pracovníky spatřuje v tom, zda je pracovník angažovaný, či neangažovaný. U neangažovaného nenacházíme osobní zájem o klienta, kdežto angažovaný pracovník chce každého klienta pochopit (srov. Kopřiva 2006. s. 21) Ať již budeme mluvit o pracovníkovi v sociálních službách profesionálovi, nebo pracovníkovi přistupujícímu ke své práci jako k poslání, oba by měli ve své charakteristice mít, že jsou angažovaní.

Úlehla roli sociálního pracovníka vnímá jako: mediátora, katalyzátora, koordinátora a komunikátora (Úlehla 2007, s. 27). Jeho rozdělení rolí sociálního pracovníka je originální. Sociální pracovník by si měl vědět rady ve všech jmenovaných rolích.

Banksová (1995, 1998) definovala z hlediska způsobů přístupů k praxi čtyři typy, které se v realitě prolínají:

- angažovaný sociální pracovník – chápe svou práci jako způsob, jímž uplatňuje osobní morální hodnoty. S klienty jedná jako se spoližijícími lidskými bytostmi, které vnímá empaticky a s respektem. Vychází z toho, že sociální pracovník by měl opravdově pečovat o své klienty a jednat s nimi jako s přáteli. Sám sebe chápe především jako osobu a až potom jako sociálního pracovníka (používá stejné etické principy na situace v osobním životě i na ty, které vzniknou v rámci sociální práce). V kontextu současné praxe je tento přístup problematizován tím, že by sociální pracovník mohl být jednak obviněn ze stranění některým klientům (protože je v tomto rámci obtížné poskytnout stejnou péči všem), jednak může dojít k vytvoření osobního vztahu s klientem (možnost zneužití ze strany sociálního pracovníka i klienta) anebo k vyhoření. Proto je důležité, aby se sociální pracovník pohyboval v institucionálním rámci práv a povinností;

- radikální sociální pracovník – s předchozím má společné to, že vkládá osobní hodnoty do praxe. Nedělá to však proto, aby poskytl jednotlivému klientovi bezpodmínečnou péči, ale jde mu primárně o změnu těch zákonů, oblastí sociální politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé. Jde tedy spíše o otázku politické ideologie;

- byrokratický sociální pracovník – v tomto modelu se doporučuje oddělení osobních hodnot, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele. Cílem sociální práce je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny. K roli sociálního pracovníka patří i to, že vytváří iluzi osobní péče o klienta. Na druhé straně zase v určitých případech musí působit i jako přísný „normalizátor“ klienta. Rozdělení osobního a profesního je nutné proto, aby se sociální pracovníci necítili vinni tím, že s lidmi manipulují a že užívají vztah způsobem, který by v osobním životě nepovažovali za čestný;

- profesionální pracovník – sociální pracovník je autonomním profesionálem, který je vzdělaný v oboru, je veden etickým kodexem a jeho identitu tvoří především členství v profesi. Prioritou jsou práva a zájem klientů. Důležitý je individuální vztah s klientem, kterého sociální pracovník chápe jako aktivního spolupracovníka. Profesionální model je založený na tom, že je třeba vyvážit moc mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to upevněním práv klientů. To se děje tím, že se umožní participace klientů na rozhodování a služby se otevřou vlivu klientů. Důležitou roli ve změně organizační kultury hraje i možnost klienta stěžovat si. Klient tak dostane v kontextu profesionálních vztahů větší

moc. Důraz je však kladen na sociálního pracovníka, který klientovi tuto moc dává. Klient má tedy více moci, ale ta je pod kontrolou sociálního pracovníka. (Banksová, in Matoušek, s. 46)

Na uvedených informacích se jasně ukazuje, jak různá může sociální práce být.

Banksová a Musil ve svých rozděleních uvádí přímo profesionálního pracovníka. Shodují se také ve specifikaci, kdo je to profesionální pracovník, jaké charakteristiky nese. Jejich vymezení bychom mohli shrnout: profesionální pracovník je vzdělaný specialista, s pozitivním vztahem ke klientům, znalý metodické práce s nimi a jejich práv. U nich tedy nacházíme oporu pro pojetí sociální práce jako profese. Musil přímo uvádí, že sociální práce je profesí, a Matoušek ji nazývá vědní disciplínou.

V sociálních službách nepracují pouze sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Zákon o sociálních službách vymezuje také sociálního pracovníka, vedoucího pracovníka, ale také definuje, kdo je to dobrovolník. Ráda bych zde však uvedla pracovní pozice, které se objevují v sociálních službách s cílovou skupinou osob s mentálním znevýhodněním. Jsou to:

- sociální pracovník
- pracovník v sociálních službách
- fyzioterapeut
- vychovatel
- ošetřovatelky
- zdravotní sestry.

Mezi nejčastější profese patří ošetřovatel, zdravotní sestra, pracovník v sociálních službách, vychovatel a až pak sociální pracovníci, kteří často zařizují pouze sociální agendu a pomáhají klientům při vyřizování sociálních dávek apod.

Jelikož mé partnerky ve výzkumu jsou „pracovnice v sociálních službách“, chci se zaměřit na výkon této pracovní pozice. Situace ve většině sociálních služeb je taková, že velkou část pracovníků v přímé péči tvoří právě pracovníci v sociálních službách.

Ti jsou v zákonu definováni takto:

„Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává: a) přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci 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,“ (Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. §116, ods. 5a)

Pracovník v sociálních službách je v přímém kontaktu s klientem. Tento kontakt, jak naznačuje již výše citovaná pasáž, je osobní a velmi intenzivní. Aby jeden člověk mohl vstoupit do tak osobní až intimní roviny druhému člověku potřebuje podle mého názoru více nežli vědomosti. Proto už na tomto místě je zřejmé, jak náročná je sociální práce pracovníka v sociálních službách. Často většinu času s klientem tráví on.

„b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, 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,“ (Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. §116, ods. 5b).

Pracovník v sociálních službách tedy nejenže o klienta pečuje, ale má jeho dovednosti a schopnosti „prohlubovat, upevňovat, vytvářet a rozvíjet“. Nemá se spokojit s tím, jak na tom klient tady a teď je, ale chtít maximálně využít jeho potencialu a to ve všech oblastech.

„c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby 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 depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,“ (Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. §116, ods. 5c).

V tomto odstavci je ještě více patrné, že pracovník v sociálních službách se ve své činnosti dostává za kontakt jen s klientem. Pro vytvoření jeho celkového zázemí, bezpečí, pro rozvoj a zajištění všech oblastí jeho života, musí být připraven vstoupit do jeho domácnosti, osobního prostoru, avšak také do mezilidských vztahů, které utváří jeho sociální a společenský prostor.

„d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., §116, ods.5d)

Pracovník v sociálních službách je ten, kdo má mít zájem na tom, že se klientovi dostane toho, na co má nárok, že bude o něj po všech stránkách postarané. Je zde však i omezení v oblasti, že tyto činnosti může konat pod dohledem sociálního pracovníka.

Tato jejich přímá obslužná péče o klienty je podstatnou součástí profese sociální práce. Zejména v pobytových službách narazíme často na poměr sociální pracovník a pracovník v sociálních službách v řádech jednotek a desítek ve prospěch pracovníků v sociálních službách. Například ve výroční zprávě poskytovatele Ústav sociální péče pro tělesně postiženou mládež v Brně, Králově poli v Domově pro osoby se zdravotním postižením (což je pouze jedna část celého komplexu služeb, které organizace nabízí) uvádí na 87 klientů pouze 2 sociální pracovníky a 20 pracovníků v sociálních službách v přímé péči (srov. http://www.kocianka.cz/sites/default/files/vz_kocianka_2011.pdf, 30.3.2013). Ještě pro ilustraci jeden příklad z Ústavu sociální péče pro mládež DOMEČEK, kde je cílová skupina osoby se zdravotním postižením, převážně mentálním. Kapacita služby je 108 klientů a ze struktury zaměstnanců můžeme vyčíst, že přepočteno na úvazky jsou zde 3 sociální pracovníci a 52,5 úvazku pracovníka v sociálních službách. (<http://www.domecky-rk.cz/index.php/veejny-zavazek/cilova-skupina.html>, 30.3.2013). Tito pracovníci jsou tak nositeli cechu sociální práce jako profese, a proto je pro budoucnost profese nutné věnovat se těmto osobám. Tento výzkum je malým pokusem, jak vzbudit zájem také akademické obce.

Sociální práce jako profese

Pokud je ale sociální práce profesí, jaké parametry by měla jako profese splňovat, aby se tak mohla nazývat? Předkládám výsledek svého hledání odpovědi na tuto otázku.

Abychom mohli sociální práci nazvat profesí, musíme si nejdříve ujasnit, co je to profese a jaké znaky nese. Poté se budu zabývat tím, co tedy musí naplňovat pracovník v sociální oblasti, aby byla jeho práce profesionální. Čeho mají vlastně být mé partnerky nositelkami?

Sociální práce má svou teoretickou základnu, sociální pracovník či pracovník v sociálních službách jsou legitimními pracovními pozicemi s jasně definovanými kvalifikačními požadavky a požadavky na jejich dovednosti a schopnosti. O potřebnosti sociální práce dnes jen málokdo pochybuje. To vše ukazuje na to, že sociální práce je profesí.

Pro svou diplomovou práci bych sociální práci jako profesi definovala slovy Kopřivy (2006, s. 14):

„Stejně jako jiná povolání má každá z těchto profesí svou odbornost, tj. sumu vědomostí a dovedností, které je třeba si pro výkon daného povolání osvojit. Toto vzdělání poskytují příslušné školy. Na rozdíl od jiných povolání však hraje v těchto profesích (pomáhajících) velmi podstatnou roli ještě další prvek – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem.“

S tímto názorem nemohu než souhlasit. Sociální práce patří mezi profese, kde kromě potřebných vědomostí a dovedností hraje nezastupitelnou roli osobnost profesionála a kvalita vztahu mezi klientem a pracovníkem. Ze své praxe sociálního pracovníka jsem se naučila, že již sám pracovník je nástrojem pomoci. Obzvláště lidé v krizi jsou citliví na postoj pracovníka, se kterým k nim přistupuje. Jak již C. R. Rogers správně odhadl, je to skutečný zájem, autenticita, empatie a otevřenost, co nám otvírá dveře ke klientovi a k možnosti s ním navázat opravdový vztah, který je základem pokroku u klienta.

Definice sociální práce jako profese je více. Pro zajímavost uvádím jen některé z nich.

„Aby mohla být sociální práce nazvána profesionální, musí splňovat dvě podmínky. Za prvé musí být výsledkem volby mezi alternativami (...), druhou podmínkou je, že užitečnost pomoci i kontroly musí posuzovat klient a úkolem pracovníka je zajistit, aby klient tuto podmínku mohl naplnit“ (Úlehla, 2007, s. 32).

„Profese je zaměstnání vyžadující zvláštní znalosti a dovednosti.“ (Matoušek, 2003, s.165)

Úlehla (2007, s. 18) ve své knize mluví o sociální práci jako o profesi a o sociálním pracovníkovi jako o profesionálovi. „Pracovník chce pomáhat. To jej přivedlo k určitému vzdělání, profesionalizaci.“

Podobně je tomu i u Kopřivy (2006, s. 14), ten v sociální práci vidí taktéž profesi a k jejímu vykonávání je nezbytně nutná odbornost. Kromě odbornosti však základ sociální práce spatřuje v lidském vztahu mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem.

Jak dokázat, že je sociální práce profesí?

„Podle anglosaského pojetí (Greenwood, 1954) se profese (povolání) vyznačuje pěti základními vlastnosti:

- systematickou teorií;
- autoritou uznávanou klienty;
- autoritou uznávanou komunitou;
- profesní kulturou;
- etickým kodexem.“ (Matoušek, 2008, s. 39)

Matoušek (2008, s. 52-54) vidí sociální práci jako profesi následovně:

„Obecné předpoklady a dovednosti pracovníku pomáhající profese

- zdatnost a inteligence – američtí autoři vycházejí z toho, že pomáhat druhým je těžká a vysilující práce, proto na první místo kladou fyzickou zdatnost. Předpokládají, že člověk, který chce pomáhat druhým, respektuje svoje tělo, a proto pracuje v jeho prospěch a ne proti němu. (...) předpokládá se dobrá inteligence, touha stále obohacovat své znalosti, seznamovat se s novými teoriemi a praktickými technikami, číst odbornou literaturu, výsledky své práce shrnovat do vlastního výzkumu, který ukazuje dosahované výsledky.

- přitažlivost – vyplývá nejen z fyzického vzhledu, ale i z toho, jak dalece klient vnímá určitou názorovou příbuznost, myšlenkovou slučitelnost, příp. i citový příklon k pracovníkovi.

- důvěryhodnost – S. R. Strong (1968) uvádí, že důvěryhodnost se skládá z toho, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost a otevřenost i nízkou

motivaci pro osobní prospěch. Můžeme se pokusit vymezit, které složky přispívají k důvěryhodnosti pracovníka: diskrétnost, spolehlivost, využívání moci, porozumění.

- komunikační dovednosti – komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě jeho práce. Ke čtyřem základním dovednostem v této oblasti G. Egan (1986) počítá: fyzickou přítomnost, naslouchání, empatie, analýzu klientových prožitků.“

Jako další předpoklady Matoušek uvádí zúčastněné naslouchání a empatii.

S názorem, že sociální práce je profesí a sociální pracovník musí být profesionálem, se tedy setkáváme v drtivé většině odborné literatury. Když se přidržím těchto dvou vymezení profese, můžeme potvrdit, že sociální práce je profesí, neboť naplňuje zmíněné parametry.

Jiná otázka je, jak je uznávaná a pochopená. Ne všichni vidí sociální práci jako profesi, ke které je potřeba mnoho lidských kvalit a umu. Ano, potřebujeme sociální práci, avšak dát ji i určitou prestiž? Ne vždy je sociální práce vnímána jako „těžká a vysilující práce“ (viz. Matoušek, 2008), ale naopak. Hanuš ukazuje na jedno z nebezpečí chápání sociální práce:

„Problematické zde ovšem může být přetrvávání nepochopení této role koordinátora ze strany ostatních profesí, které si koordinaci pletou se sekretářskou a administrativní prací. Sociální pracovník v žádném případě není lepší sekretářka či administrativní pracovnice. K tomu, aby sociální pracovník mohl naplnit své poslání, musí objekt svého působení dostatečně pochopit a mít k dispozici potřebné dovednosti a nástroje. Proto je velmi důležitá příprava budoucích sociálních pracovníků.“ (Hanuš, 2007, s. 5-6)

Hanuš poukazuje na jednu velmi důležitou skutečnost a to na to, jak nesprávně může být sociální práce vnímána. O identitě sociální práce jako profese přemýšlí také Wendt (1995). Je důležité, jak se na sociální práci dívají jiné profese a jaké místo či postavení ji přisuzují. Za podstatné však vidím i to, jak mi sami, lidé pracující v sociální oblasti vnímáme svou roli, jak k ní v každodenních činnostech přistupujeme a zda se necháme s touto chybnou představou identifikovat, nebo budeme ve své práci dokazovat opak. Člověk pracující v sociální oblasti, ať je to sociální pracovník, či pracovník v sociálních službách nebo na jiné pracovní pozici, má kromě vědomostí a dovedností k dispozici i jiný kapitál: svou osobnost, motivaci a svůj osobitý otevřený přístup ke klientům, který z jeho práce dělá víc než úřední výkon. A také o tomto je můj výzkum. O různých motivacích, které se odrážejí v konkrétním výkonu sociální práce, která však v žádném případě by neměla být odtažitou.

Fakt, že lidé pracující v sociální oblasti nejsou často pokládáni za profesionály, potvrzuje i Musil (2004, s. 225) když předpokládá, že „Sociální pracovníci a často i jiní poskytovatelé sociální služeb mají v organizaci, kde pracují, nesnáze při prosazování svého statusu ‚profesionálů‘.“ „Někteří autoři se domnívají, že uznání profesionálního statusu sociální práce brání skutečnost, že úkolem tohoto oboru je ‚léčit neléčitelné“ (Howe, 1986:147-148)... Práce s chudými, závislými, sociálně vyloučenými atd. často nemá a ani nemůže mít prokazatelný a krátkodobý výsledek. Skutečnost, že pouhé udržení kontaktu s marginalizovanými je obtížné a vyžaduje uplatnění poměrně složitých dovedností, není pro veřejnost přesvědčivým důkazem, že sociální práce je složitá a může přinést zjevně výsledky. (Howe, 1986: 147-148.)“ (Musil, 2004, s. 226)

Tyto citace předkládám jako podklad pro to, že ne všemi je sociální práce jako profese uznávána. Kde však mají všichni autoři společné stanovisko je v tom, že vzdělání je pro vymezení profese důležité. Dalším krokem je určit obsah vzdělávání. Jedním z kroků bylo vytvoření Minimálních standardů vzdělávání v sociální práci v r. 1993 a založení asociace vzdělavatelů v sociální práci. I přes veškerou snahu nejsou společenské postavení a prestiž pracovníků v sociální oblasti právě povzbudivé. Tato skutečnost se podepisuje i na ohodnocení lidí pracujících v sociální oblasti.

Využila jsem výsledků šetření Informačního systému o průměrném výdělku a zjistila zde zajímavé informace. V tomto informačním systému jsou za každé čtvrtletí předkládány výsledky šetření. Např. ve 3. čtvrtletí pracovalo ve „Zdravotní a sociální péči“ 116,3 tis. pracovníků pobírající mzdu a 139,2 tis. pracovníků pobírajících plat. Přitom průměrný plat/mzda se pohybuje kolem 26 tis. ([http://www.ispv.cz/cz/Vysledky setreni/Aktualni.aspx](http://www.ispv.cz/cz/Vysledky_setreni/Aktualni.aspx)). Statistika Ministerstva práce a sociálních věcí, Informační systém o průměrných výdělcích uvádí průměrnou mzdu/plat rozdělenou podle jednotlivých pracovních zařazení. Když se tedy podíváme na „pracovníky přímé obslužné péče v ústavu pro mentálně postižené“, dovíme se, že těchto pracovníků je přesně 4 700 a jejich průměrná mzda je 15 899 Kč, což jsou samozřejmě již jiná čísla. Hodinový výdělek tak činní průměrně 94,7 Kč. Pro srovnání několik jiných pracovních pozic: domovník – průměrná mzda 17.639 Kč, hasič dobrovolného sboru obce – 27 519 Kč, kosmetička – 16.736 Kč, ale i nekvalifikovaní pracovníci jako čistič kanalizace – 14 565 Kč, popelář – 18 021 Kč. Mně osobně se vybavil výjev z dětství, kdy teta strašila bratrance větou, ať se učí nebo z něj bude nanejvýš popelář.

(<http://www.mpsv.cz/ISPV.php?sfera=1&sz=9&txt=&ok=Najdi&szp=1>). Podle statistiky

MPSV se však dnes mají popeláři lépe než pracovníci v přímé péči o mentálně znevýhodněné.

Přitom však požadavky na kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách jsou jasně dány. Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. v § 116, ods. 5 přesně vymezuje odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách. Pracovník musí minimálně absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz, pokud již není způsobilý k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, či sociální pracovník, nebo nemá střední vzdělání v oborech daných prováděcím právním předpisem. (srov. Zákon o sociálních službách. § 116)

Ano, pokud člověk přichází k jinému člověku a má mu efektivně poskytnout pomoc, musí, jak jsem uvedla dříve, splňovat požadavky, měl by mít i určité osobnostní dovednosti a schopnosti, být zkrátka kompetentní svou práci vykonávat.

Sociální práce je profesí a na pracovníky v sociálních službách jsou kladeny vysoké nároky. Jak již samotným naplňováním obsahu sociální práce, požadavky na jejich kvalifikaci, předmětem výkonu jejich práce a to vše s vědomým, že jejich práce nebude dostatečně oceněna, ani finančně ani veřejným uznáním. V tomto nelehkém postavení profese pracovníka v sociálních službách se jedním z klíčových momentů stává jejich motivace. Ve svém výzkumu se zaměřím, jak moc tyto faktory ovlivňují práci mých partnerek.

1.2 Motivace sociální práce

Nyní se chci zabývat tím, co všechno může mít na sociální práci vliv. Jaké faktory na sociální práci působí a ovlivňují tak její konečnou podobu? Hlavní pozornost však budu věnovat motivaci jako jednomu z hlavních faktorů, které působí na sociální práci. V předešlé kapitole jsem uvedla, jak náročné požadavky sociální práce sebou nese a jak obtížná je pozice pracovníků v sociálních službách. Přitom s dostatečným finančním ohodnocením, nelze moc počítat, proto lze předpokládat, že pracovníky v sociálních službách vedou k sociální práci i jiné faktory. Pokud mám ve svém výzkumu porovnat vliv dvou různých motivací k práci, musím umět motivaci identifikovat, rozpoznat její zdroje apod. Proto je teorie o motivaci pro můj výzkum důležitá. Jaká motivace nás může přivést

k sociální práci? A jak ovlivňuje konečnou podobu sociální práce? V této kapitole se chci tedy zaměřit na motivaci, co je to motivace a jaké druhy motivace máme. Předpokládám, že při sociální práci, tak jako při každé jiné, může být pracovník veden velkou škálou motivací, které vychází z různých zdrojů. Tomuto svému předpokladu chci najít informace v odborné literatuře a doplnit je o typologii motivace, aby interpretace získaných dat byla pro čtenáře pak přehlednější.

Celkový výkon sociální práce, způsob jejího provedení, rozsah sociální práce, ale také obsah je ovlivněn hned několika faktory: druhem práce, kterou vykonáváme; pracovním prostředím; technickým vybavením; politickým uspořádáním země; ekonomickou situací společnosti; naší osobností; hodnotami, které zastáváme; naším životním příběhem; schopnostmi; dovednostmi; kvalifikačními předpoklady. Důležitým faktorem je i motivace člověka, která ho k práci přivádí. Každá ze jmenovaných věcí by mohla být předmětem samostatného výzkumu. My se však chceme soustředit na motivaci.

„Motivaci lidské činnosti (...) chápeme jako jednu ze tří (ev. čtyř) základních osobnostních struktur [vedle schopností, charakteru a postojů, temperamentu – pozn. autorů]. (...) Pojmem motivace vyjadřujeme skutečnost, že v lidské psychice působí specifické, ne vždy zcela vědomé (uvědomované) vnitřní hybné síly – pohnutky, motivy, které člověka – jeho činnost (tj. chování, resp. jednání i prožívání) určitým směrem orientují (zaměřují), které ho v daném směru aktivizují a které vzbuzenou aktivitu udržují. Navenek se pak působení těchto sil projevuje v podobě motivované činnosti, resp. v podobě motivovaného jednání.“ (Provazník, Komárková, 1996, s. 12)

Motivaci tedy můžeme vysvětlit jako něco, co nás navádí k určitému druhu chování a k zaměřenosti na konkrétní cíl. Ale také nás na této cestě udržuje možná navzdory překážkám. U Provazníka a Komárkové mne zaujalo, jak mluví o třech rovinách motivace. Členění se mi může stát nápomocné při interpretaci výzkumných zjištění. O dimenzi směru – motivace ukazuje člověku směr; dimenze intenzity – síla mojí motivace, kolik jsem ochoten investovat energie do dané činnosti; dimenze stálosti, vytrvalosti, perzistence – schopnost překonávat překážky při motivované činnosti (Provazník, Komárová, 1996, s. 34).

Rozdílnou definici a pohled na motivaci nám předkládá Nákonečný (1996, s. 27):

„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 prožívané jako určitý druh uspokojení. Výchozí motivační stav charakterizovaný nějakým deficitem lze označit jako potřebu.“

Ten tedy spatřuje v motivaci proces, který směřuje k uspokojení našich potřeb. Neuspokojené potřeby pak mohou být různé. Od potřeb sociálních (jako je uznání, sounáležitost s nějakou skupinou), přes potřeby materiální až po potřeby „vyšší“, jako jsou potřeby po seberealizaci, smyslu života, zkrátka může jít o kteroukoliv potřebu z hierarchické teorie potřeb A. H. Maslowa. Rozdíly v motivaci však nejsou dány pouze druhem potřeby, kterou si prací uspokojujeme. Jak Nákonečný (1996) uvádí, motivace mohou být vědomé a nevědomé – neidentifikovali jsme je, nebo jsme si je vyložili špatně. Jsou však motivace, které jsou nám vlastní od narození. Nákonečný je nazývá primárními či vrozenými motivačními systémy a „jsou spojeny se základními fyziologickými funkcemi a s činností organismu jako celku“ (Nákonečný, 1996, s. 75). Naš motivační systém však v průběhu života prochází vývojem pomocí učení, vlivem vnějších odměn a trestů, ideálů, hodnot atd. Na vrcholku vývoje naší motivace stojí tzv. volní regulace chování.

Tomšík (Tomšík,P., Duda, J., 2011, s. 150) uvádí, že lze charakterizovat dva typy motivace:

- „Vnitřní motivaci – faktory, které si lidé vytvářejí sami a které je ovlivňují, aby se určitým způsobem chovali nebo se vydali určitým směrem. Tyto faktory tvoří odpovědnost, volnost konat, příležitost využívat a rozvíjet dovednosti a schopnosti, zajímavá a podnětná práce a příležitosti k funkčnímu postupu.
- Vnější motivaci – jde o to, co dělat pro lidi, abychom je motivovali. Tvoří ji odměny, jako např. zvýšení platu, pochvala nebo povýšení, ale také trest – disciplinární řízení, odepření mzdy, kritika.“

Ve svém výzkumu se zaměřuji především na motivaci vnitřní, neboť středem mého zájmu jsou partnerky samy. Motivace, která je k sociální práci přivedla. Předmětem mého výzkumu není organizace se svou personální politikou.

Autoři Provasník a Komárková však jdou dále a ptají se po původu motivace. A tyto skutečnosti, které motivaci vytvářejí, nazývají zdroji motivace (srov. Provasník, Komárková, 1996).

„K základním zdrojům motivace patří: potřeby, návyky, zájmy, hodnoty a ideály. Význam uvedených zdrojů se ale u různých lidí liší v závislosti na genetických, biologických i sociálních podmínkách.“ (Rebeková, 2011, s. 12)

Janoušek a Slaměník (2008, s. 150-153) mluví o faktorech motivace a určují jimi: potřeby, zájmy, hodnotovou orientaci a postoje. Já jsem si pro svůj výzkum zvolila: potřeby, zájmy, hodnoty a ideály.

Kromě zdrojů motivace Provasník a Komárková definují motivační profil. Ten „představuje syntetickou, individuálně specifickou a současně v čase relativně stabilní charakteristiku osobnosti člověka. Jejím obsahem jsou pro jedince příznačné, dominantní motivační orientace či tendence, resp. skladba, vyhraněnost a intenzita jeho vnitřních hnacích sil.“ (Provasník, Komárková, 1996, s. 74)

Určité tendence jsou vlastní nám všem, např. orientace na úspěch či tendence vyhnout se neúspěchu (srov. Provasník a kol., 1996, s. 74). S hotovým motivačním profilem se samozřejmě nerodíme, ale vyvíjí se u nás a je ovlivněn řadou dalších prvků, např. sociálním prostředím, temperamentem, postoji, charakterovými vlastnostmi atd.

Za specifickou formu motivace Provasník a Komárková považují motivaci k práci.

„Pracovní motivace vyjadřuje celkový přístup člověka k práci obecně, ke konkrétním okolnostem jeho pracovního uplatnění a ke konkrétním pracovním úkolům, tj. vyjadřuje konkrétní podobu jeho pracovní ochoty.“ (Provasník, Komárková, 1996, s. 83)

Jak Nákonečný (1992, s.123) uvádí, je možné v tomto ohledu rozlišovat motivy intrinsické (související s prací samotnou). Mezi nejvýznamnější patří: potřeba činnosti, potřeba kontaktu s druhými lidmi, potřeba úspěšného výkonu, touha po moci, potřeba smyslu života a seberealizace. Druhým druhem motivů jsou extrinsické: potřeba peněz, obsahově specifikovatelné potřeby konzumace, snaha po uplatnění, motiv sociálních kontaktů a sexualita. Tyto motivy jsou mimo vlastní práci. Provasník a kol. k nim přidávají: potřebu jistoty a motiv potvrzení vlastní důležitosti, sebestpotvrzení. (Srov. Provasník, Komárková, 1996, s. 84-85).

To, jak bude naše motivace v konečném důsledku vypadat, je ovlivněno mnoha faktory: jaké potřeby jsou pro pracovníka aktuální; jaké má návyky a zájmy; jaké hodnoty upřednostňuje; jak vypadá jeho hodnotový řebříček a které hodnoty jsou v jeho čele; ideály, kterých chce dosáhnout. Jinak bude vypadat motivace k pečení chleba u hladového a jinak to bude s motivací u sytého. A tak bychom mohli pokračovat. Z tohoto důvodu se zdroje motivace staly předmětem našeho zájmu při rozhovoru s partnerkami. Umožní nám více se v jejich motivaci orientovat a poznat ji.

Rozpoznání motivace u konkrétního člověka je velmi obtížný úkol. Jak Komárek a kol. píše, motivaci můžeme „pozorovat, hodnotit a měřit pouze zprostředkovaně“ (Komárek, 1996). Jako techniky zkoumání motivace uvádí: pozorování, rozhovor a projektivní techniky. Jelikož na práci s projektivními technikami nemám potřebnou kvalifikaci, zaměřila jsem se ve svém výzkumu na pozorování, rozhovory a analýzu dokumentů.

Pojetí sociální práce tedy není ovlivněno pouze obsahem sociální práce, ale mimo jiné i motivy, které pracovníka k sociální práci vedou. Jaké motivy může sociální pracovník mít?

Provazník a Komárková mezi nejvýznamnějšími motivy práce uvádějí: potřebu činnosti, potřebu kontaktu s druhými lidmi, potřebu výkonu, touhu po moci, potřebu smyslu života a seberealizace, motiv peněz, motiv jistoty, motiv potvrzení vlastní důležitosti, potřeby sociálních kontaktů, sexualitu - seznámení se s partnery. (Srov. 1996, s. 84-85)

Cílem mé diplomové práce však není prozkoumat všechny motivační zdroje, kterými je pracovník v sociálních službách veden. Soustředila jsem se pouze na dva konkrétní případy a to: a) když je pracovník veden především potřebou sloužit bližním po příkladu Ježíše Krista, nebo b) když pracovníka k sociální práci přivádí primárně motivace finančního zajištění sebe a své rodiny. První pracovník ve své práci dochází k naplnění svého osobního životního poslání, druhý výkonem své práce toto své životní poslání nenaplnuje. Přestože se oba pracovníci mohou řídit všemi kodexy a pravidly své profese, jejich pracovní výkon se může zásadně odlišovat právě díky rozdílným zdrojům motivace. Tato skutečnost mne vedla k pracovnímu označení obou pracovníků jako představitelů dvou proudů sociální práce: sociální práce jako poslání a sociální práce jako profese.

Odpověděla jsem si tedy na otázky, co je to motivace, jaké typy motivace máme, co jsou to zdroje motivace, co je motivační profil, jak definujeme pracovní motivaci a nejčastější

motivory k práci. Ze získaných informací pro svou výzkumnou práci použiji především zdroje motivace, které budu zkoumat u svých partnerek. Při svém výzkumu se budu snažit identifikovat tyto zdroje motivace a interpretovat, jaký dopad mají tyto zdroje motivace na konkrétní přímou práci s klientem u mých partnerek. Stejným způsobem se budu snažit o použití pojmu motivačního profilu. Teorie o typologii motivů využiji k zařazení motivů partnerek.

1.3 Mentálně znevýhodněný klient

„Mentálně znevýhodněný klient“ je představit okruh osob, kterým se sociální práce věnuje a se kterými moje partnerky ve výzkumu pracují. Cílem tedy není detailní odborné pojednání o mentálním znevýhodnění, jeho příčinách a projevech, avšak stručná charakteristika osob s mentálním znevýhodněním. Nejdříve uvádím definici osob s mentálním postižením a stručnou charakteristiku této cílové skupiny. Práce s lidmi s mentálním znevýhodněním nese svá specifika. Zaměřila jsem se jen na některé z nich. Specifika použiji jako základ pro posouzení rozdílů v sociální práci jednotlivých partnerek v praxi.

Americká asociace pro mentálně retardované (AAMR) používá následující definici: Mentální postižení je podstatné omezení stávajícího výkonu vyznačující se podprůměrnou úrovní intelektových schopností se současným omezením nejméně dvou z následujících adaptačních dovedností – komunikace, sebeobsluhy, sociálních dovedností, bydlení ve vlastním domě, využití služeb obce, sebeurčení, zdraví a bezpečnosti, školního výkonu, trávení volného času a schopnosti práce. Z tohoto vymezení vyplývá, že pojem mentální postižení pokrývá široký rozsah obtíží, v nichž se jednotliví lidé liší. (Matoušek, Koláčková, Kodymová, Eds., 2010, str. 111)

Vágnerová (2004, s. 289) definuje mentální retardaci takto:

„Mentální retardace je souhrnné označení vrozeného postižení rozumových schopností, které se projeví neschopností porozumět svému okolí a v požadované míře se mu přizpůsobit. Je definována jako neschopnost dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje (méně než 70% normy), přestože postižený jedinec byl přijatelným způsobem výchovně stimulován.“

Podle Vágnerové (2004, s. 289-300) jde o postižené vrozené, trvalé, příčiny vzniku jsou ovlivněny mnoha faktory (genetická podmíněnost, teratogenní faktory, postnatální poškození mozku do 1,5 roku až 2 let), omezená potřeba zvědavosti a preference podnětového stereotypu, porucha myšlení, řeči a učení – neschopnost nadhledu, značná stereotypnost, rigidita, ulpívání na určitém způsobu řešení, méně přesná výslovnost, potíže v pochopení celkového kontextu, jazyková necitlivost, jednoduchost vyjádření, omezená možnost učení (spíše mechanické); emoční prožívání je typické zvýšenou dráždivostí, afektivitou; sebehodnocení není zcela objektivní apod.

Během let se měnilo nejen slovní označení osob s tímto postižením, označení rozsahu postižení, ale svou proměnou prošly i služby, které jsou osobám s mentálním postižením poskytovány. Od velkých centralizovaných ústavů sociální péče až po rozmanité služby v moderní podobě.

„V posledních desetiletích se pro tuto cílovou skupinu sociálních služeb používá termín lidé s postižením. Tím je zdůrazňováno, že významnější než postižení je fakt, že takový člověk je lidská bytost. Až sekundárně je zmíněno určité omezení, které přináší specifické způsoby prožívání a chování, ale toto omezení nemá charakterizovat člověka celkově.“
(Matoušek, 2010, str. 111)

Z charakteristiky mentální retardace², tak jak ji podává Vágnerová (2004) a Švarcová (2003) vystupují základní specifické požadavky na pracovníky, kteří o osoby s mentálním znevýhodněním pečují a s nimi pracují. Pro svou výzkumnou práci jsem si vybrala tyto specifické požadavky:

- respekt – nemoc se projevuje stereotypním myšlením, podprůměrnou inteligencí, poruchami paměti apod. I přes tyto symptomy musí pracovník s klientem jednat s respektem, úctou, jako s dospělým rovnocenným partnerem;
- trpělivost – učení dlouhodobé, mechanické, nepochopení souvislostí, nedostatky v koncentraci a pozornosti, nutnost mnohočetného opakování, rychlé zapomínání, preference stereotypů a kontakt se známými lidmi atd. To vše klade nároky na trpělivé a vstřícné jednání pracovníka;

² Mezi tyto charakteristiky patří například: poruchy myšlení, řeči a učení a tím i problematická komunikace; potřeba stimulace, citové jistoty a bezpečí, seberealizace, životní perspektivy; zkrácené sebehodnocení; obtíže s porozuměním; základních životních rolí mohou dosáhnout pouze s podporou a pomocí atd. (srov. Vágnerová, 2004, s. 289-315)

- komunikace – poruchy řeči jsou u tohoto postižení typickým znakem. Objevuje se u 80 – 85% osob s mentálním postižením. Mezi projevy patří např. méně přesná výslovnost, poruchy v obsahové stránce řeči, špatné porozumění verbálnímu projevu, horší porozumění celkovému kontextu atd. V důsledku toho musí pracovník komunikovat velmi přesně, jednoduše a konkrétně. U těžších stupňů postižení se řeč nevyvíjí vůbec. Pro pracovníka to znamená naučit se využívat alternativní a augmentativní systémy komunikace s klienty;
- potřeba stimulace a motivace – dalším specifikem práce s osobami s mentálním postižením je potřeba přiměřené stimulace a motivace, neboť osobám s mentálním postižením často chybí přirozená zvědavost, výše zmiňované poruchy učení, pozornosti apod.

Cílem kapitoly bylo vymezit hlavní charakteristiky mentálního postižení. Určili jsme si také čtyři specifické potřeby osob s mentálním znevýhodněním, abychom je mohli následně dále použít v terénním výzkumu. Nalezení těchto charakteristik bylo významné pro zpracování dat ve výzkumné části mé diplomové práce, kdy budu analyzovat, jak se motivace partnerek odráží v jejich přímé sociální práci s klienty.

1.4 Shrnutí teoretické části

V předchozích třech podkapitolách jsem teoreticky podložila svou diplomovou práci a její základní koncepty: co je to sociální práce, z jakých různých úhlů se dá na ni dívat, jakou roli v úhlu pohledu hraje motivace k práci a okruh osob, s nimiž moje partnerky ve výzkumu pracují.

Sociální práci jsem se věnovala v kapitole 1.1., kde jsem uvedla významné autory jejich pojetí sociální práce, které mne dále ve výzkumu inspirovalo. Sociální práci lze vnímat jako praktickou činnost směřující ke klientům, a také i vědní disciplínu se svou teoretickou základnou. V sociální práci jde však především o vzájemný vztah minimálně mezi dvěma lidmi a o to je tato práce náročnější a to více požadavků klade pracovníky, kteří v sociální oblasti pracují.

Pracovníky pracující v sociálních službách jsouce zákona 108/2006 Sb.: vedoucí pracovníci, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách. Pro upřesnění dalších rolí

lze v sociálních službách rozlišovat ještě tyto specializace: ošetřovatelé, vychovatelé apod., ale i dobrovolníci. Ve svém textu jsem se v kapitole 1.1. více soustředila na pracovníky v sociálních službách, neboť tuto pracovní pozici zastávají mé partnerky ve výzkumu. Na pracovníky v sociálních službách je kladen požadavek odborné kvalifikace a velmi všestranné zaměření jejich práce. Jejich působení na klienty má směřovat, jak k zajištění základních lidských potřeb jako je čistota, jídlo a bezpečí, tak i na výchovnou, vzdělávací a aktivizační oblast. V pobytových zařízeních jsou to často právě pracovníci v sociálních službách, kdo jsou nositeli sociální práce s klienty a individuální práce s nimi. Sociální pracovníci jsou v těchto sociálních službách v menšině.

Jak jsem uvedla dále, ve své diplomové práci vycházím z předpokladu, že sociální práce je profesí.

Na její výkon působí mnoho faktorů (kapitola 1.2.), pro svůj výzkum jsem se věnovala motivaci. Zdrojem motivace mimo jiné může být výkon sociální práce jako profese, nebo sociální práce jako poslání. Proto jsem pro svůj výzkum hledala osoby, které by byly vyhraněnými typy, aby vynikly rozdíly. Tyto rozdíly budu sledovat při práci se shodnou cílovou skupinou osob s mentálním znevýhodněním.

V následující kapitole představím své partnerky ve výzkumu.

Představení partnerek ve výzkumu

Důležitou součástí mé práce je stručné představení mých dvou partnerek ve výzkumu. Je důležité pro vytvoření si jasnějšího představy a pro interpretaci dat vědět, z jakého prostředí partnerky pochází, jaké povolání ještě vykonávaly a kam se po své práci vrací. Jde však jen o obecný popis a to z důvodu zachování anonymity partnerek. Podrobnějším představením by mohlo dojít k jejich identifikaci, což je z etického hlediska nepřípustné, proto jsem zvolila tuto obecnější formu.

Partnerka 1 je vdanou paní, má dvě dcery. Dcery už mají své vlastní rodiny. Je 3x babičkou a tuto svou roli si velmi užívá. Bydlí v menším městě v jednopatrovém rodinném domě. V domě žije spolu s rodinou jedné ze svých dcer. Je to velmi vitální, zdravá, kurážná a veselá paní. Je jí 56 let, ale tento věk by jí nikdo nehádal. Svým dcerám vypomáhá, jak může. Nejraději se věnuje vnoučatům. Setkání s ní je příjemné, neboť je

milá, společenská a laskavá. Přitom si zachovává nadhled. Je vyučenou švadlenou, ale za svůj život vyzkoušela také jiná povolání. Pracovala v lehkém i těžkém průmyslu. Například řídila i vysokozdvihový vozík. Nyní pracuje v sociální službě pro mentálně znevýhodněné. Služba, ve které pracuje, by se mohla řadit mezi velké, neboť její kapacita je 230 klientů. Ona sama má nestarosti 7-8 klientů. K této práci se dostala po dlouhé nezaměstnanosti. Pod Úřadem práce si udělala kurz pro pracovníky v sociálních službách. Krátce na to získala stávající zaměstnání. Ve své práci je nyní spokojená. I přesto, že svou práci koná převážně z finančních důvodů, má svou práci ráda a vidí v ní smysl. Svou práci vnímá jako profesi. Má teoretické vědomosti, které k výkonu své pracovní pozice potřebuje. Také má dovednosti a schopnosti, jako jsou komunikační dovednosti, empatie, schopnost naslouchání, akceptace klienta, individuální přístup apod. Naplňuje tedy požadavky kladené na pracovníky v sociálních službách uvedené v kapitole 1.1. Klientům se věnuje a to, jak po fyzické stránce, tak i osobnostní. Po odchodu ze zaměstnání, však na práci a klienty více nemyslí. Klienty má ráda, ale prvořadou hodnotou v jejím životě je rodina. Té věnuje většinu svého volného času. Ráda čte, plave a cestuje.

Partnerka 2 je řeholní sestrou v činné kongregaci. Pochází z malé vesnice. Z věřící rodiny. Je jí 65 let. Studovala střední školu s maturitou. Pracovala jako účetní. Od dětství cítila volání k řeholnímu životu a za své povolání se modlila. Do kongregace vstoupila ve svých 21 letech. Až na jednu krátkou přestávku se po celý svůj další život v kongregaci starala o mentálně znevýhodněné osoby. Pracovala v domovech, kde působila jejich kongregace. Její volba životního stavu a konkrétní řeholní rodiny byla ovlivněna i skutečností, že toužila s tímto okruhem osob pracovat. Svou práci s mentálně znevýhodněnými lidmi nevidí, pouze jako zaměstnání, ale spolu se zasvěceným životem Bohu tvoří její životní poslání. V jejím životě jsou tedy patrné dva hlavní pilíře:

- osobní hluboká víra v Boha žitá v zasvěceném životě
- služba bližnímu – konkrétně mentálně znevýhodněným lidem.

Její cílem se stalo naplňovat poslání církve a kongregace. Ve svém životě se snaží žít podle evangelia, o spojení dvou hlavních přikázání naší víry: lásky k Bohu a lásky k bližnímu.

Život v kongregaci je nesen pevně stanoveným řádem modliteb a práce, ale také životem ve společenství se spolusestrami. Sestra během svého řeholního života prošla formací jako

čekatelka, novicka, sestra s časnými sliby i jako sestra se sliby věčnými. Při těchto slibech složila slib čistoty, chudoby a poslušnosti.

Závěry své teoretické části jsem uvedla v kapitole 1.4. Shrnutí teoretické části. Následně v této kapitole jsem představila obě partnerky ve výzkumu. Ukázalo se, že každá z partnerek má rozdílné životní podmínky. Navrací se do jiného prostředí, což může být také z důležitých faktorů pro mou výzkumnou práci. Informace jsou důležité pro samotnou interpretaci získaných dat.

Závěr teoretické části

V teoretické části jsem s pomocí odborné literatury definovala základní pojmy a koncepty své práce a seznámila čtenáře s partnerkami ve svém výzkumu.

Získané poznatky dále použiji pro samotný výzkum, především pro analýzu a interpretaci získaných dat. Důležité pro další výzkum je obsah činnosti pracovníků sociálních služeb, motivace, její rozdělení, dimenze, ale hlavně zdroje motivace, které dále použiji. Do svého výzkumu také začlením informace o osobách s mentálně znevýhodněním – požadavky na pracovníky pracující s touto cílovou skupinou.

II. Empirická část

V první části své diplomové práce jsem se snažila o teoretické zakotvení svého výzkumu, opřené o odbornou literaturu, citace odborných periodik a internetové zdroje. Dále předkládám výzkumnou část své diplomové práce.

2 Metodologie výzkumného šetření

Touto kapitolou se dostávám do empirické části své diplomové práce, která je postavena na kvalitativním výzkumu. Jelikož cílem mojí práce nejsou žádné obecně platné závěry, ale zkušenosti a poznatky zjištěné na dvou konkrétních případech - na sociální práci mých partnerek -, shledala jsem kvalitativní výzkum pro tento druh bádání jako nejefektivnější. Nejdříve předkládám vymezení jednotlivých pojmů, metod a postupů, které jsem při svém výzkumu využila. Následně pak cíle výzkumu s výzkumnou otázkou, klíčové koncepty, použitou metodu při volbě vzorku a místa výzkumu, kvalitu výzkumu a etické otázky, omezení výzkumu, metody získávání dat, proces sběru dat a analýzu dat. Svou práci končím závěrem se souhrnem hlavních výstupů mého výzkumu.

2.1 Definování metodologických pojmů

Touto kapitolou chci objasnit základní metodologické pojmy, aby při jejich používání v mé diplomové práci bylo zřejmé, z jakého významu jsem vycházela.

Pro svůj výzkum jsem zvolila kvalitativní přístup, přičemž jako nejvhodnější se mi jevil design případové studie. Práce obsahuje dvě případové studie, každá je zaměřená na jednu partnerku pracující v sociální službě. Obě pracují se stejnou cílovou skupinou osob s mentálním znevýhodněním. Rozdíl mezi oběma pracovnicemi spatřuji v jejich diametrálně odlišné počáteční motivaci k sociální práci. Svým výzkumným šetřením jsem se snažila vysledovat jejich motivaci, avšak i to, jak se tato motivace odráží v samotné přímé práci s klienty. V závěru práce pak obě případové studie porovnávám.

Moje výzkumná otázka zní: Jakým způsobem se motivace pracovníka v sociálních službách k práci odráží v jeho chování při práci s mentálně znevýhodněnými klienty? Chci popsat, analyzovat a porovnat motivaci k práci a její vliv na přímou sociální práci u dvou konkrétních pracovníků v sociálních službách. Cílem mého výzkumu není získání obecně platných poznatků, ale hloubkový popis případů. Pro tento cíl jsem zvolila kvalitativní výzkum a konkrétně případovou studii. Neboť ten se zaměřuje na hlubší a širší pochopení zkoumaných jevů, procesů a vztahů, což odpovídá cílům mého výzkumu.

„Výhodou kvalitativního přístupu je získání hloubkového popisu případů. Nezůstáváme na jejich povrchu, provádíme podrobnou komparaci případů, sledujeme jejich vývoj a zkoumáme příslušné procesy. Citlivě zohledňujeme působení kontextu, lokální situaci a podmínky.“ (HENDL, J., 2005, s.51)

Přesně to, o čem Hendl píše, je cílem mého výzkumu: hloubkový popis případů a komparace případů.

Ve svém výzkumu jsem použila dva případy. Jde o dvě pracovníce v sociálních službách, které pracují s lidmi s mentálním znevýhodněním. Jde tedy o velmi úzký výzkumný vzorek.

„Analýza jednotlivých případů nám v průběhu celého výzkumu umožňuje sledování popisování a vysvětlování případu v jeho komplexnosti, a díky tomu může dospět k přesnějším a do hloubky jdoucím výsledkům.“ (Miovský, 2006, s.94)

Výhodou případové studie jsou jasně definované hranice každého případu, které pomáhají zvláště při komparaci několika případů určit, co ještě je součástí případu a co již nikoliv. Tento design inherentně výzkumníkovi pomáhá držet se svého zaměření a dále pomáhá definovat oblasti, které porovnávat lze. V teoretické části jsem několik takových proměnných předložila. Šlo o zdroje motivace k práci, specifika práce s klienty s mentálním znevýhodněním, náplň pracovní činnosti pracovníků v sociálních službách a kvalifikační požadavky na ně.

Pro sběr dat jsem využila tyto techniky: rozhovory, pozorování a studium dokumentů včetně odborné literatury. Tím jsem se pokusila o jakousi komplexnost při definování svých případů.

Jedná se o standardní kvalitativní výzkumné techniky a postupy. V kapitole 3.2. omezení výzkumu podrobněji popisuje, co mohlo ovlivňovat můj výzkum a proč. Zde bych jen ve stručnosti zmínila hlavní z těchto vlivů.

Rozhovory s partnerkami byly jistě omezeny mou výzkumnickou nezkušeností. Délka pozorování byla velmi limitována mým osobním a rodinným životem, který mi neumožňoval delší pobyt v terénu. Komparace získaných dat je ovlivněna ne zcela stejným okruhem osob, se kterými partnerky pracují. Celkově výzkum jistě poznamenal můj osobní zájem na tomto výzkumu, kdy již samotná práce na něm byla pro mou osobní praxi sociálního pracovníka v charitní službě přínosnou a inspirující.

Objasnila jsem, co rozumím pod pojmy kvalitativní výzkum a případová studie. Tyto poznatky použiji při samotné výzkumné práci v terénu.

2.2 Cíle výzkumu a výzkumná otázka

V této kapitole předkládám čtenáři své výzkumné cíle a výzkumnou otázku. Nelze se totiž vydat na cestu, bez toho, abychom věděli, kam jdeme, co je naším cílem, i kdyby to měla být cesta samotná. Proč se tedy já vydávám na svou cestu výzkumu?

Teoretický cíl – cílem výzkumu není žádná nová teorie, ale příspěvek konkrétních případových studií v oblasti vědění o sociální práci. Teorie a praxe jdou ruku v ruce. Při svém studiu jsem získala velké množství teoretických poznatků, které je podle mne nutné obohatit konkrétními případy z praxe. Toto vzájemné obohacování a konfrontace teorie a praxe, je dle mého názoru nutné k tomu, aby se teorie nestávala mrtvou a prázdnou literou. Aby mohla reagovat na aktuální problémy každodenní sociální praxe. Např. teorie o individuálním plánování se může stát velmi vzdálenou od reality, bez praktické zkušenosti práce s jednotlivými okruhy osob. Naopak teorie může být pro pracovníka cenným vodítkem při jeho začínající práci (říká mu, že musí naslouchat, na co si má dát pozor, co musí cíl splňovat atd.).

Praktický cíl – pro praxi může být užitečný popis práce s klienty s mentálním znevýhodněním dvěma pracovníci v sociálních službách s odlišným životním stavem/povoláním a odlišnou počáteční motivací. Povědomí o tom, jak moc (nebo také jak málo) se odráží motivace k práci při samotném přímém výkonu sociální práce, může být

cenným impulzem do praxe. Ať už při přijímání nových pracovníků, tak při motivaci těch stávajících.

Osobní cíl – mým osobním cílem je získat odpověď na otázku: Jak by se mohly zdroje motivace k práci u těchto dvou pracovnic fakticky projevit při jejich každodenním výkonu vlastní praxe? Proč je pro mě tato odpověď důležitá? Neboť sama s klienty pracuji jako charitní pracovnice. Cílem charitního pracovníka by měla být služba v duchu křesťanských idejí, motivovaná služba bližnímu. Ale ovlivní tato motivace i konečnou podobu sociální činnosti? Odpověď je pro mě důležitá pro další výkon mé práce – nejen jako sociální pracovnice přímo pracující s klienty, ale i sociální pracovnice, která má metodicky vést kolegyně.

Moje výzkumná otázka zní: **Jakým způsobem se motivace pracovníka k práci v sociálních službách odráží v jeho chování při práci s mentálně znevýhodněnými klienty?**

Z této části mé diplomové práce mi vyplynulo, že ne nové teorie jsou mým cílem, ale provázání teorie a praxe. Také chci obohatit svou vlastní sociální práci. V mém výzkumu se to odrazí především v tom, že budu usilovat o provázání teorie v první části diplomové práce a výzkumné praxe.

2.3 Klíčové koncepty

Klíčové koncepty tvoří základ mé výzkumné otázky, proto je zde vysvětluji i to proč je pro mou diplomovou práci důležitý.

Sociální práce

Obě partnerky pracují v sociální oblasti, proto chci definovat: co je to sociální práce a s jakými pojetími sociální práce se můžeme setkat. Tento koncept považuji za klíčový vzhledem k vyvození dalších pojmů, neboť sociální práce je činnost, které se obě mé partnerky věnují. Sociální práce je profesí pracovníků v sociálních službách a je jednou z profesí, které se podílí na službě (vedle zdravotnických a pedagogických) lidem s mentálním znevýhodněním.

Sociální práce = společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti (Matoušek,2003). Výkon sociální práce mých partnerek, pracovnic v sociálních službách, by měl podle

zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. § 116 obsahovat tyto činnosti: přímou obslužnou práci, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost v domácnosti osoby a pod dohledem sociální pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství atd.

Zkoumání bude probíhat formou pozorování a studiem odborné literatury.

Získané informace použiji pro porovnání sociální práce dvou pracovníků v sociálních službách.

Pracovnice v sociálních službách

Pracovnice v sociálních službách jsou klíčovými v mém výzkumu, proto je důležité vyjasnění, kdo jsou pracovnice v sociálních službách.

Pracovnice v sociálních službách = pracuje v sociálních službách, ale i ve státních zařízeních a státní správě (např. sociálně-právní ochrana dítěte, hmotná nouze, nemocnice, věznice atd.). Náplň jejich práce je široká. Náplň jejich pracovní činnosti jsem rozvedla v teoretické části své diplomové práce a stručně uvedla předchozím konceptu. V teoretické části bylo také řečeno, jaké jsou kvalifikační požadavky na pracovnice v sociálních službách.

Obě partnerky výzkumu blíže představuji v kapitole 1.5.

Vycházet budu opět z odborné literatury při definici těchto koncepcí. Zkoumání bude probíhat i prostřednictvím pozorování a rozhovorů.

Informace jsou důležité pro vymezení působnosti obou pracovníků.

Motivace

Motivace patří k dalším klíčovým konceptům, neboť cílem výzkumu je zjistit jakým způsobem se motivace odráží v chování při práci s mentálně znevýhodněnými klienty. Motivaci se více věnuji v kapitole 1.2. teoretické části diplomové práce. Za základní zdroje motivace jsem podle odborné literatury zvolila: potřeby, zájmy, hodnoty a ideály. Tyto základní zdroje jsem se pokoušela zjistit při polostrukturovaném rozhovoru č. 2. Např. otázkami: Jak by měl vypadat Váš ideální den? Co je pro Vás v životě nejdůležitější? Jak trávíte svůj volný čas? Čemu věnujete nejvíce své energie? Čemu věnujete nejvíce času?

Apod. Získané informace použiji pro porovnání zdrojů motivace mezi partnerkami navzájem.

Osoby s mentálním znevýhodněním

Osoby s mentálním znevýhodněním jsou uvedeni v mé výzkumné otázce a patří k okruhu osob, se kterými moje partnerky ve výzkumu pracují. Proto považuji za důležité zmínit i tento klíčový koncept. V kapitole 1.3. teoretické části diplomové práce uvádím základní specifické požadavky na pracovníky pracující s mentálně znevýhodněnými lidmi: respekt, trpělivost, komunikace a potřeba stimulace a motivace.

Informace budou využity pro definování okruhu osob pracovníků v sociálních službách.

Práce partnerek s klienty jsem sledovala během pozorování. Určité vlastnosti, dovednosti a schopnosti potřebné pro tuto práci jsem zkoumala i v rozhovorech a analýze dokumentů.

V této kapitole mi šlo o stručné objasnění klíčových konceptů.

2.4 Volba vzorku výzkumu a místa výzkumu

Každý výzkum má svůj výzkumný vzorek a místo, kde se výzkum odehrává. Dovolte mi tedy, abych vám představila výzkumný vzorek v mém výzkumu a prostředí, kde k výzkumu došlo. Pro posouzení výzkumu je podstatné, kdo se výzkumu účastní, jak byl vybrán a jaké prostředí ovlivňuje, jak partnerky ve výzkumu, tak i výzkum samotný.

Výzkumu se účastnily dvě ženy. Jedna z nich je řeholní sestrou a pracuje s mentálně znevýhodněnými dívkami a ženami ve středně velkém městě. Jedná se spíše o malé zařízení. Druhou ženou výzkumu je pracovnice velkého domova pro zdravotně postižené. Zde jsou cílovou skupinou mentálně znevýhodnění chlapci a muži. Jde o větší domov s více než dvě stě uživateli a je to domov ústavního typu. Tyto dvě účastnice výzkumu jsem zvolila, neboť pracují s podobným okruhem osob, mají mnohaletou praxi a brala jsem ohled i na svá omezení, a proto jsem vybírala z míst v blízkosti svého bydliště. Můj výběr byl velmi cílený, neboť jsem hledala dvě partnerky, u kterých se dalo předpokládat, že jejich počáteční motivace k sociální práci bude odlišná. Také jsem pro lepší rozlišení chtěla, aby rozdíly byly co největší. Byla jsem však omezena svými osobními možnostmi. Vzhledem k mé práci, rodině a ostatním osobním důvodům jsem si nemohla dovolit za partnerkami dojíždět příliš daleko. To mě značně omezovalo ve výběru a musela jsem se

vzdát původního záměru, že by obě partnerky pracovaly s okruhem osob vykazujících více podobných znaků (stejně pohlaví, podobný stupeň postižení klientů a přibližně stejná velikost zařízení). Při výzkumu jsem měla na paměti i tuto skutečnost, že partnerky nepracují ani v přibližně stejných podmínkách.

V mém případě šlo tedy o metodu prostého záměrného výběru. Kladem této metody je, že je jednoduchá. Nevyžaduje se u ní použití žádných dalších technik a strategií. Účastníci jsou vybíráni podle předem daných strategií. Této metodě však bývá vytýkáno, že může dojít k nepřesným odhadům (srov. Miovský, 2006, s. 135-136).

„Pracujeme s užším pojetím termínu, kdy za záměrný (někdy také účelový) výběr výzkumného vzorku označujeme takový postup, kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností. Kritériem výběru je právě vybraná (určitá) vlastnost (či projev této vlastnosti) nebo stav (např. příslušnost k určité sociální nebo jiné skupině).“ (Miovský, 2006, s. 135)

Jde tedy o cílené hledání takových účastníků, které tato naše předem stanovená kritéria naplňují. Kritériem výběru byl předpoklad pro rozdílnou motivaci při volbě povolání. V prvním případě jsem vyhledávala partnerku, jejíž cesta k této práci byla spíše náhodná a motivace finanční. Druhá partnerka k výkonu svého povolání směřovala delší dobu, cíleně, záměrně a motivací jí byla potřeba sloužit. Jednalo se tedy o výběr malého výzkumného vzorku, a proto jsem zvolila prostý záměrný výběr.

Rozhovory se odehrávaly v prostředí, které si zvolily partnerky výzkumu. Během našeho setkávání se prostředí rozhovorů měnilo. Hovořily jsme, jak přímo v zařízení, doma u jedné z partnerek, v kanceláři a v návštěvní místnosti kláštera. Což mi však na druhou stranu umožnilo své partnerky pozorovat, jak při práci, tak v jejich přirozeném prostředí.

Při volbě doby, kdy budou rozhovory a pozorování probíhat, jsem se snažila, aby to co nejvíce vyhovovalo mým partnerkám ve výzkumu. Ale opět jsem byla omezena svou osobní životní situací. Ta mi neumožňovala cestovat do terénu na dobu delší než jeden den.

Mým výzkumným vzorkem jsou tedy dvě pracovnice v sociálních službách, vybrané metodou prostého záměrného výběru a můj výběr byl ovlivněna mými omezeními. Prostředí, v kterém se výzkum odehrával, je různorodé, což musím zohlednit při interpretaci dat.

2.5 Metody získávání dat a proces sběru dat

V této podkapitole je mým cílem popsat, jakými metodami a jak jsem data získávala. Tvorba dat probíhala metodami: rozhovoru, pozorování a analýzy dokumentů. Nyní tedy popíši jednotlivé metody. Ze sběru dat těmito metodami jsem získala informace, ze kterých budu vycházet při interpretaci a vyvozování závěru, proto pokládám za důležité seznámit se s těmito metodami i procesem. Správnost použití těchto metod a procesu se odrazí ve výsledcích výzkumu.

a) Rozhovory

Jako první jsem ve svém výzkumu použila metodu rozhovoru, proto s ním začínám.

Rozhovor neboli interview „patří mezi nejobtížnější a současně nejvýhodnější metody pro získávání kvalitativních dat“ (Miovský, 2006, s. 155). Miovský píše, že je lépe používat výraz *interview* pro jasné rozlišení, že se v tomto případě jedná o výzkumnou metodu. Já používám termín *rozhovor*, neboť jsem v terénu zjistila, že partnerkám byl termín *interview* značně cizí. Proto jsem pro větší autentičnost a blízkost používala slovo *rozhovor*. Stejně strojené by mi přišlo, kdybych v terénu a v samotné diplomové práci používala rozdílné termíny.

Pro mne, ač jsem ze své praxe sociálního pracovníka na rozhovory zvyklá, to byla nová zkušenost. Hlavně u prvních rozhovorů jsem u sebe pozorovala nervozitu a nejistotu.

Rozhovory probíhaly mezi mnou a partnerkou výzkumu, nebo mnou a kolegyní partnerky. Nikdy nebyl u rozhovoru přítomen nikdo další. Pokud jsme byly při rozhovoru vyrušeny třetí osobou, rozhovor jsme na chvíli přerušily.

První rozhovor

Nejprve jsem navštívila obě zařízení a získala souhlas od partnerek výzkumu. Domluvily jsme si přesný termín prvních rozhovorů. První rozhovory s partnerkami výzkumu jsem vedla narativní formou. Mojí snahou byl chápat rozhovor, jak o něm píše Kaufmann (2010). Zvolila jsem si tuto formu rozhovoru, neboť cílem mého prvního rozhovoru bylo také získání důvěry a navození příjemné atmosféry, abych měla při dalších našich kontaktech při výzkumu dál na čem stavět. Chápat rozhovor mi nejvíce umožňoval tohoto cíle dosáhnout.

Celý rozhovor jsem uvedla větou: „Povězte mi prosím o svém životě, o všem, co Vás potkalo a co mělo vliv na to, že dnes je z Vás řeholní sestra/profesionální pracovník v sociálních službách.“ Věta byla pro rozhovor klíčová, neboť měla vést k tomu, aby se partnerky rozhovořily o svém životě, o tom, co je přivedlo až k dnešnímu dni a co bylo jejich počáteční motivací k přímé sociální práci. Snažila jsem se o co nejmenší zasahování do jejich příběhu. Reagovala jsem pouze potvrzováním o svém naslouchání a souhlasným přikyvováním *hm* či *ano*. Až když partnerky své povídání dokončily, položila jsem jednu dvě otázky na vysvětlenou. Tento postup a metodu jsem zvolila, protože jsem nejprve chtěla poskytnout svým partnerkám „prázdný prostor“, aby měly možnost se svobodně a neovlivněny mými otázkami vyjádřit k tomu, co samy považují za důležité - co ve svém životě považují za důležité při své cestě k sociální práci. Jsem toho názoru, že tohoto cíle se mi podařilo dosáhnout, neboť zcela spontánně a vlastními slovy každá z partnerek popsala, co ji k sociální práci přivedlo a zda byl její záměr nebo cíl někdy v této oblasti pracovat. Důkazem pro dosažení tohoto cíle je tedy to, že partnerky formulovaly svou cestu ke svému zaměstnání. Každá z nich vyzdvihla jinou skutečnost jako klíčovou při výběru tohoto povolání. Partnerka 1 zdůraznila svou předchozí nezaměstnanost a frustraci z ní. Kdežto partnerka 2 vyslovila, že pro ni bylo důležité vědomí Božího povolání k zasvěcenému životu a k této práci. Jednalo se prakticky o můj první krok v jakémkoliv výzkumu v terénu, a proto jsem se neubránila nervozitě. Z tohoto důvodu jsem neřekla výše uvedenou větu přesně tak, jak jsem ji měla napsanou, a u každé partnerky byla trochu rozdílná s tím, že obsah a smysl věty zůstal nezměněn.

První rozhovor s partnerkou 1 probíhal u ní doma. Uskutečnil se 7. 7. 2012 v 18.00 hodin. Partnerka žije v rodinném domě - v přízemí žije její dcera s manželem a dvěma malými dětmi a v 1. patře bydlí ona s manželem. Navíc k nim často přijíždí na návštěvu druhá dcera s miminkem. Tyto skutečnosti uvádím proto, neboť najít v tomto prostředí nerušené místo bylo složité a i přes snahu partnerky jsme byly v rozhovoru několikrát přerušeny dětmi. Upřednostnila jsem však přání partnerky, která chtěla, aby se první rozhovor uskutečnil u nich, před klidnějším prostředím.

Partnerka přišla s malým zpožděním. Čekala jsem před domem, až se vrátí z nákupu a následně jsem jí pomohla nákup vyložit. Partnerka působila utahaně, proto jsem jí nabídla, že můžeme rozhovor odložit. Tuto moji nabídku odmítla s tím, že jindy je ještě více „uhoněná“. Dnes je to pro ni v pořádku. Dala jsem partnerce prostor, aby si zařídila, co bylo třeba pro její pohodlí. Samotný rozhovor probíhal v kuchyni u kávy. Zeptala jsem se,

zda partnerce nevadí, že budu z našeho rozhovoru pořizovat audiozáznam. Ač odpověděla, že ne, po jeho zapnutí byl zřejmý neklid a napětí. Partnerka si hrála s táckem pod hrnky, hodinkami, mnula si ruce a škrabala se ve vlasech. Naopak po vypnutí přístroje následovalo uvolnění (partnerce klesla ramena, dýchání bylo hlubší a pomalejší a na tváři se jí znovu objevil úsměv) a rozhovor pokračoval v uvolněnějším duchu. Domluvily jsme se, jak bude dál můj výzkum pokračovat a co od ní budu ještě potřebovat. Také jsme naplánovaly detaily mé návštěvy v zařízení a možnost získání kopií individuálních plánů klientů. Samozřejmě bez osobních údajů klientů, které by umožňovaly jejich identifikaci. Ty partnerka začerní.

Rozhovor s partnerkou 2 se uskutečnil přímo v rámci služby v kanceláři partnerky, a to 1. 7. 2012 v 14.00 hodin. Rozhovor tak byl spojen s mojí první návštěvou sociální služby. Zařízení se nachází cca hodinu od mého bydliště. Bylo velmi horké nedělní odpoledne, takže již cestování za mou partnerkou bylo poznamenáno tímto kontextem. Místo klidné neděle strávené po namáhavém pracovním týdnu s rodinou jsem se v teplotě přesahující 30 °C vydala na cestu. Navíc najít ten správný dům nebylo jednoduché. Po řadě překážek na straně osobních dispozic i okolních vlivů jsem konečně zvonila na zvonek chráněného bydlení, kde partnerka 2 pracovala. Přivítala mě jedna z klientek. Uvedla mě do domu a zavedla za mou partnerkou. Partnerka si přála, abych se před rozhovorem seznámila se všemi obyvatelkami bydlení, za což jsem byla vděčná. Seznámení proběhlo ve velmi přátelském duchu. Klientky se právě v kuchyni společně osvěžovaly nanuky. Jeden čekal i na mě. Při požívání jsme se tak mohly zcela nenuceně seznámit. Klientky chráněného bydlení nebyly pouze přátelské, avšak, jak jsem záhy zjistila, také zvědavé. Nechtěly se bavit „o počasí“, nýbrž o mé rodině, o tom, co dělám, chci, ale hovořily i o sobě samých. Po tomto přivítání a přijetí mě partnerka usadila do své kanceláře, kde proběhl náš první rozhovor. Rozhovor byl příjemný. Partnerka odpovídala pohotově, téměř bez zaváhání. Nezabíhala příliš do osobních témat. Svou cestu do kongregace a k práci s osobami s mentálním znevýhodněním mi převyprávěla velmi popisně a fakticky. Např. osobní věci byly řečeny spíše formou poznámek a okrajově. Také partnerky 2 jsem se před rozhovorem zeptala na svolení s pořízením audiozáznamu. Stejně jako partnerka 1 jevila známky nervozity, i když o poznání menší. Pouze si pohrávala s prsty a s věcmi, co jí ležely na stole. Měla neustálou tendenci je přesunovat a uklízet. Během rozhovoru jsme byly jednou vyrušeny klientkou služby. Jinak rozhovor proběhl v tichu kanceláře.

Závěry z tohoto rozhovoru č. 1 jsem shrnula do tabulky 1. Konkrétní výstupy jsem rozdělila na základě analýzy do oblastí:

Počáteční motivace – tedy to, proč se partnerky rozhodly pracovat s osobami s mentálním znevýhodněním.

Hledání/Cesta – popis jejich cesty, hledání – bylo jasné, ohraničené, rychlé, nebo trvalo delší dobu?

Spokojenost – jak je to s nimi nyní, jsou spokojené ve svém povolání?

Překážky – setkala se partnerka při své cestě za svým povoláním s nějakými překážkami? A pokud ano, jak je překonávala?

Změna – Chtěly by změnit své povolání, rozhodnutí?

Tyto oblasti mi mají ukázat na směr, intenzitu a stálosti motivace u partnerek.

Partner-ka	Počáteční motivace	Hledání/cesta	Překážky	Spokojenost	Změna
1	Nezaměstnanost; Finanční zajištění; Pobídka od okolí; Snížení psychického napětí z nezaměstnanosti	Ne Cesta velmi krátká a jasná	Žádné	Ano	Ne
2	Touha sloužit; Volání; Cítí se přitahována; Naplnění smyslu; Poslání kongregace; Láska	Ano Cesta jasná, ale delší	Totalitní režim; V zaměstnání; Okolnosti v kongregaci	Ano	Ne

1. tabulka – shrnutí rozhovoru č. 1.

Partnerka 1

Rozhovor ukázal: že ačkoli u partnerky 1 byla počáteční motivace finanční, práci v sociální oblasti chtěla získat hlavně finanční zajištění rodiny a navrácení psychické pohody pro sebe, že cesta k tomuto povolání byla u ní více méně náhodná, způsobená tím, že nemohla najít práci ve svém oboru a že se nemusela potýkat s žádnými překážkami, v konečném důsledku je ve svém povolání spokojená a už by se nechtěla ke své původní profesi vrátit.

Změnu partnerka přímo nevyloučila, jen ji pro její věk a nezaměstnanost v místě bydliště nenapadá, co jiného by mohla dělat. Zároveň si však změnu nepřeje a jinou práci si nehledá. Je spokojená, i když žádné další výhody v zaměstnání v sociální práci nevidí. Práce jí vyhovuje také z toho důvodu, že je ráda mezi lidmi, je společenská, veselá a přátelská. Místo výkonu zaměstnání je v blízkosti jejího bydliště, což má nesporné finanční a časové výhody. Partnerka 1 na své práci oceňuje plat, neboť jí umožňuje finančně zajistit rodinu. Ona sama tento tuto svou motivaci uvádí na prvním místě. Z rozhovorů a pozorování však vyplynulo, že materiální zajištění není její jedinou motivací. Pokud se tyto výše zjištěné skutečnosti budu snažit propojit s teorií v prvních kapitolách své práce, můžu napsat, že: U partnerky 1 se jedná jednak o vnější motivaci: nebýt již nezaměstnanou, být v kontaktu s lidmi, pracovat v blízkosti domova. Objevují se však i vnitřní motivy. Sociální práce s klienty jí působí radost, cítí se ve větší psychické pohodě, je spokojená a nechce si hledat jinou práci, využívá své dovednosti a schopnosti při své práci. Tato motivace však přichází až se samotnou prací, nelze však říci, že by stála je jejím začátku. Počáteční motivace u partnerky 1 byla tedy převážně vnější. Dochází k impulzu od okolí, kdy jí dcera radí, aby si udělala kurz a hledala práci v této oblasti. Také silně působí stigma nezaměstnanosti. Budu-li analyzovat získaná data podle rovin motivace Provaníka a Komárkové: dimenze směru – partnerka se v tomto případě nedržela svého směru. Změnila zcela profesi. Potřeba výdělků, společenského kontaktu a seberealizace byla silnější. Intenzita motivace byla natolik silná, že pro získání práce byla partnerka 1 ochotna absolvovat kurz. Vytrvalost však lze jen na základě získaných dat těžko posoudit, neboť partnerka 1 nemusela překonávat žádné velké překážky. Mezi motivy práce partnerky 1 patří: motiv peněz, motiv jistoty, motiv potvrzení vlastní důležitosti, potřeba sociálních kontaktu i seberealizace.

Partnerka 2 se od dětství modlila za své povolání; chtěla sloužit; slyšela volání k tomuto stavu i povolání; vybírala si kongregaci i podle jejího poslání, neboť toužila pracovat s osobami s mentálním znevýhodněním; na své cestě se setkávala s překážkami, které musela překonávat; nechtěla se vzdát. Také ona je na svém místě spokojená, nic ve svém životě by neměnila a neumí si představit, že by dělala něco jiného. Pokud by ji však kongregace poslala jinam, přijala by to a uposlechla. Poslušnost, poslání kongregace a okolnosti vyplývající z jejího životního stavu řeholní sestry a křesťanky jsou pro ni důležitější nežli práce s osobami s mentálním znevýhodněním. U partnerky 2 jsou jasně definovatelné dimenze motivace. Její motivace být věrná svému životnímu povolání,

poslání kongregace, poslání církve a jí samotné, jí udávala jasný směr po celý život. Svě práci je ochotna věnovat maximum energie, což svědčí o velké intenzitě její motivace. Stejně tak její motivace má prvky stálosti a vytrvalosti. Přestože se na její cestě objevují překážky, musí na čas svou vysněnou práci opustit, zůstává věrná. Dokonce i toto dočasné opuštění práce s osobami s mentálním znevýhodněním dokazuje její vytrvalost a sílu, neboť upřednostňuje poslušnost a službu kongregaci před vlastními zájmy. V případě partnerky 2 jde prioritně o motiv práce: potřeba smyslu života, potřeba činnosti a potřeba kontaktu s druhými lidmi.

Rozdílnost obou partnerek je v tom, že zatímco partnerka 1 dostává od svého okolí pozitivní impulzy k této práci, nemá žádné překážky a sociální práce nebyla výsledkem dlouhého hledání, u partnerky 2 šlo především o vnitřní motivaci. Z okolí se k ní moc impulzů nedostává. Rozhoduje se pro své povolání za podmínek totalitního režimu, který nijak řeholnímu životu nepřeje. Nezná téměř žádné řády ani kongregace, na její vyslovené přání jít do řádu, je jí odpovědí smích apod. Partnerka 2 musí tedy na své cestě, která je hledáním, překonávat překážky.

Druhý rozhovor

Druhý rozhovor byl polostrukturovaný. Rozváděla jsem v něm informace získané při prvním rozhovoru, ale také jsem si předem připravila nové okruhy témat (viz otázky v Příloze č. 1). Těmito okruhy byly: hranice vůči klientům; smysl, který partnerky ve své práci spatřují; trávení volného času; hodnoty, ideály a zájmy. Tyto okruhy vychází ze zdrojů motivace uvedené v teoretické části diplomové práce 1.3. a v kapitole o klíčových konceptech 2.3. Těmito zdroji motivace jsou: potřeby, zájmy, hodnoty a ideály. Potřeby partnerek jsou interpretovatelné z oblastí smyslu a trávení volného času. Tyto koncepty měly vliv na formulaci mých otázek. Například: Jak by měl vypadat Váš ideální den? Čemu věnujete nejvíce času? Čemu věnujete nejvíce energie? Co je pro Vás v životě nejdůležitější? Apod. Při zpracovávání rozhovorů jsem však přidala skupinu hranice ke klientům. Také při tomto rozhovoru se mi podařilo získat důležitá data pro můj výzkum.

Měla jsem předem připravena témata, kterých by se měl rozhovor dotknout. Zformulovala jsem si i několik klíčových otázek. Během rozhovoru jsem však kreativně reagovala na situaci a doptávala jsem se. Také druhý rozhovor jsem se souhlasem partnerek zaznamenávala na diktafon. Kromě audiozáznamu jsem si během rozhovorů dělala poznámky do svého bloku.

Druhý rozhovor se s partnerkou 1 odehrával opět v domácím prostředí 21. 2. 2013 v 18.00 hodin. Setkání proběhlo na druhý pokus, neboť poprvé partnerka na schůzku zapomněla a já ji doma nezastihla. Podruhé sice zapomněla také, ale byla doma a rozhovor se tak mohl uskutečnit. Díky struktuře a jasně daným otázkám byl rozhovor kratší než první, avšak partnerka byla více v klidu: pohodlně se usadila, bez vedlejších pohybů, popíjela čaj a občas zavtipkovala. Při odpovědích neváhala, bylo na ní znát, že je má pro sebe vcelku jasně uspořádané. Věděla přesně, čím pro ni práce je, kde má své hranice, jaké hodnoty jsou pro ni nejdůležitější. Nejlépe strávený den je pro ni den s rodinou. To napovídá, co je posláním partnerky 1, totiž rodina, čas věnovaný jí. Rozloučily jsme se s tím, že když budu potřebovat, domluvíme se operativně telefonicky.

Partnerka 2 na naši domluvenou schůzku také zapomněla. Setkaly jsme se „ve dveřích“ při jejím odchodu. Kreativně však změnila plány a vrátila se se mnou do hovorny kláštera. Zde také probíhal náš rozhovor, a to 16. 2. 2013 v 9.00 hod. Toto setkání však již bylo poznamenáno vědomím, že partnerka 2 je v časovém stresu. Pociťovala jsem na sobě tlak a cítila potřebu rozhovor zrychlovat, abych nezpůsobila partnerce našeho výzkumu komplikace. Toto vnitřní napětí nijak nezpůsobila partnerka 2 sama. Naopak mě opakovaně ujišťovala, že je vše v pořádku a že vše stihne. I přesto jsem na sebe přesunula zodpovědnost a nechtěla jsem partnerku 2 zdržovat déle, nežli je nezbytně nutné. Tento můj vnitřní a z velké části v daném okamžiku neuvědomovaný stres mohl ovlivnit rozhovor. Např. jsem mohla klást otázky rychle za sebou a nedopřála partnerce dostatek času. Přes tyto překážky jsme uskutečnily celý strukturovaný rozhovor a já jsem tak získala další cenné informace a podklady pro svůj výzkum.

Výstupy z rozhovoru číslo dvě jsem shrnula v tabulce č. 2.

Part nerk a	Hranice ke klientům	Hodnoty	Zájmy	Ideály	Volný čas a jeho trávení	Smysl práce
1	Jasně formulované i dodržované; Pracovní vztah.	Zdraví; Rodina; Finanční zajištěnost	Děti; Plavání; Kolo; Čtení; Cestování	Ideálně strávený den je s rodinou. V životě by již nic neměnila. Do budoucnos t jí stačí, když to zůstane, tak, jak to je.	Má volný čas; Tráví ho svými zálibami a věnuje ho rodině	Práce pro ni má smysl; Užitečnost; Výdělek; Má klienty ráda a oni ji.
2	Hranice nejasné a překračované; Práce je pro ni posláním, ne pouze prací; Osobní vztah, který však dává svobodu.	Láska Pomoc Víra	Čtení; Příroda	Ideální den je den s klienty a spolusestr ami. V životě by také nic neměnila. Ideální budoucnos t je šťastná smrt.	Téměř nemá; Čas tráví s klientkami nebo se svou řeholní rodinou.	Láska; V každodenním společném životě.

2. Tabulka – shrnutí rozhovoru č. 2

Partnerka 1

Zde se nám už pomalu začíná ukazovat jaký vliv má motivace se svými motivačními zdroji na výkon sociální práce.

Hlavní hodnoty partnerky 1 jsou: zdraví, rodiny a finanční zajištěnost. Tato skutečnost se projevuje v zájmech klientky a v jejích ideálech. Na prvním místě svých zájmů uvádí partnerka děti a také jim věnuje nejvíce času. Také ideálně strávený den, je den s rodinou. Volný čas věnuje rodině. Tyto skutečnosti se pak následně odráží v jejich hranicích ke klientům. Má je pevně stanovené, neboť pro ni jde hlavně o pracovní vztah. To jí však nebrání v tom, aby ve své práci viděla smysl.

Partnerka 2

Opět je tu jasná návaznost. Motivačními zdroji pro partnerku dvě jsou: láska, pomoc a víra. Volný čas téměř nemá a ideální den je běžný den s klienty a spolusestrami. To vše má zpětný dopad na její hranice ke klientům. Klienti nemohou ohrozit její osobní život tím, že by do něho vstoupili. Oni jsou tam naopak vítáni, neboť její práce je pro ni posláním, naplněním smyslu života. Láska nejvyšší hodnotou. A ta také dává jejímu životu smysl.

Při tomto rozhovoru vyšlo najevo nejvíce rozdílů mezi mými partnerkami. Zatímco partnerka 1 má hranice ke klientům jasně definované, přechází je málokdy a účelně, její vztah ke klientům je hlavně pracovní, i když je má ráda a záleží jí na nich. Partnerka 2 sama řekla: „Ano, vnímám svou práci jako poslání.“ (rozhovor č. 2, mimo audiozáznam, poznámka č. 2). Práce s klientkami je pro ni více nežli zaměstnání, je pro ni životní volbou, odpovědí na Boží volání. Klientky patří do celého jejího života a její vztah je více osobní. Čemuž se nelze divit za těchto okolností: zná je celý jejich život; dříve s nimi bydlela ve stejných prostorách; zná jejich životní příběhy; jak jsem řekla již výše, nejsou pro ni „prací“, ale hledá v nich Krista. Jak však zdůrazňuje, nechce je činit závislými na své osobě. Toto tvrzení potvrzuje fakt, že v sociální službě pracuje civilní personál. Klientky se učí samostatnosti.

Partnerka 1 se nechává při své práci vést pravidly organizace, etickým kodexem a lidskými právy. To jí pomáhá při určování, co je ještě dobře a co ne. Kolektiv pracovníků a kultura organizace ji dává hranice v tom, jaká péče je dostatečná a co je již za hranicí. Dalším vodítkem při určování hranic je jí její životní nadhled, který získala při překonávání různých životních překážek. Tento nadhled ji umožňuje říct si: toto je ještě důležité a tímto se nebudu zabývat. Při stanovování hranic jí jsou však velmi nápomocny i její hodnoty.

Jelikož je její prvořadou hodnotou rodina, chce se věnovat jí, na ni myslí především, za ní se z práce těší a nechce si nosit pracovní problémy domů. Jednoduše řečeno, jelikož klienti a starost o ně není pro partnerku prvořadým životním úkolem, nemá tendenci hranice překračovat, ale drží se v mantinelech určených organizací. Korespondují s tím ideály partnerky 1. Je se svým životem spokojená, do budoucna jí stačí, když vše zůstane, tak jak je to doposud. Ideální den s rodinou, s kočárkem na procházce. Partnerka 2 tyto hranice neřeší. Slouží druhým nepřetržitě, není proto pro ni důležité, zda je právě v pracovním procesu, nebo ne. Na klientkách jí osobně záleží. Lze říci, že jelikož svou práci vnímá jako poslání, zcela přirozeně nepocituje takovou naléhavost potřeby pevných hranic. Sociální práce, klientky mají pro ni jiný význam.

Rozdíly jsou patrné také v hodnotách partnerek. Ve středu života partnerky 1 je rodina. Přeje si pro ni zdraví a finanční zajištění. Partnerka 2 zasvětila svůj život Bohu a bližním kolem sebe, proto mě neudivuje, že mezi jejími hodnotami se objevuje láska, pomoc a víra. Obě partnerky mají společnou zálibu v četbě, ostatní zájmy se různí. Volného času má více partnerka 1, děti má dospělé, ráda tedy tráví volný čas s vnoučaty. Ideálně prožitý čas je pro ni čas na procházce s kočárkem, četba pohádek. Zbytek času věnuje zálibám. Partnerka 2 je velmi zaneprázdněná. Když už volný čas má, je také uprostřed své rodiny, i když řeholní. Tento postoj partnerek k volnému času má dopad na jejich motivaci k práci. Partnerka 1 touží po volném času, je pro ni důležitý, neboť jej chce strávit s rodinou. Těší se domů, protože jí tam čeká něco, co dává jejímu životu větší smysl a důležitost než její práce. Na rozdíl od ní, partnerka 2, která volný čas neřeší. I pro kongregaci je služba bližnímu základním posláním, takže i svými spolusestrami se v této činnosti podporována. Obě jsou se svým životem spokojené a na otázku: Jak si představují ideální život? Odpověděly podobně, že jí nic nechybí. Ideální den je pro partnerku 1 den s rodinou, u partnerky 2 je to kromě její řeholní rodiny, také čas s klientkami. Co se týká ideálů do budoucnosti, je partnerka 2 více orientována na tu věčnou budoucnost a přeje si, aby se dostala do Božího království. Partnerce 1 stačí, když vše zůstane, tak jak je. Pro obě ženy má jejich práce smysl. Obě také mají rády své klienty a těší se z jejich lásky. Partnerka 1 sice prezentuje, že to, co jí práce dává, je výplata (rozhovor č. 2, řádek 5), avšak pozorování a další momenty rozhovorů, potvrzují, že to již dávno není její jedinou motivací. Mezi své klienty ráda vrací. Partnerka 2 vidí smysl své práce v každodenních společných chvílích.

Třetí rozhovor

Poslední rozhovor se sice týkal partnerek, ale vedla jsem jej s jejich kolegyněmi z pracoviště. Vybrala jsem kolegyně, které přijdou s partnerkami nejvíce do styku (mají společné služby, spolupracují spolu nejdelší čas). Také tento rozhovor byl polostrukturovaný a otázky jsem měla předem připravené (viz otázky Příloha č.2). Otázky jsem si připravovala, abych při rozhovoru měla styčné body, které nesmím opomenout a získala od obou kolegyně informace ze stejných oblastí, abych informace mohla mezi sebou následně porovnávat. Otázky v třetím rozhovoru byly: Co byste řekla o své kolegyni? Co je pro ni charakteristické? Jak se Vás s ní spolupracuje? Jakých vlastností si na ní nejvíce ceníte? Co je podle Vás pro ni nejdůležitější? Jak byste stručně charakterizovala její práci s klientkami? Jaký je její vztah ke klientkám? Dělá svou práci ráda? Tuto formu jsem zvolila, neboť jednak jsem chtěla dát kolegyním prostor, aby mi ony samy pověděly, co považují za důležité, ale přitom jsem chtěla mít jistotu, že dostanu porovnatelné informace ze stejných oblastí. Při rozhovoru jsem chtěla získat od kolegyně další úhel pohledu. Jde o pohled zvenčí, třetí osobou. Partnerky samy nemusí některé skutečnosti vůbec vnímat, jejich pohled je subjektivní. Proto jsem považovala za vhodné získat pohled někoho, kdo partnerky již nějakou dobu zná a má příležitost je pozorovat při práci. Rozhovorem se spolupracovnicemi jsem hodlala pro sebe získat další informace k již zjištěným skutečnostem.

Otázky se týkaly oblastí: hodnoty Vaší kolegyně, hlavní charakteristiky její práce a vztahu ke klientům. Se svolením účastnic jsem opět rozhovory nahrávala na diktafon a zapisovala si poznámky.

Kolegyně 1 (kolegyně partnerky 1)

Setkání proběhlo v domácím prostředí kolegyně 1. Po zazvonění mi otevřela sympatická žena ve středních letech. Pozdravily jsme se a já se představila a stručně řekla, proč jsem za ní přišla, neboť jsme se nikdy předtím nesetkaly a ani jedna jsme nevěděly, jak vypadá ta druhá. Účastnice se usmála a pozvala mě dál do obývacího pokoje. Čas rozhovoru jsme si naplánovaly podle směn účastnice a na dobu, kdy nebyla nikým rušena. Místo pro rozhovor si vybrala sama. Také ona nenavštěvuje sociální službu mimo svou pracovní dobu. Chvíli jsme si povídaly „jen tak“, abychom se seznámily. Zajímalo mě, jak dlouho v zařízení pracuje, jak dlouho zná moji partnerku ve výzkumu, kde před tím pracovala apod. Po úvodním navázání kontaktu jsem se zeptala, zda již mohu zapnout diktafon a

rozhovor tak zachytit na audiozáznam. Účastnice souhlasila. Plynule jsme pokračovali v rozhovoru. Po jeho skončení jsem se s poděkováním rozloučila.

Kolegyně 2 (spolusestra a kolegyně partnerky 2)

S kolegyní 2 jsme se setkaly již dříve při mé první návštěvě v chráněném bydlení. Kolegyně 2 byla při rozhovoru velmi laskavá a otevřená. Na otázky odpovídala téměř okamžitě. S partnerkou výzkumu se znají od dětství. Pocházejí totiž ze stejné vesnice. Jsou spolusestry a téměř po celý svůj řeholní život a dobu výkonu sociální práce pracovaly na stejném pracovišti. Na vzájemném chování kolegyně 2 a partnerky 2 bylo zřejmé, že jejich vztah je blízký (úsměvy, drobné pozornosti, letmé dotyky za ruku apod.). Rozhovor se odehrával na sociální službě v kanceláři partnerky 2. Kolegyně 2 byla uvolněná a klidná. Partnerka 2 se rozhovoru neúčastnila.

Data z třetích rozhovorů jsem uspořádala do tabulky č. 3. Témata: Jakými hodnotami se podle kolegyně mé partnerky řídí; jaké jsou hlavní charakteristiky práce partnerek a jaký je podle jejich názoru vztah partnerek ke klientům.

Partnerka	Hodnoty	Hlavní charakteristiky	Vztah ke klientům
1	Radost Zdraví Rodina	Pracovitost Humor Ochota Trpělivost laskavost	Kladný Ochotný a trpělivý přístup Mají ji rádi
2	Víra Láska Věrnost	Pracovitost Vytrvalost Cílevědomost Zapálení Láska	„udělá pro ně maximum a ještě něco navíc“ „dělá někdy až do vyčerpání sil“ Má je ráda a ony ji.

3. Tabulka – shrnutí rozhovoru č. 3

Z třetího rozhovoru jsem shrnula tyto závěry: Hodnoty z pohledu kolegyně mají partnerky skutečně rozdílné, ale hodnoty uváděné kolegyněmi se z části shodují s hodnotami uváděnými samotnými partnerkami. Takže partnerka 1 uvedla: zdraví, rodinu a finanční

zajištění. Její kolegyně: radost, rodinu a zdraví. Obě uvádí rodinu a zdraví. I pořadí rodiny je u obou totožné: druhé místo. Zatímco partnerka 1 uvádí na prvním místě zdraví, její kolegyně zdraví dává až na třetí místo a první mluví o radosti, kterou partnerka 1 neuvedla. Je to pochopitelné ze styku s partnerkou. Je veselá a společenská. Kolegyně naopak vůbec nezmínila finanční zajištění. Což může znamenat, že ač partnerka 1 sama finanční zajištění považuje za důležité a dává mu třetí místo ve svém žebříčku, před ostatními o něm moc nemluví. Potvrdilo se i tímto rozhovorem, jak je pro partnerku 1 rodina důležitá, neboť si toho všímají i ostatní. Partnerka 2 zastává hodnoty: láska, pomoc a víra. Kolegyně jmenuje: víru, lásku a věrnost. Také zde je shoda ve: víře a lásce, když pořadí je opět jiné. Zatímco partnerka 2 vidí u sebe jako důležitou pomoc, její spolusestra a kolegyně na ní oceňuje věrnost. Tato věrnost se odráží i v rozhovoru č. 1 s partnerkou 1. Při vyprávění své cesty k svému povolání uvádí překážky, které musela překonávat. Je čtyřicet let řeholní sestrou – to samo osobě je známka velké věrnosti, téměř po celý život na jednom místě a věnující se stejné práci. To jistě je pro druhé známkou věrnosti a stálosti. Se spolusestrou a kolegyní strávily většinu svého života, a proto i ona v jejich vzájemném vztahu může pociťovat věrnost ze strany partnerky 2.

V charakteristikách vystihujících jejich osobnosti mají partnerky společnou lásku (u partnerky 1 laskavost) a pracovitost. Partnerka 1 je dle kolegyně ochotná, trpělivá a má ráda humor. Partnerka 2 je cílevědomá, vytrvalá a plná zapálení. Když to dám do souvislostí jejich osobní cesty k jejich práci i osobnímu životu, nepostrádá to svou logiku. Partnerka 1 se celý život věnuje rodině a každý, kdo v rodině žije, ví, že s ochotou, trpělivostí a humorem je život v rodině o hodně jednodušší. Partnerka 2 celý život věnuje osobám s mentálním znevýhodněním, vykonávala během svého života několik odpovědných funkcí, a proto pro naplnění svého poslání a povinností potřebovala vlastnosti, jako je vytrvalost, cílevědomost a zapálení. Obě partnerky mají v očích svých kolegyní lásku ke klientům, což je potvrzením jejich vlastních výroků.

U druhého a třetího rozhovoru jsem se nechala vést situací a vyřčenými myšlenkami, proto jsem měnila pořadí otázek i jejich formulace. To vše ale s citlivostí pro zachování základního obsahu rozhovoru. Fixaci dat jsem zajistila (se souhlasem účastnic) u rozhovorů pomocí audiozáznamu. Tuto matrici jsem zvolila, abych tak zajistila co největší komplexnost a autentičnost dat. Kromě audiozáznamu jsem si během rozhovoru dělala poznámky. Poznámky mi byly důležitým pomocníkem při doptávání, reagování ještě v rámci rozhovoru. Audiozáznam jsem nahrála do PC a zde dál zpracovávala. Nejdříve

jsem provedla transkripci rozhovoru. Použila jsem k tomu metodu popsanou Miovským (2006). Po transkripci jsem přistoupila k systematizaci kvalitativních dat.

Na tomto místě jsem popsala, jak a za jakých podmínek rozhovory proběhly. V jakém prostředí se rozhovory odehrávaly a že byly ovlivněny některými skutečnostmi, jako např. přáním partnerky místa rozhovoru. Nastíněné závěry více rozvedu a doplním o podklady ze získaných dat v kapitole 3. Výzkumná zjištění a interpretace dat.

b) Pozorování

Pozorování je druhou metodou, kterou jsem při své výzkumné práci použila. Tuto metodu jsem použila především proto, abych mohla partnerky pozorovat při jejich práci s klienty, a tak zjistila, zda jejich práce obsahuje činnosti pracovníků v sociálních službách. Činnosti jsem uvedla v teoretické části v kapitole 1.1 Sociální práce jako profese. Cílem pozorování však primárně bylo, získat informace o tom, jaká je přímo tato práce s klienty. Zda naplňuje specifické požadavky okruhu osob, tak jak o nich mluvím v kapitole 1.3 Mentálně znevýhodněný klient.

Pozorování se uskutečnilo v obou sociálních službách a v přirozeném prostředí partnerek. Probíhalo také po stejně dlouhou dobu, a to během dvou pracovních dní. Jeden v pracovním týdnu a druhý o víkendu. Když tedy vycházíme z členění, které uvádí Miovský (2006), jde o metodu extrospektivní zúčastněnou a otevřenou. Partnerky i ostatní účastníci věděli, za jakým účelem jsem přišla. Partnerky jsem seznámila s tím, že pracuji na diplomové práci. Pro její tento účel s nimi budu vést rozhovory, pozorovat je a analyzovat dokumenty.

Nebyla jsem jen pozorovatelem, ale v určitých okamžicích jsem vstupovala do dění, z tohoto důvodu šlo o metodu zúčastněnou. Budeme-li rozlišovat na základě Ferjenčíkova (2000) rozdělení na plánovitě selektivní a běžné pozorování, bylo mé pozorování plánovitě selektivní.

Při pozorování jsem používala metodu stínování. Hlavním předmětem mého pozorování byly partnerky, ne klienti či sociální služby. Pokud se klienti rozešli každý jinam nebo partnerky opustily prostor, kde byli, následovala jsem své partnerky.

Své pozorování jsem zapisovala do terénního deníku – jde o kroužkový blok. Zápisky byly často stručné, neboť nebylo možné být nezaujatým pozorovatelem. Naopak jsem byla vtahována do probíhajících situací a účastnila jsem se tak chodu služby. Svě terénní

zápisky jsem následně přepsala do PC a doplnila je o postřehy a impulzy, které jsem sice nezapsala (pro nedostatek časového prostoru), ale které jsem si pouze pamatovala.

Pozorování v zařízení partnerky 1

Zařízení je tvořeno komplexem několika budov. Klienti jsou rozděleni dle věku a podle stupně a druhu znevýhodnění. Již samotný vstup do zařízení je komplikovaný. Je třeba souhlasu ředitele. Na vrátnici je nutné se nahlásit a zapsat se do knihy návštěv. Vrátný přivolal partnerku ve výzkumu, neboť sama bych oddělení, na kterém pracuje, jen s obtížemi našla. Oddělení bylo uzamčené. Zařízení odpovídá svými znaky „totální instituce“ tak, jak tento pojem popsal Erving Goffmann (1999). Jde o instituci, která vykazuje charakteristické prvky. Jde o: život klientů se odehrává více méně na jednom místě – klienti opouští areál jen na procházku s personálem; jejich život je řízen autoritou – druzí rozhodují o tom, kdy budou jíst, spát, co mají právě teď dělat; málo soukromí – není výjimkou, že je jich na pokoji více nežli čtyři, v tomto počtu je soukromí téměř nemožné; každá část dne je naplánována – je dodržován pevný harmonogram pro všechny stejný, nehledě na jejich individuální potřeby a přání; nemění se prostředí – člověk je po celý den často v jednom často uzavřeném prostoru; někdo má přehled o tom, kdo vchází do prostoru a kdo z něj vychází – tedy kontrola nad pohybem klientů (srov. Keller, 1996, s. 128-9).

Tyto charakteristické znaky byly pozorovatelné v sociální službě partnerky 1.

„Můj vstup na pracoviště partnerky vyvolal u některých klientů tyto projevy: zrychlená frekvence pohybů, zvýšení intenzity hlasových projevů, přecházení po místnosti, objímání, tázavé pohledy, upřené pohledy atd. Partnerka na tyto projevy nijak nereagovala. V místnosti byl čilý ruch. Hrála televize - pohádka O mašince Tomášovi. Jeden z klientů seděl těsně u obrazovky a sledoval televizi. Čtyři klienti seděli rozmístěni po místnosti. Jeden z nich vydával neartikulované zvuky, dva dělali automatické pohyby. Jeden klient se mi vrhl kolem krku a i po uvolnění rukou se ode mne nevzdaloval více než na metr. Jeden z klientů pobíhal po místnosti. Na oddělení se pohyboval i ošetřující personál. Nikdo však u klientů neseděl a neprobíhala právě žádná činnost, neboť jak jsem se následně dověděla, právě skončili převlékání a ranní hygienu. Vše připravujeme na snídání. U dvou z klientů přípravy na snídání vyvolávají rychlejší pohyby a dožadují se usazení na židle ke stolu. To jim prozatím není umožněno. Partnerka mi vysvětluje, že se klienti již nemohou dočkat snídaně. Na svůj dotaz, jak dlouho nejedli, se dovídám, že naposledy jedli včera na večeři kolem 17.30 hod. Nyní je 7.40 hod.“ (terénní deník)

Pro představu uvádím ukázkou ze svého terénního zápisníku. Ze svého pozorování mohu říci, že partnerka 1 je hodně svázána při své práci harmonogramem zařízení. Denní řád sociální služby je přitom velmi podobný zdravotnickému zařízení, alespoň u klientů, kteří se nevzdělávají ani nemají žádnou manuální činnost. Hodně úkonů je pro ni zautomatizovaných. Na mou otázku: „Proč to tak děláte?“ mi odpovídá: „Zkrátka se to tak dělá. Dělali to tak, už když jsem sem nastoupila.“ Nejčastější činnosti partnerky 1 jsou obslužného charakteru: hygiena, jídlo, udržování v čistotě, zabránit tomu, aby si klienti ublížili atd. Přes různorodé projevy klientů partnerka vystupovala velmi klidně a laskavě. Oslovuje klienty jménem. Jen velmi zřídka jí mizí úsměv z obličeje. V prostředí se pohybuje jistě; na náhlé změny pohybů, rychlosti, zvuků u klientů v místnosti reaguje velmi přirozeně. Z některých situací si dělá legraci a uchovává si nadhled. V pracovní den (úterý) sleduje, jak dlouho hraje televize, aby ji po dvou hodinách vypnula. Reakce klienta ji nechávají klidnou. Z těchto projevů by se dalo usuzovat, že je vyrovnaná a klienty a jejich projevy přijala. Zvýšení hlasu používá krátkodobě a efektivně.

Z činností pracovníka v sociálních službách (jak je uvádím v kapitole 1.1) se u partnerky vyskytují: Přímá obslužná péče (odstavec a)) tvoří převážnou část jejich činností. Stará se o osobní hygienu klientů, jejich oblečení, udržení čistoty, manipuluje se zdravotními pomůckami, které klienti využívají. Podporuje klienty v soběstačnosti, snaží se o aktivizaci a vytváření sociálních a společenských kontaktů. V činnostech partnerky 1 se však vyskytují také výchovné nepedagogické činnosti. Pomocí individuálního plánování se partnerka snaží o umožnění klientům uskutečnit jejich zájmy jako je: procházky, pobyt ve vodě apod. Nepedagogická činnost probíhá také prostřednictvím stimulace smyslů.

Při pozorování v terénu jsem se přesvědčila, že partnerka 1 jedná s klienty s respektem a trpělivostí. Přijímá klienty s jejich znevýhodněním. Svou komunikaci přizpůsobuje jejich potřebě. Např. s jedním klientem komunikuje pomocí očního kontaktu. Stimulace je ovlivněná omezenými možnostmi vzhledem k míře znevýhodnění klientů, přesto k ní dochází.

Partnerka 2

Chráněné bydlení, ve kterém pracuje naše partnerka 2, se podobá rodinnému domu z nové výstavby. Je to dům nesoucí prvky moderní architektury a také moderně vybavený.

Když mě partnerka pouští dovnitř, velmi rychlou řečí mě seznamuje s tím, co právě dělají a do jaké situace přicházím. Přicházím do chráněného bydlení ve stejný čas jako do předešlé služby.

Klientky sedí u stolu a společně snídají v kuchyni, jídelně a obývacím pokoji dohromady. Je to jeden velký prostor s vybavenou kuchyní, dlouhým jídelním stolem a schodkem odděleným prostorem se sedací soupravou a televizorem. Při pozorování jsem byla také vtažena do činností. Pozorování však bylo komplikovanější v tom, že docházelo k většímu proměňování prostor a k přesunům. Klientky se po snídani nezdržovaly v jednom prostoru, ale každá z nich měla svou práci a ne všechny na stejném místě. Jelikož jsem však službu navštívila za účelem pozorování své partnerky 2 při práci, dělala jsem jí „stín“ a pohybovala se v prostorech a s klientkami, kde se zdržovala ona. Činnosti byly různorodější a partnerka pomáhala klientkám hlavně radou, svou přítomností a v některých případech i pomocí. Činnosti nebyly obslužného a pečovatelského charakteru, což je dáno rozdílnou mírou znevýhodnění u klientů zde a klientů v sociální službě partnerky 1. Klientky u partnerky 2 jsou více samostatné, mají více aktivit, častěji a také samy opouštějí prostory služby a je u nich snaha se učit novým věcem, třebaže pro nás to mohou být maličkosti, jako např. uvařit pudink, míchat ho tak, aby nic nevystříklo apod.

V pracovním výkonu partnerky 2 se vyskytovaly tyto činnosti pracovníků v sociálních službách (uvedené v kapitole 1.1): prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků; působením na vytvoření a rozvíjení pracovních návyků – klientky jsou na částečný úvazek zaměstnané; manuální zručnost a pracovní aktivity – klientky se za pomoci podílí na chodu chráněného bydlení a dělají tak běžné domácí práce; rozvíjení osobnosti, zájmů a volnočasových aktivit – sem patří činnosti, jako vyšívání, čtení, procházky, výlety. Rozvíjení osobnosti partnerka 2 podporuje také vlastním příkladem morálního a věřícího člověka. Partnerka pomáhá klientkám zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím, např. kontakty s rodinou; uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí.

Při zpracování pozorování jsem se zaměřila na 4 oblasti, které jsou klíčové pro práci s osobami s mentálním znevýhodněním, jak jsem uvedla již výše v kapitole 1.3, a to: respekt, trpělivost, komunikace, potřeba stimulace a motivace. Jde také o klíčový koncept, který jsem uvedla v kapitole 2.3.

Obě partnerky:

- měly úctu ke klientům,
- neupozorňovaly na omezení klientů,
- vedly klienty k samostatnosti,
- považovaly je za rovnocenné partnery.

Partnerka	Respekt	Trpělivost	Komunikace	Potřeba stimulace a motivace
1	Oslovování Co mohou, nechává je dělat samotné. Nepřístupuje na snahu klientů nedělat nic.	Klidné vystupování, Opětovné opakování.	Klidná. Efektivní používání změny tónu a síly hlasu (nekřičí). Přiměřená.	Stimulace není v takové frekvenci, jakou by klienti potřebovali. Je omezena sociální službou a daným řádem, pravidly.
2	Nechává je samostatně jít nakoupit. Zaměstnání na kratší úvazek. Co dovedou, dělají si samy – vaří, uklízí atd.	Klidné vystupování, velké sebeovládání.	Klidná. Osobní. Přirozená. Přiměřená.	Podnětů je dostatek a velmi různorodé. Komplexnější péče – důraz i na duchovní oblast člověka.

4. Tabulka – shrnutí pozorování

Zde je patrná největší shoda mezi oběma partnerkami. Obě se snaží o maximální samostatnost klientů. Při jednání s nimi jim projevují respekt, trpělivost – klidným, ochotným přístupem, nenechají se jen tak něčím vyvést z míry, projevy klientů u nich nevyvolávají přehnané, nebo až neprofesionální reakce (jako je např. křik, netrpělivost, nadávky apod.). Komunikace je u obou partnerek klidná, přiměřená schopnosti klientů porozumět jí – tím rozumím, že nepoužívají cizí slova, mluví v jednoduchých větách, jsou ochotné přeformulovat své požadavky, když na klientovi vidí, že nerozumí atd. O potřebnou stimulaci také usilují obě partnerky, avšak v tomto bodě musím brát velký ohled na jiné podmínky obou partnerek. Partnerka 1 je velmi svázána řádem sociální služby,

který je třeba dodržovat. Partnerka 2 působí v sociální službě, kde je sice také určitý harmonogram dne, ale je podstatně volnější. Sociální službu partnerky 2 tvoří 7 klientek, se kterými je možné se domluvit na změně, domluvit aktivity, které chtějí dělat apod. Partnerka 1 je se svými klienty, které má na starosti, součástí velkého komplexu s množstvím oddělení. Všichni jí ve stejný čas a na pravidelné aktivity je také vyhrazený čas, což je do značné míry omezující. V sociální službě partnerky 1 se klienti s pracovníky musí podvolit řádu, kdežto klienti partnerky 2 si mohou harmonogram dne kreativně samy změnit. Další skutečností ovlivňující daný výstup je, že klienti partnerky 1 nemohou vzhledem ke svému mentálnímu znevýhodnění vykonávat aktivity jako klienti partnerky 2.

V chování obou partnerek se odráží jejich motivace z jejich motivačními zdroji, jako jsou jejich hodnoty. Pro partnerku 1 je nejvyšší hodnotou zdraví a rodina. Ale i když myslela na zdraví, myslela tím zdraví pro svou rodinu. Vše se v jejím životě točí kolem rodiny. Jí věnuje nejvíce svého času, energie. K rodině spěchá ze své práce a nechce si práci nosit domů. Rodina dává smysl jejímu životu. Práce je pro ni důležitou, ale je pro ni zaměstnáním, které vykonává v ohraničeném čase a na určeném místě. To se projevuje v jejím chování a postoji k práci. Nechává se řídit standardy, pravidly, postupy, kulturou organizace apod. Udělá, co se od ní očekává a ještě dá kus ze sebe. O budoucnost klientů se ale nezajímá, jejich dosavadní životní cestu nezná, jsou to pro ni klienti a tak o nich i mluví.

Pro partnerku 2 patří mezi nejvyšší hodnoty láska, pomoc a víra. Chce ve svém životě napodobňovat Krista a snaží se Ho vidět i v klientech. Její práce je pro ni službou, naplněním jejího životního poslání, toho čemu věří, uskutečňováním lásky. Je tedy pro ni více nežli prací. Stává se součástí její osobnosti, jejího života. Služba klientkám se pro ni stává odpovědí na Boží lásky k ní, sebedarováním. Proto ani nekončí odchodem ze služby. Ve svých klientkách slouží svému Snoubenci, kterému zasvětila svůj život. Její oslovování je osobnější. Má zájem o životní osudy klientek, pamatuje si, co se stalo, které z nich špatného. Pamatuje si, jak vypadaly před více než třiceti lety, když je viděla poprvé. Přeje si pro ně to nejlepší, myslí na jejich budoucnost a to i na tu věčnou. Předává jim to, čemu věří. Vede je ke své víře vlastním příkladem. Vysvětluje jim, co se nedělá a proč. Nechává jim svobodu, ale přitom jim dává jistotu, že tu pro ně je vždycky. Nekoná svou práci pouze „obraným způsobem, co je zapotřebí, nýbrž věnuje druhému pozornost vyvěrající ze srdce“ (Benedikt XVI., 2005, č. 20).

c) Analýza dokumentů – individuální plány klientů

Jako třetí metodu jsem použila analýzu dokumentů. Šlo o analýzu individuálních plánů klientů z obou sociálních služeb. V případě svého výzkumu tento pojem používám v užším významu, kdy je pod tímto pojmem chápána „výzkumná strategie založená na analýze již existujícího materiálu“ (Miovský, 2006, s.98). Nejde tedy o nově vytvořený materiál, ale o analýzu již existujícího dokumentu. V mém případě se jedná o písemnou podobu dokumentů. Tuto metodu jsem použila pro větší validaci svého výzkumu v oblasti práce s klienty mými partnerkami.

Individuální plány byly získány se souhlasem zařízení za podmínky, že na nich nebudou čitelné osobní údaje. Já se tedy žádným způsobem nedozvím, o čí individuální plán se jedná. Také bylo domluveno, že individuální plány budou použity pouze pro potřeby mého výzkumu a nebudou zveřejněny. S těmito podmínkami jsem souhlasila a uvítala je, především z důvodů ochrany klientů služeb.

V obou případech byl na individuální plán použit speciální formulář pro tento účel sestavený vedením sociálních služeb.

Individuální plány klientů sociální služby partnerky 1

K dispozici jsem měla všech sedm individuálních plánů od klientů, kteří jsou na oddělení mé partnerky. Individuální plány byly velmi formalizované. V horní části obsahují identifikační údaje klienta, které u mě přístupných individuálních plánů nejsou čitelné z výše uvedených důvodů. Je zde také začerněné jméno klíčového pracovníka. Pod těmito údaji se nachází jednotlivé cíle klienta a jeho fotka.

Cíle jsou velmi konkrétní a v tomto prvním případě se jedná spíše o velmi praktické kroky ke spokojenosti klienta.

Jako ukázkou cílů uvádím:

„Chodit na procházky.“

„Využívat možnosti koupání – venkovní bazén, vířivá vana, návštěva krytého bazénu.“

„Sledování televize.“

Jednotlivé cíle směřovaly k aktivitám. Jen u velmi málo cílů bylo možné identifikovat náznaky směřování klienta k budoucnosti. V drtivé většině šlo o cíle s udržením či zpříjemněním stávajícího stavu.

Individuální plán dále obsahuje „rizikové situace“. Ty jsou vymezeny u všech stejně: hospodaření s vlastními finančními prostředky, samostatný pohyb klienta, držení dokladů a užívání klíčů. Většina těchto rizikových situací je uzavřena větou: „Schopnosti a dovednosti uživatele nejsou na úrovni, která umožňuje (a je doplněna riziková situace, např.) efektivní využívání klíče od nábytku.“ (citace z individuálního plánu)

V plánu se také můžeme dozvědět, co má klient rád, co nemá rád, co během dne dělá, s čím má problémy a co si přeje. Jde ale spíše o praktické záležitosti běžného dne: „nerad se koupe a dává to najevo svráštěním čela“ (citace z individuálního plánu).

Jelikož sociální služba má povinnost klienta informovat např. o možnosti si stěžovat, tak i na tuto skutečnost služba myslí tabulkou. Výsledek je však ve všech kolonkách stejný: „Uživatel není schopný informace přijmout a pochopit.“ (citace z individuálního plánu)

Individuální plány jsou tedy formalizované a slouží hlavně pro praktický život klienta.

Individuální plány klientů sociální služby partnerky 2

V chráněném bydlení je 7 dívek, proto jsem měla možnost analyzovat sedm individuálních plánů. Individuální plány mi poskytla přímo ředitelka zařízení, za stejných podmínek jako v sociální službě partnerky 1. Po vzhledové stránce není mezi individuálními plány podstatný rozdíl. Obsahují podobné náležitosti. Nejsou však tak formální po stránce naplnění všech zákonných požadavků za každou cenu. Rizikové situace nejsou tak rozvedeny, jako u partnerky 1. Ani sdělení o možnosti si stěžovat nemá formální podobu tabulky.

Obsah cílů u klientek partnerky 2 je však rozdílný. Nacházíme tu cíle, které se týkají zapojení klientek do běžného života a společnosti.

„Chodit do zaměstnání.“

„Naučit se nakupovat.“

„Dozvědět se víc o své rodině.“

Cíle rozvíjející jejich soběstačnost:

„Zlepšit se ve vaření a naučit se nová jídla.“

„Zdokonalit se v pletení.“

Ale i cíle, které směřují do budoucnosti:

„Naučit se samostatně cestovat autobusem.“

Cíle jsou více orientovány i k osobnostnímu růstu klientů, na duchovní a psychické potřeby klientů.

Z analýzy dokumentů lze vyvodit tyto závěry:

- U klientů partnerky 1 je v individuálních plánech převážná část cílů orientována na uspokojení základních potřeb: fyzických, bezpečí, výchovy.
- U klientů partnerky 2 je záběr cílů širší, více směřují k celkovému rozvoji a osobnostního růstu klientek.

V individuálních plánech se odráží hlavní pracovní náplň činností partnerek. Obsah a směřování cílů je jistě ovlivněno také stupněm postižení, který je u těchto dvou skupin rozdílný. Nemalý vliv na obsah individuálních plánů také má typ zařízení, ve kterém klientky pracují. Z těchto důvodů by bylo nezodpovědné dělat z těchto dokumentů ukvapené a nepodložené závěry. Když však propojíme rozhovory, pozorování a analýzu individuálních plánů vychází mi z toho: Partnerka 1 v rozhovoru č. 1 uvedla, že většina jejích činností má obslužný charakter. Při svém pozorování se mi tento fakt potvrdil. Rytmus dne určují časy hygieny a jídel. Je nutné se zcela podvolit dennímu režimu celé služby. I v individuálním plánu je patrné, že organizace se snaží naplnit všechny zákonné parametry. Například uvedením rizikových situací apod. Některé aktivity nejsou klientům ani nabízeny, např. o víře se nemluví. Partnerka 2 již při rozhovorech uvádí, že se snaží jít příkladem. Vedou klientky k samostatnosti a soběstačnosti. Zájem o všechny stránky osobnosti je patrný také při pozorování v terénu, kdy klientky odchází na bohoslužbu.

Metody analýzy dat

V této kapitole bych ráda popsala, jaké metody jsem využila při analýze získaných dat. V teoretické části své práce jsem si pomocí literatury určila základní oblasti, kterých si při svém výzkumu chci všimnout. Věděla jsem, že je pro mne důležité získat data o motivaci partnerek k práci. Pomocí zákona o sociálních službách jsem zjistila, jaké činnosti by měla práce mých partnerek obsahovat a z odborné literatury, jaké specifické potřeby mají osoby s mentálním znevýhodněním a jaké nároky to tedy klade na pracovníka v sociálních službách. Data, které jsem získala, jsem dále analyzovala metodou tvorby trsů a metodou kontrastů a srovnávání. Nejprve jsem analyzovala data od jednotlivých partnerek odděleně, metodou tvorby trsů. Ze vzniklých trsů jsem vybrala ty, které jsem mohla najít u obou partnerek a následně je mezi sebou navzájem porovnat.

3 Výzkumná zjištění a interpretace získaných dat

V kapitole Výzkumná zjištění a interpretace dat mé diplomové práce chci předložit data, která jsem kvalitativním výzkumem získala a tyto data interpretovat. Při analýze a zpracování dat - jak z rozhovorů, tak z pozorování a analýzy dokumentů - jsem zjištění shrnula do pěti skupin: počáteční motivace a motivační zdroje; vztah ke klientům, hranice vůči nim a specifické požadavky; růst a budoucnost klienta a dopady profese do osobního života. Proč právě těchto pět skupin? Skupiny mi vzešly jednak z teoretické části diplomové práce, z analýzy získaných dat a z výzkumné otázky. Má výzkumná otázka zní: Jakým způsobem se motivace pracovníka v sociálních službách k práci odráží v jeho chování při práci s mentálně znevýhodněnými klienty? Motivace je při odpovědi na tuto otázku klíčová, a jelikož motivace se může během času měnit, soustředila jsem se na počáteční motivaci a motivační zdroje, jak jsem uvedla již v teoretické části své diplomové práce kapitola 1.3 a také ve druhé části v kapitole 2.5. Vztah ke klientům, hranice vůči nim a specifické požadavky a růst a budoucnost klienta se týká druhé části otázky: Jak se tato motivace odráží v samotné práci partnerek? Dopady profese do osobního života – k zařazení této skupiny mě vedl hlavně rozdílný životní stav partnerek a analýza dat. Pro mou výzkumnou práci má tato kapitola zásadní význam, neboť zde seznamuji s výzkumnými zjištěními a jejich interpretací.

Partnerka 1

Počáteční motivace a motivační zdroje

Počáteční motivace u partnerky 1 byla hledání místa po dlouhé nezaměstnanosti. Byla z toho již frustrovaná. Proto dala na radu dcery, udělala si kurz a následně našla práci v sociální oblasti. Mohli bychom tedy identifikovat motivy: nezaměstnanost, finanční zajištění rodiny, pobídka z okolí a snížení psychického napětí z nezaměstnanosti. Jak jsem uvedla již v kapitole 2.5, partnerka uvádí jako hlavní důvod, proč pracuje je mít stálý finanční příjem.

„po pravdě řečeno k této práci mě přivedla nezaměstnanost. Jsem švadlena. V okolí všechno krachlo a nenašla jsem místo. Udělala jsem si tedy kurz a šla jsem dělat tuto práci. Dcera mi to poradila.“ (rozhovor č. 1, řádek 1-2)

„Co si myslíte, že Vám Vaše práce dává?“

„V první řadě výplatu, no (smích, odmlka), ráda se mezi ně vracím, mezi těch uživatelů.“
(rozhovor č. 2, řádek 4-5)

Partnerce 1 však práce nepřináší jen mzdu, ale i uspokojení potřeby po sociálním kontaktu a smyslu práce. O tom, že její motivace není čistě finanční, jsem se, jak přesvědčila sama svým pozorováním, protože vykonávat práci s takovým nadhledem, laskavostí a ochotou, není možné jen kvůli peněžnímu ohodnocení, které nedosahuje ani průměrné mzdy. Ujistila jsem se o tomto svém závěru také při rozhovoru s kolegyní partnerky 1, která finanční zajištění mezi hodnotami partnerky vůbec neuvádí. Z toho jde interpretovat, že finanční prostředky nejsou častým obsahem partnerčinych rozhovorů. Jinak by tuto oblast její okolí jistě zaznamenalo. A jelikož nejčastěji mluvíme o tom, na čem nám nejvíce záleží, nemůže být tento motiv jediným. Ve své práci partnerka nachází smysl a těší ji, že ji mají klienti rádi. Je přirozeně společenská.

„Práce mě naplňuje, protože vidím, že ti uživatelé mě mají rádi, že se těší, až dojdu do práce.“ (rozhovor č. 2, řádek 3)

Ve své práci je však nyní spokojená a nehledá si žádné jiné zaměstnání. Nechce se vrátit ani k původní profesi.

„K šití bych se nevrátila.“ (rozhovor č. 1, řádek 56)

„Máte vysněnou nějakou jinou práci?“

„Ne, nemám. Už jen důchod. Jediný sen.“ (rozhovor č. 2, řádek 11-12)

Jak jsem uvedla v kapitole 2.5: u partnerky se jedná především o vnější motivaci, ale nejde o jednoznačnou záležitost. Jsou u ní přítomny i vnitřní motivy. Hlavním motivačním zdrojem je rodina. Ta se nějakým způsobem promítá do všech motivačních zdrojů partnerky 1. Ač partnerka sama jej uvádí na druhém místě, tak i zdraví, které je na místě prvním, uvádí v souvislosti s rodinou. Prvním zájmem jsou děti, ať jde o dcery, nebo o vnoučata. Jim věnuje nejvíce času a energie a s nimi chce trávit svůj ideální den.

„Já jsem nejspokojenější, když si vezmu kočárek a buď jednoho, nebo druhého a jdu se s nima projít.“ (rozhovor č. 2, řádek 21-22)

Také kolegyně tyto její slova potvrzuje.

„Nejvíce jí záleží na její rodině, o tom nemusím ani přemýšlet.“ (rozhovor č. 3, řádek 10)

Stejného závěru jsem došla pozorováním partnerky 1 v jejím přirozeném prostředí. Nebylo návštěvy, rozhovoru, aby se kolem ní nemotalo nějaké dítě. Její přístup a jednání s nimi byl vždy milý a vstřícný. Vlastně si vybavuji jen velmi málo okamžiků, kdy se partnerce ztratil z tváře úsměv.

Tato její priorita v rodině, vede také tomu, že její motivace k právě této práci není tak, intenzivní a stálá.

Zdroje:

- Rozhovory
- Pozorování

Vztah ke klientům, hranice vůči nim a specifické požadavky

Vztah ke klientům je profesionální, individuální, přijímající, ale má své jasné hranice. Tyto hranice, jak jsem uvedla již výše, jsou dány vnitřními pravidly a postupy organizace, její organizační kulturou, etickým kodexem, avšak také osobními prioritami partnerky. Pro partnerku 1 je nejdůležitější rodina, a protože jí se chce věnovat, pevně si odděluje práci a soukromí život. Mít jasné stanovené hranice je pro ni důležité pro trávení volného času, pocit osobní spokojenosti pro to, aby mohla v klidu dělat to, co je pro ni nejdůležitější – být s rodinou. Partnerka se v rámci svých možností, dovedností a vědomostí snaží pro klienty udělat maximum:

„pak je tam jeden, co tam je zas přes vycházky, ale to jdu do města s ním. Je mu 17 let, nemá ještě důchod, takže když tak nějaký ten mls koupím za své. On je jinak zlobivý, ale jak ho člověk vezme do města, tak je tak hodný! Za ten zákusek, sodovku si dává i pozor. Musím mu dávat jest, ale neušpiní se. To když jíme na pokoji, je celý. Posledně jsem si puding sdělávala s pusu. Protože on měl takovou radost, že jsem mu donesla puding, že vyprskl všechno na mě. Ale v tom městě je moc hodný a je vděčný za to, že se dostal ven. Tak s ním chodím na takéto vycházky.“ (rozhovor č. 1, řádek 31 -37)

Má však vůči nim jasné dané hranice. Na mou otázku při rozhovoru č. 2, zda někdy byla v práci mimo svou pracovní dobu, velmi jasné odpověděla, že nikdy (rozhovor č. 2, řádek 20). Nejvíce energie věnuje své rodině a s ní tráví nejvíce času.

Na druhou stranu ji její práce baví. Což se odráží na vztahu mezi ní a klienty, kteří ji mají rádi. Neříká, že by tuto práci nevyměnila, jen ji teď nenapadá, co jiného by mohla dělat. Rozhodně se nechce vrátit k původní profesi švadleny.

„Nemáte vysněnou nějakou jinou práci?“

„Ne nemám. Už důchod. Jediný sen.“ (rozhovor 2, 11-12)

„Jsem velice spokojená. Nejhorší je psaní. Nic mně nevadí, jenom to psaní, aby byli všichni spokojení a pasovalo to všem. To mi přijde na tom nejhorší. K šití bych se ale už nevrátila. To něco v sociální oblasti.“ (rozhovor 1, řádek 53-56)

O klientech mluví jako o uživatelích, tedy oslovením, které je z profesního hlediska vyžadováno v její sociální službě. Při pozorování přímo při práci partnerka 1 oslovovala klienty jménem s vykáním. K dětskému vyjadřování (zdrobněliny, změna tónu hlasu) docházelo velmi ojediněle.

Činnost s klienty je většinou pečovatelská. Tato skutečnost je však dána větší mírou mentálního znevýhodnění u klientů.

„Mezi 6 a 7 hodinou je ranní hygiena. Mám jich sedm na starosti. Poumývám jich. Potom nachystám snídani, mezi sedmou a půl osmou hodinou.“ (rozhovor 1, řádek 11-13)

Z pozorování je zřejmé, že celý den je silně ovlivněn harmonogramem celé služby. Je pevně stanoven řád, je vymezen čas pro stravu, umývání a ostatní činnosti. Aktivity partnerky 1 jsou až na výjimky (stimulační aktivity) obslužné. Sociální práce se skládá z nepřetržitého sledu aktivit zajišťujících klientům základní potřeby – čistotu, jídlo a bezpečí.

„Něco málo před půl dvanáctou jsme se partnerka 1 i já chopily misek s obědem a šly jsme nakrmit klienty, kteří to nezvládnou samy. Chce to od člověka velkou pozornost, aby dal na lžičku správné množství jídla a klient s ním v puse nebojoval. Také je velmi podstatné, jak hluboko zasuneme lžičku do úst. Myslela jsem na to, aby to bylo pro klienta příjemné, aby mé tempo nebylo moc rychlé apod. Přes veškerou mou snahu dost jídla skončilo jinde, než mělo. Partnerka 1 vykazovala větší zručnost nežli já.“ (pozorování terénní zápisník)

Ve své práci tedy plně naplňuje činnosti sociálního pracovníka a nejen to, jak jsem uvedla již v kapitole 2.5, naplňuje i specifické požadavky na práci s osobami s mentálním

znevýhodněním. Že tuto činnost dělá, se odráží, jak v rozhovorech, pozorování, tak i v analýze individuálních plánů.

„Potom děláme nějakou činnost, např. zrakovou, hmatovou stimulaci. Chuťovou stimulaci děláme s jídlem“ (rozhovor č. 1, řádek 17-18)

Partnerka 1 přizpůsobuje způsob komunikace klientům, což je zaznamenáno i v individuálním plánu, kde je poznámka, že když se klientovi něco nelíbí, zvráští čelo.

Zdroje:

- Rozhovory
- Pozorování
- Analýza dokumentů

Růst a budoucnost klienta

Partnerka se během výkonu své práce snaží o dostatek podnětů a stimulace pro své klienty.

„Potom děláme nějakou činnost, např. zrakovou, hmatovou stimulaci. Chuťové stimulaci děláme s jídlem. Jsou velice mlsní, je to všechno hlavně o jídle. Taky děláme masáže, míčkování. (...) v mezičase jim můžeme namastit krk a záda.“ (rozhovor č. 1, 17-20)

Také vzhledem ke stupni znevýhodnění klientů partnerky 1 je zde určitá absence aktivit směřujících do budoucnosti, k naučení se nějaké nové dovednosti apod. V tomto ohledu jsou i individuální plány velmi strohé až formální. Tato část je dle mého názoru však velmi ovlivněná stupněm mentálního znevýhodnění klientů a institucí.

„Když jej necháme samotného, začne hned mlátit hlavou o zem.“ (rozhovor č. 2, mimo audiozáznam, přepis poznámek řádek 71)

Zdroje:

- Rozhovor
- Analýza dokumentů

Dopady profese do osobního života

V osobním životě partnerky 1 nejsou patrné žádné náznaky toho, že by jí práce nějak zasahovala do života. Jde o velmi aktivní ženu s mnoha aktivitami a koníčky. Jejími prvořadými hodnotami je zdraví a rodina a jí také patří většina jejího času. Volný čas nejraději tráví hlídáním vnoučat, návštěvou dcery, ráda cestuje a čte. Její život je velmi činorodý.

„Čemu věnujete nejvíce energie?“

„Naprosto jasně rodině. Hlavně dětem.“ (rozhovor 2, řádek 27-28)

„Jaké jsou hodnoty, na kterých ve svém životě nejvíce stavíte?“

„Zdraví, rodina, finanční zajištění.“ (rozhovor č. 2, řádek 25-26)

Když jsem měla příležitost pozorovat partnerku 1 v jejím přirozeném prostředí, tak se její slova plně naplňovala. Prostory jejího domova byly přizpůsobeny častým návštěvám dětí. Vždy při mém příchodu za partnerkou 1 se jí kolem nohou „motala“ vnoučata. Náš druhý rozhovor byl na chvíli přerušen vnukem, který si přišel pro babičku. V pokoji, kde jsme rozhovor vedly, byly fotografie rodiny. Při každé domluvě termínu, kdy se setkáme, bylo těžké najít nějaké volné okénko v diáři partnerky 1. Tehdy jsem na Hostýně, tehdy se jedeme koupat, onehdy hlídám apod.

„Jdu si zaplavat, na kole si zajezdím, vnoučata jsou teď největší kůň, že jim povykládám pohádky, zajdu s nima na procházku. Dřív jsem šila.“ (rozhovor č. 2, řádek 18-19)

Zdroje:

- Rozhovory
- Pozorování

Partnerka 2

Počáteční motivace a motivační zdroje

Partnerku 2 vedla k sociální práci s osobami s mentálním znevýhodněním delší cesta, na které se objevily i překážky, které musela překonávat. O intenzitě a stálosti její motivace svědčí její hledání, ale také věrnost svému poslání. Jak jsem napsala v kapitole 2.5,

partnerka 2 se za své povolání modlí, svěřuje se zpovědníkovi se svým přáním a vybírá si kongregaci i podle jejího poslání. Překážkou byl především tehdejší totalitní režim, který řádům a kongregacím moc nepřál. Žádné řády neznala, kromě jednoho. Nevěděla, jak se tam může dostat, jak sestry zkontaktovat. Další překážky se vyskytly v práci. Od začátku však byla vedena dvěma silnými motivy: cítila se a cítí se být povolána do řeholního života a je vedena touhou sloužit mentálně znevýhodněným lidem.

„Podívejte se, já jsem si uvědomovala nějaké to volání do kláštera už v dětství. Kláštery ale nebyly. Byla hluboká totalita. (...) Třeba já si pamatuju, že já jsem se za to jako dítě modlila.“ (rozhovor č. 1, řádky 5-6; 18-19)

„Já jsem vlastně, ne, to by bylo blbý, kdybych řekla, že jsem musela jít do kláštera kvůli této práci. Ale myslím si, že to byl jeden takový velký motiv.“ (rozhovor č. 1, řádek 175-178)

O intenzitě či síle její motivace nám podává důkaz kolegyně a spolusestra, která v rozhovoru č. 3 řekla, že sestra dělá pro klientky maximum, až do vyčerpání svých sil. Jejím životem se táhne jako červená nit věrnost a stálost svému povolání. Tady se zcela plynule dostávám ke zdrojům motivace partnerky 2. Jejím motivem k práci, který je vetkán do všech zdrojů motivace je láska. Láska je první hodnotou, kterou uvádí, v ní vidí smysl. Z lásky je ochotna obětovat klientkám i spolusestrám svůj volný čas. To, že je právě láska hnacím motorem partnerky 2 si všímá kolegyně partnerky 2.

„Je obětavá, někdy až příliš. Ochotná, splní, co slíbí.“ (rozhovor č. 3, řádek 4)

Další potvrzení obětavosti, ochoty a věrnosti partnerky 2, které jsou nesené tou nejvyšší hodnotou, kterou si staví na první místo – láskou ke svému Bohu a bližnímu.

Žádnou jinou práci by dělat nechtěla a je zcela spokojená.

„Kdybyste si mohla vybrat, chtěla byste dělat nějakou jinou práci?“

„Ne, ne, určitě ne.“ (rozhovor č. 2, řádek 19-20)

Zdroje:

- Rozhovory
- Pozorování

Vztahy ke klientům, hranice vůči nim a specifické požadavky

Vztahy ke klientům jsou u mé partnerky 2 velmi osobní. Zná životní příběhy všech klientek, dokonce je samotné zná od malička.

„Nedávno jsme si udělaly den příběhů. Vzala jsem spisy všech klientek, sedly jsme si kolem stolu a s jednou po druhé jsem procházela její příběh. Jak se k nám dostala, proč, o jejich rodině a tak.“ (rozhovor č. 2, řádek 27-30)

„Mám ji před očima ještě dnes. Vidím malou holčičku s blondatými vlásky, co má oblečené. Byla velice hezká holčička. Pamatuji se, jak tu přinesli v košíku a ony to hrozně rády slyšej.“ (rozhovor č. 2, řádek 36-38)

Provází je po téměř celý jejich život v sociálních službách (od 3 let). Nejprve jako děti ve státním zařízení a následně v chráněném bydlení. Jednu klientku, která na čas odešla do jiného zařízení, po zbudování chráněného bydlení navštívila a nabídla jí možnost se vrátit.

„Řekla jsem jí, podívej se (...), u nás to znáš. Vyrůstala jsi tam, když jsi byla malá. Nikoho nemáš, kdo by se o tebe postaral. Nechceš se vrátit k nám?“ (rozhovor 1, řádek 42)

Klientky partnerka 2 oslovuje jménem s tykáním. Někdy jim říká „děcka“, ale i osobnějšími osloveními. Oslovení tedy není svázáno profesními pravidly. Ví, co se které líbí a co ne. Což je dáno velmi osobním zájmem o klientky. Její láska k nim ji ani nemůže vést k ničemu jinému, než že obětuje svůj osobní život, volný čas a nestojí si na pevně daných hranicích. Její hranice jsou prostupné. Tento způsob pojetí sociální práce partnerka 2 může uskutečňovat, jednak vzhledem ke svému životnímu stavu, neboť poslání kongregace ji v tomto ještě podporuje, ale také díky základnímu životnímu postoji partnerky 2. Je tu z určitého důvodu a hranice tedy nejsou to nejdůležitější. Její hranice nejsou tak jasné a pevné jako u partnerky 1. Navštěvuje klientky zcela běžně i mimo výkon své práce. Při mém příchodu kvůli druhému rozhovoru jsem ji zrovna zastihla při odchodu do chráněného bydlení; chtěla, aby spolu s klientkami „něco podnikly“, přestože neměla službu. Sama v rozhovoru přiznává, že celé roky za totalitního režimu sídlil klášter prakticky přímo v ústavu sociální péče.

„Vyšla jsem na chodbu a byla jsem v práci.“ (rozhovor č. 2, řádek 35)

Reflexe hranic byla patrná v tom, že partnerka 2 jasně definovala, že nechce, aby klientky se staly na ní závislé. Aby mohly fungovat i po její smrti.

Při své práci však zdůrazňuje, že je třeba mít ke klientkám vztah, mít je rád.

„A pokud tu práci s mentálníma děckama někdo nedělá rád, to vidíte. U nás to není, ale člověk to zažil. Lidi, co to brali jenom jako příležitost, kterou mají k zaměstnání. A to bylo špatně a bylo to blbý. A ty děcka to poznaj.“ (rozhovor č. 2, řádek 208-211)

Partnerka 2 stejně jako partnerka 1 naplňuje specifické požadavky ve své sociální práci. Ke klientkám má respekt, trpělivost, komunikuje tak, aby mohly porozumět a potřeba stimulace a motivace je plně zajištěna.

„Řekla jsem jí, tak tady máš takovouto diagnózu, píše tu, že jen brečíš. A podívej, teď je z tebe taková šikovná holka. Pomáháš druhým.“ (rozhovor č. 2, řádek 53-54)

Při pozorování jsem byla několikrát svědkem, s jakou trpělivostí partnerka 2 opakovaně vysvětlovala jednu věc bez známek nervozity, podrážděnosti nebo nelaskavosti. Její chování je klidné.

Zdroje:

- rozhovory
- pozorování

Růst a budoucnost klienta

V chráněném bydlení je hodně dbáno na to, aby klientky nejen naplno využívaly stávající schopnosti a dovednosti, ale také se učily novým dovednostem, např. vaření, nakupování, úklidu apod. Všechny mají nějaké své zaměstnání. Klientky jsou v první řadě vedeny k samostatnosti.

„(...) ony ještě chodí do práce. Dvě obden. Jiné chodí uklízet společné prostory a v poledne jsou u myčky.“ (rozhovor č. 1, řádek 133-134)

„Tam půjdeš, víš kam? Tam na náměstí, je tam galanterie, kde koupíš to, co na ruční práci potřebuješ. A zase trefíš na nádraží a přijedeš tím autobusem z nástupiště číslo 7, v tolik a tolik hodin ti to jede nazpět. A ona to dokázala a je na to hrdá.“ (rozhovor č. 1, řádek 164-168)

Partnerka 2 velmi přemýšlí o budoucnosti klientek a přemýšlela o ní i v minulosti. Snažila se v omezených možnostech totalitního režimu najít pro ně to nejvhodnější řešení.

„Tady tyto holky prodělaly také tu internátní školu a pak se rozhodovalo, co dál. Do samostatného života ne, další vzdělávání ne. Dnes by je poslaly třeba na chráněné nebo něco, ale tehdy?“ (rozhovor č. 2, řádek 42-44)

Má na mysli i budoucnost po smrti. Záleží jí na tom, aby se klientky učily i morálním hodnotám a uměly rozeznat dobro a zlo.

„Ale mně se to nelíbilo, kam směřujou sociální služby. Uvolnění, všechno možný a děcka protože jsou věřící – tak nemusí prostě jako být všechno dovoleno a ony to ani nechtějí. Rozpoznají hřích.“ (rozhovor č. 1, řádek 90-93)

Zdroje:

- rozhovory
- pozorování
- analýza individuálních plánů

Dopady profese do osobního života

Řeholní život partnerky 2 je atypický tím, že její osobní život je velmi spjat s životem komunity. Volný čas partnerka 2 prakticky nemá. Také nemá žádné koníčky. Nezřídka tráví své chvíle volna s klientkami a jezdí s nimi i na dovolenou. Její profese tedy má dopad na její osobní život. Nebo lépe řečeno prakticky se svého osobního života dobrovolně zřekla. Na otázku, co dělá ve chvílích volna, mi popsala denní režim kongregace. Tyto dopady do osobního života jsou zcela přirozené, vezmeme-li v úvahu, co je smyslem života partnerky 2. Hlavními hodnotami je láska, pomoc a víra. Tyto hodnoty jí prostupují celým životem, pak je těžké najít hranici mezi tím, co je ještě prací (která vlastně ani prací není, ale posláním) a jejím osobním životem. Těžko tedy zvažovat dopady na osobní život u někoho, kdo se jej dobrovolně zřekl. Jak partnerka 2 sama uvedla v rozhovoru č. 2, řádek 10, práce s klientkami jí dává každodenní život.

V rozhovoru č. 1 zase uvádí, že jejím nejšťastnějším dnem bylo, když se po krátké přestávce, kdy byla odvolána k jiné službě, opět vrátila k přímé péči s klientkami.

Zdroje:

- rozhovory
- pozorování

Přínos diplomové práce

Prvním a pro mě nejdůležitějším přínosem je jistě přínos osobní. Při práci na své diplomové práci a výzkumu jsem se mohla více zamyslet nad svou vlastní sociální prací. Jsem charitativní sociální pracovnící, věřící a svou práci vnímám jako své poslání. Práce tedy pro mne není pouze zaměstnáním, ale také snahou být účastna na poslání církve. Mým osobním cílem této práce bylo zjistit, pokud ke své práci přistupuji jako věřící člověk, který se snaží ke svým klientům přistupovat jako k lidem, s nimiž jsem si naprosto rovna, v nichž ke mně přichází můj Pán a Mistr a nechává si sloužit, zda je v konečném výsledku nějaký rozdíl v sociální práci pojímané v tomto duchu a s touto motivací, a sociální prací jiného sociálního pracovníka, kterého k této práci vedly zcela rozdílné motivy.

Důležitým poznatkem také bylo, že ne vždy je počáteční motiv to nejdůležitější a už vůbec ne jediné kritérium. I pracovník, jehož hlavní motivace je finanční zajištění, může svou práci odvádět kvalitně a být pro klienty velkým přínosem. Je tedy třeba se ubránit předsudkům, že někdo, kdo sociální práci pojímá čistě jako zaměstnání, je pro klienty menším přínosem a dobrem.

Partnerka 1 byla vedena čistě finanční motivací a nezaměstnaností. Nemusela na své cestě k této práci překonávat žádné překážky, spíše se jednalo o práci z nouze na pobídku okolí. Přesto je ve své práci spokojená a nyní by neměnila. Ke kolegům je srdečná, v kolektivu oblíbená, cenní si nejvíce její pracovitosti, klidu a humoru. Vztah ke klientům je čistě pracovní. Po odchodu z práce na ně nemyslí, jejich problémy „domů nenosí“, věnuje se rodině a svým koníčkům a nikdy se jí prozatím nestalo, aby šla do práce či vyhledala klienty mimo svou pracovní dobu. Oslovuje je jménem s vykáním. Mluví o nich jako o klientech, s respektem a úctou. Na vývoj klientů se dívá skepticky a o jejich budoucnost se moc nezajímá. Bere to tak, že budou v ústavu do konce života. Ne, že by pro ně nechtěla víc, ale zdá se jí, že vzhledem k okolnostem to není možné. Má také málo informací o životní historii klientů. Orientace partnerky 1 je spíše na tady a teď. Prioritou a základem

její činnosti v práci jsou pečovatelské úkony. Její aktivity primárně směřují k uspokojení základních fyziologických potřeb klientů. Do jejího osobního a rodinného života práce a klienti nijak nezasahují.

Partnerka 2 na rozdíl od partnerky 1 vnímá svou službu osobám s mentálním znevýhodněním jako poslání. Uposlechla Boží volání k tomuto způsobu života, hledala, překonávala různé překážky na své cestě a péče o osoby s mentálním znevýhodněním byla její touhou. Vztahy s kolegy jsou dobré. Kolegyně ji vnímá jako charismatickou, cílevědomou, pracovitou. Citace z rozhovoru: „Věnovala jim celý svůj život. Přemýšlela, jak víc jim pomoci, co s nimi bude dál, a učila je morálním a duchovním hodnotám.“ (rozhovor č. 3, řádek 31). Partnerka 2 má ke klientkám velmi osobní vztah. Zná jejich osudy, jejich životní příběhy, zajímá se o ně a stará se o jejich budoucnost. Oslovuje je jménem s tykáním. Je přísná a snaží se o evangelizaci, o předání toho, čemu sama věří. Její život je natolik propojen se sociální službou a jejími klientkami, že nelze jasně rozlišit, kdy pracuje a kdy ne. Zařízení běžně navštěvuje i mimo svou pracovní dobu a nebere to za nic zvláštního. Péče o osoby s mentálním znevýhodněním není pro ni již prací už z toho důvodu, že čas a aktivity s nimi představuje kromě života v komunitě sester hlavní náplň jejího života. Za osobní život pokládá čas, který tráví se sestrami při běžném chodu kongregace. Partnerka 2 svou sociální práci vnímá jako jednu z dalších podob naplňování poslání, ke kterému se cítí povolána. Je v podstatě jedno, jestli je právě v klášteře, při bohoslužbě nebo v kontaktu s osobami s mentálním znevýhodněním. Ve všech situacích se snaží o naplnění jednoho a téhož poslání. Poslání jít za Kristem a žít s Ním v Jeho různých podobách. U ní je sociální práce skutečně posláním.

3.1 Kvalita výzkumu a etické otázky

O kvalitu ve svém výzkumu jsem usilovala především tím, že jsem se snažila použít více metod pro získávání dat, také jsem data získávala z různých zdrojů a pokud možno o co nejdelší dobu v terénu. Nejprve jsem tedy získávala data (z rozhovoru, pozorování a analýzy dokumentů), tato data jsem podrobila analýze a zpracovala je. Avšak pro jejich validitu a kvalitu výzkumu jsem pro své získané informace a závěry hledala informace při druhých a třetích rozhovorech, a tak si prověřovala jejich platnost. Pro další kontrolu jsem svou práci dala k přečtení svým partnerkám ve výzkumu a poprosila je o vyjádření.

Umožnila jsem jim, aby mohly vyjádřit případný nesouhlas s čímkoliv, co jsem ve své práci uvedla.

S cílem o maximální pravdivost ve svém výzkumu jsem v závěru své práce také uvedla, že některé závěry nelze pokládat za směrodatné, neboť jsou zde faktory, které jejich validitu ovlivňují. Jako příklad bych uvedla: Na validitu má vliv skutečnost, že jedna partnerka pracuje ve velké sociální službě, zatímco partnerka 2 pracuje v úzkém kruhu 7 klientek chráněného bydlení. Tyto tak rozdílné podmínky mohou negativně ovlivnit výstupy výzkumu.

Přesto můj výzkum byl jistě ovlivněn hned několika faktory. Jednak silně vnímám svůj vlastní postoj k sociální práci a svou motivaci k ní. Mým hlavním motivem je život v duchu evangelia, a to nejen v osobním životě v rodině, ale také v zaměstnání. Já sama svou práci přijímám jako poslání a službu svým bližním, ve kterých sloužím Kristu. Tento fakt mohl a jistě i ovlivnil můj výzkum a byl také hlavním motivem ve výběru tohoto tématu pro mou diplomovou práci. Během své dosavadní praxe jsem pracovala s více cílovými skupinami - s osobami s mentálním znevýhodněním, s rizikovou mládeží a rodinami s dětmi, se kterými pracuji dodnes. Skutečnost, že jsem s osobami s mentálním znevýhodněním došla do styku, jak při školních praxích, tak v zaměstnání, mě ovlivnila v těchto oblastech: Měla jsem představu, jak probíhá běžný den v zařízení ústavního typu, tak v zařízení rodinného typu. Měla jsem vzory z malého církevního zařízení i ze zařízení s větším počtem klientů. Také jsem si uměla představit náplň pracovní činnosti obou partnerek a to, jak různě k ní lze přistupovat.

Pro kontrolu validity týkající se získávání dat uvádím rozdělení u Miovského (2006), které vyjmenovává tyto techniky:

- Triangulace metod získávání dat – výzkumná data jsem získávala rozdílnými metodami a použitím těchto metod. U rozhovoru jsem použila jak rozhovor v narativní formě, abych dala partnerkám možnost samostatného a svobodného vyjádření, tak i formu polostrukturovaného rozhovoru.
- Triangulace pettingu při získávání dat – při výzkumu jsem měnila prostředí a čas. Výzkum se odehrával v přirozeném prostředí partnerek (rodinný dům, klášter), ale i v pracovním prostředí. Také časy nebyly vždy stejné. Pro pravdivost dat při pozorování jsem sociální služby navštívila v pracovní den i o víkendu.
- Triangulace zdrojů dat – při získávání dat jsem se neomezila pouze na své partnerky, ale použila jsem i data písemná (individuální plány) a rozhovor

s kolegyněmi partnerech. Mým prvotním záměrem byl také rozhovor s klienty, avšak tyto informace by nebyly srovnatelné, neboť stupeň mentálního znevýhodnění klientů je různý a tím i možnost slovního vyjádření. Pro získávání informací a jejich zpracování alternativními způsoby komunikace se necítím dost kompetentní.

Při svém výzkumu jsem usilovala o zachování zásad etického jednání. Před začátkem samotného výzkumu jsem předložila hlavním aktérům výzkumu informovaný souhlas. Všechny osoby, které se výzkumu zúčastnily, jsou zletilé, a proto mohly dát aktivní písemný souhlas s výzkumem. Žádné informace jsem vědomě nezatajovala. Před uskutečněním rozhovorů jsem zúčastněné seznámila s tím, kdo jsem, proč jsem za nimi přišla, jak bude můj výzkum probíhat, jaké cíle svým výzkumem sleduji a jakou roli v mém výzkumu mají právě ony.

Při výzkumu jsem postupovala s co největší citlivostí, empatií a snažila jsem dávat zkoumaným subjektům maximální prostor svobody – aby sdělily to, co ony samy považují za bezpečné. V různých stádiích výzkumu jsem se ujišťovala, zda jejich souhlas s výzkumem stále trvá. Na začátku každého setkání jsem zúčastněné informovala o formě mého záznamu (písemné poznámky do terénního deníku, audiozáznam) a zeptala se, zda s tím souhlasí, zda je to pro ně takto v pořádku a bezpečné. Pro zvýšení pocitu bezpečí jsem subjekty výzkumu ujistila o anonymitě celého výzkumu. Tuto anonymitu jsem také po celou dobu dodržela tak, aby nedošlo ke spojení výzkumu s konkrétními osobami.

Při svém výzkumu jsem se zabývala těmito etickými otázkami:

Měli by klienti vědět, proč jsem přišla a co dělám? Nakonec jsem uvážila, že ano. Formu podání těchto informací jsem však přizpůsobila situaci a schopnosti klientů porozumět tomu, co jim chci říci. U partnerky 1 jsem pouze podala informaci, že jsem zde kvůli partnerce 1, abych ji pozorovala, jak se o ně hezky stará. V případě klientek partnerky 2 byl obsah totožný, jen forma rozdílná. Zde však po předání této informace nastala živá diskuze o tom, proč právě partnerku 2, jestli pozoruji i je apod.

S dalšími etickými otázkami jsem se setkala při získávání individuálních plánů. Musely jsme s partnerkami promyslet, jak to udělat, abych si jednotlivé plány nepřiradila ke konkrétním klientům apod. Zvolily jsme postup, že partnerky bez mé přítomnosti individuální plány okopírovaly, přelepily osobní údaje tak, aby nebyly čitelné, a pak je teprve předaly mně.

S posledním etickým problémem bojuji při zpracování diplomové práce. Jak dlouhé citace uvést, jak podrobně sociální službu popsat, aby nemohla být partnerka identifikována? Tuto a podobné otázky mám na mysli, když tuto diplomovou práci píš. Každou citaci a data podrobuji analýze, zda je to takto stále v pořádku. Cílem je maximální bezpečí mých partnerek.

3.2 Omezení výzkumu

Volba vzorku a místa výzkumu je omezena tím, že jsem matkou dvou malých dětí, které stále potřebují moji péči. Z tohoto důvodu jsem volila místa v relativní blízkosti svého bydliště a byla jsem omezena ve svém výběru. Jak jsem uvedla již výše, musela jsem upustit od záměru, že by obě partnerky ve výzkumu pracovaly s okruhem osob vykazujících více podobných znaků, např. věk, pohlaví, stupeň znevýhodnění.

Jak uvádí Miovský (2006, s. 259), „v rámci kvalitativního přístupu je klíčovým nástrojem samotný výzkumník“. Výzkum byl ovlivněn mou osobou hned v několika směrech. Má osobní a rodinná situace omezovala můj výzkum při domluvě na časech rozhovorů a pozorování. Při svém výzkumu jsem často narážela na omezení mých osobních dispozic. Již skloubení rodinného života s pracovním životem a ještě se studiem je někdy velmi náročné. Přibrat k tomu ještě výzkum náročný na pobyt v terénu přinášelo proto určitá omezení.

Fakt, že jsem praktikující římskokatoličkou, může být pro tento výzkum omezením. Jelikož je mé náboženské přesvědčení nedílnou součástí mé osobnosti, ovlivňuje mé pozorování a interpretaci získaných dat.

Jedním z dalších omezení je má výzkumnická nezkušenost. Jedná se o můj první kvalitativní výzkum. Z tohoto důvodu může být výzkum poznamenán touto skutečností. Ze svého zaměstnání sociální pracovnice jsem zvyklá jednat s lidmi a vést s nimi rozhovory. Jelikož provádím v rámci svého povolání sociální šetření apod., mám dovednosti pozorovat své okolí a všimnout si maličkostí. V sociálních službách pracuji 9 let s různými cílovými skupinami a s klienty individuálně plánuji. Kvalitativní výzkum však byl pro mě až do doby studia a tohoto praktického výzkumu velkou neznámou a je pro mě tedy zcela novou zkušeností, která mě velmi obohatila.

Pozorování bylo ovlivněno také tím, že probíhalo v zimním období (konec února a začátek března), kdy se klienti zdržovali především uvnitř. Dalším omezením byla moje samotná přítomnost. Pro klienty obou služeb jsem byla cizím člověkem, který u nich vyvolával různé reakce, např. projevy: přešlapování, pokukování po mě, větší frekvence vydávaných zvuků, potřeba dotyku, otázky na mou osobu, dotazy, kdy odejdu, jak dlouho tu budu, proč tu jsem atd. Moje přítomnost mohla působit také na změnu chování samotných partnerek.

Dalším omezením mého pozorování bylo, že jsem nemohla být pouze pozorovatelem, ale že jsem se stala součástí společenství na dané dva dny. Proto mé poznámky z časových důvodů byly často krátké věty. Při přepisu poznámek do PC jsem je doplnila o informace a skutečnosti, které jsem si pamatovala. Mohlo tak dojít ke zkreslení způsobeném nedokonalostí mé paměti, nezaznamenáním či zapomenutím určité události apod. Tím, že se jednalo o pozorování otevřené a zúčastněné, mohlo také dojít ke zkreslení pozorovaných situací.

Interpretaci dat omezovala skutečnost, že já sama vnímám své povolání sociální pracovnice více nežli jako profesi či zaměstnání. Tento výzkum byl pro mě osobně důležitý také ve smyslu hlubšího pochopení místa Charity v systému sociálních služeb a pevnějšího zakotvení v poslání charitního pracovníka, křesťana a člověka sloužícího druhým. Tento můj postoj mohl ovlivnit můj pohled na vnímané a interpretované informace.

Závěr

Touto kapitolou se dostávám do poslední části svého výzkumu. Chci zde shrnout všechny své závěry ze svého výzkumu a zodpovědět výzkumnou otázku své diplomové práce.

Výzkumná práce mne velmi bavila a mnohému jsem se díky ní naučila. Po počáteční nejistotě se mi při rozhovorech dařilo. Komplikovanější bylo pozorování partnerek při práci, neboť jsem nemohla zůstat pouze pozorovatelem, ale zapojila jsem se do dění, což neslo své nároky na zachycení pozorovaného do terénního deníku.

Otázka mého výzkumu zní: Jakým způsobem se motivace pracovníka v sociálních službách k práci odráží v jeho chování při práci s mentálně znevýhodněnými klienty?

Motivace k výkonu sociální práce je u každé z partnerek jiná. Také její intenzita a stálost se různí. Každá z nich je vedena jinou počáteční motivací, která má také jiné motivační zdroje. Partnerky se liší ve svých hodnotách, zájmech, ideálech, trávení volného času a smysl života také spatřují v jiných věcech. Teoretický základ pro tento můj závěr předkládám v kapitole 1.3 a analýzu a interpretaci dat v kapitolách 2.5 a 3. Zde uvádím, jak partnerka 1 začala s výkonem své profese po delší době nezaměstnanosti. Motivem bylo primárně najít si práci a zajistit tak sobě a rodině finanční prostředky. Partnerka 2 ke svému životnímu stavu i práci přichází po delším hledání, cestou přes překážky, s cílem žít svým životem to, čemu věřím a v čem spatřuji smysl. Máme tu tedy dvě osoby s různou motivací. Nyní bych se zaměřila na to, jaká je jejich přímá práce s klienty.

Partnerka 1 koná svou práci jako profesi a jakékoliv jiné zaměstnání. Má klienty ráda, svědomitě o ně pečuje, záleží jí na nich, ale má jasně definované hranice. Její osobní život se odehrává mimo sociální službu. Práce pro ni má smysl, naplňuje ji, ale vyšší potřeby (např. po smyslu života, seberealizaci apod.) uspokojuje hlavně ve své rodině. Ta stojí ve středu jejího života. Pokud nemusí, do sociální služby nejde, na klienty mimo práci nemyslí, do osobního života jí práce nezasahuje.

U partnerky 2 je osobnější vztah projevující se: tykáním při oslovování, oslovení „děcka“, trávení času s klienty mimo pracovní dobu a také o vlastní dovolené. Partnerka 2 se více zajímá o osobní historii klientek, což je také dáno faktem, že je zná téměř celý život. Dopady profese do osobního života jsou patrné pouze u partnerky 2. Partnerka 2 s motivací lásky, touhou sloužit a naplňovat poslání kongregace i své vlastní je ve svém chování ke

klientkám více osobní, klientky se staly nedílnou součástí jejího života, přemýšlí, co s nimi bude dál, kam pojedou na dovolenou apod. Jak jsem uvedla již dříve, nechává svou práci vstupovat do svého osobního života, protože nepocítuje markantně hranici mezi osobním a profesním životem. U partnerky 2 jde o osobní, vnitřní záležitost. Sociální práce už pro ni není jen prací, ale napodobením Krista a hledáním Krista v druhých. Je to pro ni záležitost lásky neboli slovy Benedikta XVI. caritas. Stává se naplněním jejího smyslu života, těžko si představuje, že by měla dělat něco jiného, a ani po tom netouží. Svou prací neuspokojuje jen základní potřeby, ale také potřeby vyšší.

Ač motivace partnerky 1 je prioritně finanční a partnerka 2 vnímá svou práci jako poslání a motivací je jí hlavně láska, obě s klienty jednájí trpělivě, komunikují klidně a efektivně a v rámci možností svých osobnostních rysů, vlivu prostředí a samotných klientů se snaží o maximální stimulaci a rozvoj klientů jim svěřených. Respekt a úctu ke klientům také mají obě dvě. Mým výzkumem jsem však dospěla i k závěru, že abych mohla porovnat to, jak se motivace obou partnerek odráží v chování k osobám s mentálním znevýhodněním, je třeba zohlednit daleko více faktorů. Jsou to např. faktory: prostředí, velikost sociální služby, osobnost člověka, jeho životního stavu apod. Na tento fakt jsem narazila především při pozorování a analýze dokumentů. Zde nebylo možné učinit některé závěry, protože prostředí a stupeň znevýhodnění klientů se velmi různil. Osobnost partnerek není tvořena pouze jejich motivací. V jejich chování ke klientům se odráží jejich osobnost jako celek, s jejich vlastnostmi, dovednostmi, vzděláním, životním příběhem atd. Také jsou determinovány prostředím a svým životním stavem.

Nelze tedy dojít k závěru, že pokud bude sociální pracovník na počátku veden finanční motivací, bude jeho práce a výsledky méně kvalitní. Zjištění nejsou za žádných okolností zobecnitelná. Jde o porovnání dvou konkrétních partnerek s jejich specifickou situací, osobností, motivací. Závěrem práce také pro mne není, že jedna či druhá varianta motivace je správnější. Každá z žen postavila do středu svého života jiný nosný trám a ten dává jiný tvar jejich stavbě a to jde znát i při jejich práci.

Výzkum mi ukázal, že v pojetí sociální práce jako profese a jako poslání u těchto dvou konkrétních žen je diametrální rozdíl především v přesahu zaměstnání do osobního života; větší akcent na budoucnost klientů u partnerky 2 a osobní zájem o klienty; větší účast na jejich životě a na jeho úspěšnosti či směřování. U partnerky 2 je jasněji řečeno, že sociální práce s osobami s mentálním postižením je pro ni jedním z naplnění smyslu jejího života,

v protikladu k tomu u partnerky 1 jde o zaměstnání. Sama to tak vnímá, chápe, že je to tak v pořádku, a nemá potřebu to nijak měnit. Svou práci však vnímá jako dobře vykonanou a svůj přístup jako laskavý, vstřícný, a hodnotí to slovy: „Mám je ráda.“ (klienty – poznámka autorky). Mým závěrem tedy nemůže rozhodně být, že by práce jedné partnerky byla lépe a zodpovědněji konaná než práce druhé. U partnerky 2 je přístup jistě osobnější a její péče o klienty komplexnější v tom smyslu, že se snaží o předávání životních hodnot a duchovního směřování vlastním příkladem. Partnerka 1 se více zaměřuje na péči o klienta tady a teď. Konkrétnější rozdíly jsem uvedla již výše. Obě partnerky mluví o svých klientech s láskou, úctou a respektem. Obě mají svou práci rády, což lze vidět i na jejich kladném přijetí klienty.

Motivace se tedy v práci s osobami s mentálním postižením odráží především v míře osobní angažovanosti. Pro partnerku 1 není tato práce ústředním bodem, proto k ní přistupuje jako k zaměstnání, k osobám o které pečuje, jako k uživatelům apod. Pečuje o ně v rámci své pracovní náplně. Partnerka 2 tuto pracovní náplň ani nepotřebuje. Pro ni je pobyt mezi klientkami, jako pobyt v rodině. Zajímá se, stará se a nerozlišuje kolik je hodin. Přitom velmi oceňuji úsilí sester klientky na sebe citově nevázat. I když si myslím, že v některých případech to snad není ani lidsky možné.

Všechny uvedené závěry jsem se snažila postavit na datech získaných a popsanych v kapitolách 2.5 a 3. Jak jsem však uvedla již výše, z tohoto konkrétního závěru nelze vyvozovat žádné obecné závěry. Obecný závěr však nebyl ani cílem tohoto mého výzkumu. Cílem bylo jen zprostředkovat porozumění odborným čtenářům.

Přílohy

Příloha č. 1

Záchytné otázky pro rozhovor č. 2

Proč děláte právě tuto práci?

Co vám tato práce dává?

Jakou jinou práci byste chtěla dělat?

Co pro vás klienti znamenají?

Jak byste popsala váš vzájemný vztah?

Jaké si myslíte, že máte místo v životech svých klientů? Co pro ně znamenáte vy?

Co o klientech víte?

Víte, po čem touží, co si přejí?

Co si myslíte, že je pro vaši práci důležité o nich vědět?

Jak vypadá váš den volna?

Šla jste někdy do práce, i když jste měla volno? Pokud ano, proč?

Jak často se to stává?

Jaké jsou vaše koníčky?

Po čem nejvíce toužíte a proč?

Co si přejete pro sebe, pro druhé, pro naši zem?

Jaké máte koníčky?

Řekněte mi, pět věcí, kterých si ceníte nejvíce.

Jak vypadá Váš ideální sociální pracovník?

Ideální den?

Ideální život?

Jaké vlastnosti by měl mít Váš přítel?

Jaké překážky jste musela při své práci překonávat?

Čemu věnujete během dne nejvíce energie?

Příloha č. 2

Záchytné otázky pro rozhovor č. 3

Co byste mi o sestře/paní... řekl/a?

Jaká je?

Jakých vlastností si na ní nejvíce ceníte?

Jak se Vám s ní spolupracuje?

Co je podle Vás pro ni nejdůležitější?

Jak byste charakterizovala její práci s klienty?

Je něco v čem byste chtěl/a být jak ona? Co je to?

Jaký je její vztah ke klientům?

Myslíte si, že dělá svou práci ráda?

Seznam použitých zdrojů

1. Beránková, L. (2010). *Osobnostní předpoklady a motivace pro výkon pomáhajících profesí*. (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.
2. Benedikt XVI. (2006). *Deus Caritas est*. Praha: Paulínky.
3. Ferjenčík, J. (2000). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál.
4. Galuske, M. (2007). *Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Juventa Verlag Weinheim und München.
5. Goffmann, E. (1999). *Všichni hrajeme divadlo: sebezprezentace v každodenním životě*. Praha: Nakladatelství Studia Ypsilon.
6. Hanuš, P., (2007) Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1, s. 5-6.
7. Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium.
8. Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál..
9. Jankovský, J. (2003). *Etika pro pomáhající profese*. Praha: TRITON.
10. CH. Jente, F. Judis, R. Meier, S. Steinmetz, S.F. Wagner (Hrsg.). (2001). *Betriebliche Sozialarbeit*. Lambertus, Freiburg im Breisgau.
11. Kaufmann, J.-C. (2010). *Chápající rozhovor*. Studijní texty. Praha: Sociologické nakladatelství Slon.
12. Keller, J. (1996). *Sociologie byrokracie a organizace*. Praha: Slon.
13. Komárková, L., Provazník, K., Šoltysová, T. (1996). *Mámo, táto, já mám hlad*. Praha: Vydal Státní zdravotní ústav.

14. Kopřiva, K. (2006). *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál.
15. Křivohlavý, J. (1998). *Jak neztratit nadšení*. Praha: GRADA Publishing.
16. Lepka, D. (2013): Výroční zpráva za rok 2012 [on-line]. Dostupné 30.3.2013 z <http://www.domecky-rk.cz/images/stories/vron%20zprva%20za%20rok%202012.pdf>.
17. Matoušek, O. a kol. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
18. Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
19. Matoušek, O. a kol. (2007). *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.
20. Matoušek, O, Kodymová, P., Koláčková, J. (Eds.). (2010). *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
21. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: GRADA Publishing, a.s.
22. MPSV (2013): Informační systém o průměrných výdělcích. Aktuální výsledky podle zaměstnání za 4. čtvrtletí 2012 [on-line]. Dostupné 30.3.2013 z <http://www.mpsv.cz/ISPV.php?sfera=1&sz=9&txt=&ok=Najdi&szp=1>.
23. Musil, L. (2004). *Ráda bych Vám pomohla, ale...Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
24. Musil, L. (2007). Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1, s. 7-11.
25. Nákonečný, M. (1992). *Motivace pracovního jednání a její řízení*. Praha: Managemnt Press.
26. Nákonečný, M. (1997). *Motivace lidského chování*. Praha: Akademie věd České republiky.
27. Podlucký, J. (2012): Výroční zpráva 2011 [on-line]. Dostupné 30.3.2013 z http://www.kocianka.cz/sites/default/files/vz_kocianka_2011.pdf.

28. Provazník, V., Komárková, R. (1996) *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická.
29. Rambousková, A. (2008). *Kompetenční model pro pomáhající profese*. (magisterská diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.
30. Rebeková, K. (2011). *Nejvýznamnější motivační činitelé sociálního pracovníka a motivační program*. (magisterská diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.
31. Švarcová-Slabíková, I. (2003). *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál.
32. Tomšík, P., Duda, J. (2011). *Řízení lidských zdrojů*. Brno: Mendlova univerzita v Brně.
33. Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON.
34. Vágnerová, M. (2004). *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
35. Vašek, B. (1933). *Křesťanská sociologie, část I. Život sociální*. Praha: Universum.
36. Vašek, B. (1929). *Křesťanská sociologie, III část. Sociální práce*. Praha: Československá akciová tiskárna.
37. Výrost, J., Slaměník, I. (Eds.). (2008). *Sociální psychologie*. Praha: GRADA Publishing, a.s.
38. Wendt, W. R. (1995). *Soziale Arbeit im Wandel ihres Selbstverständnisses. Beruf und Identität*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
39. *Zákon o sociálních službách*. Zákon č.108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 20.3.2013.