



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Pedagogická fakulta

Ateliér arteterapie

Bakalářská práce

Motivace k pomáhající profesi sociálního pracovníka

Vypracovala: Bc. Kristýna Kubešová

Vedoucí práce: Mgr. Jana Kouřilová, Ph.D.

České Budějovice 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

Kristýna Kubešová

Poděkování

Děkuji Mgr. Janě Kouřilové, Ph.D. nejen za odborné vedení bakalářské práce a rady, vstřícný přístup při konzultacích, ale především za neuvěřitelnou dávku podpory a ochotu pomoci.

Také děkuji všem sociálním pracovníkům za ochotu zapojit se do výzkumu a za vytvoření artefaktů, které jsou pro tuto práci nezbytné.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá motivací, která vede sociální pracovníky k výběru pomáhající profese a setrvávání v ní. Teoretická část práce se věnuje uchopení základních pojmů a různým přístupům k motivaci v souvislosti s výkonem profese sociálního pracovníka. Praktická část se zabývá analýzou tzv. profesní koláže 9 respondentů z pomáhajících profesí. Profesní koláže jsou zpracovány sociálními pracovníky, kteří již mají určitou praxi v tomto oboru. Praktická část je také doplněna o rozhovory se sociálními pracovníky. Cílem bakalářské práce je odhalit skryté motivy sociálních pracovníků k výkonu jejich profese a porovnat s těmi vědomými (uváděnými např. v rámci rozhovoru). Potenciál, který profesní koláž nabízí, může být využit i k předcházení možného syndromu vyhoření, který je v pomáhajících profesích rizikem.

Klíčová slova: Motivace, pomáhající profese, sociální práce, syndrom vyhoření, projekce, profesní koláž

Abstract

The bachelor's thesis deals with the motivation that leads social workers to choose a helping profession and stay in it. The theoretical part of the work is devoted to grasping the basic concepts and different approaches to motivation in connection with the exercise of the profession of social worker. The practical part deals with the analysis of the so called professional collage of 9 respondents from helping professions. Professional collages are created by social workers who already have some experience in this field. The practical part is also supplemented by interviews with social workers. The aim of the bachelor's thesis is to reveal the hidden motives of social workers for the performance of their profession and to compare with the conscious ones (presented, for example, in an interview). The potential offered by occupational collage can also be used to prevent a possible burnout syndrome, which is a risk in helping professions.

Key words: Motivation, helping professions, social work, burnout syndrome, projection, professional collage

Obsah

Úvod	7
Teoretická část.....	9
1 Pomáhající profese a osobnost pomáhajícího	10
2 Sociální práce	11
3 Kompetence a role sociálního pracovníka	13
4 Typy sociálního pracovníka	14
4.1 Angažovaný.....	14
4.2 Radikální.....	14
4.3 Byrokratický	14
4.4 Profesionální.....	15
5 Prosociální chování - altruismus	17
6 Motivace a vymezení základních pojmů	19
7 Motivace k profesi sociální práce.....	22
7.1 Touha po moci	23
7.2 Syndrom pomocníka.....	25
7.2.1 Odmítnuté dítě.....	25
7.2.2 Identifikace s Nadjád.....	25
7.2.3 Uhýbání před vzájemností.....	26
7.2.4 Narcistická nenasytlost	26
7.2.5 Nepřímá agrese.....	27
7.3 Archetyp „léčitel - nemocný“	27
7.4 Další motivy k výkonu pomáhající profese	28
8 Syndrom vyhoření	30
8.1 Prevence syndromu vyhoření	34
8.2 Supervize a bálintovské skupiny	34
9 Technika koláže v arteterapii a projekce	37
Praktická část.....	40
10 Charakteristika a cíl výzkumu	41
10.1 Výzkumné otázky	41
10.2 Výzkumný nástroj a sběr dat.....	41
10.3 Výzkumný soubor	43
10.4 Etika výzkumu	43
11 Analýza a interpretace dat.....	44

11.1	Kazuistiky	44
11.1.1	Barbora.....	44
11.1.2	Hana	47
11.1.3	Klára	50
11.1.4	Lenka	54
11.1.5	Markéta.....	58
11.1.6	Michaela.....	61
11.1.7	Romana	64
11.1.8	Zdena	66
11.1.9	Pavel	69
12	Diskuse a doporučení pro praxi.....	72
	Závěr.....	77
	Seznam použité literatury	78
	Přílohy	81

ÚVOD

„Tři věci jsou nesmírně tvrdé: ocel, diamant a poznání sebe sama.“

Benjamin Franklin

Bakalářská práce se zabývá motivací sociálních pracovníků k výkonu jejich profese a setrvávání v ní. Vzhledem k situaci, že se zvyšuje zájem studentů o humanitní studia oproti jiným oborům, pociťuji téma jako aktuální.

Pokládám si otázku, co vlastně vede člověka k tomu pomáhat druhým lidem. Pomáhání by mělo být naší přirozenou součástí a předpokládám, že u většiny lidí tomu tak je. Ale proč má někdo větší potřebu, než jiní, zasvětit většinu svého života pomoci druhým lidem? Co nás vede k volbě pomáhající profese a setrvávání v ní? Na položené otázky se pokusím prostřednictvím této práce odpovědět.

Na pracovníky pomáhajících profesí a příbuzných profesí jsou kladeny vysoké nároky. Některé z těchto profesí jsou však podceňovány a je zpochybňována jejich přínosnost pro společnost. O důležitosti lékaře, který zachraňuje lidské životy, bude málokdo pochybovat, zatímco sociální pracovník se může setkat s nepochopením. S nepochopením svého okolí, proč se rozhodl studovat obor a vykonávat povolání, které je pro mnohé nedostatečně finančně ohodnocené a může se jevit mnohdy i jako nepotřebné. Název „sociální pracovník“ vyvolává v lidech různé představy o této profesi a náplni jejich práce. Většina z nich je spojena s předsudky a široká veřejnost si ani neuvědomuje, kde všude může přijít se sociálním pracovníkem do kontaktu. A přitom mohl být někdy nápomocen zrovna nám.

Co tedy vede sociální pracovníky a pracovnice k výběru této profese? Sociální pracovník vykonává svou práci v přímém kontaktu s lidmi. Musí být tedy vybaven nejen odbornými znalostmi z oblasti psychologie, sociální práce, práva, ale především po stránce osobnostní. Vlastnosti a schopnosti jako umění naslouchat, vstřícnost, empatie, porozumění, dobré komunikační schopnosti, nadhled, zájem a další, by neměly být sociálním pracovníkům cizí. Sociální pracovníci by měli být vybaveni trpělivostí a určitým citem pro práci s lidmi. Být sociálním pracovníkem je mnohdy náročné, a přesto může být velmi obohacující profesí. A to za předpokladu, když si neklade příliš vysoké cíle a nemá přehnaná očekávání, ale naopak spatřuje ve své práci klady, a především nalézá její smysl.

V teoretické části vysvětlím pojmy z oblasti sociální práce a motivace. Jedná se o velmi rozsáhlé téma, takže nastíním jen některé vybrané pojmy, které shledávám jako důležité. Pohled na definici sociálního pracovníka je různý a liší se podle konkrétních autorů. Stěžejním legislativním dokumentem v této profesi je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. V práci se věnuji především motivaci k výkonu profese sociálního pracovníka, kde rozepisují jednotlivé motivy. Považuji za důležité zmínit také riziko syndromu vyhoření a důležitost supervize, která k této profesi neodmyslitelně patří a vzájemně spolu souvisí.

V praktické části se zabývám hlavním výzkumným cílem, kterým bylo zjistit, co motivuje sociální pracovníky a pracovnice k volbě této profese. Dílčí cíle jsou zjistit prvotní impuls k volbě pomáhající profese a pojetí role sociálního pracovníka. Reflektovat přínos samotné práce pro sociální pracovníky a vliv délky výkonu povolání na jejich motivaci. Co je celkově hnacím motorem při výkonu této profese a jak vybraní sociální pracovníci předcházejí syndromu vyhoření.

Praktickou část jsem realizovala za pomoci kvalitativního šetření. Výzkumný soubor jsem vybrala za pomoci metody záměrného výběru. Výzkumný soubor tvoří devět sociálních pracovníků, kteří pracují v Jihočeském kraji a byli ochotni se výzkumu účastnit. Všem respondentům byly sděleny informace o etice výzkumu a o jejich anonymní účasti. Byl uskutečněn polostrukturovaný rozhovor, který doplňuje informace o respondentech a jejich profesních kolážích. Zpracování a následný rozbor profesních koláží je v této práci nejdůležitější a nejzajímavější částí. Cílem koláže je, aby si účastníci během jejího zpracování uvědomili a ujasnili své vědomé i nevědomé motivy k profesi sociálního pracovníka. Protože právě projektivní potenciál koláže dokáže zachytit i neuvědomované motivace, které mají podstatný vliv na lidské jednání. Přidanou hodnotou zpracování koláže je také vytvoření si času pro sebe, prostoru zamyslet se a případně si odpočinout u kreativní činnosti.

TEORETICKÁ ČÁST

Následující kapitoly mají objasnit teoretický základ, na kterém budu stavět praktickou část bakalářské práce. Vysvětlím základní pojmy související se zvoleným tématem, přičemž pro jeho obsáhlost vyberu jen to podstatné a přínosné.

1 POMÁHAJÍCÍ PROFESE A OSOBNOST POMÁHAJÍCÍHO

Existuje řada povolání, která jsou založená na profesní pomoci druhým lidem. Máme na mysli pomáhající profese. Mezi ně patří například psychologové, terapeuti, duchovní, pedagogické profese, zdravotnické profese, ale také profese zaměřené na sociální pomoc. Společným rysem těchto profesí je nutný vztah s klientem/pacientem a zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího do pracovního procesu (Géringová, 2011).

Abychom mohli tuto profesi vykonávat a získali potřebnou odbornost, je důležité osvojit si určité vědomosti a dovednosti, které je možné získat absolvováním vzdělání na příslušných školách. Velmi podstatnou roli v těchto povoláních hraje lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem (Kopřiva, 2016).

V rámci jednoho projektu měli účastníci kursu supervizorů sociální práce popsat charakteristiky nějaké dobré sociální pracovnice ze svého okolí. Většina charakteristiky zněla, že má zájem o lidi, naslouchá a vnímá klienta, působí přirozeně, dokáže vytvořit bezpečnou atmosféru, má schopnost efektivně komunikovat s institucemi v zájmu klienta a předem neškatulkuje klienta. Odpovědi dotázaných byly roztříděny do čtyř kategorií, a to **ochota**, **vyrovnanost**, **porozumění** a **profesionalita**. Nelze tedy pochybovat, že vztah ke klientovi je v pomáhajících profesích podstatnou složkou povolání, avšak uvedené dovednosti se ve školách většinou neučí (Kopřiva, 2016).

Proto je základním nástrojem, který je pro všechny uvedené profese společný, **osobnost pomáhajícího** (Schmidbauer, 2000).

Osobnost pomáhajícího má skutečně velký vliv na kvalitu práce. Míra zapojení vlastní osobnosti do vztahu s klientem přináší zajímavé fenomény, jimiž jsou pocit naplnění a uspokojení z práce, ale i nežádoucí pocit vyhoření. Pomáhající profese vyžadují důraz na prezentaci specifické části osobnosti. V souvislosti s tím je pozoruhodný proces individuace, který je přístupný všem lidem a také nejvyšším úkolem člověka. Proces stávání se sám sebou nám umožní méně hrát hry v mezilidských vztazích a být naopak více autentičtí ve všech situacích, být k sobě pravdivý a rozvíjet svůj potenciál. Proces individuace je nezbytný pro všechny, jejichž pracovním nástrojem je jejich osobnost (Géringová, 2011).

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce je vymezena jako společenskovední disciplína a oblast praktické činnosti, která si klade za cíl odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit sociální problémy (např. chudobu, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost apod.) (Matoušek, 2003).

Sociální práce se realizuje především v sociálních službách a jejich prostřednictvím. Sociální služby jsou vymezeny legislativním dokumentem, a to zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. V zákonu je zároveň specifikována i pozice sociálního pracovníka v sociálních službách. Za sociální službu považujeme programy a činnosti, které mají za cíl poskytnout podporu lidem v nepříznivé životní situaci nebo jim umožnit osobní rozvoj či zlepšit životní podmínky. Zjednodušeně by se dalo říct, že sociální služby a sociální práce mají za cíl poskytnout výhody těm, kdo mají problém (Matoušek, 2012).

„Za „pomáhající obor“ tedy můžeme považovat organizovanou skupinu pracovníků, kteří lidem v nesnázích poskytují specializovaný typ podpory nebo zdrojů s cílem umožnit jim zvládat jejich problémy či uspokojovat potřeby.“ (Matoušek 2013, s. 506)

Sociální práci lze vnímat jako připravenost sociálního pracovníka nabízet určitý druh morálního vedení při omezení vlastních znalostí a síly (Nečasová, 2001).

Sociální služby rozdělujeme například podle toho, kdy, kde, s jakým cílem nebo jakým způsobem jsou poskytovány. A to na sociální služby *„preventivní, terapeutické a rehabilitační nebo intervenční a pečovatelské; služby poskytované v bytě, v centru nebo v domově; službu poskytnutí informace (ale také potřebných věcí), zastupování (někoho před úřady apod.) nebo úkonem (např. dovoz jídla, úklid); péči po určitou dobu (např. o děti v denním centru) nebo trvalou péčí v rezidenčním zařízení.“* (Matoušek 2012, s. 179)

Sociální práce se opírá o rámec společenské solidarity a ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Americká asociace sociálních pracovníků stanovila praktické cíle sociální práce. Patří mezi ně *„podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se; zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami, které mu poskytnou zdroje, služby a potřebné příležitosti; napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně (profesionální sociální pracovník může mít roli poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta a také roli obhájce klientových zájmů); rozvíjet a zlepšovat sociální*

politiku.“ (Matoušek 2003, s. 11)

V sociální práci se traduje dogma, že k jejímu výkonu není zapotřebí žádných speciálních znalostí a dovedností, protože ženy, které mezi zaměstnanci sociálních služeb ve většině převažují nad muži, mají přirozeně sklon k vykonávání péče o druhé. To je částečně důvod, proč není sociální práce považována za plnou profesi (Matoušek, 2003).

Kořeny mínění, že je sociální práce určena pouze ženám, jsou důsledkem postavení žen ve společnosti 19. století. Sociální práce byla spojena s ženskou rolí v rodině a profese sociální pracovnice byla považována za méněcennou. U mužů se vzbudil zájem o profesi až s příchodem sociálních služeb, ve kterých mohli uplatnit svoji autoritu. Jedná se například o probační služby a kurátory či práci na úřadech, kde mají vyhlídku lepších kariérních možností. Sociálně práce je přesto vnímaná spíše jako ženská profese, a to i v očích klientů. Proto se sociální práce stává plnohodnotnou profesí pozvolna (Walton, 1975).

Přitom jen ze Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. je zřejmé, že k výkonu sociální práce je zapotřebí víc než jen přirozený sklon pomáhat. Zákon klade na poskytovatele sociálních služeb spoustu požadavků, znalostí i dovedností z různých oborů. A přímo stanovuje základní činnosti poskytování sociálních služeb, jako je pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče a osobní hygieně, poskytnutí stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při chodu domácnosti, výchovné a vzdělávací činnosti, aktivizační činnosti, poradenství, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů, krizová pomoc po telefonu, nácvik dovedností soběstačnosti a činností směřujících k sociálnímu začlenění (Matoušek, 2003).

Principem sociální práce je rozvíjet kompetence osob, které to potřebují a naplnit tak potenciál jednotlivců i skupin. Přitom respektuje jejich odlišnosti a individualitu (Doel, 2012).

3 KOMPETENCE A ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Jako v každé profesi má i sociální pracovník svou odbornost a měl by disponovat sumou vědomostí. Na začátku této kapitoly si představíme kompetence a role sociálního pracovníka. Sociální pracovník se během výkonu své práce dostává do různých rolí a měl by ovládat mnoho dovedností, přičemž má rozsáhlé kompetence.

Pojem **kompetence** pochází z latinského slova *competens*, což znamená náležitý či vhodný. Tento termín se nejčastěji používá ve smyslu práva a chápeme tím schopnost jedince jednat a přemýšlet rozumně. Za kompetentního pracovníka považujeme takového pracovníka, který má požadované odborné vzdělání, je členem sociální organizace a vykonává svou práci ve shodě se svojí profesní rolí (Vrtišková, 2009).

Charakteristiku pracovní náplně sociálního pracovníka vymezuje již zmíněný Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb., konkrétně § 109. **Sociální pracovník** vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Sociální pracovník dle Matouška (2003) poskytuje jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám pomoc vedoucí k získání nebo znovuoživení způsobilosti k sociálnímu uplatnění. Dále napomáhá k vytváření příznivých společenských podmínek pro jejich uplatnění. Navrátil (2001) ještě dodává, že sociální pracovníci pomáhají klientům určitými metodami, které zahrnují individuální, skupinovou a komunitní sociální práci, administrativu a výzkum.

Podle Vrtiškové (2009) zastává sociální pracovník během své práce více rolí, které se vzájemně doplňují a prolínají. **Role** sociálního pracovníka se odvíjí od charakteru zařízení, v němž pracuje, od požadované náplně práce, od cílů a nástrojů organizace. Mezi role sociálního pracovníka patří pečovatel, zprostředkovatel služeb, učitel, poradce nebo terapeut, případový manažer, personální manažer a činitel sociálních změn. Sociální pracovník během své práce nikdy nevyužívá jednu roli, ale přizpůsobuje se aktuální situaci.

4 TYPY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Aby sociální pracovník mohl správně zastávat výše uvedené role, je důležité znát typy sociálních pracovníků a možná rizika související s typologií. Z hlediska přístupu sociálního pracovníka k praxi rozlišujeme čtyři **typy sociálního pracovníka**, a to **angažovaný, radikální, byrokratický** a **profesionální** (Matoušek, 2003).

4.1 Angažovaný

Angažovaný sociální pracovník skrze svou profesi uplatňuje subjektivní morální hodnoty. Ke klientům přistupuje s úctou a respektem, chová se empaticky a lidsky. Je charakterizován jako vřelý, otevřený, vnímající klienty jako blízké osoby, k nimž přistupuje s velkou mírou pochopení a přijetí. O své klienty pečuje a razí tezi, že by měl sociální pracovník jednat s klienty jako se svými přáteli. Na prvním místě vnímá sám sebe jako člověka, který je klientům k dispozici po lidské stránce, a až na druhém místě vnímá svou roli sociálního pracovníka. Tento typ sociálního pracovníka se může během kontaktu s klienty dostat nad rámec svých profesních kompetencí a vznikne tak osobní vztah, který souvisí s porušením nestrannosti v poskytování sociálních služeb. Dalším rizikem může být upřednostňování klienta před ostatními a přehnaná očekávání týkající se efektivnosti práce s klientem. Takový typ sociálního pracovníka je více vystaven riziku syndromu vyhoření, protože svým klientům věnuje až příliš péče (Matoušek, 2003).

4.2 Radikální

Radikální sociální pracovník chce ve své praxi dosáhnout změny v legislativě, v oblasti sociální politiky a v praxi, protože je vnímá jako nespravedlivé. O sociální změnu usiluje svými osobními hodnotami. Stejně jako angažovaný sociální pracovník realizuje svá přesvědčení a vnáší je do své práce, ale na rozdíl od něj se soustředí na změnu společenských norem. Jeho zájem se soustředí na ovlivnění sociálního prostředí, ale ne na klienty (Matoušek, 2003).

4.3 Byrokratický

Byrokratický sociální pracovník má oddělené osobní a profesní hodnoty. To se projevuje v praxi manipulací s klienty v zájmu zlepšení jejich nepříznivé situace. V soukromém životě by však takové jednání považoval za nečestné. Klade důraz na dodržování pravidel instituce a především stanoveného řádu. K tomu využívá svou úřednickou moc (Matoušek, 2003).

4.4 Profesionální

Profesionální sociální pracovník je nezávislým profesionálem, který je vzdělaný v oboru a řídí se etickým kodexem. Klade důraz na práva a zájem klienta, individuální vztah sociální pracovník - klient, přičemž tento vztah vnímá jako spolupráci. Klientovi nabízí dostatek prostoru pro jeho participaci a možnost rozhodování. Smyslem jeho práce je zplnomocnění klienta, aby byl schopen řešit své problémy. Takový typ sociálního pracovníka jen dohlíží na moc svého klienta, ale zároveň mu ponechává jeho autentičnost. Tento přístup je žádoucí pro změnu v klientově životě, přičemž atmosféra důvěry a přijetí mezi klientem a sociálním pracovníkem je důležitou součástí profesního vztahu, na jehož základě se dá kvalitně intervenovat a plánovat průběh poskytované služby (Matoušek, 2003).

Kopřiva (2016) ve své knize zmiňuje dva typy pomáhajícího pracovníka, a to **angažovaný pracovník** a **neangažovaný pracovník**.

Není vzácným jevem ani v pomáhajících profesích, že pracovník pojmá svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta. Vztah ke klientovi může být i horší než jen neutrální. Můžeme slyšet historky o tom, jak jsou pomáhající pracovníci arogantní, hrubí a lhostejní. V tomto případě máme na mysli **neangažovaného pracovníka** (Kopřiva, 2016).

Naproti němu stojí **angažovaný pracovník**, který je nositelem změny na pracovišti, protože jen angažovaný pracovník vnímá svou činnost jako smysluplnou. Pomáhající profese však přináší zisky, které mohou být potencionálním zdrojem problémů, protože patří k těm, které mohou nadchnout, které jsou s to angažovat člověka celého. Tato povolání nabízí možnost k překonání pocitu osamělosti a nejisté sebeúcty pomocí kontaktu s klienty. U pomáhajících profesí tedy mohou vzniknout dva problémy, které se mohou vyskytovat i oba současně, či se vzájemně doplňovat. Jedním problémem je tendence přebírat kontrolu nad klientem, a druhým je tendence obětovat se pro klienta na úkor sebe (Kopřiva, 2016).

Vzhledem k výše uvedené typologii je nutné si uvědomit, že role sociálního pracovníka se vzájemně prolínají a ovlivňují, přičemž souvisí s určitým typem sociálního pracovníka a s výkonem jeho práce, služby a činnosti (Řezníček, 1994).

Sociální práce je profesí, jež klade vysoké nároky na uchazeče nejen po stránce vzdělání, ale i po stránce osobnostní. Uchazeč o tuto profesi musí získat potřebné vzdělání a dodržovat profesní etiku (Navrátil 2001). Ale bezpochyby jsou důležité také osobnostní předpoklady k

výkonu této profese.

Například Michalík (2011) ve své knize uvádí výčet společných specifických požadavků pro výkon pomáhajících profesí. Patří mezi ně požadavky na speciální či specializované vzdělávání, zaměření na individuální potřeby jednotlivce a praxe. Klade důraz na speciální požadavky na strukturu osobnosti pracovníka. Důležitá je například stabilita osobnosti, empatie, trpělivost, ochota, tolerance, vysoká odbornost a další. Dále je nutné zohlednit vyšší riziko syndromu vyhoření, protože práce s lidmi a řešení jejich problémů vede k postupné degradaci „profesionality“. V lehčích případech člověk sklouzne do rutiny a opakování, v závažnějších i k manipulaci a zanedbávání povinností. Upozorňuje na využívání etických norem, které pracovníci musí dodržovat. Nezapomíná ani na specifické komunikační schopnosti. Obecné komunikační schopnosti a předpoklady, tak i zvládnutí zvláštních komunikačních pravidel vyplívajících z obsahu činnosti dané profese, například schopnost zjednodušení složité problematiky do podoby přijatelné a srozumitelné klientovi.

5 PROSOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ - ALTRUISMUS

Altruismus neboli **prosociální chování** by mělo být samozřejmostí pro každého sociálního pracovníka. U altruismu se můžeme setkat s mnoha definicemi, ale podstata zůstává stejná. Někteří autoři uvádí rozdíl mezi altruismem a prosociálním chováním. Ale tento rozdíl je velmi těžké stanovit, a proto bývá termín altruismus používán jako synonymum prosociálního chování. Prosociální chování navíc bývá často založeno na zdrojích jak altruistických, tak egoistických, kdy primární cíl altruistického chování spočívá v získání nebo udržení prospěchu druhého člověka a v motivaci pomáhání se prolínají jak nezištné, tak také egoistické motivy (Zášková & Mičák, 2009).

Prosociální chování reprezentuje obsáhlá škála aktivit, do nichž lze zařadit pomáhání, sdílení, obětování se, poskytování útěchy a soucit v tíživé situaci druhého spojené s poskytnutím emoční opory (Zášková & Mičák, 2009).

Podle Nakonečného (2004) je podstatou prosociálního chování schopnost jedince přinášet oběti a vzdát se vlastního blaha ve prospěch dobra druhého člověka.

Některé názory však tvrdí, že altruismus neexistuje a veškeré lidské pomáhání je skrytou formou egoismu. Pomáhání tedy slouží k naplnění potřeby obdivu a uznání (Géringová, 2011).

Altruistické chování může být také uskutečňováno na základě vnitřních pohnutek plynoucích z vnitřních odměn, které zpravidla mají povahu vyšších citů. Altruismus tak může být jen pouhou deklarací boje za nadosobní dobro představující určitý druh společenského exhibicionismu. Existují však i lidé, kteří vykonávají pomoc druhým obětavě, spravedlivě a čestně (Nakonečný, 2004).

Podstatou altruistického činu je jeho užitek pro druhého. Jestliže je tedy vykonán prospěšný čin s úmyslem získání respektu, lásky nebo nějaké formy vděčnosti, nelze ho chápat jako čin altruistický, ale jako čin egoistický. Čin altruistický a egoistický odlišuje různá motivace, přičemž pro altruistické chování člověka je podstatná jeho schopnost empatie (Géringová, 2011).

Schmidbauer (2000) poukazuje na to, že altruistické způsoby chování lze vysledovat v živočišné říši mezi dospělými samicemi a mláďaty, kdy se snaží chránit své potomky. Lze tedy hovořit o kulturním chování, které je tradicemi předávané, ale přitom má princip altruistického chování v lidských i živočišných společnostech biologické základy. Pro vysvětlení altruistického chování Schmidbauer (2000) uvádí pojem fenokopie instinktů. Vysvětluje ho tak, že požadavky

na přizpůsobení mohou být v lidských a živočišných společenstvích v určitých oblastech velmi podobné.

V souvislosti s nesobeckým chováním člověka je důležité zmínit ještě pojem **afiliace**. Afiliaci lze vysvětlit jako vyhledávání přítomnosti druhých lidí a utváření sociálních kontaktů. Projevuje se od raného dětství a jde o primární potřebu člověka. Touha po bezpečí, lásce a přijetí jsou důležité potřeby, které mohou sociální vazby naplňovat a zároveň se uplatňují v případech ohrožení a nejistoty (Géringová, 2011).

6 MOTIVACE A VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pojem **motivace** nemá v psychologii jednotné vymezení, ale většina autorů se na podstatném základu shoduje, a proto uvedu jen vybrané definice. Autoři charakterizují motivaci jako proces určující směr, sílu a trvání určitého chování, které pomáhá jedinci dosáhnout vytyčeného cíle. Původ slova motivace pochází z latinského *movere*, které znamená hýbat. Pro slovo motiv existuje v českém jazyce ekvivalent pohnutka. Již z těchto slov je zřejmé, že je nutná aktivita jedince k dosažení cíle. V Učebnici obecné psychologie je motivace definována jako „*souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování i prožívání s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního.*“ (Plháková, 2003, s. 319)

Kalina (2008) dodává, že motivace je intrapsychický proces, kdy se zvyšuje či klesá aktivita jedince. Hartl a Hartlová (2010, s. 110) uvádí, že „*v zaměření motivace se uplatňuje osobnost jedince, jeho hierarchie hodnot i dosavadní zkušenosti, schopnosti a naučené dovednosti.*“

Motivace dává chování jednotu a význam. A strukturuje spolu s kognitivními procesy pohyby tak, že vykazují smysluplné aktivity (Nakonečný, 2004).

*„K životu na všech jeho druhově vývojových úrovních, ve všech jeho podobách patří usilování. Usilování o potravu, rozmnožování, přežití jedince i uchování druhu, ubránění teritoria... U člověka je toto usilování rozklenuto do širokého spektra podob. Jde o velké množství cílů i způsobů jejich dosažení. Téma usilování je v psychologii pojednáváno nejčastěji pod záhlavím motivace. Toto slovo se odvozuje od latinského *movere* – znamená pohyb. Zde ovšem jde o specifický pohyb. Jako motivaci označujeme činitele aktivizující organismus k reagování, chování, jednání vedoucímu k dosažení cíle, k uspokojení.“* (Helus 2018, s. 128)

Podle Nakonečného (2004) je funkcí motivace uspokojování potřeb vyjadřujících deficit ve fyzickém nebo sociálním bytí, zajištění účelného chování pro udržení vitální a sociální funkce individua a organizace chování za účelem dosažení cíle.

Motivace je spojena emočním prožitkem, který dává signál určité potřeby, jako prostředek hodnocení aktuálního stavu nebo situace a navozuje aktivující činnost k jejímu uspokojení (Plháková, 2003).

K základním zdrojům motivace patří potřeby, návyky, zájmy, hodnoty a hodnotové orientace a ideály. Základním vnitřním zdrojem motivace je **motiv**. Motiv určuje směr a intenzitu chování

(Nakonečný, 2004). Motiv se skládá ze dvou činitelů, a to z **potřeb a incentivů** (popudů neboli vnějších pobídkách). Potřeby i incentivy mohou být přítomny s různou silou své účinnosti a podle toho, převládá-li u daného motivu potřeba nebo incentiv, rozlišujeme motivaci potřebnostní a incentivní (Helus, 2018).

Potřebou nazýváme výchozí motivační stav, který je charakterizovaný nějakým deficitem, nedostatkem ve fyzickém nebo sociálním bytí. Chování je potom aktivitou vyjadřující vztah mezi potřebou a jejím uspokojením (Nakonečný, 2004).

Potřeby jsou děleny na fyziologické (biologické) a společenské (sociální). Fyziologické potřeby jsou spojeny s činností a funkcemi lidského těla a závisí na nich přežití jedince jako organismu. Patří sem například primární potřeba obživy a spánku. Člověk jako společenská, kulturní a sociální bytost má i své sociální potřeby, které se utvářejí z potřeb primárních. Do sekundárních potřeb zahrnujeme potřebu lásky, uznání a seberealizace (Bedrnová & Nový, 1998).

Abraham Maslow rozdělil potřeby hierarchicky jako pyramidu. Nejnižší jsou fyziologické potřeby, pak následuje potřeba jistoty a bezpečí, sociální potřeby (potřeba náležitosti a lásky), potřeba uznání a nejvyšší ze všech je potřeba sebeaktualizace (seberealizace). Přičemž Maslow patří k těm psychologům, kteří předpokládají, že jsme vnitřně puzeni se rozvíjet (Nakonečný, 2004).

Jedinci, kteří usilují o sebeaktualizaci, kteří jsou přiměřeně uspokojováni ve svých základních potřebách, jsou vyzrálejší a lidštější. Dospívají k vývojově vyšším motivacím, k metamotivaci a metapotřebám. Jsou oddaní nějakému úkolu či něčemu nadosobnímu, obětují se a přijímají nějaké poslání (Maslow in Nakonečný, 2004).

Motivace může být **vědomá** či **nevědomá**. Vědomé motivace představují schopnost uvědomování si souvislostí mezi chováním a jeho reálnými psychologickými motivy. Zatímco zdrojem nevědomých motivací jsou potlačené afekty a sklony. Přičemž předmětem potlačení mohou být pudové tendence, vytěsněné pocity neúspěchu a selhání, fyzické a mentální nedostatečnosti apod. Předmět potlačení může být vnímán jako špatný a jsou při něm zažívány pocity úzkosti. Vznikají tak komplexy a tendence k jejich kompenzaci (Nakonečný, 2004).

Hodnotový systém představuje významné zdroje motivace veškeré lidské činnosti. Hodnotou může být pro člověka v podstatě cokoli. Záleží na specifických podmínkách a

okolnostech utváření jeho osobnosti, ale také na osobních zkušenostech. Každý člověk na základě hodnocení získává jakousi „osobní hodnotovou mapu“ neboli hodnotový systém, hierarchii hodnot. Na základě svého hodnotového systému je člověk dále ovlivňován v oblasti jednání a prožívání (Bedrnová & Nový, 1998).

Hodnoty lze vnímat jako normativní standardy, které vystupují z morálky jedince a ovlivňují naše rozhodování pro jednu z možností jednání. Hodnota se dotýká všech stránek lidského bytí (Nečasová, 2001).

Mezi nejznámější klasifikaci hodnot patří typologie hodnotových orientací německého psychologa E. Sprangera. Spranger popisuje **šest typů osobností** rozdělených podle duchovního principu, který upřednostňují, a které u nich determinují přístup ke světu. Jedná se o typ sociální, typ estetický, typ náboženský, typ politický, typ ekonomický a typ teoretický. Každý zmíněný typ má své vlastní charakteristiky. Vzhledem k tématu mi přijde důležité zmínit **typ sociální**, který je charakterizován jako člověk nesobecký, altruista, pro něhož je láska tou nejsprávnější formou vztahu a nejvyšší hodnotou vůbec (Bedrnová & Nový, 1998).

Hodnoty v sociální práci především určují povahu sociální práce, protože ta je na hodnotách založená. Vymezují vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, jeho spolupracovníky a širší společností. Určují, jakou metodu a způsob práce zvolí sociální pracovník při úsilí pomoci lidem v obtížných životních situacích. Hodnoty sociálního pracovníka tedy hrají podstatnou roli při řešení etických dilemat. Hodnotové základy sociální práce můžeme shrnout do zásad, že společnost svůj zájem věnuje primárně jedinci, jednotliví lidé žijící ve společnosti jsou na sobě vzájemně závislí a navzájem za sebe odpovědní. Další zásada vychází z myšlenky, že každý člověk má podobné lidské potřeby, ale přitom je každý člověk individuální jedinec lišící se od ostatních. Sociální práce je tedy založena na třech předpokladech, a to na respektování klienta, smýšlení o sociální povaze osob, uvědomění a návaznosti (Nečasová, 2001).

Motivace je tedy teoretický pojem, který nám slouží k porozumění lidskému chování a může být jeho příčinou i následkem. Je to individuální proces, který se odvíjí od dané situace a možností člověka.

7 MOTIVACE K PROFESI SOCIÁLNÍ PRÁCE

Tato část práce je stěžejní vzhledem k danému tématu, co vlastně vede sociální pracovníky k výkonu pomáhající profese. Je nutné se zamyslet nad souvislostmi, protože v případě sociálních pracovníků se jedná o povolání, které klade na pracovníky zodpovědnost, je psychicky i fyzicky náročné a v současné době nedostatečně finančně ohodnocené.

V běžném životě považujeme díky slušné výchově za správné pomoci druhému člověku, když potřebuje, a to pro samozřejmost dobro věci (Úlehla, 2009). Profesionální pomáhání takovou samozřejmostí není. Lidé si volí pomáhající profese z různých důvodů, jejichž motivy mohou být hluboko skryté. Sociální pracovníci si často nejsou plně vědomi svých motivů k výkonu profese sociálního pracovníka. Nebo si jich jsou vědomi, ale ve zkreslené podobě.

Uvědomované motivy obvykle představují krásné a ušlechtilé ideály. Zatímco **nevědomé motivy** mohou obsahovat více či méně sobecké pohnutky, pocity a přání, které mohou zapříčinit to, že nejsme schopni vykonávat práci efektivně a možná i místo pomoci svým jednáním spíše uškodit (Říčan, 2012).

Gugenbühl-Craig (2010, s. 120) uvádí, že *„nikdo nedokáže jednat na základě pouze čistých motivů. I ty nejušlechtilejší činy vycházejí z čistých i nečistých, světlých i temných motivů.“*

Naše jednání je ovlivňováno řadou motivů, potřeb a impulsů, představ a přání, které si můžeme uvědomovat jen zčásti, či nikoliv. Každý sociální pracovník by si měl zodpovědět otázku vlastní motivace k pomáhající profesi, protože *„kdo chce pomáhat druhým lidem, by měl rozumět sám sobě.“* (Říčan, 2012)

Motivace sociálních pracovníků k jejich profesi je různá. Už od zvolení studijního oboru po výběr zaměstnání a zaměření své pracovní činnosti se můžeme setkat s rozmanitými pohnutkami. Michalík (2011) přichází se zjednodušenými předpoklady životních postojů lidí, kteří následně realizují svůj pracovní potenciál právě v pomáhajících profesích. Mezi tyto předpoklady řadí nezištný a věcný přístup k životu. Protože lidé zaměřeni na potřeby okolí a pomáhání ostatním mají pocit uspokojení. Naopak lidé, mocensko - manipulativně zaměřeni, čerpají uspokojení z ovládání a ovlivňování druhých lidí i situací, které se jich týkají.

Prostřednictvím následujících kapitol získáme teoretické poznatky k možným motivům, které vedou sociální pracovníky k volbě jejich profese. Sociální pracovník by si měl být vědom svých motivů, aby nad nimi mohl získat potřebný nadhled, a neměly pak negativní vliv na výkon

jeho povolání a neškodil tak nejen sobě, ale především svým klientům.

7.1 Touha po moci

Odvracenou tváří pomáhajících profesí může být nejen syndrom vyhoření, ale i samotné kořeny motivace v jednání pracovníků. Jako první se budeme zabývat problematikou moci.

Klient není vždy schopen sám rozeznat, co je pro něj dobré. Sociální pracovník má za určitých okolností zákonem danou kompetenci prosazovat opatření, která se mu zdají správná, i když jsou proti vůli klienta. Například máme na mysli opatření proti vůli rodičů i dítěte, které přišlo jako nezletilé do konfliktu se zákonem, nebo když jde o děti zanedbávané a zneužívané rodiči a děti mají být rodičům odejmuty. Ale mnoho sociálních pracovníků si stěžuje, jak je těžké prosadit opatření, a po jejich zásahu už často bývá pozdě. Aby sociální pracovník mohl postupovat proti vůli klienta, musí být přesvědčený, že to, co chce, je správné (Guggenbühl-Craig, 2010).

Pohled na uplatňování moci se mění a odvíjí od daných kompetencí pracovníků. Odlišujeme **moc přidělenou** institucí, která znamená právo pracovníka rozhodovat o věcech, které pro klienta znamenají výhodu či újmu. A **moc pociťovanou**, která vzniká bez formálních pravomocí tím, že klient jeho vedení přijímá (Géringová, 2011).

Moc pociťovanou vystihuje Kopřiva (2016, s. 40), který uvádí, že *„Klient je do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje. Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá.“*

Otázkou je, kdy má pomáhající pracovník klienta vést a kdy ho podporovat v jeho autonomii. Tento problém upravuje systemický přístup, který má pro sociální práci velký přínos. Zjednodušeně řečeno systemický přístup zastává myšlenku, že pokud se klientům dělá něco, co si oni nepřejí, nejde o pomáhání, ale o kontrolu. Moc hraje v pomáhání důležitou roli, ale mocenské postavení pracovníka je pro pomáhání v zásadě přítěží, někdy však nezbytnou. Podstatné je, aby si pracovník byl vědom svých projevů mocenského postavení (Kopřiva, 2016).

Úlehla (2009) rozlišuje dva základní postoje, které zaujímá sociální pracovník ke klientovi, a to **pomoc** a **kontrolu**. Oba postoje jsou důležité a sociální pracovník je může kombinovat tak, aby bylo dosaženo co nejefektivnější pomoci. Sociální pracovník uplatňuje svou institucionální i pociťovanou moc. V případě kontroly upřednostňuje zájmy ostatních subjektů nad zájmy klienta, ačkoliv klientovi tvrdí, že jedná v jeho zájmu. Pomoc vnímá jako spolupráci s klientem, kdy nabízí svou pomoc klientovi po dojednání zakázky, a klient je stále kompetentní v

rozhodování.

Lidé pracující v sociálních profesích, kteří chtějí pomáhat lidem, jsou v psychologickém konání svého pozadí velmi rozpolčení. Sociální pracovník cítí závazek před svým svědomím i okolím, že jeho hlavním motivem svého konání je ochota pomáhat. V temné hloubi své duše však cítí potěšení spojené s touhou vládnout a zbavit klienta moci. U člověka, který chce konat dobro a je o tom bytostně přesvědčen, figuruje v jeho vědomí pozitivní psychický obsah, se kterým se ztotožňuje. V jeho nevědomí se však může probouzet temný stín. Napětí mezi ideálem a jeho stínem vytváří dynamiku, ale zároveň je pro člověka takové napětí trýznivé. Lidská psychika těžko snáší ambivalentní situace, které jsou často zdrojem úzkostí a nejistoty (Géringová, 2011).

Motiv puzení k moci se může v hloubi jeho nevědomí objevit právě tehdy, když sociální pracovník musí pracovat proti vůli klienta. Problém mocenského stínu je zásadně důležitý. Nutno si uvědomit, že nikdo nedokáže jednat na základě pouze čistých motivů, protože i ty nejušlechtlejší činy vycházejí ze světlých i temných motivů. Existuje riziko, že čím víc sociální pracovník klame sám sebe, že jedná pouze na základě nezištných motivů, tím více získává navrch mocenský stín, který ho může vést ke sporným rozhodnutím. Existence mocenského stínu má v kolektivním negativním zrcadlení profese sociálního pracovníka velkou roli (Guggenbühl-Craig, 2010).

Guggenbühl-Craig (2010) vnímá paralelu mezi sociální prací a inkvizicí, ale upozorňuje, že ji nesmíme brát příliš vážně. Jde mu především o znázornění jisté podoby toho, že nakládat s druhými lidmi proti jejich vůli, i když se to z našeho pohledu jeví jako správné, může být problematické, protože nikdy úplně nevíme, v čem tkví smysl jednotlivého lidského života a cíl sociálních snah vnímají různí lidé pokaždé trochu jinak. S násilným prosazováním vlastních hodnotových systémů bychom měli být opatrní.

Uvnitř každého společenství je nezbytná nějaké kontrola jako prostředek udržení chování členů v rámci stanoveného řádu. Nadměrná kontrola však brání rozvoji autonomie. Angažovaný pracovník ji používá v dobré víře zájmu o klienta, a lehce se k ní uchýlí v časové tísní, protože v aktuální situaci může být nejrychlejším řešením (Kopřiva, 2016).

Sociální pracovník je vnímám jako někdo, kdo se do všeho míchá a vnucuje klientovi svou vůli a má z toho radost. U moderního sociálního pracovníka se tento problém vyskytuje zřídka, protože pokud je otevřený a přístupný, psychologicky školený a snaží se chápat klienta ze všech

hledisek, problém moci se eliminuje, ne však odstraňuje (Gugenbühl-Craig, 2010).

7.2 Syndrom pomocníka

Autorem termínu **syndrom pomáhajícího** je německý psycholog a psychoanalytik Schmidbauer, který zjistil při dlouhodobém vedení skupin sociálních pracovníků a dalších pomáhajících, že je spojují určité podobné druhy problémů. Na základě těchto poznatků vytvořil koncept syndromu pomáhajících. Tento koncept by měl pomáhajícího dovést k hluboké analýze vnitřních motivací, které vedou k volbě tohoto povolání (Géringová, 2011).

Syndrom pomocníka obsahuje pět témat, a to **odmítnuté dítě, identifikace s Nadjá** (superegem, jáským ideálem), **narcistická nenasytnost, uhýbání před vzájemností a nepřímá agrese** (Schmidbauer, 2008).

7.2.1 Odmítnuté dítě

Motiv **odmítnutého dítěte** shrnuje mnoho sil spojených v syndromu pomocníka. Pomocník se odmítl sám pro sebe otevřít emocionální oblast, ve kterých se cítí slabý. Přeje si být silný a výkonný, dokázat svou hodnoty a schopnosti. Takový pomocník ví, co a jak, je si jistý, je přísný a nedělá chyby. Téma odmítnutého dítěte sahá do dětství. Dítě bylo rodiči pravděpodobně odstrkáváno a dětství mělo „těžké“. Zanedbané děti se stávají lidmi buď disocálními, nebo příliš sociálními. Syndrom pomocníka se však vyvíjí i u dětí, které rodiče obdivovali a dítě jim nahrazovalo partnera. Bezmocný pomocník vyhledává kontakt s lidmi, kteří ho potřebují a na které může delegovat svou slabost (Schmidbauer, 2008).

Obětování se pro klienty může být další způsob, jak může být porušena hranice mezi pracovníkem a klientem. Pracovník se chová tak, že klient není autonomním jedincem a je závislý na jeho péči. Takový pracovník se obětuje pro klienty a svou přehnanou péčí oslabuje klienta, než aby mu prospíval. Schmidbauer vystihuje tento jev heslem „*má rád svého bližního místo sebe samého*“ a uvádí, že tendence se obětovat má kořeny již v zážitku v dětství nepřijetí vlastními rodiči (1992 in Kopřiva, 2016).

7.2.2 Identifikace s Nadjá

Jáský ideál a **Nadjá** spolu souvisejí, společně pracují a splývají v dlouhých bezkonfliktních periodách, které za příznivých podmínek prožívá každý zdravý člověk. Člověk plní své povinnosti, užívá si života a uskutečňuje své ideály. Tyto pojmy otevírají cestu k sebehodnocení. Člověk by si měl být vědom svých slabín, a stejně jako sportovec při snaze po podání

extrémního výkonu, musí znát své meze. Dítě, které se cítilo milováno a respektováno, dokáže v dospělosti mnohem lépe udržovat rovnováhu mezi přáními a emocemi na jedné straně, a postoji a výkony na straně druhé. Může tak udržovat při životě svůj egoismus a vnášet ho do vztahů. Na rozdíl od bezmocného pomocníka se dokáže svého egoismu vzdát, když je potřeba prosadit své cíle a upevnit sociální struktury (Schmidbauer, 2008).

V souvislosti s tématem odmítnutého dítěte je zajímavý koncept manické obrany. Manická obrana umožňuje pomocníkovi fantazie o jeho „grandiózním já“, které ho pudí k neustálé aktivitě a úsilí. Ale tak jako dítě produkuje obrazy toho, co mu chybí, tak se chce pracovník stát pomáhajícím, protože v dětství necítil péči od rodičů. Takový pracovník nemá žádné problémy, protože je dokonalý, nemůže nikdy zklamat a všichni ho musí milovat a obdivovat. Vybudiv si sám obraz nedotknutelné dokonalosti, která je však velmi křehká (Schmidbauer, 2008).

7.2.3 Uhýbání před vzájemností

Uhýbání před vzájemností se projevuje vyhýbáním pomáhajícího vztahům na základě dávání a brání. Pomáhající často činí nevědomě a vyhledává vztahy, kde může poskytovat pomoc a jednostranně dávat. Lidé, kteří potřebují pomoc, ho prostě přitahují (Géringová, 2011).

Vztahy mezi dospělými lidmi se upevňují emocionální komunikací, a to platí i v případě pomáhání. Velkou roli v komunikaci hrají kreativita, hravost, pocity a fantazie. Bezmocný pracovník, který uhýbá před vzájemností, nedokáže příliš vnímat emocionální potřeby, protože odmítá svou dětskou hravost. Bezmocný pracovník přitahuje vztahy, ve kterých je nepostradatelný. Nebývá si vědom toho, že se vyhýbá komunikaci, a jeho vztahy jsou jednostranné do té doby, než mu začne něco chybět (Schmidbauer, 2008).

7.2.4 Narcistická nenasytost

Téma **neukojitelné narcistické potřeby** je důležité pro profylaxi vyhoření, protože rychleji vyhoří ten, kdo se nedokáže odpoutat od práce. Pracovník touží po perfekcionismu, je vždy všem k dispozici, ale on sám se může cítit osamocen a nevyslyšen. Kdo usiluje o dokonalost, nemůže být nikdy spokojený. Nasycená potřeba pracovníka opouští, slábne až mizí, přičemž se zase objeví. Taková nenasytost poškozuje kvalitu pomoci. Je to vlastnost, která nutí pomocníka mít stále vše pod kontrolou, aby předešel opakovanému a obávanému duševnímu zranění (Schmidbauer, 2008).

7.2.5 Nepřímá agrese

„Žádný hodný člověk není „dokonale hodný“ a jeden z manévrů jak upouštět svůj vztek, je používat jej nepřímo.“ (Géringová, 2011, s. 101)

Takový pomáhající často namíří svůj vztek proti všem, kdo se postaví mezi něj a jeho svěřence. Nenechá si do své práce zasahovat kolegy, natož rodinu. Terčem **nepřímé agrese** mohou být i další pomáhající a spolupracovníci, které vnímá jako konkurenty (Géringová, 2011).

Nadaní lidé a kriminální osoby mají k sobě velmi duševně blízko, což souvisí s tím, že k dynamice odmítnutého dítěte patří stupňování agresivity. Dítě vystavené lhostejnému a nepřátelskému prostředí se naučí potlačovat svou primární reakci, a to zuřivost. Takové dítě je vystaveno dilematu, kdy se chce na jedné straně pomstít těm, kteří ho málo respektují, zatímco na straně druhé ví, že by si realizací pomsty jen uškodilo, neboť jeho život ovládají dospělí. Takový pomocník se identifikuje s andělem, spasitelem, který vysvobozuje klienty ze situací dřív, než k nim dojde. Sní o lepším světě, ve kterém nebude agrese a lidé budou jen dobří (Schmidbauer, 2008).

7.3 Archetyp „léčitel - nemocný“

Podle psychologie C. G. Junga je vztah dvou lidí „léčitel - nemocný“ archetypový. Tím rozumíme vrozené formy lidského chování, kdy člověk jedná a vnímá v archetypových situacích podle základního schématu, který je u všech lidí stejný. Archetyp se vyznačuje tím, že má dva póly, které se nachází v duši individua. V případě, že jeden pól archetypu vystoupí ve vnějším světě, aktivuje se pól vnitřní, který může být vyvolán i bez aktivace. Lze tedy říct, že zraněný má v sobě vnitřního lékaře, ale zároveň lékař má v sobě pacienta. V souvislosti s tím mluvíme o archetypu zraněného léčitele. Lékař, který se distancoval od jednoho pólu zraněného léčitele, se snaží o sjednocení polarit prostřednictvím moci. Pacient se tak stává objektem lékařových mocenských nároků. Lékařova moc působí bludným dojmem, protože je důsledkem psychologického a morálního selhání. K vytěsnění polarit a následnému připojení mocí může dojít i u pacienta. Rozštěpení archetypu je vnitřní proces, který souvisí s psychologickým vývojem lékaře (Guggenbühl-Craig, 2010).

Problematika **archetypu „léčitel - nemocný“** má význam i pro některé nelékařské pomáhající profese, jako jsou např. psychoterapeuti, analytici, psychologové i sociální pracovníci. V případě sociálních pracovníků nepředpokládáme, že by léčili fyzicky nemocné,

ale zlepšují sociálně nemocné poměry. Ačkoliv sociální pracovník nedisponuje lékařským diplomem, je jeho profese příbuzná té lékařské. Sociální pracovník se však setkává s polaritami zdravý - sociálně nemocný, zatímco lékař se potýká s polaritou zdravý - nemocný. Sociální pracovník je v podstatě fascinován archetypem léčitel - nemocný. Trpí oběma polaritami archetypu, přičemž může působit jako zraněný léčitel a propadnout tak touze po moci (Guggenbühl-Craig, 2010).

7.4 Další motivy k výkonu pomáhající profese

Pro výběr pomáhající profese mohou být rozhodující i jiné motivy. Říčan (2012) se věnuje motivům jako jsou **soucit, povinnost pomáhat a skutkářství, zvědavost, osobní neštěstí a osamělost**.

Soucit je pro výkon pomáhající profese nezbytnou součástí, se kterou je však nutné umět pracovat. Je důležité umět rozpoznat, zda o soucit druhý člověk stojí a zda je vhodné jej projevit (Říčan, 2012).

Povinnost pomáhat může být výsledkem výchovy. Povinnost může mít někdy tíživý charakter. Věci pak plníme jen z povinnosti, že se to sluší. Věci, které však plníme z povinnosti, se spíše nedaří a je důležité uvědomit si, že to, co děláme, skutečně chceme, a to platí i v pomáhání. S tím souvisí i **skutkářství**, při kterém pomáhající očekává, že si za pomoc něco zaslouží (Říčan, 2012).

Podle Schmidbauera (2000) můžeme usuzovat o významném **vlivu rodiny** na formování hodnotového žebříčku jejích členů. Volba povolání dětí vyrůstajících v těchto rodinách bývá determinována vlivem rodičů, kteří dítěti předávají principy altruistického chování.

Zvědavost je v přiměřené míře součástí všech pomáhajících profesí. Nemůžeme pomoci člověku, který nás nezajímá. Je však důležité umět rozpoznat, kdy nás žene jen touha vědět a pokládáme klientovi spíše zbytečné a škodlivé otázky, než aby zjištěné informace byly přínosné pro skutečnou pomoc (Říčan, 2012).

Osamělost může být dalším motivem, který nás žene k výkonu pomáhající profese. Pomáhající, který se snaží získat vztahy skrze svou práci, protože mu v jeho osobním životě chybí, se však vystavuje riziku odmítnutí od klienta, který o vztah s ním nestojí (Říčan, 2012).

Člověk, který je sám zkoušený životem a nese si své osobní problémy, hledá svou duševní rovnováhu v pomoci a péči o druhé. V tomto případě může být motivem k volbě pomáhající

profese **osobní neštěstí** (Říčan, 2012).

Neduhem dnešní doby je individualismus a sobectví, které rozhodně nepatří do pomáhajících profesí. Pomáhající pracovníci si uvědomují význam lidského vztahu s klientem. Nutné je však umět ochránit vlastní hranice, k čemuž přispívá trénink asertivity, který někdy bývá považován za nemorální nácvik egoismu. Pomáhající by měl zaujímat empatický postoj ke klientovi a zároveň zůstat zakotven v sobě samém (Kopřiva, 2016).

Proč sociální pracovník volí právě tohle těžké a zodpovědné povolání, má nejrůznější psychologické příčiny. Lze najít společné důvody u horlivých a nadšených, angažovaných sociálních pracovníků, kteří chtějí vykonat něco pro své klienty a kteří opakovaně propadají mocenskému stínu. Naopak lhostejní sociální pracovníci vykonávají svou práci pouze formálně za účelem živobytí. Sociální pracovník si zvolil cestu denně se vystavovat velkým polaritám lidstva, a to sociálně přizpůsobený - sociálně selhávající, sociálně úspěšný - sociálně na okraji, sociálně zdravý - sociálně nemocný. Tyto polarity fascinují příslušníky pomáhajících profesí více než ostatní lidi, kteří se jim naopak snaží vyhnout, když se jich bezprostředně netýkají (Guggenbühl-Craig, 2010).

8 SYNDROM VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření je doslovným překladem anglického *burnout*. Pojem **burnout** razil H. J. Freudenberger v USA, který se zabýval ztrátou motivace v institucích bojujících za lidská práva (Schmidbauer, 2008). „*Freudenberger definoval syndrom vyhoření jako vyhasnutí motivace a stimulačních podnětů v situaci, kde péče o jedince a neuspokojivý vztah jsou příčinou, že práce nepřináší očekávané výsledky.*“ (Kalábová, 2011, s. 93)

Výkon pomáhající profese může energii i dávat, ale většinou ji odebírá. Sociální pracovníci jsou přetíženi množstvím klientů a vzhledem k tomu, že nejsou zcela dobře vycvičeni pro kontakt s klienty, vyčerpává je to a práce se jim nedaří. V další řadě nemají pro svou práci zcela dobré podmínky. Dlouhodobě záporná energetická bilance, přemíra stresu a vleklá zátěž mohou tedy vést až k syndromu vyhoření (Kopřiva, 2016).

Syndrom vyhoření se vyskytuje především u pomáhajících profesí, pro které je příznačný silný tlak v jejich každodenní práci. Příslušníci těchto profesí jsou zranitelnější, než je tomu u jiných profesí, jelikož přicházejí do intenzivnějšího kontaktu s lidmi a dlouhodobě snášejí těžké mentální břemeno. Angažovaný pracovník vydává energii směrem ke klientovi, a to může vést k následnému vyčerpání a poklesu pozornosti k sobě samému (Maroon, 2012).

Většina nových absolventů oboru sociální práce začíná svoji kariéru s entuziasmem, zaujetím a silnou motivací. Svou pracovní dráhu zasvětili ideálu, že budou pomáhat jiným lidem. Během prvního pracovního roku často pociťují zklamání a silný tlak. Důvodem jejich problémů jsou nereálné představy spojené s výkonem pomáhající profese. Sociální pracovníci si přejí rozhodujícím způsobem měnit životy svých klientů, přičemž očekávají, že jejich příspěvek pro zdraví a blaho slabých by jim mohl dopřát mentální uspokojení. Mají velká očekávání, že se jim dostane ocenění za jejich snahy měnit sociální situaci druhých. Když se očekávaný výsledek nedostaví, začínající sociální pracovníci ztrácejí původní odhodlání a zájem o práci, zanevrou na kolegy a reagují nepřátelsky. Počáteční nadšení se mění na lhostejnost (Maroon, 2012).

Zda syndrom vyhoření postihne sociálního pracovníka či nikoliv, závisí na více faktorech. Nejenže se odvíjí od podmínek na pracovišti, pracovním kolektivu a vztazích na pracovišti, ale také se snadněji rozvíjí při monotónní, nebo naopak při velmi stresující a náročné práci. Z hlediska vzniku a rozvoje syndromu vyhoření jsou za neutrální faktory považovány věk, inteligence, vzdělání a délka praxe v oboru. Nejdůležitější roli sehrává osobnost pracovníka.

Jisté osobnostní struktury inklinují více než jiné k syndromu vyhoření. Mezi náchylné typy patří lidé s velkým nutkáním k dokonalosti, lidé pochybující o sobě nebo lidé toužící po nadměrné harmonii, kteří nechtějí zatěžovat druhé svými nároky (Kalábová, 2011).

V pracovním prostředí můžeme identifikovat **šest základních faktorů**, které v interakci s osobností pracovníka zvyšují riziko syndromu vyhoření. Jedná se o nadměrné množství práce, nespravedlivé poměry na pracovišti, nedostatek sociální podpory, malé pracovní kompetence, konflikt hodnot v pracovním prostředí a nedostatečná odměna ve smyslu finančním i psychosociálním (Honzák, Cibulka & Pilátová, 2019).

Honzák (2019) také píše o nerozlučné dvojici, která vede k vyhoření. O grandiozitě a diskontaci. **Grandiozita** je nepřiměřené očekávání a nadsazení cílů. Dokonalosti však nelze dosáhnout. S grandiozitou souvisí **diskontace**. Tou je myšleno znehodnocení všeho včetně vlastní osoby, pokud nebude dosaženo dokonalosti. Tento mechanismus, jehož největší motivační silou je chamtivost, vede k vyhoření.

Freudenberger rozděluje typy potenciálních obětí vyhoření. Patří mezi ně **angažovaný pracovník**, který je silně zainteresovaný a pracuje s vysokým nasazením. Má tendenci si nakládat hodně práce, čímž je stále více pod tlakem. Kompenzace, které se mu dostane zpět, se nerovná jeho vkladu. Pracuje pro druhé s příliš velkým nasazením na úkor svého času, a jeho emocionální výdej směrem ke klientům je velmi vysoký. Takový pomáhající je neustále v roli dárce a brzy vyčerpá své síly. Druhým typem je pracovník považující práci za prostředek k **uspokojení vlastních potřeb**, který tráví většinu času na pracovišti a vzdá se sám sebe. Opomíjí soukromý život, který je pro duševní blaho nezbytný. Posledním typem je **autoritativní jedinec s potřebou mít vše pod kontrolou**. Takový pracovník věří, že nikdo jiný neudělá práci tak dobře jako on sám. Tímto přístupem má negativní vliv na kolegy i instituci. Běžný den v pomáhajících povolání je plný neočekávaných situací, které takového jedince s vysokou potřebou naprosté kontroly vyvádí z rovnováhy (Maroon, 2012).

Do souvislosti s vyhořením u sociálních pracovníků se dávají proměnné specifické pro jednotlivce. Patří mezi ně **sebepojetí**, **těžiště kontroly** (locus of control) a **sebeúčinnost** (self-efficacy). **Sebepojetí** jako odraz sebe samého je soubor vjemů zahrnující vlastní identitu, spokojenost se sebou samým, sebelásku, modely chování, sebekritiku a přijímání sebe samého. Sociální pracovníci s pozitivním obrazem vlastní osoby se snáze vcítí do různých situací a lépe překonají pracovní potíže. **Těžiště kontroly** lze vysvětlit jako očekávání jedince, že svou odměnu,

úspěchy a výsledky bude mít pod kontrolou (vnitřní těžiště), nebo že jedinec přijme skutečnost, že na život mají vliv události mimo dosah jeho vlivu (vnější těžiště). **Sebeúčinnost** znamená jedincovu důvěru ve vlastní schopnosti a splnění určitých úkolů a plánů. Ta se stupňuje vzděláním, zkušeností a zpětnou vazbou (Maroon, 2012).

Nelze opomenout také **vnější faktory** mající vliv na vznik a rozvoj syndromu vyhoření. Patří mezi ně dlouhodobé a opakované jednání s klienty, nedostatek času na práci, příliš administrativy, nízké ocenění práce od vedení či klientů, málo odpočinku v průběhu práce a celkově zrychlené tempo naší společnosti (Kalábová, 2011).

Každá pomáhající profese přináší svá úskalí. Přirozeným důsledkem může být únava. Únava se projevuje dočasnými psychickými a fyziologickými změnami, mezi které patří například snížená pozornost, zraková únava apod. V určitých situacích se člověk chová zvláštním způsobem. Jsou to situace označované jako náročné životní situace, mezi které patří frustrace, konflikt a stres. V situacích, kdy jsme pod vlivem frustrace, konfliktu nebo stresu, se objevují specifické reakce v chování lidí. Takové chování bývá v rozporu s etickým kodexem organizace a správným přístupem ke klientovi. Lidské chování má však tendenci směřovat k udržení a obnově psychické rovnováhy. A podvědomě se snažíme dosáhnout příjemného a vyhnout se tak nepříjemnému (Nakonečný, 2015).

Podle Freudembergera (1974 in Honzák, Cibulka & Pilátová, 2019) má burn-out tělesné příznaky, psychické a emoční, důsledky pro výkon, vztah k práci a osobní život. Příčinu vzniku shledává v nadměrném chronickém stresu.

Syndrom vyhoření nebo-li *burnout effect* je definován jako změna chování pracovníka. Přichází postupně a má různě dlouhé **fáze**, které na sebe navazují. Sociální pracovník se tak od počátečního nadšení dostává přes pocit přetížení až do stavu, kdy jeho práce ztrácí smysl. Náročným situacím je vystaven každý pracovník v pomáhající profesi a po čase může mít každý v jisté míře projevy syndromu vyhoření. Proto je důležité vědět, jak se syndrom vyhoření projevuje a jak je možné mu předcházet (Matoušek, 2013).

V počáteční **fázi nadšení** se objevují jen slabé nežádoucí náznaky, které můžeme mít tendenci potlačovat. Později už jsou nepřehlédnutelné. Mezi první signály vyhoření patří nadměrná pracovní angažovanost. Postižené osoby mají pocit, že nepotřebují relaxaci a čas na zotavení z pracovního nasazení. Jsou téměř hyperaktivní a cítí se nepostradatelní. Vysoké pracovní nasazení považují za příkladné a chtějí dokonale obstát v roli pomocníka

(Schmidbauer, 2008).

Nepřiměřené ambice a nutkavá snaha po sebeprosazení mohou přerůst až do patologického nutkání. Člověk chce dokázat sobě i ostatním, že vše zvládne bez pomoci druhých. Takový člověk se plně soustředí na práci a zanedbává svou rodinu, ale i běžné primární potřeby jako spánek či potrava. Veškerá jeho energie směřuje k práci (Honzák, Cibulka & Pilátová, 2019).

Později se tato výkonnostní fasáda zhroutí a přichází **fáze zmatku**, kdy si postižený uvědomí, že něco není v pořádku (Schmidbauer, 2008).

U jedince může vzniknout vnitřní krize, která evokuje pocit ohrožení. Člověk zažívá první tělesné obtíže, které jsou příznakem stresu (Honzák, Cibulka & Pilátová 2019).

Ve **fázi stagnace** se mohou projevovat symptomy jako chronická únava a nechutenství pracovat. Práce se může začít jevit jako nesmírně náročná, a přitom mizerně ohodnocena. Jsou vyčerpány vnitřní zdroje a rezervy potřebné k realizaci vlastních profesních ideálů a k plnění nároků nadřazených. Sociální pracovník dělá jen to nejnutnější a práce ho nenaplňuje (Schmidbauer, 2008).

Ve **fázi frustrace** má sociální pracovník pocit, že není schopen pomoci klientům. Tato fáze je protikladem počáteční fáze plné nadšení. V navazující **fázi lhostejnosti** je pomáhající nespokojený se svým postavením, ale bojí se nových úkolů a práci se věnuje minimálně. Práci si udržuje z existenčních důvodů a chce mít především klid (Schmidbauer, 2008).

Okolí již registruje změny v chování. Člověk se vyhýbá sociálním kontaktům a ztrácí smysl. Ztrácí také kontakt sám se sebou a svými potřebami, což vede k depersonalizaci a pocitu vnitřní prázdnoty. Rizikem může být vyplnění této prázdnoty jinou rizikovou aktivitou, jako jsou například užívání drog, alkoholu nebo přejídání. Můžou se objevit i typické depresivní symptomy, tělesné i psychické. Teprve celkový emoční, psychický a tělesný kolaps může vést k vyhledání odborné pomoci. V extrémních případech může syndrom vyhoření končit sebevražednými pokusy (Honzák, Cibulka & Pilátová, 2019).

V **konečné fázi** vyhoření může být východiskem ze situace odchod či změna zaměstnání, případně delší dovolená nebo postup v rámci organizace (Schmidbauer, 2008).

Syndrom vyhoření tedy popisuje typické důsledky jednání pomáhajícího, které má své kořeny v syndromu pomáhajících (Géringová, 2011).

8.1 Prevence syndromu vyhoření

Jak předcházet syndromu vyhoření a nesestupovat do vyčerpanosti? V zásadě platí, že kdo se může profesionálně vyvíjet, ten také nevyhoří. Profesionální růst a proces učení mohou účinně chránit před syndromem vyhoření. První fáze začíná dalším speciálním vzděláním a fáze druhá se odvíjí od získávání zpětné vazby od klientů. Další silou v tomto procesu předcházení vyhoření je realistické sebevědomí toho, kdo dokáže pozitivně přijímat a hodnotit realitu. Naopak nerealističtí pomocníci jsou chronicky zklamáváni, protože nedošlo k naplnění jejich očekávání (Schmidbauer, 2008).

O zvládání pracovního stresu a jeho prevenci je napsáno mnoho knih. Mezi hlavní zásady patří dodržovat **zdravý životní styl**, pracovat se svým vlastním tělem a věnovat mu potřebnou péči v podobě **pohybu, stravy a spánku**. Péči si zaslouží také **mezilidské vztahy**, které jsou pro pomáhající velmi významné. Dlouhodobě neřešené konflikty v rodině a partnerství vysávají energii. Důležité je také **přijmout sám sebe**, protože klienti v zásadě očekávají, že je budou pracovníci akceptovat, a tentýž postoj potřebuje každý člověk zachovávat i vůči sobě samému (Kopřiva, 2016).

Nutno podotknout, že prevence je účinnější než léčba, ale lidé jí podceňují. Optimální prevencí v rizikových povoláních je také povinná supervize a bálintovské skupiny (Honzák, Cibulka & Pilátová, 2019).

8.2 Supervize a bálintovské skupiny

Jedním z nejlepších preventivních opatření proti syndromu vyhoření nejsou jen realistické sebevědomí, relaxace, odpočinek a mimopracovní zájmy, ale také **supervize**. Pravidelná supervize na pracovišti slouží jako nástroj očištění od zbytků emocí a myšlenek, které uvíznou v hlavě po kontaktu s klienty. Jedná se o systematickou pomoc při řešení profesionálních problémů mezi supervizorem a supervidovaným, která probíhá v neohrožující atmosféře. Cílem supervize je celkové zlepšení pracovní atmosféry, organizace práce, ale i řešení konkrétní problémové situace mezi sociálním pracovníkem a klienty (Kalábová, 2011).

Hlavním úkolem supervizora v sociální práci je pomáhat sociálním pracovníkům. Měl by s nimi probírat problémy s klienty z každodenní praxe, mít pochopení pro jejich pocity, ale i řešit

problémy pracovníků v rámci organizace. Supervizor by měl být přátelskou autoritou, která nabízí sociálním pracovníkům prostor pro sdílení vlastních pocitů (Kopřiva, 2016).

Výcvik a supervize představují dvě cesty, jak může pomáhající pracovat na svém vztahu ke klientům. Jednotlivé dovednosti potřebné k pomáhající profesi lze rozvíjet pomocí výcviků, které se nabízí. V sociální práci je nejčastější výcvik v systemickém přístupu. Bezesporu žádoucí je schopnost vlastní sebereflexe. Přičemž na sebereflexi je postavena i **bálintovská skupina**, která je vhodná pro všechny pomáhající profese. Bálintovská skupina je zvláštní metodou supervize v psychoterapii. Je důležité umět pracovat s vlastními emocemi, protože jen tak se dá předcházet narušení vztahu mezi pomáhajícím a klientem. S tímto poznáním přišel anglický psychoanalytik M. Bálint v 50. letech, když vymyslel speciální způsob užití psychotherapeutických poznatků v práci mezi lékařem a pacientem. Metoda, původně určená pro lékaře, se rozšířila i v dalších pomáhajících profesích, a to u zdravotních sester, pedagogů, psychoterapeutů a sociálních pracovníků. Sezení probíhá v určených intervalech pod vedením kvalifikovaného vedoucího. Jeden z účastníků nabídne případ, s kterým chce pomoci a z něhož si v sobě nese vnitřní konflikt. Ke každému jednání vede jiný motiv a jiný motiv by si přál jinou reakci. Bálintovská skupina umožňuje přijít na to, co vlastně od sebe člověk chce a ujasnit si to v bezpečí skupiny, která nabídne jiný pohled na stejnou situaci (Kopřiva, 2016).

Čerství absolventi oboru sociální práce začínají svoji kariéru se zaujetím a silnou motivací. Přejí si změnit životy svých klientů a očekávají, že jejich pomoc druhým jim přinese mentální a duchovní uspokojení. Každodenní boj s byrokratickým systémem a každodenní tlak ale podkopává jejich původní odhodlání. Přejí si ocenění jejich snahy, kterého se jim nemusí dostávat. V průběhu praxe dochází ke změnám v chování pracovníka. Pracovník časem zanevře na kolegy i klienty, začne se chovat lhostejně, převládne pocit beznaděje a zoufalství. Panuje konsenzus, že syndrom vyhoření u sociálních pracovníků zanechává znatelné stopy v životě sociálních pracovníků, má vliv na jeho pracovní prostředí a také na stanovení jeho cílů (Maroon, 2012).

Pokud se syndrom vyhoření rozpozná včas, lze se mu vyhnout či eliminovat vzniklé škody. Zkušenost je to bolestná, ale může být dalším krokem k profesnímu růstu a poznání sebe sama. Na syndrom vyhoření možno nahlížet tedy i jako na příležitost učinit změnu ve svém životě a posílit svou osobnost (Maroon, 2012).

Velmi hezky vystihuje syndrom vyhoření tvrzení, že *„Vyhoření je cena za to, že člověk*

obětuje všechno ve svém životě vidině úspěchu.“ (Honzák, Cibulka & Pilátová, 2019, s. 120) A v návaznosti na něj, že „Uměřenost je slovo, na něž se dnes pod praporem konzumu plive s představou nekonečného růstu a stoupající prosperity. O to více je o ně třeba pečovat a mít ho na paměti i s jeho sourozenci, kterými jsou skromnost, slušnost, přiměřená míra hrdosti a pokory a poctivost.“ (Honzák, Cibulka & Pilátová, 2019, s. 145)

9 TECHNIKA KOLÁŽE V ARTETERAPII A PROJEKCE

Slovo **koláž** pochází z francouzského *collage*, což znamená lepení. Koláž je technika, která komponuje dílo z papírových výstřižků nalepováním na podklad. Výběr výstřižků může být vybrán záměrně nebo může být veden asociací či náhodou. Autor spojuje výstřižky lepením do nového celku a formuje tak svou vlastní kompozici (Lhotová & Perout, 2018).

Při zvolení techniky koláže nemusí mít autor obavy z výtvarné nezdatnosti a konfrontace s vlastními výtvarnými schopnostmi, protože u techniky koláže není autor blokován neschopností malovat. (Kouřilová & Mazeháová, 2005). Tím se možnost využití této techniky zvyšuje, což potvrzuje dlouholetá zkušenost práce se studentskými kolážemi na Pedagogické fakultě Jihočeské univerzity. „*Máme zkušenost, že techniku koláže tak vesměs s chutí přijímají jak studenti, tak i klienti, kteří jinak nejsou ochotni k jiné výtvarné produkci.*“ (Kouřilová & Mazeháová, 2005, s. 134)

„Obsahově nese nekonečné možnosti. Je zrcadlem současného myšlení s jeho touhou po rychlém a bezbolestném nacházení nových souvislostí a spojování různorodých prvků. Pracuje s neovlivitelnými náhodami, asociální představivostí, díky níž se člověk vyděluje z obvyklého prostředí, vztahů a funkcí.“ (Lhotová & Perout, 2018, s. 167)

Koláž dává jedinci možnost zdůraznit to individuálně podstatné, ignorovat nepodstatné nebo vyjádřit napětí mezi nimi. Obsahově i formálně může být koláž vnímána jako protest, který jedinec potřebuje. Prvky koláže figurující jako výraz nevědomé motivace nebo úmyslné nerozumnosti, můžou vést k odvrácené a iracionální straně podstaty člověka, což je cenný zdroj poznání skrytých oblastí lidského nitra (Lhotová & Perout, 2018).

Díky projektivnímu potenciálu koláže je možné zachytit i neuvědomované motivace, konflikty a postoje. Princip koláže spočívá v setkání dvou a více realit, které vytvoří nový vztah. Interakce mezi jednotlivými fragmenty vypovídá o minulých událostech i o aktuálním psychickém stavu. „*Cílem arteterapie při práci s kolážemi je posunutí věci (problému) autora do nového pole vnímání, aby poskytla jiný pohled, přiměla k němu terapeuta/skupinu i autora samotného. Má upozorňovat či vypovídat o nezvyklých situacích a postupovat směrem k jejich porozumění.*“ (Lhotová & Perout, 2018, s. 168)

Při práci s kolážemi se uplatňuje působení nevědomých procesů. Koláž využívá mechanismu **projekce**, proto umožňuje odkrývat nejen manifestní obsahy, ale i obsahy latentní. Koláž

funguje jako projekční plátno, na kterém je promítán nevědomý materiál v symbolické podobě. Autor promítá své vnitřní motivy, přání a emoce, aniž by je mohl racionálně příliš korigovat. Svoji práci koriguje vědomě jen volbou jednotlivých prvků, které na koláž zvolí a rozmístí, ale smyslu podvědomých obsahů nemůže plně nahlédnout (Mazehóová & Kouřilová, 2008).

Pojem projekce pochází z latinského *proicere*, tzn. vrhat napřed. Chápeme jej většinou jako obranný mechanismus proti úzkosti, který umožňuje připisovat vlastní nežádoucí a nepřijatelné přání, pocity a snahy jiným osobám, skupinám, věcem a situacím a v nich jsou pak viděny. *„Často se přitom jedná o nepříjemné, nepřijatelné nebo hrozivé vlastnosti, způsoby chování, pudové impulzy nebo pocity, o stínové stránky vlastní osoby, které jsou pak zvlášť zřetelně vnímány u jiných osob nebo se jim přisuzují a v nich jsou odmítány a přemáhány. Tím se stabilizuje vlastní sebeobraz.“* (Müller & Müller, 2006, s. 290 - 291)

Podle C. G. Junga (1993) je projekce obecným psychologickým mechanismem, který přenáší subjektivní obsahy na objekt, přičemž probíhá nevědomě, spontánně a automaticky. Projekci vnímá jako aktivované nevědomí, jenž hledá výraz.

Projekci můžeme chápat jako mechanismus, který slouží člověku zbavovat se myšlenek a citů, které by ve svém vědomí nesnesl. Vlastní nepřijatelná tendence subjektu se připisuje např. jiné osobě. Tímto způsobem se projikují vlastní sexuální či agresivní tendence, či tendence sebetrestu. Objekt, který si projekce zvolí, do jisté míry obsahuje přičítané vlastnosti a ty se projeví nerealisticky vystupňované (Müller & Müller, 2006).

„Pro analytickou psychologii je však projekce důležitá ještě v jednom směru. Hraje totiž významnou roli jako vyjádření primární nevědomosti, archaické identity subjektu a objektu, která jednoduše předpokládá, že svět je takový, jaký ho člověk zažívá.“ (Krnínský & Mazehóová, 2012, s. 142)

„Pro práci s tematickou koláží (či jakýmkoli jiným autorským artefaktem) je tedy klíčové tvrzení, že vše nevědomé je projikováno. To znamená, že nevědomé vnitřní obsahy jsou přenášeny na vnější objekty.“ (Krnínský & Mazehóová, 2012, s. 142)

Autor promítá do koláže vnitřní nevědomé obsahy v symbolické podobě a koláž vypovídá o jeho představách a osobních teoriích prostřednictvím metafor (Kouřilová & Mazehóová, 2005).

Náměty koláží mohou být různé a jejich volba se odvíjí od dané situace a problému autora. Povinným tématem zpravidla bývá Rodinná koláž, která zobrazuje vztahy v rodině. V návaznosti

na Rodinnou koláž se zpracovávají další témata jako např. Adam a Eva, Ledová koláž, Šípková Růženka, přičemž každý námět se zabývá jinou oblastí lidského života. Nás pro účel této práce zajímá nejvíce **Profesní koláž**, vyjadřující vztah studenta či pracovníka ke svému povolání.

Na základě zkušeností Kouřilové a Mazehóové (2005) již samotné zpracování tématu Profesní koláže vede k prohloubení kontaktu studentů s budoucí profesí, v případě že ke zpracování námětu přistoupí studenti dostatečně zainteresovaně.

Cílem koláže je si během vlastního procesu tvorby promyslet, ujasnit, zpracovat a přestrukturovat své postoje a motivy k profesi, přičemž se nejedná jen o vědomé přiznávané motivace a emoce, ale zároveň o ty neuvědomované, které mají na profesi velký vliv (Kouřilová & Mazehóová, 2005).

PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část prezentuje výzkumnou studii, jejímž cílem je zjistit motivaci sociálních pracovníků k výkonu jejich profese. Samotná motivace souvisí s tím, zda se k volbě pomáhající profese vůbec rozhodnou. Sledován je pohled vybraných sociálních pracovníků znázorněný ve zpracovaných kolážích v porovnání se získanými výpověďmi z polostrukturovaných rozhovorů. V práci mi jde především o reflektování a uvědomění si možných motivů, postojů a souvisejících rizik, které profese sociálního pracovníka přináší.

10 CHARAKTERISTIKA A CÍL VÝZKUMU

Hlavní cílem bakalářské práce je zjistit hlavní motivy, vědomé i ty neuvědomované, sociálních pracovníků k jejich profesi. Dílčí cíle spočívají ve zjištění identifikace s rolí sociálního pracovníka. Realizace probíhá na základě analýzy vyhotovených koláží na téma „Já jako sociální pracovník ve všech pozicích a rolích“ a výpovědí respondentů z polostrukturovaných rozhovorů. Ve vyhodnocování jsou hledány shodné momenty, vědomé a neuvědomované motivy sociálních pracovníků. Očekávám, že řešení bakalářské práce rozšíří poznatky o motivaci sociálních pracovníků k volbě této pomáhající profese.

10.1 Výzkumné otázky

Vzhledem k použití kvalitativního výzkumu nebyly stanoveny hypotézy. K dosažení cíle byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

Hlavní výzkumná otázka:

Jaké byly hlavní motivy pro volbu profese sociálního pracovníka?

Další výzkumná otázka:

Změnila se motivace sociálních pracovníků v průběhu výkonu povolání?

10.2 Výzkumný nástroj a sběr dat

Pro svou bakalářskou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum, design případové studie neboli kazuistiky, abych mohla odpovědět na výzkumné otázky a podrobněji prozkoumat motivaci sociálních pracovníků. Přičemž smyslem případové studie je právě podrobné prozkoumání a porozumění jednomu nebo více případům.

Kvalitativní výzkum je proces, který se snaží do hloubky prozkoumat zkoumaný lidský nebo sociální problém. V kvalitativním výzkumu nejsou předem stanoveny hypotézy. Logika kvalitativního výzkumu je induktivní a teprve po shromáždění dat začíná výzkumník pátrat po souvislostech, které se v těchto datech vyskytují. Poté formuluje předběžné závěry a hledá pro ně další oporu v datech (Hendl, 2005).

Ke zjištění motivace sociálních pracovníků jsem použila metodu polostrukturovaného rozhovoru a metodu symbolické interpretace artefaktů. Polostrukturované rozhovory vycházely z předem připravených otázek, které jsou otevřené. Připravené otázky vycházely z vytvořených tematických okruhů, kterým jsem se chtěla v rámci rozhovoru věnovat.

Cílem bylo zjistit jednotlivé motivy, především ty uvědomované. Rozhovory sloužily k hlubšímu poznání respondentů. Ke každé otázce uvádím její účel, proč byla v rozhovoru položena (viz příloha 1). Odpovědi na otázky z polostrukturovaného rozhovoru jsem rozčlenila pro větší přehlednost do pěti oblastí (viz příloha 3):

- Základní údaje o respondentovi.
- Motivace k volbě povolání sociálního pracovníka a její změna v průběhu výkonu povolání. Pozitivní a negativní vlivy na motivaci. Smysl povolání a hnací motor pro jeho výkon. Motivace u mužů a žen v sociální práci (dále jen SP).
- Emoce a pocity, stresory, nástroje péče o zaměstnance.
- Vnímané „podrole“ při výkonu povolání SP, reakce okolí na profesi SP.
- Přínos vytvoření koláže pro SP.

Sociální pracovníci měli vytvořit koláž na téma: **Já jako sociální pracovník ve všech pozicích a rolích**. Instrukce k vytvoření koláže:

- formát minimálně A3 či větší, podklad může být čtvrtka nebo novinová strana;
- k nalepení použijte obrázky z časopisů, reklamních materiálů apod. (nikoliv fotografie), lze domalovat, dokreslit či jinak dotvořit;
- na koláži znázorněte sebe a Vaše vnímání role sociálního pracovníka;
- můžete znázornit atributy profese sociálního pracovníka.

Po shromáždění koláží jsem provedla analýzu. Následně jsem hledala souvislosti mezi výpověďmi uvedenými v rozhovoru a obsahy zobrazenými v kolážích. Při analýze jsem se zaměřila na to, jak na mě koláž celkově působí. Důležité je i hodnocení z hlediska výtvarného projevu. Zajímalo mě co a kdo je na koláži. Zda obsahuje nápisy či je jinak dotvořená. Jaká je barevnost koláže a velikost objektů. Jak jsou znázorněny role sociálních pracovníků. Kde je v koláži dominanta. Zda koláž obsahuje něco neobvyklého, co se opakuje nebo chybí. Sledovala jsem vzájemné překrývání objektů, míru expresivnosti, dynamiku, kompozici, celistvost a další detaily. Koláže jsou odrazem svých autorů a nesou jejich individuální rysy. V následujícím textu je každé koláži věnován samostatný rozbor. Můj pohled na koláže může být subjektivně ovlivněný, i když jsem se snažila zaujmout objektivní postoj.

10.3 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří záměrně vybraní sociální pracovníci pracující v Českých Budějovicích. Výzkum byl realizován v první polovině roku 2020 u souboru 9 respondentů. Zařazení sociálních pracovníků do výzkumu vyplynulo z jejich ochoty účastnit se. Všichni sociální pracovníci byli informováni o anonymní účasti. Z hlediska pohlaví je v souboru 1 muž a 8 žen, jejichž průměrný věk činí 36 let. Osm respondentů má dosažené vysokoškolské vzdělání, převážně magisterské.

O účelu výzkumu a způsobu zpracování koláže byli sociální pracovníci informováni obecnou jednotnou instrukcí. Sociální pracovníci zpracovali koláž na téma „Já jako sociální pracovník ve všech pozicích a rolích“ a byl uskutečněn polostrukturovaný rozhovor.

Autoři koláží byli požádáni o zpětnou vazbu, která se týkala přínosu tvorby koláže. Rozbory koláží byly provedeny bez účasti autorů. Jelikož však měli zájem o interpretace koláží, ale chtěla jsem se vyhnout možnému riziku vlivu na můj úsudek při analýze, uskutečnili jsme společné sezení nad koláží s odstupem času. Uznala jsem za nevhodné pouštět se do analýzy velmi citlivých témat s lidmi, se kterými se pravděpodobně setkám jen během výzkumu. Proto jsem postupovala s citem, tak aby to bylo všem zúčastněným příjemné. Ačkoliv se jedná o Profesní koláže, přesto obsahují hluboké vnitřní motivy a citlivá témata, která si zaslouží větší pozornost při další spolupráci.

10.4 Etika výzkumu

Během výzkumu byla zachována anonymita jednotlivých sociálních pracovníků a dodržena dobrovolná účast každého osloveného. Oslovení respondentů proběhlo prostřednictvím telefonické komunikace a následně osobní schůzce, na které byly sděleny informace související s výzkumem. Respondenti byli obeznámeni, že v jakékoliv fázi výzkumu mohou odstoupit. V průběhu transkripce polostrukturovaného rozhovoru došlo k anonymizování jmen, které by mohly vést k identifikaci respondentů. Název organizace jsem záměrně neuvedla, protože České Budějovice patří k městu s menším počtem obyvatel a zvyšuje se tak riziko porušení anonymity sociálních pracovníků. Veškerá zjištěná výzkumná data byla použita pouze pro účely této práce. K zjištěným informacím jsem se snažila přistupovat bez předsudků.

11 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

11.1 Kazuistiky

11.1.1 Barbora

žena, 29 let, 5 let praxe, aktuální cílová skupina: oběti domácího násilí

Barbora pracovala během studia jako sekretářka v advokátní kanceláři, kterou vlastní otec. Dosažené vzdělání má vysokoškolské magisterské v oboru adiktologie a sociální patologie. Úspěšně dokončila také studium právnického oboru, aby vyhověla požadavkům rodičů. V rámci studia absolvovala praxe s různými cílovými skupinami. Na aktuální pozici klíčové sociální pracovnice a případové manažerky přichází do kontaktu s oběťmi domácího násilí, přičemž se většinou jedná o ženy. V aktuálním zaměstnání pracuje 2 roky a celková praxe se sociální oblastí činí 5 let.

Během studia na střední obchodní škole experimentovala s návykovými látkami, což sehrálo roli při výběru vysoké školy. Návykové látky užívala i část studia na vysoké škole. Rodiče očekávali, že bude studovat vysokou školu, ale zatímco Barbora tíhla k pomáhajícím profesím, oni měli jinou představu. Barbora nakonec vyhověla sobě i svým rodičům a vystudovala obory se zaměřením pomáhajícím i justičním. „Chtěla jsem dělat v životě smysluplnou práci, dělat práci pro druhé, pracovat s lidmi a být nápomocná. Od studia se v mé motivaci nic nezměnilo.“



Obrázek 1 - Profesní koláž, vel. A3, formát na šířku, autorka Barbora

Koláž je pokryta vystřiženými nápisy a symboly (slunce, cesta, srdce, světlo na konci tunelu). Zcela v ní absentují postavy (výjimkou je žena s kapesníkem, část obličeje a ruce). Nápisy jsou tedy hlavní náplní koláže a působí pouze jako prohlášení bez náplně a emočního obsahu. Veškeré sdělení je popsáno textem. Vyhýbá se autorka kontaktu s lidmi/klienty? Co chce zastřít?

Podklad koláže tvoří barevné vybarvené pozadí, které se uprostřed rozděluje zubatou čarou. Levá část je světle modrá a pravá je žlutá. Barevnost může souviset s dobrou vůlí pomáhat druhým a zároveň s potřebou prosadit a uplatnit se, být obdivována (například v zaměstnání nebo před rodiči).

Středový výjev slunce podtrhuje heslo „nebojte se“. Pod sluncem se rozchází dvě cesty. Jedna vede k nápisu „chovala jsem se jako naivní husa“ - může odkazovat na minulost autorky a její zkušenosti s drogami. Cesta vpravo se stačí k „dojetí“, přičemž cestu kříží křoví - možné skryté nástrahy a překážky k této profesi (odlišné představy rodičů a Barbory o budoucí profesi). Lze uvažovat také o rozpolcenosti autorky, která nemusí souviset jen s povoláním, ale i s osobním životem.

Levá část koláže obsahuje nápisy s negativní tematikou (smrt, na dně, zlo) a odkazuje na minulost. Barvy nápisů jsou temnější. Vyniká červené srdce, které vypadá jako pilulka - autorka užívala především taneční drogy. Pravá strana koláže je barevně světlejší a jasnější. Nápisy jsou pozitivně laděné. Koláž je tak rozdělena na dvě období autorčina života. I když uvedla, že znázornila „*vlevo svět před pomocí klientovi a po pomoci vpravo.*“ Výhled do budoucna vypadá tedy jasně, ale až proklamativně pozitivně. Nápisy slouží k utvrzení, že je vše opravdu v pořádku. Autorka si to namlouvá a nechce vidět realitu (tvář bez očí).

Barbora se našla ve svém povolání a drogové experimenty ukončila na vysoké škole. O své profesi mluví s nadšením a spatřuje v ní smysl. Pozitivní vliv na její pracovní motivaci mají „...šťastné nebo alespoň dobré konce. Individuální pokroky a posuny klientů, vyjádřený vděk a dík za pomoc.“ Zajímavá je věta „...pociťuju odpovědnost a zodpovědnost za životy jiných.“ Přebírá autorka na sebe kompetence svých klientů více než je potřeba? To může být velmi rizikové. Zmínila se, že si práci nosí domů a často cítí strach, bezmoc a obavy. Pomáhání druhým může být její kompenzací vlastních problémů a strachů z minulosti. Sepnuté ruce na identifikačním místě můžou být voláním o pomoc. Z koláže můžeme vnímat strach ze smrti, ale také prázdnotu a málo energie.

Na koláži se obsadila do vycházejícího slunce uprostřed, protože „*klientům ukazuju*

světlo.“ Svoji roli vnímá v podání pomocné ruky druhým. Dává jim prostor vyplakat se, vypovídat a najít východisko z jejich situace. „*Stávám se takovou pečující maminkou. Často stačí s klientem prostě jen být, držet ho za ruku a sdílet s ním vše dobré i špatné.*“ Reakce okolí na její povolání jsou protichůdné. „*Jedna strana obdivuje psychickou odolnost... druhá strana se staví do pozice to bych v životě nemohl dělat, že je to náročné a jakoby pod úroveň, nechápou to.*“ Barbora hodnotí pozitivně přístup organizace. „*Máme supervize, interní psychoterapie a odborné konzultace s dalšími odborníky z jiných služeb. Je o nás teda postaráno.*“ Z výpovědí autorky mám pocit, že rizika nejsou a ona má potřebný nadhled. Koláž je ale odrazem toho, že se o výše uvedeném potřebuje spíše utvrdit (proto ta falešná stopa nápisů, které mají přesvědčit diváka i Barboru).

Ačkoliv může koláž působit odbytě, autorka nad ní strávila mnoho času a tvoření koláže vnímá jako přínosné. „*Bylo to nové, osvěžující a inspirativní, ve smyslu zamyslet se nad svým povoláním zase trochu jinak.*“ Absence postav je záměrná, přitom se autorka se označuje za společenskou bytost. Uvedla, že bylo těžké najít vhodné obrázky, které by vystihovaly její pocity. Nápisů jsou pečlivě vystříhány (potřeba kontroly, ochrany).

Koláž má sice představovat svět klientů a Barbory role v něm. Ale je také odrazem autorčina života a pravděpodobně období dospívání, kdy experimentovala s návykovými látkami. Na koláži vznikají dvě časová období, která od sebe nelze oddělit, i když se o to Barbora snaží zubatou čárou uprostřed. Barbory skryté motivy pomáhání mohou mít kořeny právě v období, kdy si sama procházela složitým životním obdobím a ocitla se na rozcestí. Nejspíš si sama potřebuje zpracovat své vlastní strachy, které projikuje v koláži. Nevidím však jako užitečné přebírání zodpovědnosti za své klienty. V koláži vnímám jistou nenaplněnost a mám pocit, že skrze povolání se autorka udržuje „čistá“.

11.1.2 Hana

žena, 30 let, 5 let praxe, aktuální cílová skupina: znevýhodněné rodiny s dětmi, handicapované děti

Hana má celkovou praxi v sociální sféře 5 let. Vystudovala dva obory na Teologické fakultě Jihočeské univerzity s magisterským zakončením. Její zaměření spočívá v práci s znevýhodněnými rodinami a jejich dětmi a dále s handicapovanými dětmi. Za přínosnou zkušenost považuje stáž v Africe, kde pracovala právě s dětmi ze znevýhodněných oblastí. Její původní záměr byl pracovat ve věznici.



Obrázek 2 - Profesní koláž, vel. A3, formát na šířku, autorka Hana

Hana zpracovala koláž na namalovaný podklad - zeměkoule a dvě slunce. Slunce vlevo září, zatímco slunce vpravo zapadá. Zapadající slunce překrývá hlava muže za mřížemi. Toho autorka označila jako bývalého přítele, kvůli kterému se rozhodla studovat obor se sociálním zaměřením. „První motivací ke studiu bylo nastoupení tehdejšího přítele do výkonu trestu a touha po praxi ve věznici. Potom bylo mojí motivací pomáhat ostatním podobně sociálně vyloučeným jako on a být i vzorem pro ostatní, že tato práce je normální a potřebná stejně, mnohdy i více než ostatní profese. Během studia se moje motivace dost změnila.“

Vpravo nahoře umístila své kolegy. Všichni se usmívají nebo spíše zubí. Lze uvažovat o upřímnosti vztahů na pracovišti. „*Energii mi teda berou vztahy na pracovišti, řízení organizace, předpisy, kterými se musíme řídit. A taky náročnost práce.*“

Ve středu koláže stojí výrazná ženská postava, do které autorka obsadila sebe. I když žena působí sebevědomě, něco jí brání narovnat se a vypadá v této poloze nejistě a napjatě. To by mohlo souviset s nejistotou ohledně volby povolání a vlastní sebe prezentací. „*Práce je velmi náročná, a to jak po fyzické, tak i po psychické stránce. Velmi často na mě působí depresivně a bezvýsledně.*“ Výrazná zelená sukně v kombinaci s černou může odkazovat na potřebu vzdorovat něčemu, něčemu se vymezit - možná autoritě. Z postavy ženy a barevné kombinace můžeme vnímat také úzkost. K obrázku ženy se Hana vyjádřila, že i sociální pracovnice může být hezká. Lichotí jí, když jí okolí říká, že se nehodí pro tuhle práci. Žena je atraktivní, působí jako modelka a je egocentricky umístěna ve středu koláže - je tou nejdůležitější na koláži. Vypadá šťastně, ale nevěřím jí to. Potřebuje být Hana obdivována? A cítí se vůbec dobře ve své profesní roli? Nabízí se také otázka, jak Hana zvládá konkurenci – uvedla, že raději má kolegy muže než ženy.

Ačkoliv Hana na koláž nalepila prvky související s její profesí (děti, matku s dětmi, chlapce na vozíku), většina koláže je věnována jejímu osobnímu životu. Na identifikační místo umístila manžela, který je podle ní ten, kdo stojí ve vztahu nohama na zemi, zajišťuje rodinu po finanční stránce a dělá důležitá rozhodnutí. V tomto případě má ustláno na penězích (ty jsou velmi důležité a dává je na odiv na identifikačním místě). Hana zdůrazňuje finance i v motivaci mužů a žen při volbě profese především kvůli platovému ohodnocení, protože muži se cítí v sociální oblasti finančně nedocenení. Také zastává názor, že ženy mají pečování o druhé vrozené. „*Ženy podle mě mají více tendenci pomáhat ostatním a pečovat. Pro muže by možná mohl být demotivační nízký plat v této oblasti.*“ Hana u sebe reflektuje roli záchránkyně a pečovatelky. „*Jsem takový záchránce, můj život je v pořádku oproti jejich a já jim můžu nabídnout podporu.*“ Okolí na její profesi reaguje různě „*...většinou obdivně, ale někdy i nadřazeně. Typu, že lepší a důstojnější je být podnikatelem, pracovat na mezinárodní úrovni.*“ Manžel Hany je právě podnikatel, který často cestuje.

Rodinné motivy se opakují ještě v levé části koláže. Kde vše působí idylicky a bezstarostně. Koláž doplnila o své osobní zájmy - jóga, pěstování květin, pečení, focení. V zálibě focení lze najít souvislost mezi pozorováním okolí a zachycením vybraných okamžiků z reality.

Můžeme si všimnout ohrazené cesty vedoucí k budově s majákem. Tento objekt Hana označila jako místo klidu, kam by se chtěla uchýlit.

Barevně koláž působí svěžím mladistvým dojmem (zelená, žlutá, modrá a oranžová), možná až nevyzrálé. Z postavy ženy vnímám úzkost. Autorka řekla, že si uvědomuje rozdíl mezi jejím životem a životy dětí, se kterými pracuje. Kdy ona má vše a nemusí řešit existenční věci a je si vědoma, že se občas zabývá malichernostmi. Spokojenost, kterou autorka popisuje, podtrhuje nápis „be happy“ - být šťastný, který má přesvědčit diváka o jeho pravdivosti. Je opravdu vše tak ideální? Koláž je uprostřed rozdělena na dva světy – vlevo osobní a vpravo profesní. Do profesního vstupuje manžel Hany. Zde si kladu otázku, jestli se Hana opravdu ztotožňuje se svojí profesní rolí. Její počáteční motivace vznikla z důvodu „záchrany“ bývalého partnera. S odstupem času si však uvědomuje, že to nebylo rozumné. Její rozhodnutí bylo v tu dobu spíše nevyzrálé. Z její aktuální motivace mám spíše pocit, že si není jistá svojí profesí a možná by se viděla na jiné pozici. Nezpochybňuji její dobré úmysly pomáhat, jen si nejsem jistá, zda zrovna v téhle profesi uvidí smysl i za pár let a nebude mít potřebu hledat záchranný maják.

Samotné tvoření koláže bylo pro Hanu přínosné a pravděpodobně únikem z běžných denních činností. Ale nemůžu se ubránit pocitu, že je koláž spíše prezentací rodinného „dokonalého“ života. *„Zábavné, dělala jsem něco pro sebe. Měla jsem prostor pro sebe, kam nemohl manžel a děti. A zase jsem po dlouhé době něco tvořila. Koláž měla teda vypadat úplně jinak, ale nakonec jsem s ní spokojená.“* Haně bych doporučila vytvořit ještě koláž rodinnou a partnerskou Adam a Eva.

11.1.3 Klára

žena, 30 let, 5 let praxe, aktuální cílová skupina: drogově závislí, alkoholici, gambleři

Klára pracuje s lidmi tzv. na okraji společnosti, jak sama uvádí. Její klienty tvoří gambleři, alkoholici a drogově závislí. Dřívější pracovní zkušenosti v sociální oblasti byly spíše administrativní a „úřednické“. Zkušenosti má také jako kurátor pro mládež. Celková praxe tvoří 5 let. Klára vystudovala obory na zdravotně sociální fakultě zakončené magisterským titulem.

Klára o svém povolání mluvila s velkým nadšením. Nevěřila si na studium matematických oborů, proto padla volba na humanitně zaměřený obor, přičemž už od prvních přednášek na vysoké škole věděla, že je na správném místě. Její první pracovní zkušenost začínala na administrativní pozici. Na aktuální pozici se cítí dobře a práce jí naplňuje. *„Postupem času jsem přehodnotila, jakým způsobem chci pomáhat. Byrokratická a terénní pomoc mi nestačila, chtěla jsem jít při práci s klienty hlouběji. Je důležité zmínit, že při práci, vnímám také to, že proces působí nejen na klienta, ale také na mě.“*



Obrázek 3- Profesní koláž, vel. A3, formát na šířku, autorka Klára

Koláž Kláry je na první pohled zaplněná různými obsahy, které zakrývají bílý podklad, jež

místy prosvítá. Otázkou je, co všechny ty „křehké“ květiny a okřídlení živočichové zakrývají. Koláž obsahuje jen jednu reálnou postavu, a to surrealistického umělce Salvadora Dalího. Salvador Dalí byl jedním z největších „herců“ své doby, který pravou tvář skrýval pod maskou. Jinak jsou všechny objekty na koláži kresebné a vystřihnuté do tvarů „bublin“.

Na identifikačním místě je květina fialové barvy, pravděpodobně květ šípku. Fialová barva v sobě spojuje protiklad napětí červené a modré. Je neklidná a ambivalentní, ale bývá také spojována s matkou. V tomto případě lze uvažovat o mateřské roli, se kterou se autorka zatím neztotožňuje, ale uvědomuje si tlak rodiny, která jí připomíná její tikající hodiny a nejvyšší čas založit rodinu. Vzhledem k dívce, která se nachází nad květem, může jít i o hledání ženské identity autorky. Lze také uvažovat o možné konkurenci (sestra je lékařka, vdaná – otcem vnímána jako ta úspěšnější dcera). Autorka nosí černé oblečení, krátké vlasy a působí spíše chlapeckým dojmem. Dělá tak proto, aby nevyčnívala mezi klienty a navíc se tak cítí pohodlně. Zmínila se, že nezapadá zcela do představ otce, který preferuje jiná povolání a také ženskost u žen. Případně můžeme hledat souvislost mezi mateřskou rolí a péčí o klienty. Ústředním motivem koláže je dívka, která je podle autorky spokojená, relaxuje s čajem a čte si knihu. Nad čím dívka zavírá oči a proč má ten blažený úsměv? Nepůsobí příliš v kontaktu s realitou. Nestojí nohama na zemi, protože je má překřížené na židli (zkřížené nohy můžou také odkazovat na blok v této oblasti). K čemu je dobré při práci s takovou cílovou skupinou zavírat oči před realitou? Možná má autorka zkrešené představy o povolání, které si zvolila a zatím vidí a chce vidět jen to hezké. Koláž je navíc plná ilustrací a chybí právě zmíněná realita. Autorka sedí zasněná v bublině, objekty kolem ní létají a prosvítá bílý podklad. Souvislosti nejsou propojené a obrázky jsou izolované, tak jako dívka uprostřed koláže.

Vracím k postavě Salvadora Dalího, který se na dívku dívá s vytřeštěnými očima a nad hlavou má šípkový květ fialové barvy (stejný je na identifikačním místě). Klára do postavy obsadila otce, protože mají podobný knír. Často nechápe její zájmy - proto ten výraz. Muž s knírem se nachází i v levém dolním rohu v roli astrologa, hvězdáře. Mohlo by se opět jednat o postavu otce, který v životě autorky hraje důležitou roli. Lze uvažovat o tom, do jaké míry Klára splňuje očekávání otce a do jaké míry se mu vymezuje. Jaký má autorka vztah k autoritám?

Klára uvedla, že situace klientů jsou často shodou různých okolností a náhod, tzv. mezi nebem a zemí. Nevidí důvody problémů vždy v jejich vlastním zavinění. Sama se zajímá o horoskopy a hledá příčiny životních událostí ve hvězdách. K čemu je dobré myslet si, že nemá

vliv na dění v životě a přesouvat odpovědnost na horoskopy? Proč ten alibismus?

V pravém horním horu se nachází více postav. Žena chovající dítě, tmavý „stín“ muže a vodník sedící na větvi stromu, který prorůstá do domu. Autorka nakonec našla souvislost se svým životem. Otec odešel od rodiny, když byla batole a vrátil se až v jejím období puberty, kdy se začal zajímat o výchovu a měl vysoké nároky na ni i její sestru. Opět se tedy vracíme k otci, který hraje důležitou roli v autorčině životě. Klára sdělila, že dělá práci, která jí baví, ale otcí se nezdá být dost dobrá. Spokojenější je o trochu víc, když se Kláře zvýšil plat. *„Rodiče jsou rádi, že mám už trochu adekvátní finanční příjem než minule. Jsou spokojeni. Hodně lidí z mého okolí i práce zajímá.“* Lze tedy uvažovat o tom, jak moc jsou pro autorku důležité pochvaly a ocenění od okolí. Možná se jí ocenění nedostává od otce, ale od klientů ano a tím dochází ke kompenzaci této potřeby.

Na koláži si můžeme všimnout objektů v bublinách, ale také točivých mandal. Dvě jsou zřetelné a další jsou mandalám velmi podobné, např. květiny a jablka uprostřed dole, obraz Gustava Klimta vpravo uprostřed. Květinové „výzdoby“ působí ornamentálně a hojně se opakují v celé koláži. Tohle rituální opakování motivu může mít za úkol dodat autorce jistotu, úlevu, i když se za tím veškerým „klidem“ může skrývat touha zakřičet a ulevit si (potřeba vzdoru). Některé luční květiny mají léčivé účinky a slouží k očištění kůže, jater a močového měchýře (vpravo žlutá kozí brada). Léčivá bylina sléz (fialová rostlina dole) slouží jako antioxidant, ale její sliz umí navíc tišit popáleniny. Od čeho si chce autorka ulevit a co je potřeba vyčistit?

Mnohé maskuje pod ornamentální a květinovou výzdobou. Koláž je laděna do zapudrovaných barev a vypadá jako v mlze. Realita může být jiná než jakou jí vnímá. Ale nemůže jí vidět, protože před ní zavírá oči. Nestát nohama pevně na zemi a mít hlavu v oblacích může být sice příjemné, ale ne na dlouho. Otec má v životě Kláry velký význam. Svými nároky a odlišnými představami posouvá pomyslnou laťku vysoko. Klára se nejspíš chce na jednu stranu vymezit otci a jít proti proudu, což souvisí i s volbou povolání a stylem oblékání. Ale na straně druhé očekává ocenění a přijetí, kterého se jí pravděpodobně dostává od klientů.

Pokud vezmu v úvahu výše uvedenou mateřskou roli, lze předpokládat, že se projevuje právě v péči o klienty. Klára se identifikuje s rolí průvodce a posluchače. *„Jsem pořád jedno ucho. Chtějí si povídat a vyprávět svoje příběhy.“* Zajímavé je také obhajování klientů, že za jejich životní situace může spíše osud než vlastní zapříčinění.

Pro Kláru má vliv na její motivaci i aktuální finanční ohodnocení a jak sama uvedla, že už nemusí své povolání obhajovat před druhými.

Setkávám se u ní s touhou po poznání a se zvědavostí. To vnímám jako pozitivní, ale samozřejmě tomu tak musí být v únosné míře, aby nešlo jen o pouhé sbírání informací o klientovi. *„Fascinuje mě to, baví mě poznávat klienty a být jim průvodcem na jejich cestě životem.“* Jako negativní vlivy na motivaci vnímá náročnost povolání, ale jinak žádné demotivační vlivy nepociťuje. *„Práce je to náročná, ale u nás v práci to máme hezky ošéfované. Neúspěchy klientů se snažím nevnímat osobně, protože to by mi motivaci k práci mohlo opravdu snížit nebo úplně zapudit.“*

Hana vnímá rozdílnou motivaci u mužů a žen z důvodu nízkého platu a společenského statusu. *„Proč do toho chlapi nejdou, vnímám nízký plat a nízké společenské postavení. A je to velká škoda, protože mužský element v pomáhajících profesích dost chybí.“* Klára uvádí, že při výkonu své profese se u ní střídá široká škála pocitů, a to *„...radost, sounáležitost, jemnost, křehkost, vztek, bolest, smutek, zloba.“*

Navzdory většině pozitivních emocí a vidiny smyslu svého povolání si Klára uvědomuje riziko syndromu vyhoření *„...toho se bojím, že skončím jako vyhaslej pracovník. Snažím se nevnímat věci příliš osobně a hodně sytit duši. Jsem víc samotář v osobním životě. Samozřejmě velkou otázkou je podíl energie, kterou investujete do klienta... je to individuální, sama investuji do různých klientů různě.“*

Tvoření koláže hodnotí kladně. *„Bavilo mě to a odpočinula jsem si u toho.“*

11.1.4 Lenka

žena, 30 let, 1 rok praxe, aktuální cílová skupina: sexuální devianti, pedofilové

Lenka pracuje v sociální sféře zatím jeden rok, ale její zaměření je velmi specifické, a to práce se sexuálními devianty a pedofily. Sama sebe označuje spíše za terapeuta a vědce než za sociálního pracovníka. S klienty často řeší nejen praktické činnosti, ale vede s nimi i rozhovory podobné těm terapeutickým. Dosavadní zkušenosti má s vědeckou činností již z dob studia na Karlově univerzitě, kde získala titul Ph.D. Přímý kontakt s klienty je tedy poměrně nová zkušenost. Lenka se ke svému povolání dostala shodou různých okolností. Ale jak sama uvedla, práce a přímý kontakt s lidmi jí naplňuje víc než jen vědecká činnost a sezení v kanceláři. Takto může více rozvíjet svůj potenciál. „V mém případě to byla velká souhra okolností. Výběr školy byl hodně náhodný s tím, že uvidím, jestli mě to bude bavit nebo nebude.“ Lenky motivace se v průběhu studia a praxe změnila, protože aktuální zaměření jí baví mnohem více. „Původně jsem začínala jako vědec a přesah do praxe a práce s klienty mě zajímal pouze okrajově. Trávila jsem čas sezením u počítače a klienty moc neviděla. Došlo mi, že mi to nestačí, že mě naplňuje vidět, že moje práce může někomu pomoci. Pozitivní vliv na moji práci má fakt, že vidím, že moje přítomnost a práce někomu zlepší den, náladu, pomůže mu s jeho problémem.“



Obrázek 4 - Profesní koláž, vel. A3, formát na šířku, autorka Lenka

Koláž ve mně vyvolává nepříjemné pocity. Dění na koláži zjemňuje přítomnost miminka vpravo dole. V případě Lenky je to pochopitelné vzhledem ke klientele, se kterou pracuje. Objekty jsou často pravouhle vystřižené a některé se vzájemně překrývají, především ty v horní části. Horní část koláže působí agresivně a jsou na ní zvoleny tmavší barvy. Oproti spodní části koláže, která je spíše ve světlých odstínech. Kompozice je tak horizontálně rozdělena na dvě části. Horní oblast je věnována klientům a spodní autorce.

Heslo „zvládnou to“ může vystihovat postoj autorky k propojení její profese a ostatních povinností. Jak sama uvedla, je si vědoma, že má nejvyšší čas na založení rodiny, ale neví, jak by skloubila povolání s mateřskou rolí. Partner její povolání zatím respektuje, ale neumí si představit, že by ho mohla vykonávat jako matka. Také by se dalo uvažovat o nakládání s časem a nabírání si příliš aktivit, které pak Lenka nezvládá. *„Velkým stresorem je moje šéfová a všechny procesní a administrativní záležitosti... taky můj strach, zda jsem dostatečně kompetentní k této práci.“* Cítí se autorka jako nováček „miminko“ (na identifikačním místě) ve své profesi? Za hospodyně v zástěře jsou ručičky hodin, které podkopávají nohy spěchající ženě s brašnou. Žena spěchá do neznáma a dává si sama nástrahy. Na krku má vlající šátek, který vypadá, že jí škrtí a táhne zpět. Žena v zástěře sice působí klidným dojmem, ale v této poloze těžko z připravených surovin něco uvaří. Překřížení v oblasti pánve může odkazovat na jisté problémy – autorka se zmínila, že má gynekologické obtíže. Před čím zavírá oči? Může být realita jiná s otevřenými očima? Nápis „emoce musí jít ven“ vysvětlila autorka jako vlastní zábranu v pláči, kterou vnímá jako výhodu při práci s klienty. Později se zmínila, že otec jí nikdy nepochválil, neobejmul a nevzpomíná si, že by ho viděla projevit emoce vůči její osobě. Heslo „proti proudu“ může vysvětlovat postoj autorky nebo okolí k její profesi. Na koláži označila roli sekretářky (notebook, papíry, spěchající žena) a terapeuta (sedící žena).

Horní oblast koláže má symbolizovat klienty a jejich oběti. Lenka se zmínila, že klienti jsou vlastně také v roli obětí, když je nedokáže rodina uhlídat nebo časně zaregistrovat potencionální tendence k trestným činům. Naopak o obětech se vyjádřila tak, že si za to můžou někdy samy, protože chodí na opuštěná místa a potencionálního násilníka lákají. V souvislosti s tím stojí za pozornost ženská těla vlevo nahoře. Obě těla jsou poškozena v oblasti ženských partií - mříže přes prsa a břicho a ozáření v oblasti klína. Může se jednat o zdůraznění intimních partií zneužitých žen nebo také o jejich „trestání“, případně autorčiny vlastní problémy.

Muž s maskou je podle autorky klient, násilník, který často nevypadá nebezpečně. Má

masku tygra, ve které působí spíše hloupě, možná i naivně. Ale pod maskou se skrývá muž, který prstem ukazuje na diváka, rozkrok má potřísněný červenou barvou a něčí ruka se dotýká ocasu (penisu) tygra. Uvažuji do jaké míry autorka obhajuje své klienty a jak reálně je vlastně vidí.

Vpravo jsou dvě vyděšené děti, které se vypořádávají se svými strachy - ukryté za plyšovým medvědem a polštářem. Autorka řekla, že zneužitých dětí lituje, ale že vinu vidí u rodičů, kteří nevnímají vysílané signály svých dětí a neochrání je. Potřebu pocitu bezpečí a ochrany vnímám z obrázku miminka na identifikačním místě. Zatímco miminko spí a působí zranitelně, jsou nad ním ochranné ruce nebo možná ruce potencionální hrozby. Nad hlavou se mu odehrávají děsivé scénáře, ale miminko nic z toho nevnímá. Touží autorka po ochraně nebo příliš důvěřuje druhým lidem? V čem by bylo dobré být dítětem? Lenka se k obrázku později vyjádřila, že ho vnímá jako symbol klidu a lásky, které se ne každému dostane. A že by chtěla být někdy tím dítětem, o které se rodiče starají a nedopustí, že mu někdo ublíží. Vzhledem k tomu, že Lenka vidí vinu spíše u obětí a rodičů dětí, uvažovala bych i o možné nepříjemné osobní zkušenosti, případně o možném pocitu ohrožení, který mohla pocítit a nedostalo se jí ochrany rodičů. Celkově vnímám téma této koláže jako velmi citlivé a doporučila bych autorce zpracovat Ledovou koláž a Rodinnou koláž, které by odkryly další skryté obsahy vhodné pro interpretaci. Autorka má pocit, že musí zastat několik rolí, i těch očekávaných, ale ne vždy je to možné. To jí může pravděpodobně stresovat. Emoce příliš neprojevuje navenek, ale otázkou je, co se odehrává uvnitř ní. V jejím pojetí povolání vnímám jistou fascinaci, obhajování klientů - klienta nazvala jako oběť, což je v tomto případě netradiční. S tím souvisí nápis „proti proudu“. Po jednom roce praxe lze předpokládat zkreslené vnímání skutečnosti a „přivírání očí“ před realitou. Otázkou je jaké bude prozření po bezpečném spánku a v čem bude moct profesně kotvit do budoucna.

Lenka neshledává v motivaci mužů a žen rozdíl na základě genderových rolí, ale spíše vnímá sociální pracovníky jako jedince, kteří si skrze pomoc druhým řeší své vlastní problémy „...*pomáhající profese celkově si vybírají jedinci, kteří si skrze studium a následující zaměstnání snaží vyřešit svoje vlastní problémy.*“ Snaží se i ona vyřešit vlastní problémy skrze povolání?

Okolí reagovalo zpočátku rozpačitě na její profesi, ale časem pomohla otevřít i tabu témata ve společnosti „...*dnes vidí, že moje práce má smysl. Paradoxně myslím, že mému blízkému*

okolí to pomohlo o těchto tématech mluvit.“ V případě Lenky bylo zpracování koláže přínosné a došlo k tomu, co jsem předpokládala „...vlastně jsem měla čas přemýšlet o věcech, který už беру automaticky. Výběr obrázků do koláže byl velmi spontánní, i když jsem nějakou představu měla. Během lepení se to dost měnilo. A byla jsem překvapená, co vylezlo ve finální podobě.“

11.1.5 Markéta

žena, 47 let, 21 let praxe, aktuální cílová skupina: děti a rodiny

Markéta pracuje v současné době s dětmi a jejich rodiči, kdy děti jsou předmětem sporu mezi rodiči, zanedbávané apod. Na této pozici je nyní už šestým rokem. Zkušenosti má dále z oddělení sociálních dávek a z oddělení dávek pro osoby se zdravotním postižením. Věnovala se i činnosti s gerontologickými klienty. Markéta si prošla obdobím, kdy jí práce nic nepřinášela a uvažovala o úplné změně profese. Tohle období mohlo být i počátkem syndromu vyhoření, ale změnou pracoviště došlo k pozitivní změně a nalezení nového smyslu povolání. Přechod z administrativní činnosti do přímého kontaktu s klienty vnímá jako smysluplnější. Celkové pracovní zkušenosti v sociální oblasti činí 21 let.

Markéta má vzhledem ke své dlouholeté praxi zkušenosti i s několika muži v rolích sociálních pracovníků. V odpovědi na odlišnou motivaci mužů a žen zohledňuje více faktorů. „Pro muže je atraktivnější v rámci pomáhající profese profesionální hasič, policista, pracovník ve vězeňské službě. Sociální pracovník nezní tak atraktivně, když se chlapi chlubí čím se živí... k samotné práci s příběhy dětí mají blíže spíše ženy, a to v porozumění a citlivosti. Ale nechci v žádném případě diskriminovat muže v roli sociálního pracovníka. Chlapi mají často reálnější pohled na věc, nezakomponovávají se tolik citově. Hodí se mi k nim ale víc role kurátorů, vychovatelů a pracovníků v ústavních zařízeních.“



Obrázek 5 - Profesionální koláž, vel. A3, formát na výšku, autorka Markéta

Koláž je přeplněná a působí nepřehledně. Obsahuje množství lidských figur, textů a nápisů. Obrázky jsou vystříhány pravoúhle a kolem každé postavy vzniká rámeček (ochranný prostor). Autorka okomentovala, že „...musím si držet odstup a zachovat zdravý náhled na

situaci.“ Motivy jsou nahuštěny na sebe a pro diváka je obsah matoucí (neví, kam se dřív dívat). Jak je Markéta čitelná pro své okolí? Jak je její komunikace srozumitelná pro okolí? Koláž obsahuje množství postav, předmětů a textu. Na koláži je mnoho situací, se kterými se musí autorka vypořádat. Zde si kladu otázku, jak velké tendence má autorka zahlcovat své klienty a zda jim nechává prostor pro jejich vlastní aktivitu. Jaké jsou preference autorky a zda se dokáže zaměřit na to podstatné. Markéta je nejspíš velmi aktivní a iniciativní žena. Někdy je však méně více. Prostor je zahlcený a nezbyvá místo pro nic a nikoho jiného. Možná chce autorka něco zakrýt nebo je příliš pohlcena svojí profesí a potřebuje se vypovídat.

Autorka může být pod velkým tlakem. Z koláže vnímám napětí. Potřebuje se uvolnit, možná vykřičet jako žena na ilustraci. Na koláži je mnoho obrázků zobrazujících únavu a vyčerpání. Kořeny stromu vlevo dole vypadají jako nervová soustava, která odumírá. Horní část koláže zobrazuje agresi, křik, únavu, vyčerpání. Zde uvažuji o možném pocíťovaném tlaku, rezignaci a riziku syndromu vyhoření.

Na identifikačním místě jsou zobrazeny děti a rodiny - všichni usměvaví. Autorka může nacházet klid v rodině nebo si může vytvářet blízké citové vazby k dětským klientům. Místo označila jako mateřské - ona a její klienti. Zobrazené role na koláži vypadají většinou unaveně, vyčerpaně a agresivně. Autorka uvedla, že často cítí vztek, smutek a stres z velké zodpovědnosti, kterou nese při rozhodování. Na koláži označila roli psychologa, právníka, kamaráda a učitele.

Můžeme si všimnout, že chybí perspektiva a dominantní prvek - nedokáže se zaměřit na podstatné věci a vybrat základní problém. Dojem z koláže je tak chaotický. Na první pohled mě zaujmou oči koťátka, které působí smutně a zoufale (volají o pomoc). Zajímavý je semafor/hodiny – tiká čas, ale nevíme, jaká barva padne, protože na semaforu svítí všechny. Dívka s brýlemi hledí kradmo na semafor. Na jaký signál čeká nebo přemýšlí, komu dá červenou/zelenou? Potřebuje se sama zastavit?

Na koláži je jen jedna ženská postava, která odpovídá věku autorky – žena s roztaženými rukama. Snaží se udržet rovnováhu a hledí vzhůru. Nebo si vymezuje rukama prostor, do kterého nikdo nesmí vstoupit. U ní je opuštěná loďka, která čeká na pasažéra.

Ačkoliv autorka sděluje mnoho, nedokážu určit, co je podstatné. Autorce by prospělo zpracovat si novou koláž, která by zachycovala perspektivu, dominantu a práci s prostorem. Formát na výšku v tomto pojetí působí nestabilně a mám pocit, že se vytvořená „mozaika“ rozpadne. Koláž obsahuje takové množství nahuštěného textu, který se

divákovi ani nechce číst. Svým zpracováním působí jako upoutávka (plakát) na profesi. Je plná výroků bez emočního obsahu (hlavně vše sdělit). Vznikají tak vrstvy, které by bylo dobré postupně „seškrábat“.

Rodina a blízké okolí hodnotí její profesi jako zajímavou, ale náročnou. *„Tuto profesi považují za zajímavou, zároveň náročnou a zodpovědnou. Často jsem se setkala s tím, že by to dělat nemohli.“*

„Samotné tvoření koláže mě bavilo moc. A kromě faktů, které spojují se svou prací, jsem mohla vyjádřit v obrázcích i emoce.“

11.1.6 Michaela

žena, 59 let, 6 let praxe, aktuální cílová skupina: senioři

Michaela pracuje už šestým rokem s cílovou skupinou, kterou tvoří senioři. Jedná se o její první pracovní zkušenost v sociální oblasti. Předtím byla několik let na mateřské dovolené. Jako matka pěti dětí říká, že zkušenosti má mnohem delší, protože role mámy je sama o sobě pečující rolí. Vzdělání vysoké školy nedokončila, ale prošla rekvalifikačními kurzy, které jí umožnily dostat se na dosavadní pozici.



Obrázek 6 - Profesionální koláž, vel. A3, formát na šířku, autorka Michaela

Michaela použila jako podklad pro koláž mapu České Budějovic. Mapa vypovídá o jejím povolání, které je spojeno s častým cestováním za klienty. Také by se dalo uvažovat o křížovkách života a hledání životního cíle, směru. Jak sama uvedla, po dlouhé mateřské dovolené hledala uplatnění a měla obavy, že nenajde vhodné zaměstnání. Objekty na koláži jsou jednotlivé a nekomunikují spolu. Nejsou mezi nimi větší vztahy.

Ústředním tématem, který zaujme na první pohled, jsou žluté narcisy. Autorka sdělila, že od začátku tvoření koláže věděla, že chce nalepit narcisy. Příběh o Narcisovi, který se měl příliš rád, můžeme spojit do souvislosti s významem žluté barvy - barva extravertů, povzbuzení, afektivity, atd. V tomto případě lze uvažovat o tom, jak moc potřebuje být autorka vidět a být obdivována

okolím. Nabízí se otázka k potřebě sebeprosazení.

Autorka navíc uvedla, že klienti jí oslovují jako jejich „sluníčko“, které je na koláži dokreslené vlevo nahoře. Slunce obsahuje antropomorfní znaky. Vzhledem k infantilním prvkům obličej je na slunci můžeme přemýšlet i o jisté dětinskosti. O žluté barvě dál lze uvažovat v kontextu potřeby mít organizovaný život, což souvisí se zvoleným podkladem mapy.

Náznak motivu vděčnosti můžeme spatřit v bonboniéře Merci, která je známá sloganem „děkuji za to, že jsi“. Pro Michaelu je důležité ocenění klientů „...oni jsou takoví vděční za každý kontakt... jsem potřebná a jsou na mě hodní, ocení moji práci.“ Jako stresující vnímá nepravidelný režim. Během dne musí navštívit klienty v domluveném čase, ale kvůli přejezdům autem se nemá možnost najíst nebo odpočinout. Svoji roli vnímá jako pečující a přátelskou.

Na koláži je několik postav, které autorka označila jako kolegy z práce. Všichni oplývají širokými úsměvy. Ale opravdu se smějí nebo cení zuby? Zde by se dalo přemýšlet o upřímnosti vztahů na pracovišti. Muže, který se nachází uprostřed dole a drží sochu, označila za syna, na kterého je pyšná. Vyslechne jí, je tu pro ní a přitom studuje a daří se mu. O ostatních dětech si více nezmiňovala.

Výrazná ženská figura vlevo nahoře oplývá mládím, ženskostí a sebejistotou. Autorka se během rozhovoru zmínila, že život neprožila úplně podle svých idejí. Silné náboženské vyznání a despotický manžel jí bránili v oblékání se podle jejích představ. Výrazné ženské prvky můžeme vidět i v dalších objektech na koláži - červené jehlové lodičky a červená kabelka. Přičemž symbol kabelky se opakuje znovu ve žluté barvě. Autorka uvedla, že jí na práci vadí nemožnost oblékat se atraktivně. Otázka identity s ženskou postavou, v tomto případě s femme fatale, je pro autorku jedním z témat. Ačkoliv se mohla rozhodnout jinak, přesto si vybrala povolání, které jí v tomto směru svazuje stejně jako manžel. Červené objekty navíc působí agresivně. Na výše uvedené symboly navazují automobily, které se na koláži také opakují. Automobil je sám o sobě dynamickým prvkem. Autorka je spojuje s cestováním za klienty. Na identifikačním místě je červené auto s řidičkou, která působí bezstarostně. Vyhlíží ven z auta za jízdy – možná se ukazuje. Zajímavá je ambivalence barev na automobilech - červená a modrá. Samotná červená působí aktivně, až agresivně. Zatímco klidná modrá vyjadřuje dobrou vůli a vstřícnost. Spojením těchto dvou barev se energetický náboj červené zklidňuje. Vzniká tak prostor pro fialovou mateřskou aktivitu. Modré auto tak vyvažuje barevnou kompozici koláže a aktivní

červené objekty. V tomto případě lze uvažovat o autorčině dobré vůli pomáhat a zároveň o jisté agresivní tendenci, možná i manipulaci a sebeprosazení. Hodiny značí podle autorky nedostatek času, kterému čelí. Mohou však odkazovat i na tikající biologické hodiny (přiblížení se důchodovému věku a s tím související opuštění zaměstnání). Přičemž volské oko nemusí být jen pouhou potravou (jak uvádí autorka), ale opět odkazem na biologický věk.

Na koláži se nachází texty, které stojí za povšimnutí. „Bez věcí nad věcí“ může vypovídat o situaci autorky, která uvedla, že finanční ohodnocení není příliš vysoké, ale zaměstnání jí přináší stabilní příjem. „Ukradené životy“ můžou souviset s autorky povrchním zájmem o životy klientů. Přičemž se může jednat o větší míru zvědavosti. Jak sama uvedla, baví jí navštěvovat cizí domácnosti a pozorovat životy druhých (možná porovnávat se svým životem). Text může také odkazovat na to, že autorka není spokojená se svým životem a někdo ukradl život jí samotné.

Pro autorku je důležité být vidět a být oceněna svými klienty za péči, kterou jim poskytuje. Otázkou je, jaký smysl života a svého povolání u sebe reflektuje. Z autorky koláže mám pocit zklamání, nenaplněných potřeb a přání. Zatímco motivaci k profesi vidím spíše jen ve finančním zajištění a přečkání období do důchodu. Kontakt s klienty možná vyplňuje pocit prázdného hnízda. A je pro ni důležité ocenění od klientů. Autorce doporučuji zpracovat rodinnou koláž a vztahové téma Adam a Eva, případně téma Šípková Růženka.

Podle Michaely je rozhodujícím faktorem v motivaci u mužů plat a preference žen sociálních pracovníků. *„Pro muže máme malé mzdy a klienti upřednostňují většinou ženy. Jsou víc pečovatelky než muži.“*

Tvoření koláže reflektuje, že *„Měla jsem hezky vyplněné volné večery. Nejsem zvyklá o sobě takhle přemýšlet. Byl to i takový návrat do mládí, že dělám něco zábavného.“*

11.1.7 Romana

žena, 30 let, 5,5 let praxe, aktuální cílová skupina: integrace cizinců a uprchlíků

Romana neměla jasnou představu o své profesi, ale věděla, že chce uplatnit znalost cizích jazyků a zkušenosti ze zahraničních studijních pobytů. Proto její volba směřovala k sociální práci, jejíž cílovou skupinou jsou cizinci a uprchlíci. „Neměla jsem jasnou představu o budoucím povolání. Lákala mě rozmanitost oboru sociální práce a široké možnosti uplatnění. Svou roli hrála také náhoda a velká pravděpodobnost, že studium dokončím.“ Motivace se u ní v průběhu let změnila a nyní je více zaměřená na smysl povolání a samotnou pomoc klientům. Její praxe činí 5,5 let, z toho 2,5 roku na aktuální pozici.



Obrázek 7 - Profesní koláž, vel. A3, formát na šířku, autorka Romana

Koláž je vytvořena na bílém podkladu, který prosvítá. Objekty nejsou příliš propojeny a jsou izolované. Chybí vzájemné vazby a propojení mezi obrázky (jsou vytržené z kontextu). Autorka nemusí mít příliš zpracované své motivace a nedokáže zcela uchopit svůj postoj k profesi. Nabízí se také otázka bloků v komunikaci.

Na identifikačním místě se nachází moudrá sova (role rádce, který vše ví), jak uvedla autorka. Romana vnímá jako svoji další roli průvodce, který provádí své klienty náročnou životní

situací „...někdo, kdo udává jejich směr, když neví, co dělat. Neznají město, co mají vyřídit. Já je provedu celým tím systémem a pak je vydám světu.“ Dva muže s pytlek na hlavě označila jako kolegy, kteří pracují podle zastaralých postupů. Kříží se jim cesty, ale s pytlek na hlavě nevidí kam jdou. Anděl nahoře se zamyšleně dívá a působí lhostejně. Podle autorky jde o strážného anděla, kterým je pro své klienty. Motiv hodin na mapě může zobrazovat tlak na autorku. Ačkoliv je knihovna plná, vypadá sterilně a jednotvárně. Autorka označila knihovnu jako její vědomosti, které používá při práci. Knihovna zabírá velkou část koláže a tvoří jakýsi blok nebo zeď. Knihovna má dveře (možná „zadní vrátka“). Některé detaily jsou dokreslené (čtyřlístek, domeček, spirála, slunce a nápis se skvrnou). Motiv směřícího se slunce nakreslila autorka záměrně „...lidé si myslí, že pomahači jsou sluníčkáři, ale nejsme.“ Romana udělala úmyslně černou skvrnu jako symbol toho temného v ní. Domeček jedním tahem má znázornit jednoduchost některých řešení, které člověk zbytečně komplikuje. „Motivuje mě orientace na řešení různých situací. Mám ráda určitou míru improvizace.“ Hrot pera a psací stroj odráží administrativní činnosti, které jí nebaví. Autorka kritizuje zastaralé pracovní postupy, ale na koláž nalepila starý psací stroj a hrot inkoustového pera. Proč ta ambivalence? Něco říká a něco jiného dělá? Květinová mandala může něco skrývat a autorka neví, proč ji nalepila. Spirálu doplnila také bez záměru. Spirála se roztáčí – nastane nějaká změna? Uvažuje o změně zaměstnání? Zblízka vypadá jako had.

Koláž působí prázdně, ale podle autorky je promyšlená. „Dlouho jsem nepracovala na takto osobní věci. Byl to nový úhel pohledu na moji práci.“ Symboly vnímám spíše jako vyjmenované a chybí mezi nimi vzájemné vztahy. Autorka nechce sdělit víc, než je nutné. Vnímám jistou bariéru, kterou se chrání. Komunikace s Romanou na mě působila jako hra. Popsala všechny obrázky postupně a jako by měla naučené, co mi sdělí.

Podle Romany hraje roli v rozdílné motivaci mužů a žen motiv, že ženy mají vrozené pomáhat a starat se o druhé. „Ženy jsou více motivované starat se o ostatní lidi... zatímco pro muže je to neobvyklá profese, u které není motiv pro okolí tak srozumitelný.“ Srozumitelný motiv však nenacházím ani já u Romany. S Romanou by bylo vhodné dál pracovat a rozpracovat si hlouběji profesní koláž.

11.1.8 Zdena

žena, 33 let, 9 let praxe, aktuální cílová skupina: zdravotně handicapované děti

Zdena vystudovala tři obory se zaměřením na sociální práci a zdravotně handicapované. Dosáhla magisterského titulu. Její praxe probíhá již z dob studia stále se stejnou cílovou skupinou. Zdena má za sebou osm let praxe. Její motivace vedla od začátku k této profesi. „*Od střední jsem chtěla pomáhat a pracovat s dětmi. Hned na veřejce jsem měla praxe s postiženými a bavilo mě to. A baví mě to pořád.*“ V motivaci u mužů nevnímá v případě práce s handicapovanými takové značné rozdíly. „*Zrovna u nás jsou i chlapi, ale to je tím zaměřením. Třeba se závislýma taky pracují víc chlapi. Ale ten plat je pro ně určitě demotivující. A je to málo chlapský zaměstnání.*“

Autorka zpracovala dvě koláže rozdělené na oblasti (cesta k mé profesi, moje role, syndrom vyhoření a motivace). „*Když jsem se do toho ponořila, šlo to samo. Mohla jsem se zamyslet nad věcmi, nad kterými nepřemýšlím.*“ Koláže jsou tak schématickým příběhem – potřeba organizace a plánu. Mít věci pod kontrolou a vše sdělit srozumitelně. Autorka je pravděpodobně pečlivá se sklony k perfekcionismu. O svých rolích v rámci profese má jasnou představu.



Obrázek 8 - Profesní koláž, vel. A3, formát na šířku, autorka Zdena

Na koláži „cesta k mé profesi“ je výrazná postava muže vlevo a sněhuláka vpravo. Muže/lékaře obsadila jako otce. Usmívá se, ale úsměv není upřímný. Sněhulák na druhé straně vypadá jako podoba otce zbavena autority (oba mají předmět kolem krku). Jaký vztah má autorka k autoritám? V čem je dobré udělat z autority sněhuláka? Další lékaři na koláži mají vyjádřit, že ne vše se dá naplánovat (zdravé dítě, nemoc). Role jsou pečlivě vyjmenované a popsané. Obrázky se nepřekrývají a jsou opatřeny popisem. Učitelka/úřednice na identifikačním místě vypadá otráveně a unaveně. Zdena vyčerpávají administrativní činnosti. Autorka se zmínila, že jí vadí šéfovo přístup a nároky. Podle ní se nadřizený zabývá spíše administrativou než samotnými klienty. Výrazný je nápis „superženy“, které chce autorka pravděpodobně dosáhnout (otazník a smajlík). Ve své profesi musí disponovat mnoho dovednostmi. Popsala také roli herečky a kouzelnice. Co musí Zdena hrát? Pokud můžeme mluvit o dominantě, je jí postava loutky v podobě atraktivní panenky. Cítí se autorka málo kompetentní? Kdo jí ovládá a rozhoduje za ní? Autorka reflektuje mnoho rolí (poradkyně, organizátorka, ošetřovatelka, autorita) a většinu z nich aktivních (kromě loutky). Otázkou je, zda je možné všechny role skutečně zastat. Autorka nad koláží nejspíš velmi přemýšlela a své motivy má zpracované.



Obrázek 9 - Profesní koláž, vel. A3, formát na šířku, autorka Zdena

Druhá koláž obsahuje téma syndrom vyhoření a motivace. Převažují příjemné činnosti, které mají preventivní vliv. Celkově Zdena působí pozitivně laděná a vědoma si možných rizik souvisejících s povoláním. Opět se objevuje potřeba plánování (diář a přesýpací hodiny). Žena s košem ovoce a květin působí trochu v křeči. Košík si chrání, ale nějaké ovoce z něj už vypadlo. Autorka zatím neuvažuje o dětech. S partnerem na tohle téma nemluví a zatím jí to tak vyhovuje.

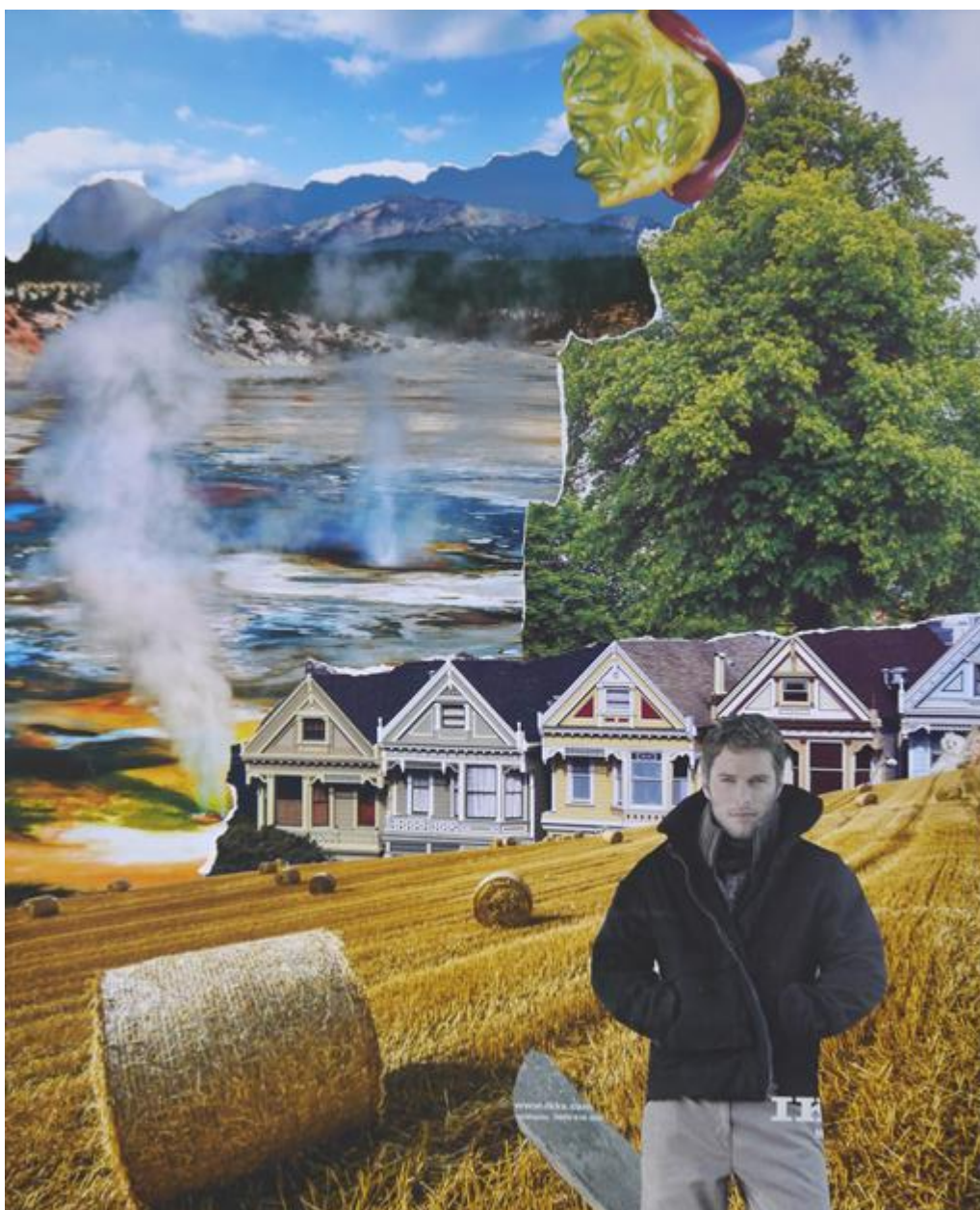
Část koláže „motivace“ znázorňuje mnoho motivů. Povolání přináší autorce radost, poznání a splněné sny. Je pro ni důležitý status a svoboda – osamostatnění se od rodičů. Autorku je ve své profesi spokojená, protože je společenská a vyhovuje jí každodenní kontakt s dětmi. Na identifikačním místě se nachází „hravost“, která je jistě potřeba v této profesi. Obrázek ale neodpovídá věku autorky (ilustrace holčičky a medvídky). Při práci s dětmi je však hravost žádoucí. Tak jako je barevný obrázek na identifikačním místě, je barevné i oblečení Zdeny – odraz práce s dětmi. Lze uvažovat i o jisté manipulaci z její strany - dítě jako medvídek a ona ho učí (může si s ním hrát). Práce s dětmi jí naplňuje a ve své profesi je velmi angažovaná. Rizikem může být přebírání některých činností za rodiče dětí. *„Jsem šťastná, když vidím ty moje děti, jak jsou šikovný a učí se nové věci... ten smích dětí a pokroky jsou k nezaplacení. Jsou takový upřímný a spontánní.“* Dříve musela svoji profesi obhajovat, což se zlepšilo. Nepochopení však přichází z partnerovy strany. *„S přítelem se o práci nebavíme, pro něj je to podřadná práce. Ale to je tím, že dělá ve firmě ajťáka.“*

Pojetí koláží je velmi precizně zpracované. Autorka dodržuje pravidla a má ráda přehledné situace. Své motivy má promyšlené a nedává moc prostor náhodě. Ale zároveň jí nechybí hravost, kterou uplatňuje při práci s dětmi. Přesto u ní vnímám jistý racionální řád a nepropojení souvislostí.

11.1.9 Pavel

muž, 35 let, 5 let praxe, cílová skupina: zdravotně handicapovaní

Jediný muž, který byl ochotný vypracovat koláž a proto byl zařazen do studie. Jeho cesta k povolání sociálního pracovníka začala až potřebou změny zaměstnání. Dosavadní práce ho nenaplňovala a rozhodnul se změnit profesi. Doplnil si vzdělání o obor sociální práce a nyní pracuje se zdravotně postiženými. Pavel má pět let praxe. Pozitivně hodnotí možnost osobnostního růstu a seberealizace. Jeho motivace se v čase proměnila. „*Taky se mi líbí, že se rozvíjím, dělám něco užitečného, co mě obohacuje. Můj cíl je najít vnitřní sílu, překonávat překážky, být samostatným a posilovat kompetence.*“



Obrázek 10 - Profesní koláž, vel. A2, formát na výšku, autor Pavel

Pavel zpracoval koláž na výšku a na větší formát. Prostřednictvím koláže tak reprezentuje svoji sílu a snahu zaujmout. Dává najevo, že nerespektuje pravidla a určuje si je sám.

Koláž je výtvarně zpracovaná poměrně zdatně – jako jeden kompaktní obraz. Vidíme náznak perspektivy a horizontu. Dominantu tvoří postava muže, do které se Pavel obsadil. Muž má ruce v kapsách a nepřístupný výraz ještě zdůrazňuje jeho postoj. Tento muž pravděpodobně ví, co chce. Otázkou je, jestli jde za cílem bez ohledu na druhé. Jeho mužnost a dominantní postoj potvrzuje trčící kláda za ním. Pavel se k postavě vyjádřil tak, že je potřeba být nad věcí a chovat se „chlapsky“. Během rozhovoru uvedl, že sociální práce je „přefeminizovaná“ a mužský prvek je potřeba. Muž na koláži, ale nemůže být aktivní, když má uříznuté nohy. Velkou plochu zabírá žluté pole z kopce. Na něm jsou stočené balíky slámy a vypadají jakoby se mohly odkutálet dolů. V tomto případě lze uvažovat o potřebě prosadit se, ukázat se a být obdivován. Autor označil balíky jako problémy klientů. Nebo jeho vlastní problémy?

Na koláži jinak absentují postavy. Přitom formát nabízí dostatek místa. Pavel se záměrně vyhnul dalším lidským figurám a cítí se jako „...zachránce. Ale přijde mi to dost stereotypní mít nějaký role.“ Otázkou je, zda chce autor dát někomu dalšímu prostor a jestli vůbec reflektuje své role během výkonu profese. Po bližším zkoumání zaregistrujeme hlavu ženy a psa vpravo uprostřed. Pavel do nich obsadil manželku a dceru (psa). Žena se dívá z koláže ven a pes trpělivě hledí směrem k muži. Pavlovo vystupování možná není manželce úplně příjemné (on uvádí, že je na něj manželka pyšná). Možná jsou schválně odsunuty ke straně, aby mohl být viděn muž na koláži. Nabízí se otázka, jak Pavel komunikuje s okolím a zda dokáže naslouchat lidem kolem sebe. Muž na koláži vypadá nepřístupně a sebestředně.

Řada stereotypních domů tvoří nepřístupnou stěnu a chybí jim komíny. Jak tedy upustí „přetlak“? Můžeme uvažovat i o potlačování emocí či možné agresí. Domy sice nemají komíny na „odvod škodlivých splodin“, ale vlevo je velký kouř. V této oblasti již něco proběhlo a krajina vypadá jako po požáru. Na ni navazuje plocha vody, která požár nejspíš uhasila. Pavel tuto oblast popsal jako rovnováhu mezi ohněm a vodou. Podle něj je potřeba obojí. Především, aby se něco dělo, klienti byli aktivní a nespolehali na okolí.

Nad velkým zeleným stromem jsou červené rty kousající do plodu plného semen. Pavel měl nutkání tento obrázek nalepit, ale nevysvětlil důvod. Červené rty jsou sexuálním symbolem. Žlutý plod je šťavnatý a svou barvou vytváří výrazný prvek v koláži. Ústa by mohla značit problém s komunikací, možná problémy v intimní oblasti. Případně potřebu uspokojení -

seberealizace (vzhledem ke žluté barvě plodu). „Cítím uspokojení, když se něco daří... jsem na ně pyšný a i na sebe, že je to moje zásluha.“

Samotné uchopení tématu koláže a následné zpracování vybočuje. Autor by si měl koláž zpracovat ještě jednou. Zpracování koláže ohodnotil, že nedělal nikdy nic podobného a měl ji rychle hotovou.

S Pavlem se mi pracovalo těžko a rozhovor mi nebyl příjemný, což považuji za můj subjektivní problém a profesní výzvu. Celkově je koláž egoisticky zaměřená a Pavlovo motivaci k profesi shledávám spíš v uspokojení jeho osobních potřeb.

Na otázku odlišné motivace mužů a žen odpověděl, že ženy si volí sociální obory na základě vyučovaných předmětů a celkově vnímá v této oblasti mnoho stereotypů. „Třeba při studiu není matika. Ta ženám nejde. Ženy jsou víc empatické. Čeká se to od nich, že se budou zajímat a starat, proto jsou mámy. A hlavně stereotypy. Tahle profese je hodně přefeminizovaná.“

12 DISKUSE A DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Z výše uvedených informací o účastnících studie je zřejmé, že na pozicích sociálních pracovníků převažují ženy. Z hlediska pohlaví se do výzkumu zapojil jen jeden muž a osm žen. Vzhledem k malému vzorku respondentů nelze dělat závěry, proč v této profesi převažují právě ženy. Ale předpokládám, že povolání v sociální oblasti láká spíše ženy, už jen z podstaty jejich rolí, kterými v průběhu života prochází (např. mateřská role). Proto byla účastníkům výzkumu položena otázka ohledně rozdílné motivace k této profesi u mužů a žen. Účastníci reflektují, že od žen se přirozeně očekává pomoc a péče o druhé, zatímco pro muže je demotivující plat a nízká atraktivnost povolání.

Průměrný věk sociálních pracovníků činí 36 let. Osm sociálních pracovníků má dosažené vysokoškolské vzdělání, převážně magisterské. Délka praxe je většinou pětiletá. Jen u dvou sociálních pracovníků je výrazně delší a u jedné sociální pracovníce pouze jednoletá. Vybraní sociální pracovníci pracují s rozmanitými cílovými skupinami, což považují pro tuto práci za přínosné. Lze reflektovat, zda se motivace liší i v návaznosti na cílovou skupinou, se kterou sociální pracovníci pracují.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaké motivy stojí v pozadí volby profese sociálního pracovníka. Tento cíl byl naplněn prostřednictvím uskutečněných rozhovorů a symbolické interpretace koláží. V rámci rozhovoru většina uvádí jako počáteční motivaci **studium** humanitně zaměřeného oboru a **pomoc** druhým lidem. Tato motivace vychází z jejich osobnosti, hodnot, ale také z výchovy v dětství, která má jistě vliv na volbu budoucí profese. Někteří uvádí, že impulsem k volbě této profese byla potřeba **změny** a **seberealizace**. Motivace k výkonu povolání sociálního pracovníka se v průběhu praxe mění. Jako aktuální motivaci u sebe vnímají stále pomoc druhým lidem, ale s důrazem na větší potřebu přímého kontaktu s klienty. Pozitivně na jejich motivaci působí samotné **pomáhání** druhým, **pokroky klientů**, ale také **pozitivní reakce** na jejich činnost. Pro sociální pracovníky jsou důležité slovní pochvaly, obdiv a uznání od klientů i blízkého okolí. Naopak jako negativní vlivy vnímají **administrativní záležitosti** a povinnosti s tím spojené, **malou aktivitu** klientů, případně **nefunkční vztahy** na pracovišti.

Zpracované koláže odhalily mnoho nevědomých obsahů, které sociální pracovníci v rozhovoru nesdělili, protože nechtěli nebo nemohli kvůli nevědomým obranným mechanismům. Nelze takto malý počet koláží kategorizovat do jednotlivých typů podle

konkrétních znaků. A také ačkoliv koláže spojují určité znaky, tak jsou individuální a originální stejně jako jejich autoři. V případě nevědomých motivů se nabízí často **motiv moci**, což potvrzují výpovědi sociálních pracovníků v rozhovoru. Uvádí, že pociťují velkou **zodpovědnost** za životy svých klientů a reflektují u sebe roli **průvodce, učitele a authority**. Na kolážích se můžeme setkat se sebestředným umístěním postavy, do které obsadili sebe. Dalším motivem je **pomoc** nejen klientům, ale sobě, kdy si řeší skrze výkon povolání své vlastní problémy. V těchto kolážích se objevují témata, která odkazují na období dětství a dospívání, které bylo náročné a neprobíhalo tak jak mělo. U některých mohlo dojít k neuspokojení primární **potřeby bezpečí a jistoty**, a proto vyhledávají kontakt s lidmi, se kterými se cítí potřební. V kolážích se objevují symboly vlastní **nejistoty a strachů**, které pramení z minulosti a jsou **voláním o pomoc**. Sociální pracovníci delegují tak svou slabost na druhé. Dalším možným motivem je **obětování** se pro druhé. U těchto sociálních pracovníků můžeme vnímat jistý **alibismus a obhajování** klientů, v některých případech až **mateřský přístup** ke klientům. Dále můžeme reflektovat potřebu mít vše pod **kontrolou**, kterou nám odhaluje často samotné zpracování koláže, které je pravouhlé a rigidní. Velmi častým motivem je skrytá touha po **uznání a obdivu**. V některých kolážích je symbolicky znázorněna žlutou barvou uprostřed (například narcisy), i když autoři uvádí v rozhovoru jen dobré úmysly vedoucí k této profesi. **Altruismus** lze vnímat jako jistou formu **egoismu**, kdy dochází k uspokojení vlastní potřeby obdivu a uznání. A jak uvádí Gugenbühl-Craig (2010), nikdo nedokáže jednat na základě pouze čistých motivů. A vědomé motivy představují většinou ušlechtilé ideály, zatímco nevědomé motivy obsahují více či méně sobecké příčiny (Říčan, 2012). Vzhledem k rozmanitosti klientů, se kterými sociální pracovníci pracují, jsem očekávala jistou podobnost v kolážích. Ale na takto malém vzorku nemůžu dělat závěry, zda jsou motivy stejné v návaznosti na cílovou skupinu, se kterou pracují. Motivы se z velké části prolínají a opakují a nelze říct, že u jednoho sociálního pracovníka je jen jeden nevědomý motiv. Díky projektivní technice koláže můžeme pozorovat rozsáhlou škálu motivů, k níž se v rámci rozhovoru dostaneme jen z malé části. Nevýhodou koláže je samotná náročnost interpretace, která může být ovlivněna mým subjektivním vnímáním souvislostí.

Mezi nejčastěji reflektované emoce a pocity u vybraných sociálních pracovníků patří **radost, hrdość a uspokojení** z činnosti. Na straně druhé reflektují **strach, smutek a frustraci**, když vše nejde podle jejich představ. Zajímaly mě také možné stresory, které pociťují při výkonu povolání a můžou mít demotivující vliv na motivaci. V závěru jsem se zeptala, jaké nástroje péče nabízí organizace svým zaměstnancům, protože právě tak lze předcházet syndromu

vyhoření u pracovníků, kteří se denně potýkají s nejrůznějšími životními situacemi svých klientů. Jako časté stresory uvádí pracovníci svého **nadřízeného, vztahy na pracovišti**, ale i velkou míru **zodpovědnosti** u některých případů. Téměř všichni sociální pracovníci absolvují v rámci organizace **supervize**, případně jiné podpůrné aktivity, které hodnotí pozitivně. Sociální pracovníci se tedy cítí ošetřeni, ale v kolážích se objevují ve velké míře výroky odkazující na **únavu, strach a volání o pomoc**. Některé koláže jsou **zahlcené, chaotické a unavené**, tak jako jejich autoři. Jiné se naopak snaží mnohé zakrýt nebo vůbec neukázat. Mezi opakované motivy patří **květiny, mandaly** a další **nesouvisející objekty**. Autoři se obsazují do postav umístěných ve středu dění, tak aby byli vidět, ale přitom **zavírají oči** před realitou a obklopují se **ochrannou bublinou**. Určité koláže obsahují množství bílé podkladové plochy a vznikají **prázdná** místa. Objekty jsou **izolované** a chybí vzájemné vztahy. Takoví autoři pravděpodobně nemají své motivace dostatečně zpracované a uchopené. Tyto sociální pracovníky je efektivní vést ke komplexnějšímu vnímání souvislostí. Jiné koláže se naopak snaží říct mnoho a působí **přeplněně**. V kolážích absentuje dominantní prvek a divák neví, kam se dřív dívat. Autoři těchto koláží nedávají prostor nikomu a ničemu jinému. Takový sociální pracovník může mít problém zaměřit se na to podstatné a zahlcovat sebe i klienty nadměrnými požadavky. Častým opakujícím se prvkem jsou bezobsažné **proklamativní výroky**, kterými se autoři snaží přesvědčit sebe i diváka o pravdivosti svých tvrzení. O dobrých úmyslech nás mají také utvrdit opakující se symboly **srdce** a další příliš pozitivní motivy toho, že je vše v pořádku. I když se jedná o profesi pracující s lidmi, můžeme si všimnout **absence postav** na vybraných kolážích. V kolážích se opakovaly **antropomorfní motivy**, například slunce s tváří. Mezi další typické prvky na kolážích patří **egocentricky** umístěná osoba a dění kolem ní. Při práci s takto narcistně zaměřenou osobností je vhodné zaměřit se na přesměrování pozornosti na druhé.

Sociální pracovníci během své práce zastávají více rolí, které se vzájemně doplňují a prolínají. Role sociálního pracovníka se odvíjí od charakteru zařízení, v němž pracují, a od požadované náplně práce. V tomto případě máme na mysli **role pocíťované**, se kterými se vědomě ztotožňují, a které uvedli v rámci rozhovoru a popisu koláže. Většina uvedla role **pečující a mateřské, učitelské**, ale také **provázející**. Pocíťovanou rolí je také role **dominantní**, ale i **podřízená**. Mezi nevědomé motivy patří často dřívější **zkušenost a vliv výchovy**, případně touha po **mateřské roli**, či **touha po moci**. Tyto motivy jsou zřejmé z koláží. V některých případech si sociální pracovníci uvědomují i své skryté motivy, k čemuž došlo prostřednictvím koláže. Reakce od rodiny a blízkého okolí na výkon povolání jsou **obdivné**, nebo naopak **bez**

porozumění. Sociální pracovníci pociťují, že tato profese je špatně finančně ohodnocená a není veřejností vnímána stejně prestižně jako jiná zaměstnání.

Otázka směřující k procesu tvorby koláže slouží ke zhodnocení přínosu vytvoření artefaktu pro účastníky výzkumu. Pokud samotné činnosti věnovali nejen pouhý čas, ale skutečně se do samotné aktivity zainteresovali, je už samotná tvorba koláže velmi přínosná. Čas strávený sám se sebou a prostor k zamyšlení vede k otevření nových témat, která mohou být doposud autorům skrytá. Ze zpětné vazby autorů vyplývá, že pro všechny je tvoření koláže **novou zkušeností**. Finální podoba koláží je pro některé **překvapením**, ačkoliv začínali tvořit s předem promyšleným záměrem. Pozitivně vnímám to, že díky této činnosti měli možnost zamyslet se nad sebou a reflektovat své pocity spojené s jejich profesí. Interpretace koláží poskytla prostor nejen pro sdělení vědomých motivů a popsání pociťovaných rolí, ale především nabízí **bezpečný prostor** pro implicitní sdělení skrytých motivů, ke kterým by mě jinak autoři nepustili. Výtvarná produkce nás může dovést dál než sdělená slova v rámci rozhovoru a pomůže nám poznat víc, než o sobě lidé řeknou. Nevědomé motivy mohou mít mnohem větší význam než motivy vědomé. Zpracování koláží hodnotím jako přínosné, protože poskytují bezpečné místo sociálním pracovníkům uvědomit si a zpracovat své nevědomé motivace, a tak zlepšit i další profesní a osobnostní vývoj, přístup k sobě samému a svým klientům. Sociální pracovník, který je schopen **sebereflexe** a **náhledu**, může skutečně pomáhat, protože si je vědom svých **úskalí** a **rizik** spojených s výkonem povolání. I když sociální pracovníci reflektují v rámci supervizí vlastní práci a nachází nová řešení problematických situací, přesto by dle mého názoru mohla být supervize efektivnější. Někdy nestačí pouhý rozhovor k získání náhledu a porozumění. Naopak uvolnění **tvořivého myšlení** a samotný **prožitek** může poskytnout obohacující zkušenost, která zvýší kvalitu a efektivitu práce, bude působit preventivně proti profesnímu vyhoření a poskytne porozumění motivům, které stojí za lidským jednáním. Vhodnou cestou může být právě zpracování profesních koláží pod vedením zkušeného arteterapeuta. Jsem si však vědoma omezených možností organizací, časové náročnosti a nezájmu některých sociálních pracovníků o tuto aktivitu. Otázkou tedy ale zůstává, zda by lidé, kteří nemají zájem o své vnitřní prožívání, měli pracovat v pomáhajících profesích. Protože skutečně platí pravidlo, že *„kdo chce pomáhat druhým lidem, měl by rozumět sám sobě.“* (Říčan, 2012)

Nevýhodu vnímám v nemožnosti další spolupráce, protože v některých případech by bylo vhodné zpracovat profesní koláže s odstupem času a také vytvořit další tematické koláže, především rodinné. Ačkoliv se jedná o profesní koláže, tak vliv rodiny a partnerského života

nelze oddělit, jelikož jsou témata propojena a vzniká vzájemná interakce na všechny oblasti života. Také jsem si vědoma, že interpretace některých koláží si zaslouží větší rozpracování. Přes snahu zaujmout profesionální přístup byl kontakt s některými sociálními pracovníky náročný. V tomto případě si uvědomuji další profesní a osobní výzvy, na kterých je potřeba zapracovat.

ZÁVĚR

V bakalářské práci se věnuji tématu motivace k výkonu profese sociální práce. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se zaměřuji na vysvětlení základních pojmů vztahujících se k oblasti motivace a sociální práce. V dalších kapitolách se věnuji motivaci k sociální práci a možným nevědomým motivům. V teoretické části také vymezuji syndrom vyhoření a možnosti prevence.

V praktické části se zabývám studií realizované prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů a analýzy profesních koláží. Do výzkumu se dobrovolně zapojilo osm oslovených sociálních pracovníků a jeden sociální pracovník. Cílem bylo odhalit skryté motivy, které mají vliv na sociální pracovníky při výběru volby povolání a jeho výkonu. Během rozhovorů jsem také chtěla zjistit, jaké jsou sociálním pracovníkům poskytovány nástroje péče od organizace, která je zaměstnává. Jestli dochází k pravidelnému vzdělávání, školení, hodnocení, supervizím a udržení správné motivace, a tak předcházení syndromu vyhoření. Praktická část obsahuje devět kazuistik doplněných o obrázky profesních koláží.

Zjistila jsem, že sociální pracovníky vedou k pomáhání nejen čisté motivy, ale také ty stinné, které jsou často nevědomé, ale mají podstatný vliv na výkon povolání. K nevědomým motivům jsem se dostala skrze tematické profesní koláže. Projekce umožňuje odhalit skryté obsahy, které jsou uloženy hluboko v nás. Tyto motivy jsou často uloženy v podvědomí sociálního pracovníka. Mohou být nebezpečné pro toho, kdo pomáhá, ale i pro toho, kdo pomoc přijímá. Vycházím z toho, že každý člověk je individuální osobnost a má tedy jiné motivy a vnitřní pohnutky. Není mým cílem hodnotit, co je dobré, a co špatné. Smyslem této práce je uvědomit si možné skryté motivy, které mohou mít značný vliv na výkon profese sociálního pracovníka. Za předpokladu, že sociální pracovníci dokážou nahlédnout i na své temné stránky a reflektovat je, mohou se tak mnohem lépe naučit pracovat se sebou i svými klienty, a tak lépe vykonávat své povolání. Sociální pracovník, který dokáže prozkoumávat své motivy a naučí se s nimi zacházet, může svou práci vykonávat ve větší prospěch sebe i klientů.

Přínos této práce spatřuji v užitečnosti pro sociální pracovníky a jejich vedoucí, kteří mohou uvažovat nad svými vlastními motivy k této profesi. Mohou získat nový náhled na své povolání a zamyslet se nad tím, co je k výkonu povolání motivuje. Tato práce může být také přínosná pro nastávající studenty sociálních oborů a dalších pomáhajících profesí. Arteterapeutům nabízí další oblast, ve které mohou najít uplatnění.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Bedrnová, E., Nový, I., & kol. (1998). *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management Press. ISBN 80-85943-57-3.

Doel, M. (2012). *Social work: The Basics*. Abingdon: Routledge. ISBN 978-0-415-60399-7.

Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.

Guggenbühl-Craig, A. (2010). *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-809-8.

Hartl, P., & Hartlová, H. (2010). *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-686-5.

Helus, Z. (2018). *Úvod do psychologie*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4675-3.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.

Honzák, R., Cibulka, A., & Pilátová, A. (2019). *Vyhořet může každý*. Praha: Vyšehrad. ISBN 978-80-7601-180-9.

Jung, C. G. (1993). *Analytická psychologie. Její teorie a praxe*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0480-7.

Kalábová, H. (2011). *Etika v pomáhajících profesích*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-749-9.

Kalina, K. (2008). *Terapeutická komunita*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2449-2.

Kopřiva, K. (2016). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1147-1.

Kouřilová, J., & Mazehóová, Y. (2005). *Práce s kolážemi při profesní přípravě budoucích učitelů*. In Jandová, R. (Ed.), *Příprava učitelů a aktuální proměny vzdělávání*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 15. a 16. 9. 2005, (s. 134-135). ISBN 80-7040-789-1.

Krnínský, L., & Mazehóová, Y. (2012). *Reflexe profese učitele prostřednictvím tematických koláží*. In Jošt, J., Man, F., & Nohavová, A., *Podpora zdravého psychického vývoje z aspektu dítěte a učitele*, 2012 (s. 141-163). Praha: Eduko. ISBN 978-80-87204-66-5.

Lhotová, M., & Perout, E. (2018). *Arteterapie v souvislostech*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1272-0.

Maroon, I. (2012). *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-262-0180-9.

Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

Matoušek, O. (2012). *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0211-0.

Matoušek, O. & kol. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

Mazehóová, Y., & Kouřilová, J. (2008). *Využití tvorby a interpretace koláží v pregraduální přípravě budoucích učitelů*. In Géringová, J., *Zážitek a jeho funkce ve vzdělávání pedagogů*. Sborník z elektronické konference. PF UJEP v Ústí nad Labem, 2008. ISBN 978-80-7414-101-0.

Michalík, J. (2011). *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-859-3.

Müller, A., & Müller, L. (2006). *Slovník analytické psychologie*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-863-5.

Nakonečný, M. (2004). *Motivace lidského chování*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0592-7

- Nakonečný, M. (2015). *Motivace chování*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-830-6.
- Navrátil, P. (2001). *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
- Nečasová, M. (2001). *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita Brno. ISBN: 80-210-2673-1.
- Plháková, A. (2003). *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia. ISBN 80-200-1086-6.
- Řezníček, I. (1994). *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-00-1.
- Říčan, P. (2012). *Kdo chce pomáhat druhým, měl by rozumět sám sobě*. [online]. In Eseznam.cz. [cit. 2020-04-16]. Dostupné z: www.eseznam.cz/index.php/rubriky/ruzne-clanky/1608-kdo-chce-pomahat-druhym-mel-by-rozumet-sam-sobe-dobromyslcz.
- Schmidbauer, W. (2000). *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-312-9.
- Schmidbauer, W. (2008). *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-369-7.
- Úlehla, I. (2009). *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-86429-36-6.
- Vrtišková, M. (2009). *Teorie a metody sociální práce II*. Brno: Tribun EU. ISBN 978-80-7399-228-6.
- Walton, R. G. (1975). *Women in Social Work*. London: Routledge. ISBN 978-0710080417.
- Zášková, H., & Mičák, Z. (2009). *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton. ISBN: 978-80-7387-306-6.

PŘÍLOHY

Příloha 1: Otázky pro polostrukturovaný rozhovor

Otázky polostrukturovaného rozhovoru:

- 1) Věk, pohlaví, název pracoviště a cílová skupina, délka praxe v sociální oblasti?
- 2) Jaká byla Vaše motivace při výběru povolání SP od studia po volbu organizace/cílové skupiny? V čem se liší vnímání motivace k povolání SP na začátku Vaší činnosti a nyní?
- 3) Liší se motivace k výběru povolání SP dle toho, zda se jedná o muže či ženu, případně v čem?
- 5) Co má na Vaši pracovní motivaci pozitivní vliv a co naopak působí negativně?
- 6) Jaký smysl spatřujete ve svém povolání a co je hnacím motorem při výkonu povolání SP?
- 7) Jaké emoce a pocity zažíváte při výkonu této profese?
- 8) Kterým stresorům čelíte při výkonu svého povolání? Jaké nástroje péče o zaměstnance nabízí Vaše organizaci?
- 9) Které součásti „podrole“ své profesionální role během výkonu povolání u sebe vnímáte?
- 10) Jak reaguje blízké okolí na Vaši profesi?
- 11) V čem pro Vás bylo přínosné vytvoření Profesní koláže?

Příloha 2: Zadání tematické koláže pro sociální pracovníky

Vytvořte koláž na téma: **Já jako sociální pracovník ve všech pozicích a rolích**

- formát minimálně A3 či větší, podklad může být čtvrtka nebo novinová strana;
- k nalepení použijte obrázky z časopisů, reklamních materiálů apod. (nikoliv fotografie), lze domalovat, dokreslit či jinak dotvořit;
- na koláži znázorněte sebe a Vaše vnímání role sociálního pracovníka;
- můžete znázornit i atributy profese sociální pracovník.

Příloha 3: Odpovědi na otázky z polostrukturovaného rozhovoru

Tabulka 1: Stručná charakteristika respondentů

Respondent	Věk	Cílová skupina	Délka praxe v letech
Barbora	29	Oběti domácího násilí	5
Hana	30	Znevýhodněné rodiny s dětmi, handicapované děti	5
Klára	30	Rodiny s dětmi, mládež, drogově závislí, alkoholic, gambleři	5
Lenka	30	Sexuální devianti, pedofilové	1
Markéta	47	Děti a rodiny, senioři, oddělení sociálních dávek, zdravotně znevýhodnění	21
Michaela	59	Senioři	6
Romana	30	Integrace cizinců a uprchlíků	5,5
Zdena	33	Zdravotně handicapované děti	8
Pavel	35	Zdravotně handicapovaní	5

Tabulka 2: Motivace sociálních pracovníků

Respondent	Prvotní motivace	Aktuální motivace
Barbora	Smysluplná práce s lidmi, práce pro druhé, být nápomocná	Nezměnila se
Hana	Pomáhat druhým, být vzorem	Pomáhat
Klára	Humanitní zaměření, náhoda, pracovní a osobnostní posun	Pomáhat hlouběji, přímý kontakt
Lenka	Humanitní zaměření, náhoda	Pomáhat druhým, přímý kontakt
Markéta	Pracovní posun a změna, pomáhat seniorům	Pomáhat dětem, práce s lidmi
Michaela	Uplatnění po mateřské dovolené	Stabilní příjem
Romana	Praxe, profesionální růst, uplatnění jazykových znalostí	Smysluplnost
Zdena	Pomáhat, pracovat s dětmi	Pomáhat, pracovat s dětmi
Pavel	Pracovní změna	Seberealizace

Tabulka 3: Pozitivní a negativní vlivy působící na motivaci sociálních pracovníků

Respondent	Pozitivní vlivy	Negativní vlivy
Barbora	Dobré konce, pokroky klientů, vděk	Odpovědnost, násilná témata, nošení práce domů
Hana	Pomoc samotná	Náročnost
Klára	Pracovní postup, fascinace	Náročnost
Lenka	Pomoc samotná	Administrativa
Markéta	Pomoc samotná, kontakt s lidmi	Administrativa
Michaela	Radost klientů, pochvaly od klientů	Málo času, žádné pauzy
Romana	Zpětná vazba, rozmanitost, improvizace	Staré postupy, vztahy na pracovišti
Zdena	Radost dětí, pokroky dětí	Administrativa, neaktivita rodičů
Pavel	Osobnostní růst, seberealizace	Neaktivita klientů a rodin

Tabulka 4: Emoce, pocity a stresory sociálních pracovníků, nástroje péče organizace

Respondent	Emoce, pocity	Stresory	Nástroje péče
Barbora	Strach, bezmoc, vděk, radost	Psychické, odpovědnost	Supervize, konzultace, psychoterapie
Hana	Radost, užitečnost, vztek, smutek	Vztahy na pracovišti, předpisy, náročnost	Supervize
Klára	Radost, sounáležitost, vztek, bolest, smutek	Syndrom vyhoření, administrativa	Supervize, pracovní volno, výcvik
Lenka	Naplnění, hrdost, radost, nabuzení, únava, zmar, smutek, strach	Nadřízený, administrativa, kompetence	Žádné
Markéta	Radost, vztek, smutek	Zodpovědnost, komplikované případy	Supervize
Michaela	Lítost, vztek, smutek, radost	Málo času na klienty	Žádné
Romana	Radost, nadšení, spokojenost, hrdost, nejistota, zklamání, strach, nervozita, pokora	Přetížení, vztahy na pracovišti, jazyková bariéra, nuda	Supervize, teambuilding, finanční benefity, vzdělávání
Zdena	Radost, lítost, frustrace	Nadřízený, rodiče dětí	Supervize, společné aktivity
Pavel	Radost, uspokojení, pýcha	Organizační záležitosti, pasivní klienti	Supervize

Tabulka 5: „Podrole“ profesionální role sociálních pracovníků a reakce okolí na profesi

Respondent	Vnímané „podrole“	Reakce okolí
Barbora	Pečující maminka	Obdiv x bez porozumění
Hana	Zachránce, pečovatel	Obdiv x pohrdání
Klára	Naslouchač, průvodce	Pozitivní
Lenka	Sekretářka, terapeut	Smysl x rozpaky
Markéta	Psycholog, právník, kamarád, učitel	Zajímavá x náročná profese
Michaela	Pečovatelka	Obdiv, záslužná profese x bez porozumění
Romana	Průvodce	Pozitivní
Zdena	Učitelka, maminka, kamarádka	Pozitivní, přijetí x nepochopení, tabu
Pavel	Zachránce	Neutrální, obdiv