



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní
a pedagogická



Problematika motivace v prostředí Azylových domů pro matky s dětmi

Bakalářská práce

Studijní program: B7506 – Speciální pedagogika
Studijní obor: 7506R029 – Speciální pedagogika pro vychovatele
Autor práce: **František Sehoř**
Vedoucí práce: PhDr. Helena Kalábová, Ph.D.





TECHNICAL UNIVERSITY OF LIBEREC
Faculty of Science, Humanities
and Education



The Issue of Motivation in Shelter Homes for Mothers with Children

Bachelor thesis

Study programme: B7506 – Special Education
Study branch: 7506R029 – Special Education for Educators
Author: **František Sehoř**
Supervisor: PhDr. Helena Kalábová, Ph.D.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **František Sehoř**
Osobní číslo: **P13000296**
Studijní program: **B7506 Speciální pedagogika**
Studijní obor: **Speciální pedagogika pro vychovatele**
Název tématu: **Problematika motivace v prostředí Azylových domů pro matky s dětmi**
Zadávající katedra: **Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl bakalářské práce: Vymežit roli motivace v prostředí azylových domů a zhodnotit její význam pro pracovníky zařízení.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metody: Analýza dat, dotazování.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BLATNÝ, Marek a kol. 2010. Psychologie osobnosti. Hlavní témata, současné přístupy. Praha: Grada. ISBN 978-80247-3434-7.

JÍLEK, Jan. 2008. Ze závislosti do nezávislosti. 1. vyd. Praha: Roční období. ISBN 978-80-85524-03-1.

MILLER, R. William, ROLLNICK, Stephen. 2003. Motivační rozhovory. Příprava lidí ke změně závislého chování. Tišnov: SCAN. ISBN 80-86620-09-3.

NAKONEČNÝ, Milan. 1997. Motivace lidského chování. 1. vyd. Praha: AV ČR. ISBN 80-200-0592-7.

NAKONEČNÝ, Milan. 2014. Motivace chování. 3., přepr. vyd. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-830-6.

NEŠPOR, Karel. 2011. Návykové chování a závislost: současné poznatky a perspektivy léčby. 4. vyd. Praha: Portál. ISBN 978 80 7367 908-8

SOUKUP, Jan. 2014. Motivační rozhovory v praxi. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0607-1.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Helena Kalábová, Ph.D.

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce: **23. dubna 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2016**



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.
děkan

L.S.



PaedDr. ICLic. Michal Podzimek, Th.D, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 23. dubna 2015

Prohlášení

Byl jsem seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum:

Podpis:

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval **PhDr. Helena Kalábové, Ph.D.** za odborné vedení, za její vstřícnost, cenné rady a podnětné připomínky při zpracovávání bakalářské práce.

Děkuji také všem, kteří se zúčastnili mého výzkumu, za jejich čas a ochotu odpovídat na mé otázky.

Anotace:

Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku motivace pracovníků Azylových domů pro matky s dětmi. Teoretická část je věnována osobě pracovníka pomáhajících profesí, jeho vlastnostem, dovednostem i podstatě pomáhání samotného. Praktická část zkoumá pomocí techniky písemného dotazování a rozhovoru motivy pracovníků v Azylových domech. Cílem práce je stanovit, jaké jsou zdroje motivace pracovníků a z výsledků vyvodit, jakým způsobem lze jejich motivaci podpořit.

Klíčová slova:

Pomáhající profese, pomáhající, motivace, etika, morálka, altruismus.

Annotation:

The bachelor's thesis focuses on the issue of motivating the staff of shelter homes for mothers with children. The theoretical part deals with the personality of workers in helping professions, their characteristics, skills and the nature of helping professions themselves. The experimental section explores the motivations of women's shelter workers by means of questionnaires and personal interviews. The goal of the work is to establish what motivates these workers and use the knowledge gathered in this work for further support and motivation of the workers.

Key words:

Helping professions, assisting worker, motivation, ethics, morality, altruism.

Obsah

Úvod.....	10
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 Pracovník pomáhající profese.....	12
1.1 Vlastnosti a dovednosti pracovníka pomáhající profese.....	12
Komunikační dovednosti.....	12
Zdatnost a inteligence.....	13
Přitažlivost a důvěryhodnost.....	13
Emoční odolnost.....	13
Profesionalita.....	14
2 Altruismus a prosociální chování.....	15
2.1 Intervenční model vzrušení.....	17
2.2 Filosoficky – náboženský náhled na prosociální chování.....	18
2.3 Pomáhající z pohledu fenomenologie.....	19
2.3.1 Pomáhání jako umožnění životního pohybu.....	20
2.3.2 Pomáhání jako reakce na postmoderní dobu.....	21
3 Morálka a etika v pomáhajících profesích.....	23
3.1 Morálka.....	23
3.2 Etika.....	23
3.2.1 Etika podle Thompсона.....	24
3.2.2 Profesní etika.....	25
3.2.3 Etický kodex.....	25
3.2.4 Etický konflikt.....	26
Etická otázka.....	27
Etický problém.....	27
Etické dilema.....	28
4 Motivace.....	28
4.1 Potřeba.....	29
4.1.1 Maslowova teorie potřeb.....	29
4.1.2 Morální motivace.....	30
4.1.3 Pracovní motivace.....	31
Neangažovaný pracovník.....	31
Angažovaný pracovník.....	31
5 Syndrom pomocníka a syndrom vyhoření.....	32
5.1 Syndrom pomocníka.....	32
5.1.1 Rysy syndromu pomocníka.....	33
5.1.2 Typy pomáhajících.....	35
5.2 Syndrom vyhoření.....	36
5.2.1 Charakteristiky syndromu vyhoření.....	36
5.2.2 Fáze syndromu vyhoření.....	38
5.2.3 Prevence syndromu vyhoření.....	38
6 Azylové domy pro matky s dětmi v tísní.....	40
6.1 Poslání.....	40
6.2 Průběh pobytu.....	40
6.3 Pracovníci.....	40
6.4 Řešené problémy.....	41
7 Shrnutí teoretické části.....	42
PRAKTICKÁ ČÁST.....	44
7.1 Cíl výzkumu.....	45
7.2 Výzkumné otázky.....	45
7.3 Hypotézy.....	45

7.4 Výzkumné metody.....	46
7.4.1 Kvantitativní výzkum.....	46
7.4.2 Výzkumný vzorek.....	46
7.4.3 Interpretace výsledků výzkumu.....	46
7.4.4 Kvalitativní výzkum.....	60
8 Shrnutí praktické části.....	68
8.1 Shrnutí hypotéz.....	68
8.2 Zodpovězení výzkumných otázek.....	69
8.3 Osobní shrnutí autora.....	71
Závěr.....	72
Použitá literatura.....	73
Seznam příloh.....	75

ÚVOD

Matka s dítětem v tísní. Pokud bychom se pustili do zevrubného studia historie a literatury, zřejmě bychom nenašli větší symbol beznaděje a volání po pomoci, než je matka s dítětem v tísní. Ať se jedná o Starý zákon, kde se v Žalmech píše: „*Hospodin ochraňuje ty, kdo jsou bez domova, ujímá se sirotka i vdovy*, (Žalmy, 146,9), ať se jedná o středověkou rytířskou literaturu, v níž se šlechtic zhošťuje úkolu chránit ty nejslabší, ať se jedná o sociálně-realistickou krizi nebohé ženy Fantiny a její dcery Cossety v Hugově románu *Bídníci*, symboliku ženy – matky, jež je díky nepřízni osudu odkázána sama na sebe a se svým dítětem strádá nouzí, můžeme chápat jako tragický obraz, který jde dějinami a ty co jsou jeho svědky morálně zavazuje k pomoci.

Tato práce se zaměřuje na prostředí Azylových domů pro matky s dětmi v tísní a pracovníky, pracující v těchto sociálních službách, na jejich motivy, životní naladění a zda se dají vymezit nějaké charakterové, či jiné vlastnosti, které jim jsou společné. Jaké okolnosti je vedly k tomu, že si vybraly práci s matkami v nouzi? Jedná se pouze shody okolností, anebo sdílejí určité předpoklady, jež je k této profesi předurčují?

V první části si klademe za cíl prostudovat a prozkoumat osobu pracovníka v pomáhajících profesích i pomáhání jako takové. Zjistíme, jaké vlastnosti a dovednosti jsou pro tyto pracovníky nejdůležitější, jaké specifické požadavky na ně jejich profese klade. Dále se budeme věnovat rozboru otázky: „Co je to pomoc druhému člověku? Proč někteří lidé pomáhají druhým a hlavně - co jim to přináší?“. Pokusíme se vymezit druhy jejich motivů a odhalit zdroje motivace ve své nejčistší podobě. Použijeme k tomu srovnání s psychologií, filozofií i náboženskými směry.

Druhá, praktická část, se pak bude věnovat hledání důkazů skrze seriózní výzkum s cílem podložit jimi poznatky z našeho předchozího teoretického bádání. Pokusíme se nashromáždit informační materiál přímo od skutečných pracovníků v Azylových domech pro matky s dětmi v tísní a pomocí sofistikovaných výzkumných metod z nich vyextrahovat takové závěry, které nám umožní odpovědět na otázky, jež tuto práci prostupují.

TEORETICKÁ ČÁST

1 PRACOVNÍK POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Pomoc druhým. Sociální pracovníci psychologové, psychiatři a lékaři, občanskoprávní poradci, ale i hasiči, policisté, vojáci, záchranáři. Všichni tito lidé mají ve své práci společný cíl a tím je pomoc druhým lidem a to nejen po stránce tělesné, či materiální, ale i po stránce psychické a duševní.

A z toho důvodu, z této nárokovosti se odvíjejí specifické předpoklady, nutné dovednosti a znalosti které by měl pracovník pomáhající profese ovládat. Vědomosti, potřebné pro výkon svého povolání, si mohou osvojit na příslušných školách, zkušenosti pak získávat praxí, či dalším profesním vzděláváním, řada autorů se ovšem shoduje na tom, že nad tím vším stojí jakési nastavení, povolání k pomoci a osobní vlastnosti, bez nichž by práce s lidmi nebyla možná.

Kopřiva (2000) zmiňuje například empatii, schopnost naslouchat, vyrovnanost a ochotu, flexibilitu. Je dobré si uvědomit, že pomoc často probíhá na více úrovních. Například, požárník nejen fyzicky zachrání osobu z hořící budovy, ale je také pomoci útechou, musí být připraven na základní psychologickou intervenci, povzbudit osobu v krizi a nasměrovat ji na její řešení.

1.1 Vlastnosti a dovednosti pracovníka pomáhající profese.

Matoušek (2003) se zamýšlí nad dovednostmi, osobními vlastnostmi a předpoklady, které by neměly žádnému pracovníkovi pomáhajících profesí chybět. Zdůrazňuje zejména komunikační dovednosti, přitažlivost a důvěryhodnost, fyzickou zdatnost a inteligenci.

Za zmínku stojí také emoční odolnost, altruismus, morální zázemí a v neposlední řadě také připravenost na náročnost svého zaměstnání. Tzv. *hroší kůže*, kdy se pracovník nedá ovlivnit množstvím potíží druhých lidí, které musí pomáhat řešit, je pro něj typická vysoká *frustrační odolnost*, odolnost proti *stresu* a s tím související odolnost proti *syndromu vyhoření*. Některé zmíněné pojmy si nyní přiblížíme konkrétněji.

Komunikační dovednosti

Navzdory tomu, že komunikační dovednosti nejsou přímou pomocí klientovi, pracovník se bez nich v pomáhajících profesích neobejde. Touha pomáhat a odhodlání totiž nemusí vždy stačit, pokud pracovník nedokáže proniknout k lidem, kterým chce pomoci. S tím úzce souvisí, jako i schopnost odhadnout lidskou povahu a cit pro jednání s klienty.

V první řadě pracovník nemůže být ostýchavý, měl by být schopen iniciovat první kontakt s klientem, stejně jako naopak vycítit, kdy si klient komunikaci nepřeje a netlačit na něj. Při komunikaci s klientem by měl pracovník správně pochopit jeho potřeby, i když mohou být skryté, či podvědomé. Komunikace se v tomto případě blíží více cítění, nežli umění rétoriky.

Toto cítění se nazývá *empatie* a jedná se o určitou formu vzhledu do problémů a situace druhého člověka. S pojmem souvisí i termín *empatické naslouchání*, schopnost klienta trpělivě vyslechnout a dokázat nahlížet na život z jeho perspektivy (Matoušek, 2003).

Zdatnost a inteligence

V Bibli se praví: „Lékaři uzdrav sám sebe“, tedy není možné pomáhat druhým lidem, pokud nejsme sami v pořádku. Fyzická zdatnost je v pomáhajících profesích nezbytná a nemusí se jednat přímo o fyzickou sílu v pravém slova smyslu. Není nutné být schopný zvedat těžké předměty (i když se to také často hodí) jako spíš udržovat si kondici připravenou na práci a nepodceňovat fyzický dopad váhy problémů druhých lidí, které musí pracovník pomáhajících profesích často nést.

Inteligencí je pak myšlena i aktivita při prohlubování vlastních vědomostí a profesních dovedností, aktualizování svých znalostí a učení se novým technikám.

Přitažlivost a důvěryhodnost

Těmito pojmy Matoušek (2003) míní řadu vlastností a schopností, které pracovníkovi pomáhají v navázání kontaktu a především v tvorbě dobrého vztahu s klientem, nutným pro další práci. Uvádí například odbornost, sympatičnost, příjemný vzhled, ale upozorňuje, že svou roli, při navazování kontaktu, může sehrát i věková příbuznost s klientem, nebo vhodné jednání s ostatními klienty.

Důvěryhodným se pracovník stává, a to díky charakterovým vlastnostem jako je čest, srdečnost, otevřenost, diskrétnost a spolehlivost.

Emoční odolnost

Pojem se blíží termínu *emoční inteligence*, který popisuje Nakonečný (2000) jako *komplexní způsobilost řešit emocionální problémy*. Pracovník v pomáhajících profesích se dostává do situací, které na něj nutně emocionálně dopadají a to nejen přímo, kdy se musí vyrovnávat s vlastním úspěchem, či neúspěchem, ale i nepřímo, kdy musí být přítomen životním krizím ostatních lidí a nesmí zakolísat, ba naopak musí být připraven je podpořit.

Pracovník by měl být schopen se nejen v problematické situaci ovládat a profesionálně jednat, ale zároveň by měl mít dostatek sebereflexe, aby si přiznal, že jeho zaměstnání je náročné a dokázal případně vyhledat pomoc. Takovou pomocí může být například pravidelné využívání supervizí. Při nedostatku emoční odolnosti hrozí narůstání frustrace, možnost upadnutí do deprese, jako i propadnutí syndromu vyhoření. Těmito pojmy se budeme ještě blíže zabírat.

Profesionalita

Kopřiva (2000) se také zamýšlí nad vzájemným postavením pracovníka (profesionála) a klienta, které z podstaty věci často bývá postavení závislé. Klient nechce být posuzován a hodnocen, naopak potřebuje porozumění, spoluúčast, pracovník mu tedy pomáhá na více úrovních.

Podle Úlehly (2005) je znakem profesionality stav, kdy pracovník pomáhá z toho důvodu, že pomáhat chce, toto povolání si vybral a baví ho. Autor zdůrazňuje, že pomáhající profese nejsou běžnou, či obyčejnou věcí a ve své knize rozděluje jednotlivé typy profesionální práce:

- **Opatrování:** Klient je zcela nesoběstačný a tudíž závislý na pomoci a péči, pracovník jej zastupuje ve všech úkonech.
- **Dozor:** Klient a pracovník mají předem dohodnutá pravidla a pracovník dohlíží na jejich dodržování.
- **Přesvědčování:** Pracovník se snaží nasměrovat klienta k řešení životní situace skrze motivaci. Určuje, co je z jeho pohledu nejvhodnější a nejlepší.
- **Vyjasňování:** Klient má prostor pro sebevyjádření, pracovník jej podporuje, hledá témata a významy, které jsou pro ně společná.
- **Doprovázení:** Zde se pracovník nepodílí na řešení problému, ten je mnohdy daný a neřešitelný. Klient pouze potřebuje sdílení, osobu která při něm stojí, neopouští ho a případně umí poradit, jak s vzniklou situací naložit.
- **Vzdělávání:** Klient si vyžádá spolupráci s pracovníkem, který se orientuje v dané oblasti a je schopen vědomosti předávat srozumitelnou formou. Pokud pracovník klientovi radí, aniž by byl vyzván, již se tento typ práce mění a vzniká *Dozor* (viz. výše).

- **Poradenství:** Pracovník navrhuje náměty, způsoby řešení, kterými může klient odstranit své potíže, které ho frustrují – zabraňují mu v dosažení jeho cílů.
- **Terapie:** Spolupráce pracovníka a klienta, zaměřená na řešení problémové situace, nebo na vyrovnání se ní.

Z předchozího rozdělení je jasně patrné, že se pomáhající profese musí nutně potýkat s vyvažováním profesního a osobního vnímání povolání. Není výjimkou ani dilema pracovníků, kteří vidí dobro svého klienta zcela rozdílně, než jej vidí on a musí si sami odpovědět na otázku, jaké jsou jejich vzájemné pozice a co od svého vztahu navzájem očekávají.

Michalík (2011) tuto skutečnost označuje jako *dilema mezi statickou a dynamickou částí profese* a doporučuje se v podobných případech řídit etickým kodexem, který by měl pracovníkům v pomáhajících profesích poskytovat pevný bod, o který se mohou bez obav opřít.

2 ALTRUISMUS A PROSOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ

Oba tyto termíny jsou pomáhajícím profesím velmi blízké a nimi spjaté. Odborná literatura se ve vymezení jejich významu často rozchází, nebo je naopak slučuje. Hartl a Hartlová (2010) definují altruismus ve svém Velkém psychologickém slovníku jako: „*Poskytováním výhod jiným na úkor sebe*“.

Nakonečný (1997) uvádí, že altruismem můžeme pojmenovat jednání, jež má význam samo o sobě, není motivováno tvorbou zisku, má dobrovolný charakter a působí dobro. S touto *čistou formou* nesouhlasí celá řada odborníků, kteří tvrdí, že stejně jako kterákoli jiná lidská činnost i poskytování pomoci je motivována osobním prospěchem. Mlčák (2010) nazývá tento přístup *univerzálním etickým egoismem* a ve své knize píše o zástupci zmíněných odborníků, který existenci čistého altruismu v lidské povaze popírá. Byl jím J. C. Wakefield (1993, in Mlčák, 2010), jenž stanovil tři paradoxy, které podle něj čistý altruismus vyvrací. Patří sem:

- **Hédonistický paradox** – aktér má ze svého altruistického jednání potěšení, z čehož vyplývá, že je motivován hédonisticky, egoisticky.
- **Empatický paradox** – jedinec prožívá nepříjemné pocity, když vidí trpět druhé, jeho pomoc druhým je tedy zaměřená na zbavení se těchto nepříjemných pocitů a stresu.

- **Motivační paradox** – jedinec cítí potřebu pomáhat ostatním. Pomáháním tedy uspokojuje vlastní potřeby, což ho činí egoistou.

Navzdory publikovaným teoriím existují i autoři, kteří se čistého altruismu zastávají, jako například C. D. Batson. Tento psycholog pokládá altruismus za motivační stav, jehož hlavním cílem je zlepšit životní pohodu jiného člověka.

Batson egoistické jednání nazývá *pseudo-altruistické* a upozorňuje, že s altruismem nemá nic společného, pouze má podobnou terminologii. Mlčák (2010) pseudo-altruistické motivy rozebírá následovně:

- *„Pomáhající má egoistickou motivaci redukovat vlastní pocity znechucení, úzkosti, hněvu, které vyplývají z pohledu na trpícího (redukce averzivního podráždění).*
- *Pomáhající má egoistickou motivaci vyhnout se pocitům zahanbení, viny a odsouzení za to, že trpícímu nepomohl.*
- *Pomáhající má egoistickou motivaci redukovat vlastní současný nebo budoucí stres při pohledu na utrpení postiženého (cena za empatii).“*

Odlišit altruismus od *prosociálního chování* není snadné, oba termíny totiž popisují vzorec chování, kdy jednotlivec (nebo skupina osob) jedná vědomě tak, aby přinesl užitek jiným. Někteří autoři proto spojují altruismus se sebeobětováním, s nutností sebezáporu, pro dobro druhých a staví ho nad prosociální chování.

Altruismus by tedy měl být prosociálním chováním, ale prosociální chování nemusí být zdaleka altruismem. Pro lepší představu prosociálního chování můžeme použít vymezení jeho forem podle L. Wispe (1972), ten jej charakterizuje jako: darování sympatie a porozumění, pomoc při dosažení určitého cíle, nabídku ke spolupráci a podporu. Pomoc pak může přijímat osoba známá i neznámá, kdy se větší váha přikládá prosociálnímu chování vůči člověku cizímu, pomoc osobám známým či dokonce příbuzným je brána jako samozřejmost, až povinnost (Výrost, Slaměník, 2008).

Jedním z nejvýznamnějších odborníků, jež se otázce prosociálního chování věnuje, je H. W. Bierhoff, ten také stanovil šest modelů prosociálního chování, odpovídajících na otázku, proč se někteří lidé prosociálně chovají (Bierhoff, 2002, in Mlčák, 2010).

2.1 Intervenční model vzrušení

Teorie je postavená na dvou předpokladech A) Jedinec skrze empatii cítí vzrušení, když vidí druhého strádat a je tím motivován tomuto vzrušení zabránit. Může tedy ze situace uniknout, nebo se osobně zapojit v řešení situace. B) Jedinec si egoisticky propočítá, jaké budou náklady a případné odměny jeho intervence. Zapojuje se v případě, kdy náklady (finanční ztráta, fyzická újma, psychické poškození, sociální odsouzení, námaha) vycházejí nižší, než odměny (pozitivní ohodnocení, sociální status, finanční náhrada).

Empaticko – altruistická hypotéza

Autor takto popisuje tak zvaný pravý altruismus, který jsme již zmiňovali. Jedinec, je podle tohoto modelu motivován bezvýhradně touhou pomoci druhému, bez postranní egoistických motivů.

Teorie reaktivity související s empatií

Podstatou modelu je distres jedince a jeho odlišení od empatických motivů. Výzkum odhalil, že některé osoby přikročí k pomoci druhým proto, aby zmírnili, či odstranili vlastní napětí, které jim distres působí. Pro tyto osoby je typické, že se zaměřují sami na sebe a jejich pohnutky jsou zjištěné.

Teorie sociální inhibice intervence přihlížejícího

Teorie poukazuje na často pozorovaný fakt, že jedinec pravděpodobněji přistoupí k intervenci, pokud je jediným člověkem, jenž konfliktu, či jiné krizové situaci přihlíží. Současně popisuje, že se šance o intervenování snižuje s každým dalším přítomným přihlížejícím člověkem. Model předpokládá, že osoba ve skupině již necítí zodpovědnost jako jedinec, nýbrž jako součást skupiny.

Teorie altruistické osobnosti

Podle této teorie existují mezi lidmi tzv. prosociální osobnosti, jímž jsou vlastní prosociální rysy osobnosti a povědomí o řádu a spravedlivosti světa.

Teorie ohrožení – kontroly reakcí příjemců pomoci

Výhodnější je pomoc poskytovat, nežli pomoc přijímat. Takto můžeme shrnout tento model prosociálního chování. Psychický závazek, pocit ohrožení, plynoucí z příjmu pomoci

může být podle této teorie natolik silný, že převýší *odměnu*, která z pomoci pramení a je tedy vhodné si vyhodnotit, zda se takovou pomoc vůbec *vyplatí* přijímat (Mlčák, 2010).

2.2 Filosoficky – náboženský náhled na prosociální chování

Na otázku, zda se vyplatí konat dobro se snaží ve své knize *Ekonomie dobra a zla - Po stopách lidského tážení, od Gilgameše po finanční krizi*, odpovědět T. Sedláček (2009). Dobrem se v knize míní jednání zcela altruistické, bez postranních motivů a nezištné. Naopak všechny čistě egoisticky motivované činy se zde charakterizují jako zlé. Sedláček popisuje přístup vybraných filosofických směrů a náboženství a staví je na vlastní *osu dobra a zla* a to podle toho, zda jsou více altruistické, či egoistické:

Židovství

Tóra se maximalizací užítku a odměny nijak nebrání. Odměnu za vykonané činy schvaluje a podporuje.

Křesťanství

„Miluj bližního svého, jako sám sebe“ (Mt 22, 39). Odměna za vykonané činy je pro křesťany připravena až na onom světě, pobídnutí k altruismu je zde jasně přítomno. Navzdory tomu by neměl druhým vyloženě podléhat, ve smyslu popírání vlastní důstojnosti, která mu byla dána od Boha.

Immanuel Kant

Tento moralista jakoukoli formu odměny břitce odsuzuje, ba dokonce ji považuje za degradaci morality. Podle Kanta je morální pouze takový čin, vykonaný nezištně, pro naplnění morálního imperativu.

Stoicismus

Stoikům až tak nezáleží na výsledku svých činů, jako spíš na jejich původní motivaci. Odměna pro ně není podstatná, stejně jako trest. Podstatné je pouze, zda byl čin motivován egoismem, nebo altruismem.

Utilitarismus

Tento filosofický směr, jehož představitelem je J. S. Mill není egoistický ve své podstatě, ale upozaďuje dobro jednotlivce před blahem celku. Jeho cílem je v ideálním případě maximální užitek celku, pro který se jednotlivec svého blaha dobrovolně vzdává.

Hedonismus (Epikurejci)

Epikurejci byli egoisté v nejčistší formě, jejichž cílem bylo blaho jednotlivce, pro které je správné použít kterékoli prostředky. Epikurejci se proto úzkostlivě vyhýbali stanovení konkrétních morálních pravidel, které by jim mohly bránit v cestě za osobním blahem.

Moderní ekonomie

Ekonomie se osobní morálce vyhýbá a v podstatě se snaží převést vše na egoismus (Sedláček, 2009). Její vliv je v dnešní době značný a zasahuje silně i do pomáhajících profesí. Není od věci si položit otázku, zda je vůbec možné ekonomiku a pomáhající profese úspěšně smísit, aniž by se ztratil jejich charakter.

Vzájemný vztah altruismu a egoismu zajímavě shrnuje také Bláha (1997) v závěru své publikace *Ethika jako věda: „Rovnováha, harmonie, konsensus mezi zdravým egoismem a zdravým altruismem, to je ideál. Není tedy ideálem společnost, v níž by vládl jen altruismus. Altruismus bez egoismu jest nezdravý jev. Altruismus bez egoismu, to je altruismus bez nástroje, bez síly, bez energie. Jen silné já, fyzicky i duševně, je dobrým nástrojem pro altruismus.“* (Bláha, 1997).

2.3 Pomáhající z pohledu fenomenologie

Fenomenologická metoda si neklade za cíl nic menšího než odhalit, jak skutečně probíhají procesy lidského vědomí. Tomuto složitému metodologickému systému položil základy Edmund Husserl (1859 - 1938) a na jeho myšlenkách vystavěla své hypotézy řada světových filozofů. Z nich vyčnívá především Martin Heidegger (1889 - 1976), jenž si fenomenologické závěry přetvořil a zformoval svůj vlastní myšlenkový systém. Jádro lidské existence je podle něj **starost o vlastní bytí**. Obsahem starosti je budoucnost, jež se stává minulostí a tvoří tak přítomnost. (Hroch, 2004). Se starostí – *sorge* dále úzce souvisí další tzv. *existenciál* a tím je úzkost – *angst*. Úzkostí nemyslí Heidegger strach jako takový, jež nás upozorňuje na konkrétní „jsoucno“, které člověka v nějakém směru ohrožuje. Má spíše na mysli „zvláštní pocit“, který člověku přináší možnost nebytí, projev konečnosti (Heidegger, 2008). Setkávání s jinými „jsoucny“ umožňují člověku „bytí ve světě“, kdy člověk, vržený do své existence, nestojí osamoceně, v izolaci, ale naléhavost světa jej nutí reagovat a být otevřený této reakci.

Vlastní bytí je jedinou věcí, kterou člověk sám o sobě disponuje, je tedy nutné, aby se o ně staral. Jednou z možností jak může člověk pečovat o své bytí je pomáhání druhým lidem. Jedná se právě o výše zmíněný princip rovnováhy mezi egoismem a altruismem, který Bláha

(1997) označuje jako ideální stav. Na rozdíl od intervenčního modelu vzrušení si pomáhající „nepropočítává“ co mu pomoc druhému přináší, pomáhání má pro něj mnohem důležitější niternější charakter – dosvědčuje jeho existenci. Heidegger uvádí, že člověk je schopen pochopit plnost bytí pouze ve chvílích, kdy nejsme zcela pohlceni ani sebou samými, ani věcmi.

2.3.1 Pomáhání jako umožnění životního pohybu

Stěžejní součástí fenomenologického díla je zkoumání „Životního pohybu“ člověka. Pokud se člověk pohybuje má *moc*, znemožněním pohybu *moc* ztrácí a přichází *ne-moc*. Nemoc v tomto případě nevnímáme striktně fyzicky, jako spíš *ne-možnost* žít spokojený život. Je důležité si ovšem uvědomit, že překážky, které znemožňují pohyb na životní cestě mohou postupně vést k velmi reálným fyzickým i psychickým problémům. Z tohoto důvodu se řada odborníků, kteří se specializují na celostní přístup k medicíně, shoduje, že efektivní léčba chorob (zvláště civilizačních) spočívá v harmonii bio-psycho-sociálně-spiritulání úrovně, nikoli pouze v zaměření na bio úroveň, tedy složku organickou.

Podle fenomenologické metody cestu životem ovlivňuje řada okolností, její cíl – *telos*, situace a možnosti, které se při ní otevírají (*dynamis*) i samotné místo počátku cesty, tzv. *arché*. V této rovnici je pomáhání to, co pomáhajícímu umožňuje jeho životní pohyb – *energeia*.

Dosadíme-li si do vzniklého schéma pomáhajícího, zjistíme, že se svou činností udržuje v pohybu a má *moc*. Jeho činností je pomoc, tedy pozitivní ovlivňování druhého člověka, který *moc* nemá. Cílem pomoci je obnovení životního pohybu klienta a tím znovu získání *moci*, neexistence *nemoci*. Jakmile člověk, jemuž je pomáháno, svou *moc* opět získá (je mu pomoheno), pomáhající hledá člověka jiného, nepřestává pomáhat – nepřestává se pohybovat.

Pokud se zamyslíme nad předchozími řádky, musíme si nutně položit otázku: „Ano, ale co se stane, když je člověku životní pohyb nějak znemožněn?“. Dozvěděli jsme se, že člověk je „vržen“ do své existence a je doslova nucený reagovat na mnoho různých situací, které nemusí ani chtít, ani je způsobovat.

Znemožnění životního pohybu, tlak nutnosti interakcí se světem, únava z překonávání překážek, a dává vzniknout *krizi*. Ta se může projevat na úrovni biologické, psychologické, sociální či spirituální, či na všech zároveň. V kontextu této práce může být dobrým příkladem existenciální krize pracovník pomáhajících profesí, upadající do syndromu vyhoření: *Neustále*

sílicí nároky ze strany zaměstnavatele (jenž se patrně také zodpovídá někomu nad sebou) mu zabraňují v jeho poslání pomáhat, více a více času tráví „papírováním“ a vykazováním nicneříkajících indikátorů a začíná mu připadat, že na klienty už ani nemá čas. Bývá podrážděný, trpí špatnou náladou, která se prohlubuje v depresi, pochybuje o významu své práce. V závislosti na tom se horší jeho pracovní výkonnost, což si uvědomuje a má z toho špatné svědomí. Je frustrovaný, demotivovaný a začíná trpět i fyzicky. Nespí, často ho bolí hlava, má zažívací obtíže. Krize se u tohoto modelového člověka projevuje na všech zmíněných úrovních. Můžeme pouze hádat, zda by si dokázal spojit všechny indicie a uvědomil si, kde leží jádro jeho problémů, zvláště pokud by se tato životní krize rozvíjela v delším časovém období. Pravděpodobně by si nedokázal poradit bez rady odborníka a můžeme předpokládat, že by tuto pomoc vyhledal, až ve chvíli, když by se u něj objevily zdravotní problémy vážnějšího charakteru.

Jakkoli je zvládání krizí těžké a nepříjemné, otevírá člověku nové možnosti, stimuluje jeho adaptační procesy a pokud bychom se vrátili zpět k Heideggerově „bytí v čase“ tak vymezují jeho existenci. Starost, strach a úzkost z toho, co nás ohrožuje nám umožňuje poznávat sebe sama, objevovat „nové obzory“. Poučení z životní zkušenosti je závislé na naší otevřenosti, na porozumění výzvě být sám sebou, což Heidegger popisuje jako „*chtít mít svědomí*“ a nazývá *odhodlaností* (Heidegger, 2008).

2.3.2 Pomáhání jako reakce na postmoderní dobu

Přestože dnešní doba oplývá nepřehledným množstvím plodů vědeckotechnického pokroku, prohlubuje se odcizení mezi lidmi, kteří místo kvalitních mezilidských vztahů vyhledávají virtuální společnost na sociálních sítích. Stejně, jako můžeme dnes rychle zbohatnout, tak se můžeme velmi snadno ocitnout na ulici, bez domova a nůžky sociálních rozdílů se otevírají čím dál tím víc. Zdravotnictví a medicína disponuje neuvěřitelnými technologiemi a materiály a přesto se v nezanedbatelné části světa stále umírá na choroby, které můžeme pokládat za banální.

Postmoderní rozervanost se projevuje zmateností a chaosem. V moři informací, které jsou snadno dostupné je stále těžké najít jejich zdroje, které by byly pravdivé a spolehlivé. Zdánlivá absolutní svoboda dává vzniknout politické korektnosti a auto-korektnosti, kdy jsou určitá témata tabuizována a každá sám sebe v sobě cenzuruje – každý má právo říkat, co chce, nicméně některé věci radši říkat nebude. V politické korektnosti jsme svědky nadřazování lidských emocí nad prostá fakta. Pravda je rozměňována, aby něčí city nebyly raněny a to

natolik, že již nevíme, v čem vlastně tkvěla. Neuvěřitelná síla moderních médií nás každý den ovlivňuje a předkládá nám pravdu novou. Jak vizionářsky dnes působí Orwellův román 1984, který popisuje fiktivní totalitu, kde se pomocí drobných změn v jazyce a informacemi z médií manipuluje mysl lidí.

Dalším podstatným zdrojem postmoderního chaosu byl odklon od tradičních náboženství, který sice měl být osvobozením od „zkonstatovaných mocenských struktur“, však nijak nevyřešil nově vzniklý problém spirituální vyprahlosti, především mladých lidí, vznikla nových náboženství, sekt a pseudo-spirituálních směrů, které se buď snaží o návrat až k počátkům lidské existence, nebo si zcela naopak volí jako předmět božského uctívání technologický pokrok. Velmi podobně se projevilo odmítnutí tradičních etických a morálních norem, jež vyústilo v nárůst uživatelů návykových látek, potratovou turistiku a obecně morální a hodnotovou neukotvenost mladých lidí, jimž dnešní konzumní společnost (za účelem tvoření osobního zisku) radí, že smyslu života mohou dosáhnout skrze „užívání si“ - konzumaci. Není proto divu, že mnoho lidí pociťuje silnou nespokojenost s materiálním naladěním „moderního doby“.

Hogenová (in Poněšický, 2006) rozvíjí ve své přednášce *Postmoderna a fenomenologie* myšlenky předního českého filozofa – Patočky, když říká: „*Pečovat o svou duši – to není nic jiného než najít pramen, ze kterého pramení náš osobní autentický život. A pak najednou je zde klid.*“ Není nic důležitějšího než žít ze svého pramene, říká autorka na jiném místě.

Pomáhání můžeme tedy chápat, jako reakci na okolní materialismus, systémový egoismus, ve kterém se každý člověk stará pouze sám o sebe, hledí si svého a přestože alibisticky nic po nikom nechce, zároveň nikomu nic nedává.

Pomáhající naproti tomu „čerpá ze svého pramene“ a tak realizuje svou existenci, navzdory neuspokojivému finančnímu ohodnocení, náročnému zaměstnání i nepochopení a mnohdy odsouzení společnosti. Ačkoli si to neuvědomuje jeho „Epimeleia“ (starost o duši) má navrch nad jeho hedonismem a jedinec cítí, že existuje – cítí pokoj, je „spokojený“. Pomáhající je pak opakem tzv. „Homo consumere – člověka konzumního (Hogenová in Poněšický, 2006), který zná pouze slast a cílem jeho existence jsou osobnížitky. Smutným faktem zůstává, že postmoderní svět tento model člověka nejen neodsuzuje, ale přímo podporuje a staví na piedestal.

3 MORÁLKA A ETIKA V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH

Etika a morálka jsou důležitými hodnotami, jež by měly hrát velkou roli v životě pracovníka v pomáhajících profesích.

3.1 Morálka

Z dostupných definicí můžeme vyvodit, že morálka je jakýsi systém, který reguluje lidské jednání, založený na odlišování dobrého a špatného, související se schopností podle něj jednat (Nečasová, 2001). Podle Jankovského (2003) staví proti sobě morálka uvědomění si dobra a zla v lidském chování a lidské svědomí. Toto uvědomění si, jaké chování je dobré a jaké zlé, se však musí posuzovat podle konkrétních sociokulturních okolností, zvyků, obyčejů a hodnotami každého jedince.

Thompson (2004) tento fenomén nazývá morálním relativismem a vysvětluje, že správnost a nesprávnost lidského chování a jednání hodnotíme v závislosti na okolnostech a osobních predispozicích. Souvislost se zvyky a obyčejí dokládá i původ slova, který pochází z latinského výrazu *mos*, jež se překládá jako mrav, zvyk, obyčej (Blecha, 2002).

Jankovský (2003) dále uvádí, že morálka plní poznávací, regulativní a humanizační funkci ve společnosti a je předmětem etiky, která její nadřazena.

3.2 Etika

Je zajímavé, že etika ve svém řeckém originále *ethos* (*ethikos*) znamená také mrav, zvyk, obyčej, jako pojem morálka. Vzájemná blízkost a souvislost pojmů je tedy zřejmá.

Hierarchická nadřazenost etiky nad morálkou spočívá v tom, že jako věda zkoumá morálku a je její teorií. Hledá filosofickou podstatu správného životního pohybu, vycházející z racionálních přístupů a snaží se odhalit společné a obecné základy morálky (Jankovský, 2003). Nečasová (2001) pak etiku popisuje následovně: „*Je to věda o morálce jako stránce společenského života člověka, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání.*“

Etiku je možno rozdělit několika způsoby, například podle Blechy (2002) na autonomní a heteronomní. **Autonomní etika** by měl být žebříček osobních morálních hodnot, vlastní každému člověku, **heteronomní etika** by pak měla jedince ovlivňovat z vnějšího prostředí, například skrze víru v Boha.

Zajímavým rozdělení je i dělení na etiku **individuální** a **sociální**. V postmoderní době jsme čím dál častěji svědky konfliktu mezi těmito dvěma disciplínami, které sice obě nárokují naši pozornost a následování, ale každá jinak a z jiného statutu.

Palčivé otázky, jako správnost či nesprávnost euthanasie, interrupce, nebo multikulturalismu jítí tento konflikt a nutí nás do přemýšlení, zda souhlasit s vlastní individuální etikou, nebo se přidat ke společnosti a zvolit hlas etiky sociální. Ve věku moderních technologií, kdy má téměř každý přístup k informacím i k nástrojům pro vyjádření svého názoru, je čím dál tím komplikovanější zaujímat roli tzv. *mrtvého brouka* a nepřiklánět se ani k jedné variantě.

3.2.1 Etika podle Thompsona

Již zmíněný Mel Thompson popisuje ve své knize *Přehled etiky* rozdělení na etiku **deskriptivní**, **normativní**, **metaetiku** a **aplikovanou etiku**, ze které vychází *profesní etika*.

- **Deskriptivní etika** – nehodnotí jednotlivá morální pravidla, ani je netvoří, ale sociologicko-psychologicky zjišťuje, co vedlo danou kulturu k jejímu pohledu na dobré a špatné.
- **Normativní etika** – zabývá se normami chování, kterými se lidé řídí, morálními povinnostmi, jimž se dobrovolně podřizují a jejich žebříčku hodnot.
- **Metaetika** se z předchozích dvou druhů vymaňuje a ptá se po abstraktním uchopení otázky: „Co se skrývá pod pojmem dobrý život?“. Reaguje tak na myšlenkový proud, tvrdící že morálka byla uchopována prázdně a její popisy byly pouze slova. Z určitou nadsázkou můžeme říci, že metaetika je věda, jež zkoumá etiku tak, jako etika zkoumá morálku.
- **Aplikovaná etika** je podle autora nejdůležitější oblastí etiky. Snaží se aplikovat teoretické úvahy a záměry na každodenní život a s tím spojené problémy. Proniká tak do všech oblastí lidského života a formuje se podle každé z nich.

Je zde lékařská etika, etika obchodní, právní etika, biotika, etika sexuální a vztahová. Pro účely této práce je ovšem nejdůležitější **etika profesní**, kterou se budeme nyní zabývat.

3.2.2 Profesní etika

Pomáhající profese, jejichž pracovní náplň předpokládá budování vzájemných vztahů s klienty, musí nutně přehodnocovat svou odpovědnost vůči klientům a etická pravidla jim vytyčují jasné hranice, ve kterých se mají pohybovat.

Nečasová (2001) o profesní etice (v sociální práci) píše, že se jedná o druh morálního nasměrování provázející sociálního pracovníka při jednání s ostatními subjekty. Může mít podobu konkrétní formální, například jako etický kodex, nebo pouze jako neformální porozumění. Pokud se formální a neformální porozumění stýká a překrývá, značí to, podle autorky, dosažení ideálního stavu.

I zde platí výše řečené, tedy že se etické principy musí podřizovat konkrétním situacím, v dané společnosti, ze kterých vycházejí. Nejsou tedy absolutní. Velkou roli jistě hraje i obsah poslání dané služby, ve které se etická pravidla mají naplňovat obsah práce pracovníku, jakož i množství a druh ostatních subjektů, kteří do ní dále zasahují (např. rodinní příslušníci klientů, atd.)

3.2.3 Etický kodex

V etickém kodexu setkávají základní etická pravidla a normy, která se od pracovníka pomáhající profese – profesionála očekávají a vyžadují. Cílem stanovení pravidel chování pracovníka nejen vůči klientům, ale i zaměstnavateli, mateřské organizaci, spolupracovníkům a společnosti. Janotová (2005) pokládá etický kodex za jakési shrnutí morálního standardu, který by měl být profesionálovi vlastní a popisuje jeho základní funkce:

- řídicí,
- preventivní,
- výchovná,
- podpůrná,
- kreační,
- antistresující,
- informativní

Dále uvádí, že kodex by měl primárně pracovníka zavazovat ke ztotožnění se s morálními normami a k jednání podle nich. Tyto normy považuje za součást odpovědně vykonávané

práce v pomáhajících profesích. Jako druhý cíl by měl kodex apelovat na profesní hrdost a navádět k solidaritě v správném slova smyslu, jež obhajuje důstojnost daného povolání (Janotová, 2005).

Etické kodexy se v praxi ale setkávají i s kritikou, například proto, že mají snahu implikovat, že etika jako taková je pracovníkům dána (z vnějšku), ačkoli je jasné, že se v ní střetává řada osobních individuálních hodnot (Banks, in Nečasová, 2001).

Stejná autorka poukazuje kriticky i na zjevný fakt, že se ono velké množství aspektů např. sociální práce nemůže ohraničit prostou soustavou pravidel a povinností. Také se vyjevuje, že etické kodexy nejsou pro všechny profese stejně důležité a potřebné.

Zajímavým argumentem proti kodexům je i to, že se v nich často vymezuje pouze vztah pracovník-klient s vědomým podporování pozice klienta na úkor pracovníka, který pak činí pro klienta to nejlepší a přitom ignoruje ekonomický tlak a de facto sám sebe poškozuje.

3.2.4 Etický konflikt

Etická dimenze práce v pomáhajících profesích, skutečnost že pracovník má ze své pozice moc nad klientem, který je vůči němu v podřízené pozici (i vzhledem k odbornému a profesnímu zázemí pracovníka), se v praxi často projevuje vznikem tzv. etických konfliktů (problémů). Sarah Banks (in Nečasová, 2001), která se problematikou profesní etiky v pomáhajících profesích dlouhodobě zabývá, ve své knize *Ethics and values in social work* stanoví tři základní oblasti, ze kterých etické problémy vyvěrají:

- **oblast individuální práv a welfare (kvality života) klienta.** Typickým příkladem etického konfliktu, pocházejícího z této oblasti, může být konflikt mezi právem klienta se samostatně rozhodovat a pracovníkovou zodpovědností za klientovu kvalitu života. (pracovníkovi vzniká dilema, zda má *nechat* klienta samostatně jednat, přestože ví, že mu to nebude k ničemu dobrému).
- **Oblast obecného blaha.** Pracovník má své etické závazky nejen ke klientovi, ale i k zaměstnavateli a společnosti celkově. Zájmy zúčastněných stran se mohou dostat do vzájemné opozice a pracovníkovi tak vzniká dilema, jaké *dobro* by měl v danou situaci upřednostnit.

- **Oblast sociální a pracovní nerovnosti a strukturálního útlaku.** Pracovník ze své morální základny odmítá útlak a vzniká mu dilema, zda se má např. postavit politice zaměstnavatele, nebo společnosti.

Stejná autorka rozebrala možné příčiny konfliktů v praxi a z výsledků svého výzkumu vybrala nejobvyklejší důvody etických problémů a dilemat:

- **nedostatek zkušeností a znalostí, setkání s nečekanou situací**
- **nejasné vnímání vlastní profesní role a z ní plynoucích vztahů**
- **nedůvěra ve vlastní profesní status**
- **přehlížení komplexnosti situace – zaměření pouze na otázku práv a potřeb klienta**
- **opačný stav, kdy pracovník situaci vnímá komplexně, ale považuje ji za nezvládnutelnou**

Vzájemný konflikt mezi hodnotami a principy pokládá Banks (in Nečasová, 2001) za úplně nejčastější původ vzniku etických konfliktů, které dále dělí podle závažnosti na *etickou otázku*, *etický problém* a *etické dilema*.

Etická otázka

Etické otázky jsou z hlediska závažnosti ty nejlépe řešitelné a prostupují oblast sociální práce v mnoha sférách. Ústředním principem je veřejné blaho, sociální spravedlnost a je třeba brát je v potaz všude, kde má pomáhající pracovník nad klientem moc. Nečasová (2001) nám připomíná názor Billingtona, který tvrdí, že se etickým otázkám v podstatě nemůžeme vyhnout, vzhledem k vzájemné interakci s ostatními lidmi a dopadům našeho jednání. Etické otázky jsou podle něj důležité pro celou společnost, mohou ji spojovat (logicky i rozdělovat). Podmiňuje je svobodou rozhodování, bez ní totiž není morální volba možná. Jejich cílem má být dobré jednání a řešení. Autor ovšem zároveň upozorňuje na to, že můžeme pouze porovnávat pro a proti všech existujících možností – konečné řešení dilematických situací prý neexistuje (Nečasová, 2001).

Etický problém

Z úhlu pohledu pracovníka se etický problém jeví jako situace, žádající si obtížné morální rozhodování, kdy pracovník zná nejlepší možné řešení, ale to se mu osobně nelíbí a morálně přičí. Nečasová (2001) k etickým problémům připomíná, že jejich podobu a podmínky vzniku

ovlivňují hodnoty, principy a celá povaha té konkrétní profese. Současně je ovlivňuje i způsob práce zaměstnavatele, legislativní základ a metodické standardy instituce, jakož i politika státu. Možnosti řešení etických problémů se nabízejí podle zkušeností (praxe s dalšími klienty, podobnými problémy), znalostí (stabilní základy postavené na vzdělání) a dovedností pracovníka, který nimi přichází do styku. Tyto všechny faktory jsou výsledně ještě formovány osobností a individuálním nastavením pracovníka.

Etické dilema

Na rozdíl od etického problému, který má jasné řešení, etické dilema vzniká v situaci, kdy se pracovník musí rozhodnout mezi dvěma a více možnostmi řešení, přičemž ani jedna z nich není morálně ideální. Nejvhodnější alternativu může pracovník vybrat náhodnou volbou nebo racionálním porovnáním všech možností.

Při studiu profesní etiky nesmíme zapomínat na výše zmiňovaný faktor osobnosti pomáhajícího pracovníka. Rozlišení etické otázky, etického problému a etického dilematu bývá mnohdy nelehké a stejná situace se různým osobám může jevit v odlišném světle. Možnosti řešení se lidé učí praxí, objevují je skrze zkušenosti a je jedině správné, když se orientují také podle osobního hodnotového žebříčku.

4 MOTIVACE

Pedagogický slovník hovoří o motivaci následovně: „Motivace: Souhrn vnitřních i vnějších faktorů, které: 1. vzbuzují, aktivují, dodávají energii lidskému jednání a prožívání, 2. zaměřují toto jednání a prožívání určitým směrem, 3. řídí jeho průběh, způsob dosahování výsledků, 4. ovlivňují též způsob reagování jedince na své jednání a prožívání, jeho vztahy k ostatním lidem a ke světu.“

Nakonečný pak ve své knize cituje definici Heckhausena, když říká: „Motivace je myšlena jako proces, který volí mezi různými možnostmi jednání, zaměřuje jednání na dosažení motivačně specifických cílových stavů a na cestě k tomu je udržuje v chodu.“

Z toho vyplývá, že motivací odborníci myslí určitý psychický náboj, příčinu, či podnět k chování, nebo činnosti, který nás nejen k činnosti nabudí, ale také nás nabuzené dlouhodobě udržuje.

Vnitřní popudy, které nás pobízejí k jednání, činnosti či chování nazýváme **motivy** a můžeme je rozdělit na **vnější**, které vycházejí z tzv. incentive – z vnějšího prostředí

s specifických podmínek a na **vnitřní**, neboli endogenní, vycházející z jedince jako takového. K. B. Madsen rozlišil motivy podobným způsobem a to na vrozené a získané. (Nakonečný, 1997).

- **Vrozené motivy** jsou bezprostředně spojené s naší fyzickou existencí a jejími základními potřebami. O jejich dostatku či nedostatku nás přirozeně informují instinkty, reflexy a pudy. K těmto základním potřebám patří hlad a žízeň, vyvarování se bolesti, nutnost dýchání, potřeba odpočinku, apod. Jako základní potřebu můžeme označit také potřebu mít útočiště, která nás motivuje k tomu, abychom si zařídili střechu nad hlavou.
- **Získané motivy** jsou závislé na principu odměn a trestů, jež lidské jednání přináší. Tyto motivy si každý člověk tvoří z individuální životní zkušenosti. Existují i získané motivy, které se neváží na odměny ani tresty. Člověk může být motivován skrze napodobování ostatních, nebo vlivem něčí autority, přestože mu to přímo nic nepřináší. Ani odměnu, ani potrestání.

Z předchozích odstavců vyplývá, že motivace lidského jednání se plně odvíjí od snahy uspokojovat lidské potřeby. Nakonečný (1997) považuje oba pojmy – motivaci i potřebu za vnitřní psychické stavy a přestože dochází i k jejich zaměňování, jejich významy jsou rozdílné.

4.1 Potřeba

Hartl a Hartlová (2010) připisují pojmu potřeba následující charakteristiky: potřeba je nucení organismu k získání nebo naopak ke zbavení se nějaké věci, dále ji můžeme chápat jako stav porušení rovnováhy vnitřní pohody. Opakem je tedy stav harmonie, kdy organismus žádnou potřebu necítí. Potřeba není podle autorů totéž co přání, její odstranění je pro člověka nutností, dlouhodobé nenaplňování potřeb pak vede k zhoršení zdraví nebo psychické pohody.

Klasifikací a charakterizováním lidských potřeb se zabývalo (a stále zabývá) mnoho odborníků, především z oboru psychologie. Díky nim existuje celá řada teorií potřeb. Pro potřeby této práce zde zmíníme pouze tu ze všech nejznámější a nejcitovanější.

4.1.1 Maslowova teorie potřeb

Teorie amerického psychologa Abrahama Maslowa (1954) spočívá ve stanovení hierarchie potřeb a to od těch nejnižších, fyziologických, k těm vyšším (Plháková, 2005). Podstata teorie

tkví v jednoduchém principu, že člověk přechází k vyšším potřebám až v té chvíli, kdy plně uspokojil potřeby řádově nižší. Posledním, vrcholovým článkem pyramidy je potřeba seberealizace, o které autor však říká, že ji není možné uspokojit zcela. Je to právě potřeba seberealizace, která často vychází do popředí, při hledání odpovědi na otázku motivace pracovníků v pomáhajících profesích.

Hierarchy potřeb

1. **Fyziologické potřeby** – potřeba dýchání, potravy a vody, reprodukce.
2. **Potřeba jistoty** – potřeba bezpečí, ochrana, zabezpečení proti nedostatku fyziologických potřeb.
3. **Sociální** – do této skupiny patří potřeba přátelství, lásky a vztahů, místa ve společnosti.
4. **Uznání** – potřeba sociálního statusu, respektu a sebeúcty.
5. **Seberealizace** – Maslow nejvyšší potřebu definoval jako životní cíl, rozvoj dovedností i vnitřních schopností, přínos a tvořivost. Zároveň autor připomíná, že mnoho lidí o seberealizaci ani neusiluje a z pohodlnosti naplňuje pouze potřeby nižšího řádu. Seberealizovanému člověku by měly být vlastní vysoké etické a morální standardy, nezávislé na vnějších faktorech. Vrcholem seberealizace je podle Maslowa **sebe-transcendence**, neboli vrchol duchovní. V některých publikacích ji můžeme nalézt jako poslední stupeň pyramidy, ještě nad seberealizací a váže se na schopnost zažívání tzv. vrcholných zážitků – jakýchsi extatických stavů sebenaplnění, jichž nelze dosáhnout bez uspokojení všech stupňů předchozích potřeb.

4.1.2 Morální motivace

Morální motivace se zabývá otázkou, proč někteří lidé dělají dobře jiným lidem. Schulman (2002) nás odkazuje na její tři nezávislé zdroje:

- **Empatie** – jak jsme již uvedli výše, jedná se o schopnost vhledu, vcítění se do problémů druhých lidí, zakoušení jejich pocitů a prožitků. Na empatii vzápětí navazuje *intence*, neboli záměr jednat pro dobro druhého.
- **Sbližení (afiliace)** – děti jsou schopny se úzce sbližovat s osobami, které o ně pečují a to do té míry, že se ztotožňují s jejich hodnotami (např. s tím, co je dobré a co špatné)..

- **Principy** – internalizace (přijetí) morálních principů jednání může být dalším ze zdrojů morální motivace. Důležitou vlastností morálních principů je fakt, že jakmile jej pracovník přijme – je schopen podle něj jednat, i když jej od toho empatie zrazuje.

4.1.3 Pracovní motivace

Co stojí za rozhodnutím zvolit si určité povolání? Na tuto otázku se snaží pracovní motivace odpovídat. Pro účely této práce zmíněná otázka zní: „*Proč si pracovníci azylových domů pro matky s dětmi vybrali povolání, které povětšinou není příliš finančně lákavé a nenabízí mnoho dalších možností satisfakce? Co je motivuje?*“ Velký psychologický slovník označuje **Motivaci pracovní** jako: „*To, co podněcuje pracovní výkon, k nejvýznamnějším patří: pocit uznání, pocit odpovědnosti, zajímavá práce, míra jejich naplnění je úměrná míře spokojenosti se zaměstnáním.*“ (Hartl, Hartlová, 2010). Pracovní motivaci pracovníků v pomáhajících profesích studuje také Kopřiva (2000) a uvádí, že se její chápání realizuje v tzv. angažovanosti pracovníka:

Neangažovaný pracovník

Podle Kopřivy se jedná o pracovníka, který svou práci pokládá za rutinní záležitost, není s ní nikterak osobně spjatý a na situaci svých klientů mu v podstatě ani nezáleží. Není těžké pochopit, že takový pracovník se pro svou práci nehodí. Zaměstnání nepokládá za poslání, s koncem pracovní doby ho opouští. Nemá důvod pro sebevzdělávání a budování svých profesních schopností a dovedností.

Angažovaný pracovník

Angažovaný pracovník se podle svého jména své práci osobně věnuje, ztotožňuje se s ní a záleží mu na dobru svých klientů. Pracuje na svém profesním vzdělání za účelem rozšíření možností řešení problémů svých klientů. Kopřiva (2000) popisuje, jak je pracovník odměněn pocitem naplnění, jež vychází z protínání osobní a pracovní roviny v jeho zaměstnání. Jako další motiv uvádí potřebu k potlačení pocitu osamělosti a v budování sebeúcty při pomáhání druhým lidem. Autor přiznává, že takto motivovaný pracovník si sám buduje potencionální břemeno a riziko. Jako další možnou přítěž vidí požadavek, aby se vcítil do každého svého klienta, dokázal ho pochopit a chtěl ho pochopit. To vše bez nároku na přihlížení k osobním sympatiím, či preferencím. - jež jsou ale přirozenou věcí a každý člověk na ně má právo. Dalším úskalím může být dilema vzniklé z faktu, že poskytuje služby pomoci za úplatu. Mnoho angažovaných pracovníků pokládá své zaměstnání za službu, má zkušenosti

s dobrovolnickou prací, není proto neobvyklé že u nich začne vznikat etický problém, jenž ovlivňuje jejich pracovní výkony.

Michalík (2011) vymezil tři základní proudy motivace, které ovlivňují pomáhající pracovníky. S čistým srdce můžeme říci, že angažovaný pracovník, bývá ovlivňován všemi těmito proudy různé míře.

Motivy pomáhajících pracovníků

- **Altruistický přístup k životu** – pracovník je cele zaměřený na odstraňování problémů druhých, toto jednání ho uspokojuje.
- **Realistický přístup** – pracovník se pro pomáhající profesi rozhoduje na základě shrnutí svých schopností, požadavků profese i trhu práce.
- **Mocensko – manipulativní zaměření** – pracovník je motivován touhou po ovládnutí a ovlivňování druhých lidí.

Kombinace prvních dvou přístupů je možné pokládat za „zdravé“ motivace k práci v pomáhajících profesích. Třetí skupina se příliš pozitivně charakterizovat nedá, přestože je jasné, že se i tyto motivy u pracovníků jistě objevují. Čím jsou tyto motivy u pracovníka silnější, tím méně jej možné zvat jej pracovníkem angažovaným. Z logiky věci totiž prosazuje ne dobro svého klienta, ale vlastní skrytou agendu.

5 SYNDROM POMOCNÍKA A SYNDROM VYHOŘENÍ

5.1 Syndrom pomocníka

Autorem tohoto pojmu je německý psycholog Wolfgang Shmidbauer, který v roce 1977 publikoval knihu „*Bezmocní pomocníci*“, v níž se syndromem zevrubně zabývá (Matoušek, 2003). Domnívá se, že se jedná o specifickou narcistickou poruchu, jež se v prostředí pomáhajících profesí vyskytuje. Autor vidí původ této poruchy podvědomé reakci na rané trauma odmítnutého dítěte. Takto postižený pracovník silně vnímá potřebu pomáhat druhým lidem, prostřednictvím této činnosti si pak kompenzuje pocit vnitřní prázdnoty, nedostatek emočního prožívání, jakož i hlad po uznání a porozumění.

Schmidbauer (2008) ve své další studii vysvětluje, jak zmíněné komplexy postupně „prorostou“ osobnost postiženého. Takovýto pracovník je do pomáhající profese hnán podvě-

domou obranou před negativními stavy, které pramení z jeho nedostatku sebevědomí a respektu. Hledá pozici společensky oceňovanou a váženou, která mu zaručí pocit nenahraditelnosti a všemohoucnosti. Klid ale nenachází ani ve chvíli, kdy takové společenské pozice dosáhne a může své potřeby uspokojit. Jakékoli profesní, či osobní pochybení mu jeho narcistická porucha převede v příval špatných pocitů. Postižený se pak topí ve výčitkách a nepříjemných stavech, prožívá i negativní emoce z minulosti. Není náhodou, že se u lidí se syndromem pomocníka často vyskytují deprese. Narcistické nastavení struktur osobnosti vytváří silný tlak na to jak postižený vnímá vlastní Já. Má na sebe vysoké nároky a deprese dokáže jeho „vyfantazírovaný“ ideál o vlastní osobě kompletně rozbořit. Podle Schmidbauera (2008) jsou tito lidé v podobných situacích náchylní k suicidálním sklonům.

S problémem se pevně pojí i fakt, že osobně narcismus mnohdy pracovníkovi zabraňuje vyhledat pomoc, kterou pokládá za znak vlastní slabosti. Špatné pocity se tím logicky pouze prohloubí. Síť obranných mechanismů v mysli takového jedince zohledňuje především pomáhaní druhým, byť na úkor vlastních přání a zjevných potřeb.

5.1.1 Rysy syndromu pomocníka

V knize *Syndrom pomocníka* (Schmidbauer, 2008) vytyčuje autor čtyři základní rysy, které syndrom pomocníka definují:

- **Odmítnuté dítě:** Tento motiv se může vyvinout u jedinců, jejichž rodiče jim v dětství nevěnovali dostatek pozornosti, nebo je dokonce přímo odmítali. Současně se ale objevuje u těch osob, na něž byly ze strany rodičů kladeny přehnané požadavky. Člověk takto motivovaný potlačuje své slabosti, nejistoty a obavy si nehodlá vůbec připouštět. Je pro něj nepředstavitelně těžké, přijmout vlastní emoce, takové jaké jsou. Syndrom pomáhajících se vyvíjí také u přílišně opečovávaných lidí, kteří se v dospělosti stydí za to, co vidí jako neschopnost, nesamostatnost a privilegovanost. Všichni tito lidé v dospělosti odmítají své slabosti a přehazují je na druhé, své vnitřní dítě (svou zranitelnost, závislost, potřebu uznání a předvádění svých schopností) systematicky popírají.
- **Identifikace s Nadją:** Psychoanalýza přikládá superegu, tj. nadją kontrolní funkci nad osobností. Jakmile osobnost nějakým způsobem poruší pravidla, daná mu superegem, dostávají se za trest negativní pocity a stavy. Tento princip se dá lidově pojmenovat jako svědomí. Pracovník, trpící studem z nemožnosti dosáhnout svého ideálního já

se snaží tento nedostatek kompenzovat orientací na uznání společnosti, výkonové zaměření a Schmidbauer (2008) dokonce jeho motivaci připodobňuje k manické obraně. Postižený si usilovně zakazuje udělat jakoukoli chybu, jež by ho mohla učinit bezbranným. V pomáhající profesi je klientovi „ideálním rodičem“, kterého sám neměl a jeho podobu a vlastnosti si vytváří skrze fantazii. V ní si také formuje představu jakéhosi ideálního pracovníka, vždy připraveného, nechybujícího a jistého, s nímž se snaží ztotožnit. Nejde mu přitom o nic jiného, než se vyhnout studu ze špatného svědomí a depresím. Rozpolcenost mezi skrývaným neuspokojením a hranou vyrovnaností navenek působí pracovníkovi značný vnitřní tlak, který pokud nadále sílí, může přejít do krize osobnosti.

- **Narcistická nenasytlost:** U pracovníka se nepřehlédnutelně projevuje bezvýhradné zaměření na cíl, výsledky a výkon. Schmidbauer (2008) opět připomíná trauma odmítaného dítěte, které bylo svými rodiči napomínáno za svůj humor, kreativitu a hru. V dospělosti pak takový jedinec vidí smysl pouze v kvalitativním výkonu a de facto sám pokračuje v útlaku, kterému byl vystavován ze strany svých rodičů. Budu je si obranný val z přehnané vážnosti, každé rozptýlení, či uvolnění ho totiž zostudí. Ve svém zaměstnání pracuje intenzivně, s nasazením, které se dá přirovnat k nenasytlosti. Je mu vlastní subjektivní perfekcionismus, kdy sám určuje míru kvality, čímž ukájí narcistické stránky své osobnosti. Jeho nenasytlost se promítá do vnímání potřeb klientů. Nedokáže totiž vhodně odlišit potřeby, které skutečně mají, neumí citlivě přistupovat k jejich soběstačnosti, pomáhá ne proto, že někdo jeho pomoc potřebuje, nýbrž proto, že sám potřebuje pomáhat.
- **Uhýbání před vzájemností:** Pomáhající se usilovně snaží působit jako dospělý, silný, ten který pečuje o druhé a naprosto opomíjí roli slabého, který potřebuje pomoci. Tato role je ovšem nutná pro budování běžných zdravých vztahů, ve kterých se role pomáhajícího (progresivní role dospělého) a potřebného (regresivní role dítěte) vyváženě střídají. Proto není pomáhající vyváženého vztahu schopen a dává přednost vztahům takovým, kde není jeho progresivní role ohrožena, jednostrannost ve vztahu mu nevadí, dokonce ji nepocítuje.
- **Nepřímá agrese:** Jako dítě byl pracovník naplňován hněvem, protože ho okolí zraňovalo odpíráním jeho dětských potřeb, či lhostejností k jeho osobě v případě opačném. Jelikož si byl vědomý své závislosti na dospělých osobách, naučil se svůj

hněv účinně kontrolovat a primární návaly vzteku a agrese potlačovat. V dospělosti se pasuje do role zachránce a spasitele, ochraňující ostatní před špatným světem. Nutkání k agresi skrývá a agresi samotnou projevuje nepřímou, například vůči těm, kteří jeho roli ve společnosti zpochybňují, nebo kladou překážky jeho misi dobra. Paradoxně je to právě neskrývaný výlev hněvu, který by mu mohl ulevit, zbavit špatného svědomí a nahromaděné agrese.

5.1.2 Typy pomáhajících

Schmidbauer dále pracovníky rozděluje na základě vlastních pozorování z praxe:

- **Oběť povolání** – Pracovník se natolik ponořuje do své práce, až mu profesní identita splyne se soukromým životem. Vztahy omezuje na kontakt se svými kolegy, jeho odpočinek a zájmy často omezuje pouze na prohlubování profesních schopností a dovedností. Neschopnost rozlišování profesní a intimní sféry se negativně projevuje na interakci s okolím, rodinou apod. Představa, že by se měl člověk svému povolání zcela oddat může mít podle Schmidbauera (2008) původ v nesprávně pochopeném náboženském učení.
- **Pomocník, který štěpí** – Oproti „Oběti povolání“ tento pomáhající si svůj intimní prostor jasně a striktně vymezuje. Zaměstnání je pro něj zejména zdroj finančního příjmu, případně mu propůjčuje společenské postavení, moc, nebo vše zároveň. Svoje soukromí si bedlivě střeží, rodina je pro něj velmi důležitým životním faktorem, únikem z pracovního shonu a problémů.
- **Perfekcionista** – Typ hnaný touhou po ideálu. Je ovšem důležité zmínit, že tento ideál je vysněný a proto nedosažitelný. Perfekcionista svou usilovnou honbu za ideálem uskutečňuje nejen v pomáhající profesi, ale i v intimním životě.
- **Piráta** – Pirát systematicky využívá všech možností a výhod, kterému jeho pomáhající povolání nabízí, aby si zajistil osobní výhody a soukromý prospěch. Nejméně ze všech uvedených typů potlačuje své vnitřní dítě, za účelem naplnění svých záměrů je schopen kompromisu. Nebojí se ani intimní blízkosti s klientem, většinou si ji podpoří např. nějakou odbornou teorií pomáhání, či studií. Díky tomu dostává svého klienta pod svoji kontrolu a může ho manipulovat. Tento typ je o to nebezpečnější, čím méně je kritický k vlastní osobě a svému jednání a čím méně je schopen a ochoten sdílet své problémy s ostatními pomocníky (Schmidbauer, 2008).

5.2 Syndrom vyhoření

Burn out syndrom, neboli syndrom vyhoření je v odborníky popisován jako stav, kdy pracovník pomáhající profese zcela ztratí osobní zaujetí a profesionální nadšení. Dále se promítá do vlastního poslání pracovníka, který přichází o svou činnost a zájem o práci. Cítí zklamání a nespokojenost při hodnocení své dosavadní kariéry, rezignuje a smiřuje se s každodenní rutinou, přestože ho nijak neuspokojuje. Ve svém zaměstnávání se již nesnaží zbytečně vyčnívat, naopak snaží se přežít a nemít problémy. Jakkoli se syndrom vyhoření vyvíjí postupně, v skrytu a plíživě, jedná se o stav konečný a v tom tkví jeho nebezpečí. (Hartl, Hartlová, 2010).

„Syndrom vyhoření představuje celý soubor příznaků, který se zpravidla projevuje u tzv. angažovaných „pomahačů“ ztrátou elánu, radosti ze života a především energie a nadšení potřebných při výkonu profese. Dochází tak postupně k celkové stagnaci až rezignaci. Člověk je frustrován, reaguje podrážděností, nedůvěřivostí, depresivitou, apatií, cynismem a celkovým vyčerpáním“ (Jankovský, 2003).

5.2.1 Charakteristiky syndromu vyhoření

Istifan Maroon ve své knize *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků* (2012) zdůrazňuje, že vyhořelý pracovník nedokáže poskytovat péči patřičné kvality, pro dobro klientů je tedy podstatné syndromu vyhoření, pokud možno, předcházet a pracovníkům, na nichž jsou patrné známky vyčerpání, se snažit bezpodmínečně pomoci. Maroon (2012) taktéž stanoví charakteristiky, které syndrom vyhoření ohraničují:

- Vyhoření má individuální průběh.
- Jedná se o niterný duševní proces, vyznačující se charakteristickými pocity, ovlivňující chování, motivy a očekávání jedince.
- Postižený vnímá syndrom jako negativní prožitek, jež mu narušuje fungování.
- Typickým úkazem bývá vyčerpání jedince, po stránce fyzické i psychické, následované pocity nedůvěry a nezájmu.
- Pracovníkova vzrůstající negativita se časem promítá i do vztahu s klientem, je vnímán bez osobního zájmu, lhostejně.

- Negativní přístup zaujímá pracovník i k sobě a svým činům. Trpí výkyvy nálad, deprese a nechce přijímat odpovědnost. Činí mu problémy řešit i zdánlivě banální situace. Chybí mu tvořivost a aktivita.
- Jakkoli se syndrom vyhoření týká v první řadě profesního chování, zásadně ovlivňuje i pracovníkovi osobní vztahy, chování v rodině a okruhu přátel.
- Přestože se většina odborníků shoduje, že ochablost a únavu je možné překonat odpočinkem, či dovolenou, syndrom vyhoření je chronický, trvalý.
- Nejedná se nemoc. S řadou nemocí je ovšem vyhoření spojeno, jako rizikový faktor.
- „Vyhoření je zrcadlo odrážející zásadní problémy západních společností, jako je individualismus, soutěž a orientace na výkon, snaha o seberealizaci a hledání smyslu života, ale také sociální odcizení a nedostatečná soudržnost rodiny a společenství.“

Rizikovým faktorem pro vznik syndromu vyhoření bývá podle Matouška (2003), nezvládnutí pracovního stresu. Pomáhající pracovník se často dostává do situací, kdy předpokládá určitý vývoj své práce s klientem a do tohoto procesu si promítá vlastní očekávání. Když se pak spolupráce s klientem otočí zcela jiným směrem a požadované výsledky se nedostavují, je to pro pracovníka nepříjemné zjištění. O to nepříjemnější, když je pracovník do činnosti osobně zainteresován, jak tomu často bývá.

Z pohledu rizikovosti vzniku vyhoření, shledává Matoušek (2003) velmi nebezpečnou práci v zařízeních, kde jsou klienti nuceni pobývat nedobrovolně (či z donucení životní situací) a k procesu změny svých postojů zaujímají zcela pasivní postoj (Konkrétně azylová zařízení pro matky s dětmi tomuto popisu mohou odpovídat, stává se, že klientkám jde v první řadě pouze o získání ubytování, nikoliv o změnu dosavadního způsobu života.)

Maroon (2012) za zvlášť rizikový faktor, pro vznik Syndromu vyhoření, pokládá počáteční nadšení u začínajících profesionálů, kteří si vytyčí příliš vysoké cíle, snaží se pracovat na sto procent, často pod vlivem vlastního idealismu a značné míry očekávání. Při nepřicházející odezvě a výsledcích může dojít ke ztrátě iluzí, frustraci a nakonec i rezignaci. Proces vývinu syndromu vyhoření se sice svou formou individuálně liší, Maroon ale upozorňuje na několik shodných fází, které před ním vyzorovali Vening a Spredley (1982, in Maroon, 2012), jež se u většiny případů objevují ve shodném pořadí.

5.2.2 Fáze syndromu vyhoření

1. **Fáze entuziasmu a nadějí:** Motivovaný pracovník, plný osobního nadšení, doposud nemá patřičně vytyčené hranice mezi osobní a profesní sférou. Potřeby klientů často pokládá za své, s klientem se ztotožňuje a role pomáhajícího určuje v jeho životě hlavní směr. Věří v odstranění všech klientových problémů, za což také přebírá zodpovědnost a vynakládá značnou energii na naplňování tohoto cíle.
2. **Fáze stagnace:** Pracovník trpí ztrátou nadějí, zaměstnání ho nijak neuspokojuje, pokládá ji za rutinu a jde mu pouze o finanční odměnu, kariérní postup, nebo výhodnou pracovní dobu. Již v této fázi ho pronásleduje nespavost a vzrůstající únava.
3. **Fáze frustrace:** Postižený si již uvědomuje, že s ním není cosi v pořádku. Pokládá to za příznaky choroby, bývá těžce vyčerpan a to ho uvádí do deprese, anebo hněvu. Uvědomuje si, že mu jeho stav zabraňuje adekvátně pomáhat klientovi a to jej frustruje.
4. **Fáze lhostejnosti:** Aby se pracovník vymanil z nepříjemných stavů frustrace, používá jako obranu lhostejnost k potřebám klienta i ke klientovi jako takovému. V zaměstnání setrvává z ryze zjištěných důvodů, snaží se pracovat minimálně, nemíní se nechat vytrhnout z osobní pohody.
5. **Fáze konce:** Konečná fáze syndromu vyhoření již zásadně ohrožuje pracovníkovo fyzické i duševní zdraví. V zaměstnání není schopen přinášet adekvátní výsledky, ani se o to nesnaží, jeho chování se také potýká s problémy. Jako možné řešení připadá v úvahu opuštění zaměstnání, nebo dlouhodobá dovolená a záměrná relaxace.

5.2.3 Prevence syndromu vyhoření

Zabránění vzniku syndromu klade nároky nejen na osobu pracovníka, ale také na zaměstnavatele, který by se ve vlastním zájmu měl na prevenci podílet.

- **Pracovník** – prevence ze strany pracujícího se především soustřeďuje v nutnosti relaxace, využívání duševní hygieny, psychohygieny. L. Míček (1984) pokládá psychohygienu za prostředek získávání, či obnovování duševního zdraví a rovnováhy, za pomoci systému vědecky propracovaných rad a postupů. Cílem je uvolnění celého organismu a dosažení harmonie duše a těla. Metody duševní hygieny mohou být rozličné podle individuálních nároků a preferencí dané osoby, může se například

jednat o relaxační techniky, dechová cvičení, využívání masáží, nebo cvičení jógy. (Míček, 1984).

Jiní autoři upozorňují na to, jakým způsobem je pracovník přijímán mimo práci. Maroon (2012) pokládá za důležitý faktor v boji se syndromem vyhoření to, zda má pracovník možnost, po zažívání stresu ve svém zaměstnání, čerpat energii v jiném prostoru, který je určen pouze pro něj. Toto čerpání energie je podle něj úzce spojeno s mezilidskými vztahy a interakcí s nimi spojenou. Hlavní podporu by měl pracovník čerpat z rodiny a následně i z kruhu přátel a známých.

- **Zaměstnavatel** – jakkoli se syndrom vyhoření týká především pracovníků, je velmi důležité, aby si i zaměstnavatel toto riziko uvědomoval a snažil se své zaměstnance podporovat a motivovat. Měl by po nich vyžadovat kvalitní přípravu na profesi a znalost potřebných sociálních dovedností, stejně jako dostatečnou předchozí praxi. Organizace by měla mít své poslání jasně definováno a podrobně zpracované metody práce. Pracovníková role v organizaci a jeho náplň práce by měla být pevně vymezena a ohraničena. Je vhodné, aby zaměstnavatel využíval i takových nástrojů, jako kurzů, zácviků nových zaměstnanců, dalšího vzdělávání pracovníků, jakož i pravidelných supervizí. Pokud má zaměstnavatel podezření, že u jeho pracovníků již syndrom vzniká, není od věci využít pomoci profesionálního poradenství. (Matoušek, 2003).

6 AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI

6.1 Poslání

Azylové domy pro matky s dětmi a zařízení podobného typu poskytují pomoc ženám s dětmi, které nemají vlastní domov, nebo vlivem různých krizových situací svůj domov nemohou, či nechtějí obývat. Takovou kritickou situací může být například útěk od násilného partnera, nebo z prostředí, kde se zneužívá alkohol a návykové látky.

Častým důvodem pro podávání žádostí do azylových zařízení bývá také ztráta bydlení vlivem finanční ngramotnosti. Nezřídka je tato sociální služba vyhledávána těhotnými ženami a mladými matkami bez rodinného zázemí a s nedostatečnými sociálními návyky, které se vlastními silami nedokážou postarat o děťátko a jsou odkázané na cizí pomoc.

6.2 Průběh pobytu

V Azylových domech jsou poskytovány služby po celý rok a to 24 hodin denně. Klientky zde mohou pobývat až jeden rok. Při nástupu je nové klientce přidělena klíčová pracovnice, která s ní úzce spolupracuje a stará se o ni. Brzy po nástupu spolu sestavují individuální plán, na kterém pak klientka během svého pobytu pracuje.

Plán většinou obsahuje jednotlivé kroky, jejichž splnění je potřebné pro úspěšné začlenění klientky do společnosti. V první řadě se jedná o shánění vlastního bydlení, zajištění sociálních dávek (přídavků na děti, příspěvku na bydlení, atd.), dále se jedná o rozvoj finanční gramotnosti, zajištění komunikace s důležitými orgány státní správy (znalost potřebných formulářů a jejich vyplňování), nebo hledání zaměstnání.

Jak bylo již výše řečeno pracovníci se také snaží klientky naučit základy hospodaření, jak pečovat o dítě i domácí a rukodělné práce, jako vaření, šití, nebo pletení. Všechny tyto činnosti bývají ryze dobrovolné, i když pracovníci se klientky snaží aktivně motivovat, aby využily příležitosti a získaly nové schopnosti a vědomosti do dalšího života.

6.3 Pracovníci

Až na malé výjimky zajišťují přímou práci s klientkami většinou ženy – sociální pracovnice a pracovnice v sociálních službách. Sociální pracovnice bývá často zároveň vedoucím pracovníkem a dohlíží na veškerou sociální práci v zařízení.

Vzdělání nutné pro výkon této profese upravuje zákon o sociálních o sociálních službách a jedná se minimálně o vyšší odborné vzdělání. Ideálně by měl mít sociální pracovník vzdělání vysokoškolské v sociálním, či speciálně pedagogickém studijním programu. Pro výkon práce pracovníka v sociálních službách stačí absolvovat příslušný kurz, akreditovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí. Pracovníci jsou si dále povinni prohlubovat vzdělání a své dovednosti. Každý rok musí absolvovat určité množství hodin školení, kurzů a stáží.

6.4 Řešené problémy

Práce v zařízeních pro matky s dětmi je velmi náročná a to z několika důvodů. Provozní doba vyžaduje dvousměnný pracovní provoz, zvládání nočních směn je samozřejmě vyčerpávající a fyzicky vysilující. Samotná práce s klientkami zatěžuje naopak především psychiku pracovníků. Musí se potýkat s demotivací klientek, která se mnohdy projevuje naprostým nezájmem zapojit se do tvorby a realizace individuálního plánu.

Vzhledem k tomu, že pomáhající pracovník nesmí svého klienta k ničemu „nutit“ může u něj postupně vznikat etické dilema, nebo dokonce stav frustrace ze zbytečnosti jeho práce. Sociální práci v zařízení také ztěžuje nepříjemný fakt, že většina jejich klientek má zkušenosti se zneužíváním alkoholu a dalších návykových látek. Přestože v azylových domech se užívání těchto látek pochopitelně nepodporuje, klientky ve svých návycích mohou pokračovat skrytě a rozrývají tak úsilí svých klíčových pracovníků.

7 SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

Teoretická část této práce se zaměřuje na několik podstatných oblastí, které nám mají přiblížit pomáhající profese i podstatu pomáhání jako takového.

Ve své první části popisuje vlastnosti a dovednosti, jež pracovník potřebuje k výkonu svého zaměstnání. Odhaluje, že na pracovníka jsou kladeny značné nároky. Měl by mít vrozené předpoklady, jako cit a empatii, přirozenou schopnost „naladit se“ na druhého člověka, být komunikativní, důvěryhodný a přirozený. Tyto schopnosti jsou při práci s lidmi nepostradatelné.

Dále si pracovník musí osvojit řadu vědomostí a schopností skrze odborné vzdělání. Nejen, že je povinen splňovat zákonné požadavky pro výkon svého zaměstnání, také si odbornost musí trvale prohlubovat a rozšiřovat – absolvuje kurzy, školení a stáže, získává přehled o aktuálních metodách a postupech, týkající se jeho profese.

V následující kapitole jsme se zamýšleli nad jádrem pomáhání druhým – nad altruismem s ním souvisejícím prosociálním chováním. Ukázali jsme si, že „puzení“ k aktivní pomoci druhým balancuje mezi egoistickou motivací, uspokojující naše potřeby a motivací čistě altruistickou, kdy nám jde pouze a jedině o dobro ostatních. Tento fenomén můžeme uchopit několika různými způsoby – z pohledu filozofie, psychologie i teologie a náboženských přesvědčení.

Třetí kapitola se věnovala pojmům, které s pomáháním úzce souvisí a to morálka a etika. Morálku a etiku od sebe nelze oddělit, pomáhají nám tvořit priority a hodnoty, které dále ovlivňují naše mezilidské vztahy a interakce a zasahují do našeho vědomí i podvědomí. Pomáhající bývá nucený obhajovat své etické postoje, nejen ostatními lidmi, ale často i sám před sebou, když řeší etické problémy. Pracovník přistupuje ke klientovi z pozice moci a tento samotný fakt si žádá jisté etické přehodnocení a morální vymezení.

Navazující kapitola vymezuje termín motivace, souvislost s lidskými potřebami a její dělení podle charakteru jednotlivých motivů. Důraz je kladen na motivaci morální a motivaci pracovní, které souvisí s pomáhajícími profesemi.

V páté kapitole se dovídáme, že motivace nemusí být vždy chápána v dobrém slova smyslu a přiblížíme si dva syndromy, jež v pomáhajících profesích vznikají – Syndrom pomocníka, stav, kdy se člověk stává pomáhajícím z nepřirozených až patologických příčin a Syndrom

vyhoření, nebezpečný jev, způsobovaný dlouhodobou frustrací, nespokojeností a pracovním vyčerpáním.

Teoretická část je završena popisem typických sociálních služeb pro matky s dětmi. Tato zařízení se potýkají s nelehkým úkolem. Poskytují ubytování a službu matkám, které nemají vlastní domov, či jej nemohou, vlivem krizové situace, obývat. Klientky často pocházejí ze sociálně znevýhodněných rodin, nemají vzdělání a pracovní zkušenosti. V některých případech si dokonce nevědí rady s péčí o vlastní dítě. Pracovníci se proto snaží na tyto ženy působit vzdělávacími a výchovnými činnostmi a pomoci jim k zapojení do společnosti, na jejímž okraji se mnohdy nacházejí. Často se setkávají s nepochopením a nevděkem, ze strany klientek, jako i s nedostatečným finančním ohodnocením. Osvětlit z čeho čerpají motivaci pro tuto službu si klade za cíl následující praktická část této práce.

PRAKTICKÁ ČÁST

7.1 Cíl výzkumu

- **Vymezit roli motivace v prostředí Azylových domů a zhodnotit její význam pro pracovníky zařízení.**

Z prozkoumání teoretického materiálu vyplývá, že motivace (osobní i pracovní) je velmi složitým faktorem v životě každého člověka, podmíněným a tvořeným řadou individuálních příčin. Zároveň jsme si udělali představu o pomáhajících profesích a jejich pracovnících. Zjistili jsme, že pomáhající musí splňovat celou řadu podmínek. Musí mít určité vrozené předpoklady, musí absolvovat příslušné vzdělání a v neposlední řadě si musí osvojit řadu schopností a dovedností a neustále si své vědomosti rozšiřovat. Pokud k těmto, bezesporu značným nárokům, připočteme nezpochybnitelnou náročnost práce v prostředí Azylových domů, která může pracovníkovi zasahovat i do osobního života a nebývá vždy dobře finančně ohodnocena, doptávání se po motivaci pracovníků se zdá být opodstatněným a potřebným.

7.2 Výzkumné otázky

1. Výzkumná otázka:

Jak s motivací pracovníků Azylových domů koresponduje jejich pracovní náplň a poslání tohoto druhu sociální služby?

Domníváme se, že motivaci pracovníků Azylových domů formuje především ryzí podstata jejich poslání – tedy pomoc matkám s dětmi v tísní.

2. Výzkumná otázka:

Jaké klíčové faktory ovlivňují motivaci pracovníků v průběhu jejich zaměstnání v Azylovém domě pro matky s dětmi?

Položená otázka vychází z předpokladu, že pracovníci podobných sociálních služeb sdílí shodné motivační činitele, se kterými k práci přistupují.

7.3 Hypotézy

H0: Motivace pracovníků v zařízení pro matky s dětmi vychází z jejich morálního přesvědčení a osobní potřeby pomáhat.

- Předpokládáme, že motivace pracovníků je zakotvena ve vnitřním naladění pomáhat. Přestože jejich motivy ovlivňují i jiné faktory, toto vnitřní naladění je jádrem pro jejich motivaci.

H1: Motivace pracovníků úzce souvisí s ochotou klientek podílet se na aktivním řešení jejich (krizové) životní situace.

Domníváme se, že přístup klientek k řešení vlastní situace (např. skrze individuální plán) zásadně ovlivňuje aktuální motivaci pracovníc a to v pozitivním i negativním smyslu.

7.4 Výzkumné metody

Pro účely této práce jsme zvolili kvantitativní metodu, využitím dotazníku. Získaná data jsme pak podpořili technikou kvalitativního výzkumu – pomocí polo-strukturovaného rozhovoru.

7.4.1 Kvantitativní výzkum

Dotazník je původní, sestavený z předem promyšlených, na sebe navazujících otázek. Při jeho tvorbě jsme vycházeli z poznatků, získaných s teoretické části této práce, odborné literatury i vlastní zkušenosti ze zaměstnání v sociálních službách. Většina otázek je uzavřených, tedy s jasně definovanými možnostmi odpovědí. V první části se dotazujeme na základní demografické údaje, na pohlaví, věk a vzdělání respondentů. Dále je obsahem otázek motivace pro volbu jejich povolání, jejich původní očekávání. Následuje několik dotazů na aktuální motivaci pracovníků, na jejich spokojenost v zaměstnání a pracovní priority i budoucnost v pomáhající profesi. Dotazník uzavírá otevřená otázka :“Co pro Vás ve Vašem zaměstnání znamená motivace“, která dává prostor pro osobním zamyšlení respondenta. Pro interpretaci získaných výsledků byla zvolena metoda vlastní úvahy, podložená zkušenostmi z oboru a odbornou literaturou.

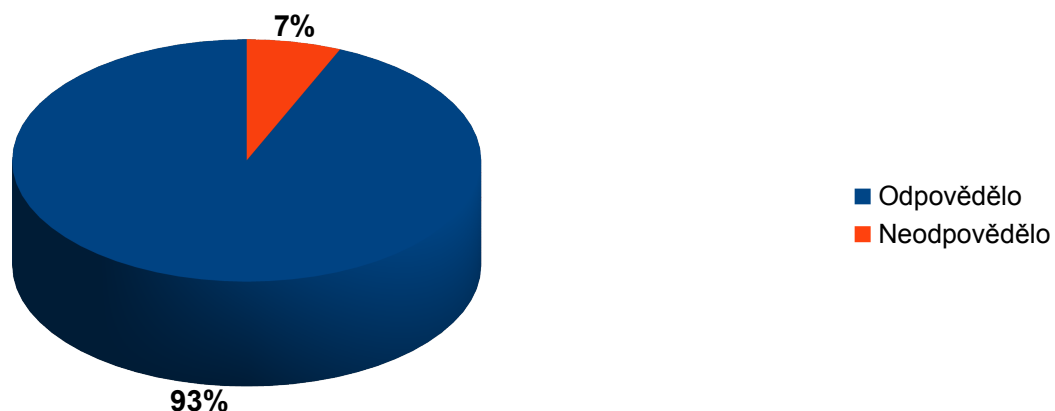
7.4.2 Výzkumný vzorek

Hotový dotazník byl umístěn na on-line webové stránky, odkaz na ně s průvodním dopisem a prosbou o jeho vyplnění bylo zasláno emailem do 46 zařízení, které se starají o matky s dětmi v tísní. V každém zařízení měl dotazník vyplnit pouze jeden pracovník v přímé péči, tedy sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách. Během dvouměsíčního sběru vyplněných dotazníků se jich vrátilo 43.

7.4.3 Interpretace výsledků výzkumu

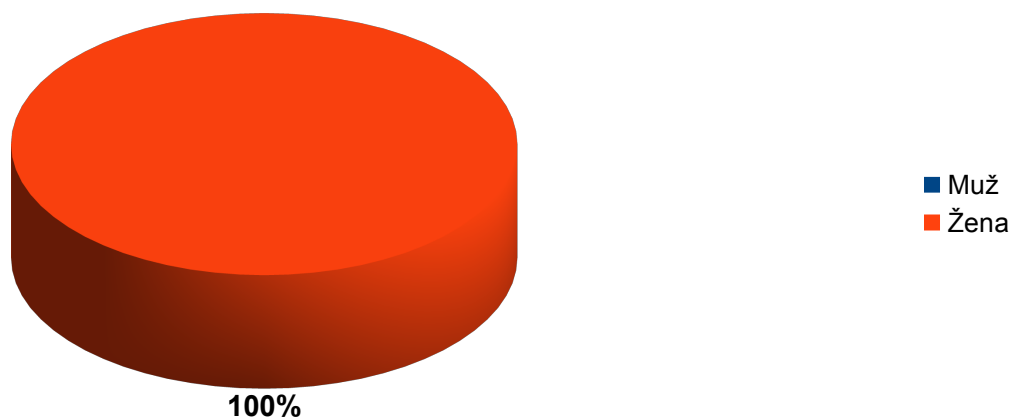
Pro interpretaci získaných výsledků byla zvolena metoda vlastní úvahy, podložená předchozím studiem odborné literatury a vlastní zkušeností.

Graf č. 1 Návratnost dotazníků



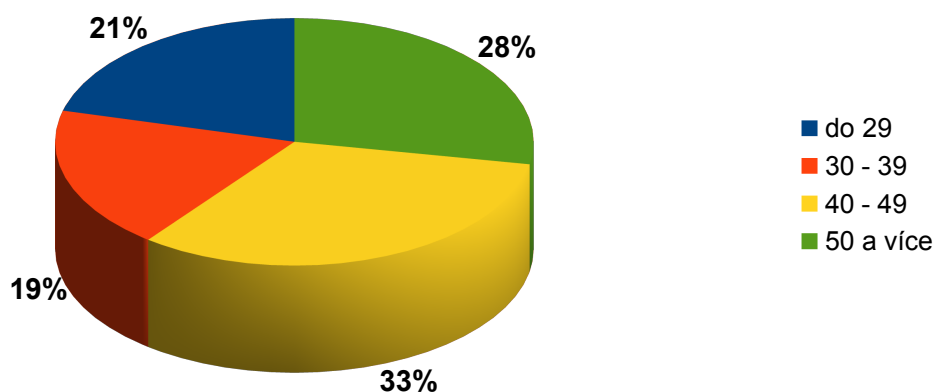
Celkem bylo odesláno 46 dotazníků, ze kterých se vrátilo 43 zodpovězených. Návratnost tedy byla 93%.

Graf. č 2 Pohlaví respondentů



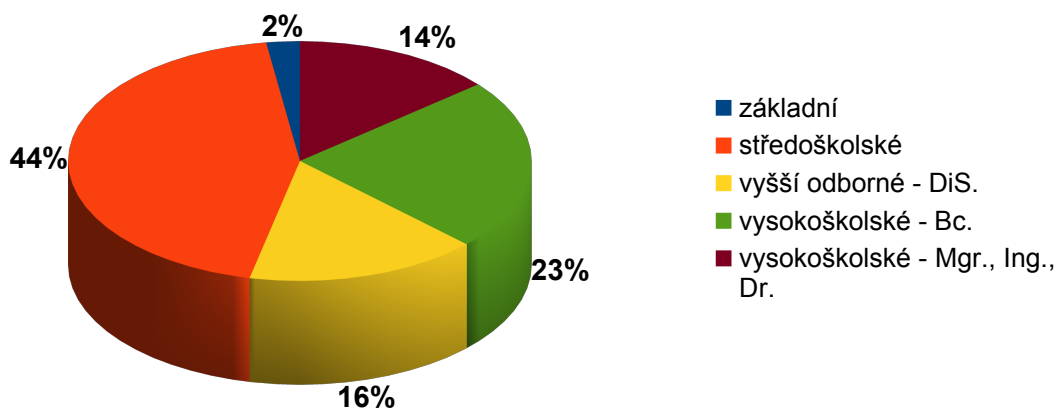
Dotazník vyplňovaly pouze ženy. Všech 43 odpovědí, 100%. Výsledek není překvapující. Je logické, že pracovnice dokáží s klientkami lépe navázat vztah, získat si jejich důvěru i lépe porozumět jejich problémům. Mužský pracovník by v Azylovém domě pro matky s dětmi mohl působit rušivě a rozkládat „bezpečný prostor“ zařízení.

Graf č. 3 Věk respondentů



Nejvíce pracovníků bylo ve věku 40 – 49 let – 33%, 28% bylo ve věku 50 a více let, 21% do 29 let a nejméně pracovníků bylo v rozmezí 30 – 39 let – 19%. Z výsledků by se dalo vyvodit, že tomuto zaměstnání věnují především pracovníci, které již mají zkušenosti a praxi.

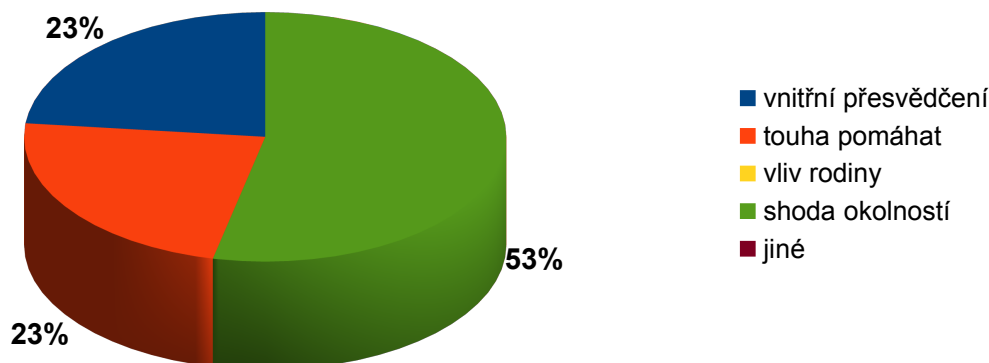
Graf č. 4 Nejvyšší dosažené vzdělání



Graf nám ukazuje, že celých 44% pracovníků dosáhlo středoškolského vzdělání, 23% pak dosáhlo vzdělání vysokoškolského v bakalářských studijních oborech, 16% pracovníků dosáhlo vyššího odborného vzdělání a 14% absolvovalo vysokoškolské studijní programy magisterské, inženýrské, či doktorské. Pouze 2% pracovníků dosáhly pouze základního vzdělání. Potvrdilo se, že pro výkon práce je nutné profesní vzdělání. Ze zákona o sociálních službách (č. 108/2006 Sb.) je pro výkon zaměstnání pracovníka v sociálních službách nutné minimálně středoškolské a pro sociálního pracovníka minimálně vyšší odborné vzdělání v sociálním, či speciálně pedagogickém vzdělávacím programu. Logicky můžeme vyvozovat, že ona 2%

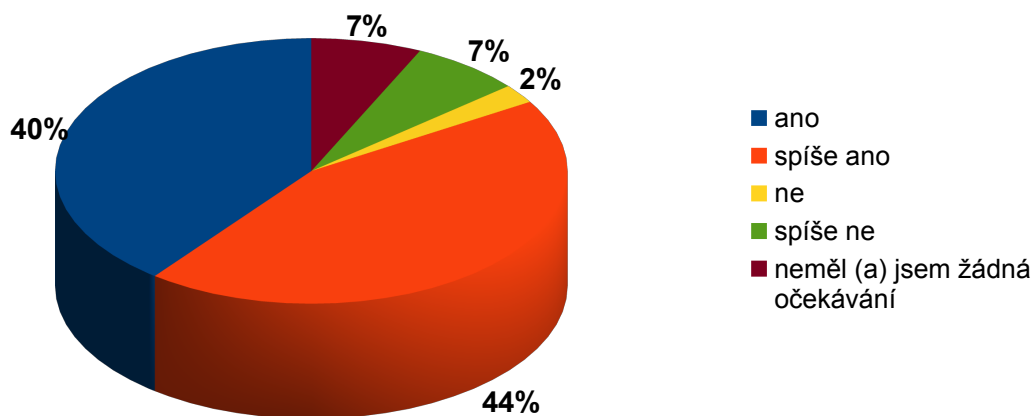
pracovníků se základním vzděláním si musí ještě doplnit kvalifikaci v akreditovaném vzdělávacím programu.

Graf č. 5 Co Vás k současné práci přivedlo?



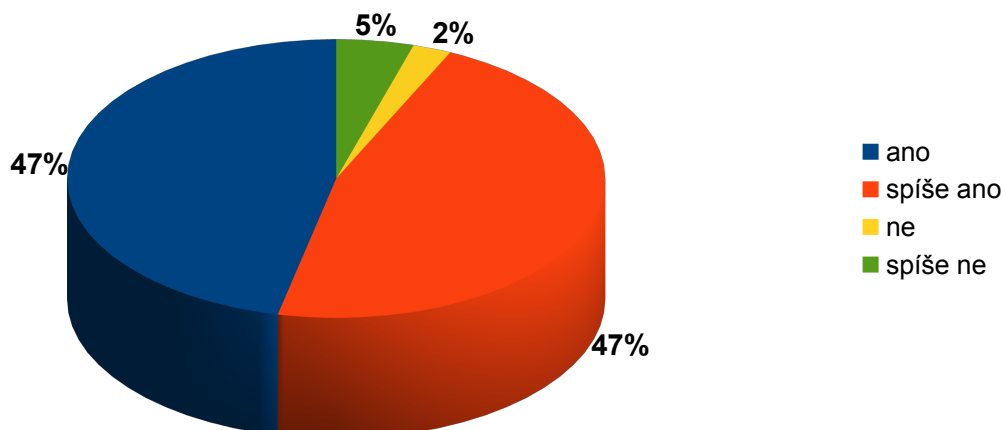
Většina pracovníků se ke své současné práci dostala shodou okolností – 53%, vnitřní přesvědčení a touhu pomáhat, ale jako motiv pro volbu zaměstnání v Azylovém domě uvedlo shodně 23% respondentek. Vnitřní přesvědčení i touha pomáhat mají ve své podstatě společný základ – motivace, která z nich vyvěrá bývá osobního rázu a nepotřebuje dalšího odůvodnění.

Graf č. 5 Naplnila současná práce Vaše očekávání?



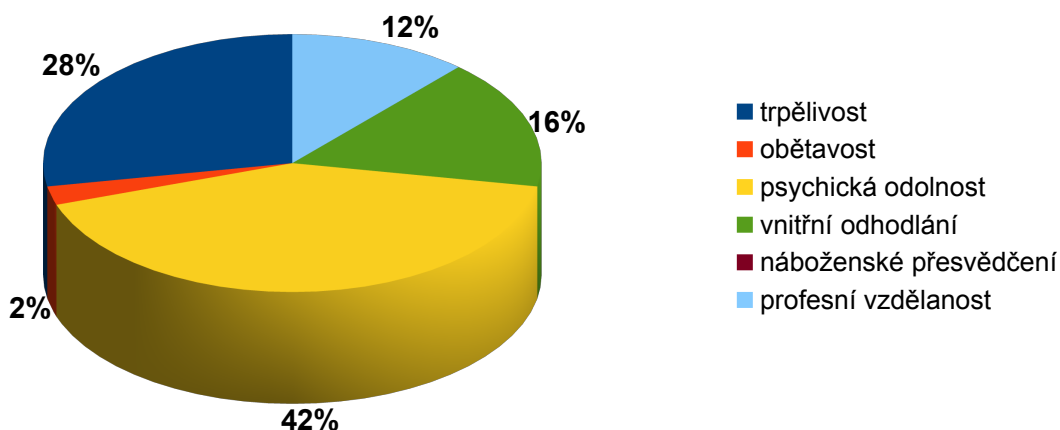
Na otázku, zda se vyplnila očekávání respondentů před nástupem do zaměstnání odpovědělo 40% pracovníků ano, 44% spíše ano, záporně 9% respondentek (spíše ne 7%, ne 2%). Zbýlých 7% pracovníků uvedlo, že před nástupem do zaměstnání žádná očekávání neměla. Výsledek můžeme prezentovat tak, že většina pracovníků si uvědomovala, do jaké práce nastupují a co se od nich očekává.

Graf č. 6 Jste spokojen (a) se svým zaměstnáním?



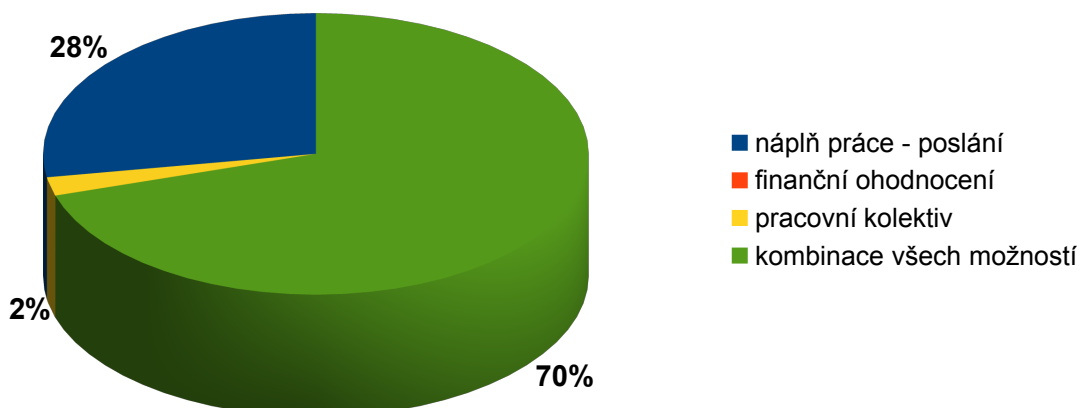
Pouhých 7% respondentů odpovědělo, že nejsou se svou prací spokojeni. 2% odpovědělo ne, 5% spíše ne. Ano a spíše ano odpovědělo shodně 47% dotázaných. Znamená to tedy, že většina pracovníků je se svou prací spokojená.

Graf č. 7 Jakou vlastnost pokládáte ve své práci za nejdůležitější?



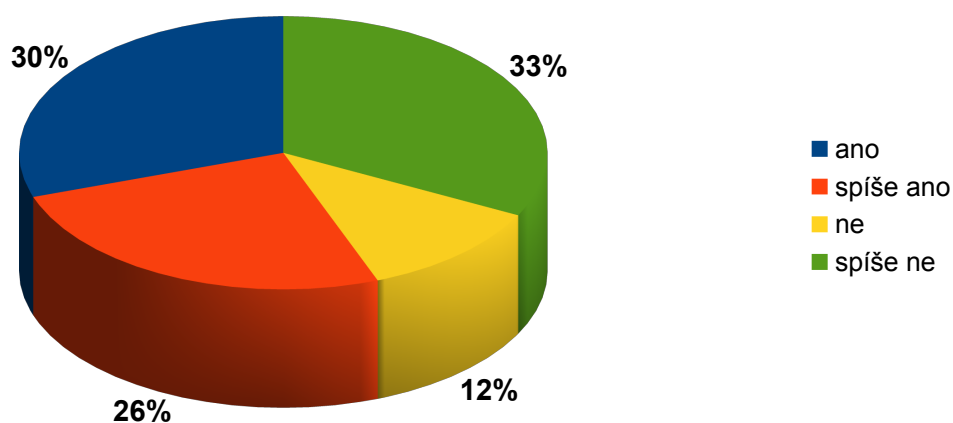
Grafické znázornění nám ukazuje, že většina dotázaných pokládá za nejdůležitější psychickou odolnost (42%), dále trpělivost (28%), vnitřní odhodlání (16%) a profesní vzdělanost (12%). Obětavost zvolila pouhá 2% respondentů a náboženské přesvědčení nevolil nikdo. Z odpovědí lze usuzovat, že práce v zařízeních pro matky s dětmi klade vysoké nároky na psychiku pracovníků. Je dobré si povšimnout, jak málo respondentek zvolilo profesní vzdělání oproti psychické odolnosti a trpělivosti. Tato skutečnost ukazuje na obecně známý fakt, že v pomáhajících profesích často rozhodují vrozené předpoklady, charakter a zkušenost, které se formálním vzděláním získat nedají.

Graf č. 8 Co je pro Vás v práci nejvíce podstatné?



Pro 28% respondentů je v práci nejpodstatnější náplň práce a poslání jejich služby, pro 2% pracovníků je to jejich pracovní kolektiv, nikdo nepokládá za nejpodstatnější finanční ohodnocení a pro 70% respondentů je to kombinace tří zmíněných odpovědí – tuto skutečnost můžeme prezentovat i tak, že 70% dotázaných pokládá náplň práce, finanční ohodnocení a pracovní kolektiv stejně podstatné. Pokud se zamyslíme nad ostatními výsledky, tedy nad tím, že 28% respondentů si zvolilo náplň práce, 2% pracovní kolektiv a finanční ohodnocení nikdo, můžeme vyvodit, že nejpodstatnější je pro respondenty jejich náplň práce a poslání.

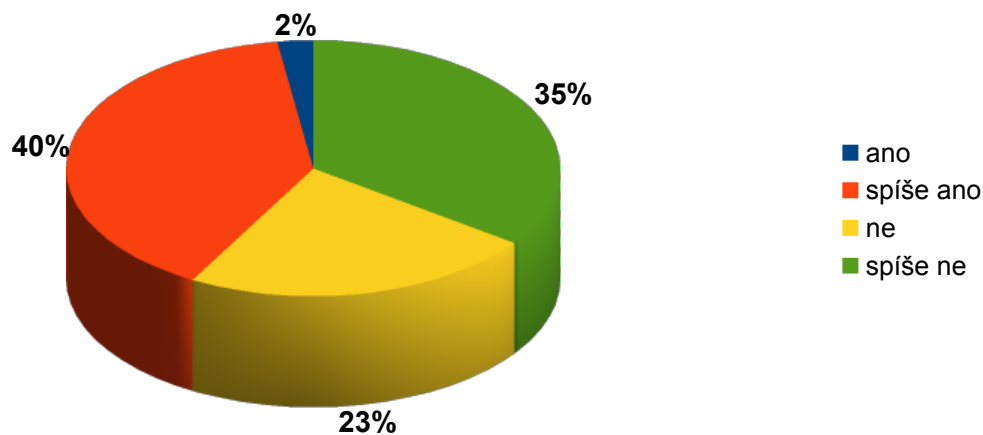
Graf č. 9 Zasahuje Vám práce i do soukromého života?



Na otázku, zda jim práce zasahuje i do soukromého života, odpověděli respondenti takto: 30% myslí, že ano, 26% spíše ano, 33% pracovníků uvedlo, že jim zaměstnání do soukromí spíše nezasahuje a 12% uvedlo, že určitě ne. Vzhledem k tomu, že ani kladné ani záporné odpovědi nijak významně nepřevládají, můžeme předpokládat, že přesahování práce

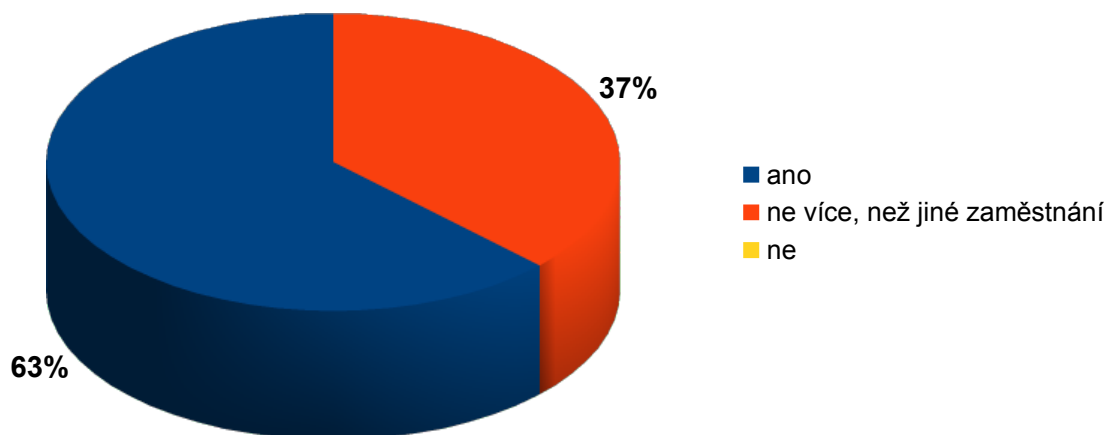
do soukromého života je věcí individuální a souvisí s osobním nastavením každého pracovníka.

Graf č. 10 Jste spokojen (a) se svým finančním ohodnocením?



23% respondentů se vyjádřilo ve smyslu, že není spokojeno se svým finančním ohodnocením. Spíše ne uvedlo 35% dotázaných. 40% odpověděla, že jsou spíše spokojeni a zcela spokojená byla 2% respondentů. Výsledek lze shrnout tak, že bezmála 60% pracovníků není zcela spokojeno se svým finančním ohodnocením.

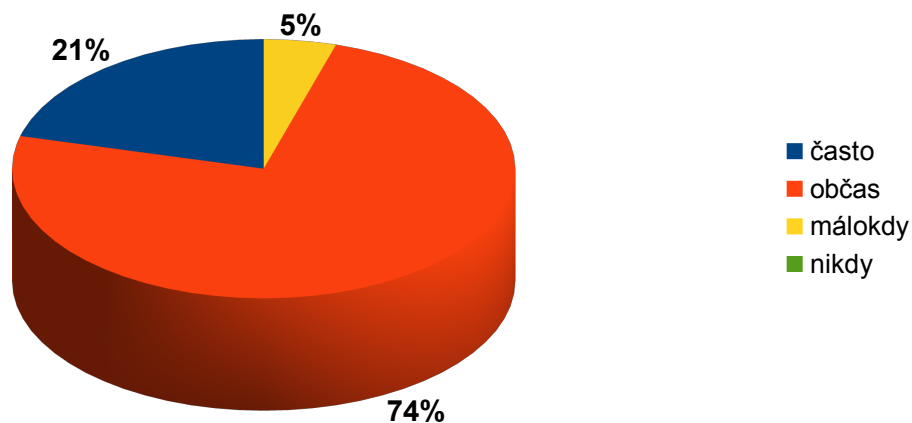
Graf č. 11 Pokládáte své zaměstnání za náročné?



Na otázku, zda pokládají své zaměstnání za náročné, odpovědělo 63% dotázaných, že ano. Zbýlých 37% respondentů se vyjádřilo tak, že jejich zaměstnání není náročnější, než jakékoli jiné zaměstnání. Tento výsledek je zajímavý v tom, že se nikdo z dotázaných nepřiklonil

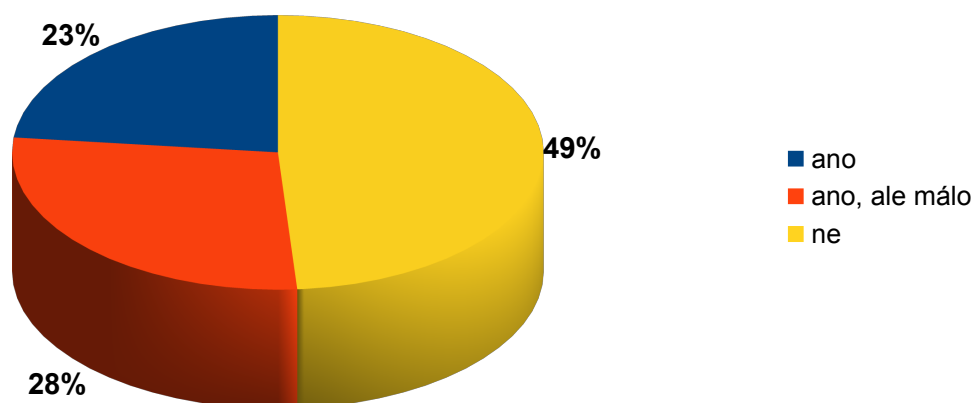
k možnosti, že by práce v Azylovém domě nebyla náročná. Ze zdůraznění, že náročné je každé zaměstnání, můžeme cítit jakousi odevzdanost, možná i smířenost se stavem věcí.

Graf č. 12 Cítíte se po práci vyčerpaní?



Všichni respondenti se shodli, že se po práci někdy cítí vyčerpaní. 21% odpovědělo, že se cítí vyčerpaní často, 74% respondentů se cítí vyčerpaní občas a 5% respondentů se sice cítí vyčerpaní, ale pouze málokdy. Graf úzce koresponduje s výsledky předchozí otázky, jež se týkala náročnosti zaměstnání. Je zajímavé, že přestože bezmála 40% dotázaných odpovědělo, že jejich práce není o nic náročnější, než jiná zaměstnání, všichni se někdy cítí vyčerpaní.

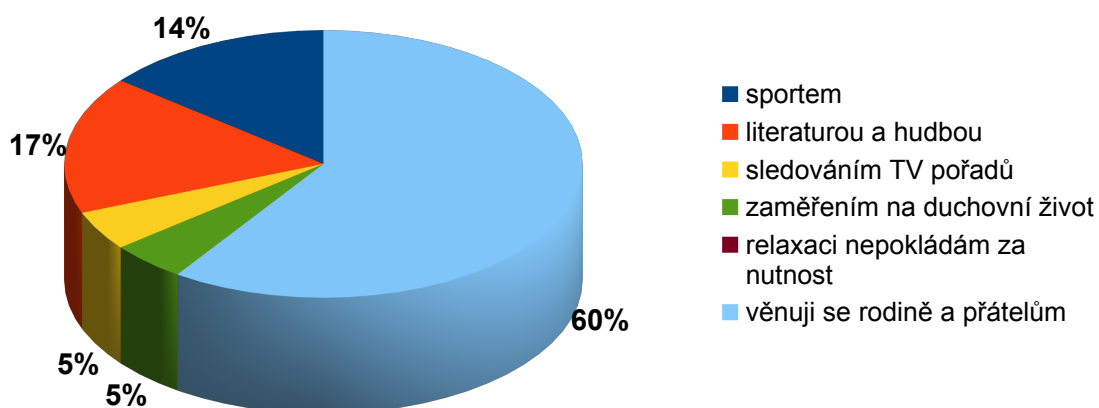
Graf č. 13 Nabízí Vám zaměstnavatel možnosti odreagování?



Více než polovina pracovníků odpověděla kladně, že jim zaměstnavatel nabízí možnosti odreagování. 28% ovšem dodává, že tato nabídka není dostačující. 49% respondentů odpově-

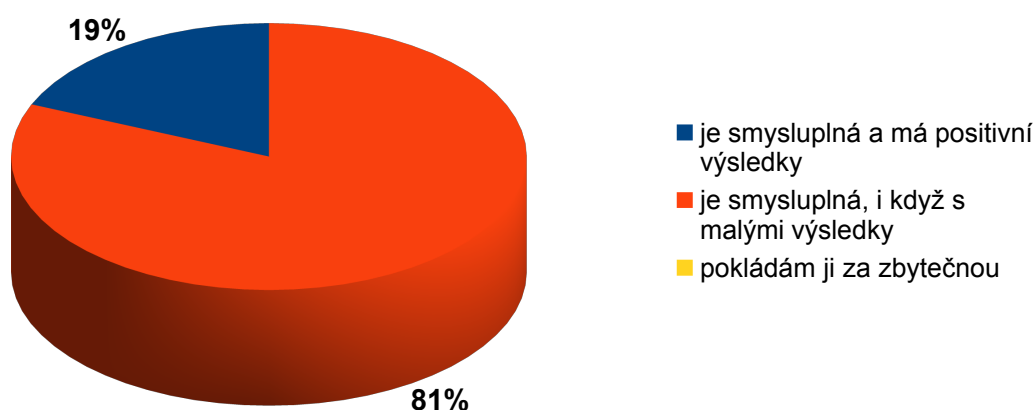
děla, že jim zaměstnavatel žádné možnosti odreagování nenabízí. Je otázkou, zda respondenti chápali jako možnost odreagování např. supervizi, kterou by měl zaměstnavatel zajišťovat pro své zaměstnance ze zákona, nebo pouze jiné rekreační aktivity. Každopádně nám graf ukazuje, že většině respondentů nabídka možností odreagování od pracovního procesu ze strany zaměstnavatele zcela chybí, nebo ji pokládá za nedostačující.

Graf č. 14 Jak odpočíváte?



Většina respondentů odpověděla, že odpočívá v kruhu rodiny, nebo přátel – 60%. 17% respondentů se věnuje při odpočinku literatuře a hudbě, 14% se věnuje sportu, 2% se zaměřují na duchovní život a 2% odpočívají při sledování TV pořadů. Nikdo z dotázaných nevedl, že by relaxaci nepokládal za nutnost.

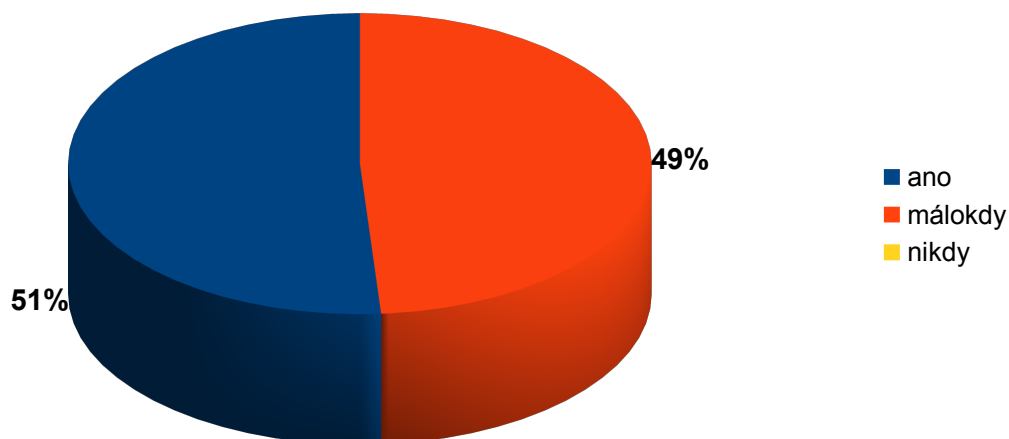
Graf č. 15 Jak byste definoval (a) svou práci?



100% pracovníků se shodně vyjádřilo, že jejich práce má smysl. Celých 81% respondentů se však domnívá, že výsledky jejich činnosti jsou pouze malé. Výsledek můžeme uchopit

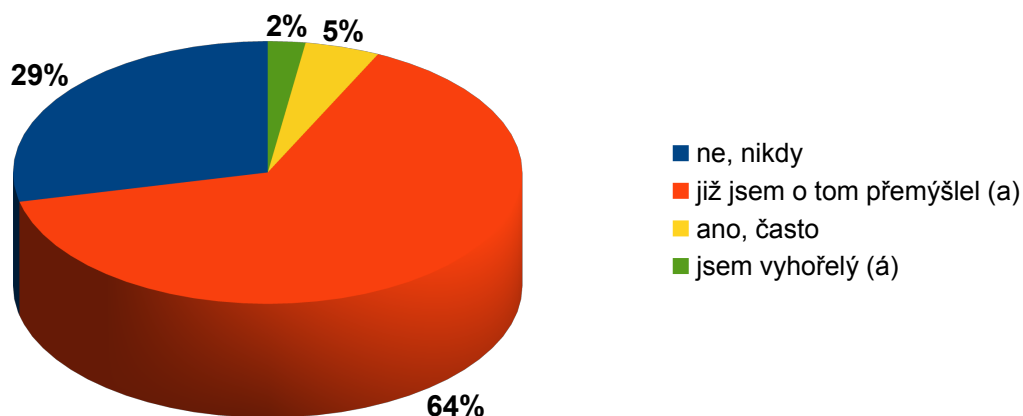
i tak, že přestože výsledky činnosti pracovníků v Azylových domech pro matky s dětmi v tísni jsou malé, 81% pracovníků stále pokládá svou práci za smysluplnou.

Graf č. 16 Dostává se Vám za práci pocitu zadostiučinění?



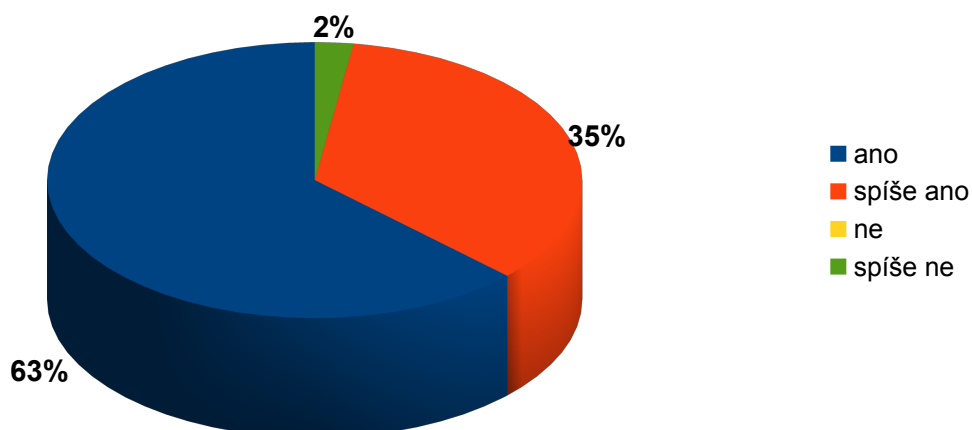
Všichni dotázaní shodně odpověděli, že se jim za práci dostává pocitu zadostiučinění, z toho 49% uvedlo, že pouze málokdy.

Graf č. 17 Připadal (a) jste si někdy vyhořele?



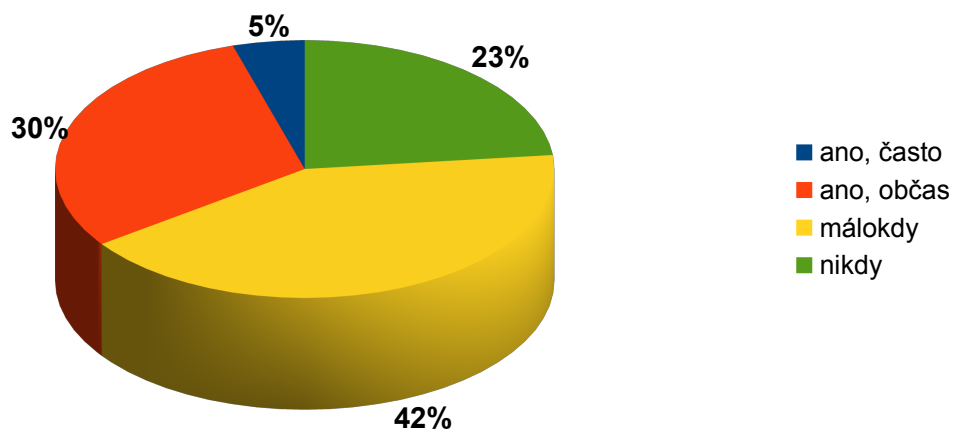
29% respondentů si nikdy vyhořele nepřipadalo ovšem 64% respondentů o této skutečnosti již přemýšlela. 5% respondentů si připadá vyhořele často a 2% respondentů se aktuálně pokládá za vyhořelé. Pokud bychom graf měli shrnout, tak pro většinu dotázaných je profesní vyhoření tématem, které se jich bezprostředně týká, i když v různé míře.

Graf č. 18 Chodíte do práce rád (a)?



Na tuto otázku odpověděly pouhá 2% respondentů „spíše ne“. 63% odpovědí znělo jasně „ano“ a 35% odpovědí „spíše ano“. Výsledek se může zdát překvapující vzhledem k tomu, jak byly vyhodnoceny otázky předchozí. Vyčerpání, hrozba vyhoření a malé výsledky práce v zařízeních po matky s dětmi by evokovaly jiné odpovědi. Zároveň můžeme sledovat souvislost s grafem č. 14, kde se prokázalo, že většina pracovníků chápe svou práci jako smysluplnou. A to je jistě důležitý motiv.

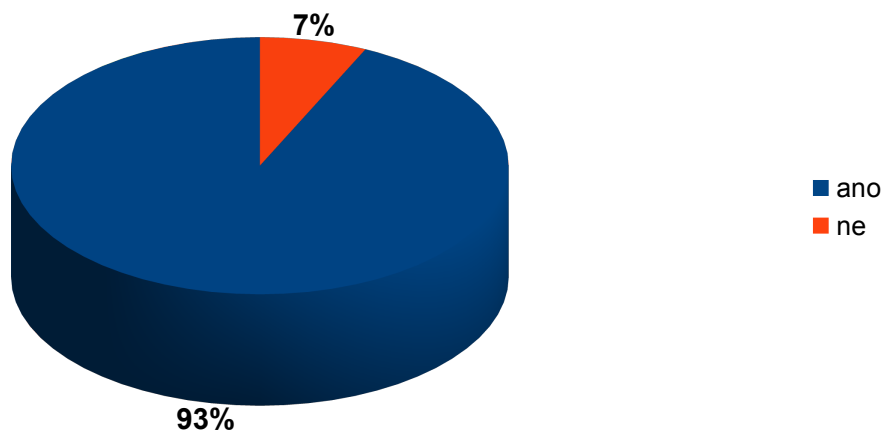
Graf č. 19 Uvažujete někdy o změně zaměstnání?



42% respondentů odpovědělo, že málokdy uvažuje o změně zaměstnání, 30% uvažuje o změně občas, 23% respondentů neuvažuje o změně vůbec a 5% uvažuje o změně často. Graf nám přináší zajímavou informaci, která se zdá být v rozporu vyhodnocením odpovědí na otázku předchozí. Většina dotázaných totiž více méně nad změnou zaměstnání uvažuje. Pouze 23% nad změnou nikdy nepřemýšlí. Tato skutečnost poněkud koliduje s faktem, že 64%

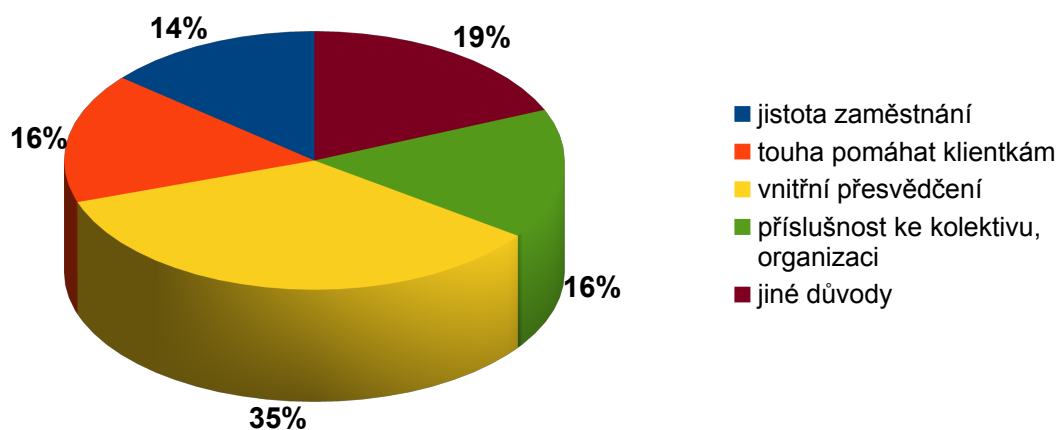
respondentů odpovědělo, že do práce chodí rádo a 35% spíše rádo. Logicky můžeme vyvodit, že přestože většina pracovníků chodí do práce ráda, náročnost jejich zaměstnání je někdy staví před otázku, zda by nebylo vhodnější práci změnit.

Graf č. 20 Zvolil (a) byste si opět zaměstnání v pomáhající profesi?



Graf ukazuje, že 93% dotázaných by nové zaměstnání hledalo opět v pomáhajících profesích, takový jednoznačný výsledek nemůže znamenat nic jiného, než že pomáhání druhým lidem je pro respondenty silným motivačním faktorem.

Graf č. 21 Co Vás v zaměstnání nejvíce „drží“?



Pro 35% respondentů je nejsilnějším důvodem, který je drží v zaměstnání vnitřní přesvědčení, příslušnost ke kolektivu a touhu pomáhat klientkám uvedlo shodně 16% respondentů 14% zmínilo jistotu zaměstnání a 19% respondentů má pro setrvání v zaměstnání jiné důvody.

Otázka č. 22 Co pro Vás ve vašem zaměstnání znamená motivace?

Poslední otázka v dotazníku byla otevřená, respondenti se mohli rozepsat a definovat význam motivace v jejich zaměstnání vlastními slovy.

1. „Protože jsem vedoucí pracovník, snažím se motivovat podřízené - podporou, pochvalou, podle možností i finančně. Pro mě je motivací, když se podaří podpořit klientku natolik, že je schopná se opět zapojit do běžného života.“
2. „Motivací je přesvědčení, že tato práce má smysl navzdory nejistému výsledku.“
3. „Motivace v mém zaměstnání znamená pomáhat lidem, z čehož mám pak hezký osobní pocit.“
4. „Motivací je pro mě smysluplnost práce a každodenní výzvy s klienty, že alespoň někteří z nich se dostanou o kousek dál v životě než byli předtím, přestože se to ne vždy podaří.“
5. „Motivace je pro mě snaha přimět klienty aktivně řešit svojí situaci, aby se jejich situace změnila, nejlépe posunula k lepšímu.“
6. „Člověk v nouzi.“
7. „Když maminkám s dětmi moje podpora pomůže vylepšit sociální nepříznivou situaci.“
8. „To, že svou práci dělám proto, že chci a má podle mě smysl.“
9. „Motivace = ocenění od vedení a kolektivu. Určitě by hodně motivující bylo i finanční ohodnocení, což ovšem v sociální oblasti není reálné.“
10. „Doplňování si vzdělávání, dobré finanční ohodnocení.“
11. „Mám ráda práci s lidmi.“
12. „Je velmi důležitá, potřebuje ji každý - klient nebo pracovník k dosažení stanovených cílů a s dobrou motivací se cíle zvládají lépe a lehčeji.“
13. „Když se něco povede.“
14. „Vidět a slyšet, že klientka se zapojila do běžného života a funguje bez další pomoci.“

15. „Možnost podílet se tvůrčím způsobem na pozitivní změně světa, byť to je mnohdy jen s nepatrnými výsledky a dlouho to trvá, než k proměně dojde.“
16. „Motivace je pro mě zvědavost, očekávání výsledků, touha pomoci klientkám.“
17. „Snaha zlepšit situaci osob, které to potřebují, pomoc rozhlédnout se a pracovat na sobě.“
18. „Když, se podaří klientce, najít bydlení.“
19. „Motivace pro mne znamená , že má práce má smysl. Je to takový hnací motor.“
20. „Motivace je důležitá v osobním i pracovním životě. Skládá se z drobných radostí i úspěchů všeho druhu.“
21. „Dobrý kolektiv“
22. „Motivace mi pomáhá dělat práci, kterou dělám.“
23. „Mám ráda práci s lidmi a pomáhat těm, kteří to nejvíce potřebují.“
24. „Motivace znamená důvod proč tuto práci dělat a dělat ji s maximálním nasazením.“
25. „Motivace pro mě znamená naději, že něco má smysl.“
26. „Když se uživatelky posunou dopředu, něco dokážou.“
27. „Motivace je motor pro "cestu" dál. V mé práci je to občasný úspěch klientek, kolegové, vedoucí ale i finanční ohodnocení. Důležitá je také supervize, občas se podaří motivace prostřednictvím supervize.“
28. „Pomoci těm, kteří o to stojí.“
29. „Motivace v zaměstnání je pro mě to, že když každý den přijdu do práce, vím proč to dělám, proč tu jsem a že nejen pomáhám ostatním, ale že to co dělám, se mi nějakým způsobem vrátí na zpět, ať už je to finanční odměna, ocenění, pracovní stáž, školení.“
30. „Mou motivací jsou podpůrné rozhovory, systematické odborné poradenství, motivuje mě že toto vše mě baví a já se bavím ráda.“
31. „Pakliže se podaří klientce odrazit se ode dna, osamostatnit se, nebýt závislá na sociálních službách. Mám-li od klientky pozitivní zpětnou vazbu, když vidím,

že se její situace zlepšuje. A samozřejmě, pakliže mě zaměstnavatel pozitivně hodnotí.“

Z odpovědí lze vyvodit, že pracovníci, pracující s matkami v tísní vnímají motivaci sice několika různými způsoby, jež k sobě mají velmi blízko. Často jsou motivováni výsledky své práce, pokud jejich klientka například aktivně pracuje na svém znovuzačlenění do společnosti a snaží se osamostatnit. Dobrý pocit, kterého se pak pracovníci dostává, je formou odměny. Toto zadostiučinění bývá vzácné, v odpovědích se opakuje názor, že práce s klientkami má výsledky malé nebo nejisté. Přesto se respondenti shodovali v tom, že samotnou pomoc druhým lidem vnímají jako motivaci, smysl jejich práce či „motor“ v životě. I když je pro ně důležité také finanční ohodnocení, zdůrazňují potřebu zpětné vazby od klientek, pochvalu od zaměstnavatele i možnosti absolvování školení a stáží.

7.4.4 Kvalitativní výzkum

Z důvodu upevnění vypovídající hodnoty kvantitativního výzkumu je tato práce doplněna dvěma polo-strukturovanými rozhovory.

Rozhovor č. 1

Paní K. je 59 let a je sociální pracovnící a vedoucí dvou Azylových domů pro matky s dětmi. Má dlouholetou praxi, své práci rozumí a na první pohled ji stále má ráda a záleží jí na ní.

Jak dlouho jste zaměstnána v Domově pro matky s dětmi v tísní a jaká je Vaše pracovní pozice:

V Domově pracuji šestnáct let, z toho jedenáct let jsem pracovala jako sociální pracovník, posledních pět let, pracuji jako hlavní sociální pracovník, vedoucí Domovů.

Jaké zaměstnání jste měla předtím?

Dělala jsem v kanceláři, úředníka. Ale moje první zkušenost se sociální prací byla hned po škole, kdy jsem pracovala v domově důchodců, pět let.

Jak jste se tedy dostala k práci v Azylových domech?

Ta práce mě bavila, lákala a věděla jsem, že se tady bude ten první Domov otvírat. Do toho mi jedna známá volala a podpořila mě, takže jsem to zkusila a požádala o práci.

Téma rozhovoru je motivace, jak ji vnímáte, co pro vás ten pojem znamená?

Co si myslím, že je pro mne nejvíce motivující a myslím, že to tak má každý, je důležité aby člověk měl tuto práci alespoň trochu rád. Musí vědět, proč ji dělá, i když ta zpětná vazba není tak motivující, jak by si člověk třeba představoval. Je důležité vědět, co chcete – to vás motivuje, když víte co máte dělat a jak máte pracovat. Jak říkám, ty výsledky tady často nejsou, které by vás motivovaly. I když i to někoho motivuje k dalšímu a dalšímu snažení. Dobré je pro motivaci, alespoň na mě to fungovalo, když mě někdo pochválil za práci, anebo jsem nějaké výsledky viděla. To vás prostě nakopne a jedete dál. A hodně velká motivace v těchto zařízeních jsou děti. I proto, že tu jsou zaměstnané samé ženské, tak je to hlavně přes děti. I když to nejsou vlastně naši klienti, tak taková motivace pracovnícím hodně pomáhá – i když to je někdy dost těžké. Protože ty naše klientky jsou opravdu,... je nimi někdy dost těžké pořízení, ale ženské (pracovnice) tu práci s nimi stále dělají.

A není pohled na ty děti spíš demotivující? Když vidíte, jak jejich matky na sobě nepracují a říkáte si, co s nimi bude dál?

To ano, ale pořád si říkáte, nebo já si říkám a holky (pracovnice) si také říkají, že to dítě si vždycky něco pamatuje. Také si pamatujete z dětství nějakou chvíli. Třeba ty vánoce, co jim tu připravujeme. Některé naše děti takové vánoce nikdy v životě neměly a neprožívaly je. Nebo jakýkoli svátek, to že mamince vyrobili kytičku – oni na těch mamkách hrozně visí, ty mamky na nich ani tak ne, jako ty děti. Říkám si, že si na ten příklad někdy ty matky vzpomenu a třeba to zkusí s dětmi sami. Proto každý rok s nimi malují ty vajíčka voskem, i když vím, že to dneska třeba nedělá žádná. Anebo třeba jedno dítě to dělá, s maminkou.

Já si myslím, že tady vás nesmí zabít, v této práci, žádný první neúspěch. A je to těžké se to naučit, protože ono když to není a nevidíte ten výsledek ,tak vás to vždycky zdrchá. To si řeknete, že se na to vykašlete, když tomu věnujete tolik času. Musíte si v tom najít takové ty skulinky, pro které to děláte.

Měla jste, během těch šestnácti let, chvíle, kdy jste si sáhla až na dno? Jaký byl ten důvod a co si myslíte že je taková největší překážka, co může motivaci narušovat a brzdit?

Já si myslím, že u mě je to tedy především nepohoda na pracovišti, jsem docela takový splachovací člověk, všechno si v sobě vždycky nějak srovnám, ale když je to dlouhodobá nepohoda na pracovišti, tak to bylo u mě důvodem, že jsem si hrábla na dno a řekla si, že končím.

Další pracovnice mě tehdy přemlouvaly, ať je tu nenechávám a neodcházím. Já už měla místo a všechno. Nakonec jsem kvůli nim zůstala a dnes jsem tomu ráda.

A samozřejmě další věc, co mi vadí je to, jak se vede sociální politika, to je někdy hodně demotivující. To, že ty lidi, kterým by mělo být pomoheno, kteří opravdu pracovali, snažili se a náhodou se opravdu něco stalo a museli vyhledat nás, jako nějakou pomoc, tak ti velice těžce seženou nějaké dávky, nemají na nic nárok. Prostě ty ženské se úplně thučou na bídě. Zrovna teď tady máme jednu klientku, která takto dopadla. A ona vám řekne: „A co mě má jako motivovat, abych se snažila, když já jsem do minulýho tejdne pracovala a oni mi teď nedají ani korunu, ani jednorázovku, aby mi přispěli na nájem!“. Teď se teprve zapsala na úřad práce, všechno si vyběhala a oni jí nedají ani korunu. „Jsou „jiné“ klientky, kterým zaplatí tři čtvrtě nájmu, ještě dostávají na živobytí a válejí se doma!“ takhle mi to dnes řekla klientka při pohovoru. A co jí mám na to odpovědět? „To se budu mít líp, když se budu válet doma“ řekne mi na to.

Tím se vlastně dostáváme k další otázce, jestli za těch šestnáct let vidíte ve své práci nějaký vývoj? Říkáte, že ten systém je špatný, byla doba, kdy to bylo lepší? Nebo byly lepší klientky?

Já možná už mám nějaký věk a říkám si, že je teď všechno horší, víte jak to mají staří lidé. Neřekla bych, že byli klienti nějak lepší, ale rozhodně nebylo tolik uživatelů návykových látek. Dneska na „tom“ jsou všichni, co tu jsou na baráku, všichni. A to pak samozřejmě odráží jejich chování. Nějaká snaha řešit svou situaci - mají všechno na háku prostě. To určitě dřív tolik nebylo a navíc neměli takové výhody od státu. Dneska se doslova pro ně rozdávají peníze na každém kroku. Což je, podle mě, nevhodné, měly by se nastavit určitá pravidla, dát tomu nějaký strop. Měli by to nějak... tomu státu vracet. Jsou to prostě lidi, co už teď vědí, že nepůjdou nikdy do práce, budou žít na dávkách a klidně vám přímo řeknou: „Vždyť mě nic nechybí. Do práce? Nikdy!“ O to je to myslím dnes horší, i když neříkám, že dříve do té práce chodili, všechny určitě ne. Řekla bych, že dřív to bylo všechno tak v plenkách. Dnešní klienti znají dobře svá práva a umí je využívat, ale povinnosti... ty jim stát nějak neukládá. A to málo oni ještě obcházejí.

Jak vnímáte motivaci jako vedoucí pracovník? Máte pod sebou osm pracovníků.

Jak jsem už říkala, já ráda chválím. I pro mě to bývala dobrá motivace, když si nikdo niče-ho nevšímne, tak to člověka mrzí. Když vás někdo pochválí, tak vás to tak zase nahodí, i když

můžete být otrávená. Samozřejmě finanční motivace, to je důležité, aby byly prémie, aby něco braly. Když máme porady, tak se bavíme o klientkách i o jejich dětech a motivujeme se tak navzájem. Jako vedoucí pracovník prostě hlavně chválím, nebo se snažím poradit, odstranit překážky, volají mi i domů. Když je nějaká krizovka, tak se snažím to řešit, udělám intervenci. Když pracovníci něco špatně zvládají, tak je motivuji, snažím se je uklidnit.

Připadá vám toto zaměstnání náročné? Jak ho hodnotíte z perspektivy těch šestnácti let?

Asi ze začátku vás to trochu bere, jako z člověka, emocionálně se vycucáte. Zvlášť ze začátku. Myslíte si, že spasíte svět. Vidíte to a rozdáte se. Chcete to všechno vidět v růžových barvách a až čas ukáže, že to je špatně. Musí tu být ta hranice sociální pracovník – klient.

Vždycky si nesete kus práce s sebou domů. A když se něco stane, tak pak to v sobě máte navždy – jako když jsme měli tenkrát to úmrtí, té dívenky – to budu mít do konce života. Prostě tu práci si berete domů, ač nechcete. I když se člověk obrousí a už to tak neprožívá, stejně je dobré si s někým občas promluvit.

Já nejsem zastávce supervizi, ví to o mě i supervizor. Ano, na supervizi se vyřeší nějaký problém, ale když já ten problém mám, tak jsem dvanáct hodin v práci, udělám nějaké rozhodnutí a v tu chvíli řeším, zda jsem se rozhodla správně. Pro mě bylo vždycky nejlepší se vypovídat s tím, kdo mě střídal na službě a holky to mají stejně a já si s nimi vždycky ráda sednu, když to potřebuji.

To ale vyžaduje, aby ten váš tým nějak dobře fungoval.

To samozřejmě

Co si myslíte, že by mohlo motivaci ještě zlepšit, co tu chybí?

Tak asi určitě finance. Co trošku chybí, i když se to už dost zlepšilo ten kolektiv, kdybychom se mohli nějak scházet a neřešit práci. Prostě i mimo práci. Myslím, že nejdůležitější je to vedení, prostředí. Pro mě ani ty peníze nejdůležitější nebyly, ani mě to nenapadlo. Ta práce mě vždycky bavila. Je to všechno v lidech. Každý, kdo sem jde dělat, tak ví, kolik dostane a když nechce, tak sem přeci nepůjde. Nemůžu mluvit za nikoho, ale z vlastní zkušenosti vím, že práce v těchto zařízeních je těžká ale zároveň je to radost dělat. Člověk to musí mít v sobě a když to v sobě má, tak mu ta práce jde a baví ho.

Rozhovor č. 2

Paní P. je 49 let a v Azylovém domě pracuje 6 let, jako pracovník v sociálních službách. Práce ji baví a zjevně nad ní často přemýšlí,

Jak dlouho se věnujete práci v Azylovém domě a jaká je Vaše pracovní pozice?

Tak jsem tady přes šest let, jsem pracovník v sociálních službách a dělám jakoby vlastně všechno – klíčovou pracovníci, dělám aktivity, které tady probíhají a přípravu na aktivity. Pomáhám klientkám s vařením, spořením, s jejich problémama. Vždycky sem přijdou s nějakým problémem.

Jak jste se k této práci dostala?

Předtím jsem měla kopírovací studium. Když ještě nebyly ty kopírky. K tomu jsem si dělala školu – mám gymnázium a na vysoký jsem si dělala ten kurz, takovej ten nultý ročník, ale pak už jsem to nedodělala.

Takže jste se připravovala na sociální práci?

Ano, já jsem si to hledala, protože mě to neuspokojovalo, to kopírování už pomalu končilo, každej měl vlastní kopírku. Pomalu mě to ani neuživilo a ani nebavilo. Dělala jsem ve firmě vlastně účetní a chtěla jsem nějakou práci, která by mě uspokojovala. Hledala jsem na internetu, až jsem tohle našla. Nejdřív jsem si myslela, že bych dělala pečovatelku, pak jsem našla něco jiného a šla jsem do školy. Když jsem byla asi ve tři čtvrtě toho kurzu, tak jsem vlastně našla inzerát sem. Prostě jsem ještě nevěděla, co přesně dělat, ale tamto mě už neuspokojovalo a já jsem k tomu (pomáhající profesi) asi vždycky tíhla, chtěla jsem být učitelka, nebo něco takovýho. Našla jsem si tohle. Je to takový nevyzpytatelný, našla jsem si ten obor, začla ho studovat a na to konto jsem našla ten inzerát.

Co pro Vás znamená motivace? Jak ji vnímáte?

Motivace to je prostě, já se neumím moc dobře vyjadřovat, motivace pro mě znamená něco co mě žene dopředu, co bych chtěla dělat dobře. Něco, co by mě posunovalo dopředu a udělalo mi práci, vztahy, všechno lepší.

Jaká je Vaše motivace právě teď?

Jako v práci? Nebo v životě? Ono se to dost totiž prolíná. Já jsem to takhle právě zažila, když jsem sem nastoupila, tak jsem měla hodně špatný životní období, jakoby i v osobním životě, hodně takový hektický. Měla jsem velké změny, takže jsem pocítila na vlastní kůži, že když tadytu práci dělám a nejsem spokojená ve svém osobním životě, tak je hrozný problém tu práci třeba vytěsnit a děláte si větší starosti a i na vás ta práce více dopadá, než když máte vedle sebe, kdo vás podrží a máte pocit, že máte spokojený život. To pak dokážete tu práci... jakoby se na vás tak neodrazí. Když máte tady v práci nějaký problém, tak to nemá takovej dopad na psychiku, když máte osobní problémy. Takže takhle se to dost prolíná.

Já jsem i dělala práci na téma, jak má člověk přistupovat k různým problémům. Dělala jsem si vlastně praxi v jedličkárně a když jsem tam šla, tak jsem věděla, že ty lidi jakoby na nohy prostě nepostavím, že jim nenaleju do hlavy rozum. Tam mi to docela šlo, člověk a tak nějak smířil a snažil se jim udělat prostě ten den hezčí. Kdežto tady vlastně nemáte takový znaky, že něco není v pořádku, tak můžete snadno sklouznout do toho, že se něco snažíte změnit. Já vlastně, když jsem měla ty první klientky a oni ty cíle neplnili, tak jsem si pořád říkala, co já dělám špatně. Takže se určitě musím hodně hlídat. Teď jsem měla dvě klientky, který teda moc dobře nedopadly, ale nemůžu si říkat, že to je moje vina, že to prostě neudělaly, že jsme si ty cíle nesplnily, že zklamaly. Ta jedna klientka byla i hodně zklamaná sama ze sebe. Ale hodně se zároveň musím hlídat, abych si neřekla, že to vlastně ani nemá cenu. Je důležitý v tom najít nějaký ten zlatý střed.

Jestli tomu dobře rozumím, tak Vaše motivace je úzce sepnutá s klientkami?

Určitě. Hodně. A jak říkám, za těch šest let se mi stalo, že některý klientky, vůbec o nich nevim, odešly a nevím o nich, některý klientky dopadly špatně, ale mám prostě klientky, který dopadly dobře, i který o sobě dávaj vědět. Když mají nějaký problém, tak mi třeba napíší maila, když třeba chtějí poradit. A to jsou chvíle, kdy si člověk říká: „Kdybych pomohla v životě jednomu jedinému člověku, tak díky za to!“ Asi tady v tom je to pro mě důležitý.

Když se zamyslíte nad svou prací, v čem vidíte její náročnost?

Fyzicky není určitě náročná, ale je hodně psychicky náročná. Musela jsem se hodně učit, abych nenosila tady ty problémy odsad' domů. Abych je nenosila v sobě. A vůbec ze začátku, jak je člověk nadšený, tak já jsem třeba usínala a přemýšlela jsem, co jsem udělala dobře, co jsem udělala blbě, co by se mělo udělat. Třeba jsem i volala kolegyním a ptala jsem se: „Hele já jsem tohle neudělala, nemohla bys to udělat?“ Až tak jsem žila tou prací, že jsem až potla-

čila ten svůj soukromej život. Myslím, že v tomhle je hodně náročný to, že by člověk měl pomáhat, aby ho to nezničilo, hlídat se a za druhý a by to ale neměl brát jako rutinu. Měl by k té práci přistupovat zodpovědně, ale i s nějakým ideálem. Já kolikrát přemýšlím – mám před sebou novýho člověka, který přijde a já už mám tendenci, dát mu nějakou nálepku, vlastně si musím vědomě říci, že to jeovej člověk. Pak s ním mluvím a dávám mu vlastně důvěru a teď čekám, jestli tu důvěru zklame, nebo si jí zaslouží a pak v té otázce důvěry jakoby pokračuju. To je takový moje krédo, že každý člověk, který přede mnou sedí, jsem jeho klíčová pracovnice, má moji důvěru. I když to může vypadat jako naivně. Ale pak to už záleží na něm, jak se projeví. Třeba teď jsem měla klientku, která mi evidentně lhala, měla jsem i důkaz, tak jsem jí prostě do očí řekla: “Pani vy mi lžete!“. A už jsem to řešila s ní. Ale než nastoupila, tak jsem jí důvěřovala. Ale je to hodně těžký nenálepkovat lidi.

Vnímáte za těch šest let nějaký posun v soc. službách?

No ono to souvisí trochu se společností, já vnímám v těch službách spíš negativní posun. Ale to je prostě daný tou společností. Řekla bych, že ty maminky, co tu byly před šesti lety, byly jinak vychovaný, pak přišla jiná generace. Oni si asi myslí, že jsou svobodnější, ale je tam hroznej posun, že si lidé pletou svobodu s anarchií. Je tam nezájem, dřív ta maminka dítě vychovávala, byla přísná – i ho třeba pleskla přes zadek, ale dneska ty maminky spíš projevují nezájem. Například seděj a dokud já tam nepřijdu a neřeknu, že to dítě nemůže přeci mlátit do zdi, tak je to ani nenapadne. A vidíte to i venku. Já to vidím v celý společnosti. Pletou si svobodu. Myslej si, že nemusej dodržovat pravidla. A teď ještě ke všemu, když jsem sem nastoupila, tak tady byla jakoby herna a chodili jsme s maminkama koukat na televizi, ani jedna maminka neměla televizi. Dneska chodí na televizi málokdo, každěj jí má. Dřív se maminky museli více věnovat dětem. Přijde mi, že si lidé tu svobodu vysvětlují úplně špatně. Lidé nemají povinnosti. To je svoboda, máme jen práva. A takhle na to dojedou. Když se děti nenaučí, že si musí plnit povinnosti, mají mít nějaký ten denní režim. Jednou to po nich bude společnost vyžadovat.

Také si myslím, že se špatně podepsalo to, že dřív si maminky, co byly na pracáku, mohly vydělat ty čtyři tisíce. To teď nejde a je to špatně. Dřív chodily třeba na brigády a víc si šetřily. Takže tohle se na nich podepsalo, to nám trochu ztížilo tu práci.

Co by, podle Vás, pomohlo ostatním pracovníkům v podobných zařízeních?

Tak samozřejmě finance, to by bylo dobrý. Ale například pro mě je nejdůležitější komunikovat, mám ráda, když si někdo všimne, že něco dělám dobře. Takže to ocenění, asi víc stojím o to ústní ocenění. „Je to dobrý.“ To je pro mě velká motivace, vědět, že tu jen neproplouvám. Vědět, že to funguje a když to nefunguje, tak dostanu vynadáno. To se mi líbí, když se mi něco povede, tak mi vedoucí řekne: „Jo udělala jsi to dobře“, anebo: „Teď už nic nedělejte, jděte si odpočinout.“ Něco takovýho. To mě pohání dopředu.

Když se zamyslíte na budoucnosti služeb – klientek, jak ji vnímáte?

No, já jsem spíš pesimistka. Já vím, že se to říkat nesmí, ale mě občas vážně chybí to, že bouchnete do stolu a řeknete: „Vzpamatujte se! Tohle dělat nebudete!“ A je to zase v té společnosti. My, abychom se někoho nedotkli, tak radši nebudeme zdůrazňovat jeho chyby. A v podstatě je to takovej trend, ale my musíme nazývat věci pravými jmény. Mě se strašně špatně pak motivuje klientka, aby šla do práce, ona nikdy nezažila dobrý pocit z práce. Ona neví o čem mluvím. Třeba zrovna s tou jednou klientkou, ona to ví, ona všechno ví, že to má špatně. Přišla za mnou a říká: „Paní P. já jsem z cikánský rodiny, klasický cikánský rodiny, mě máma neposílala do školy. My když jsme dostali dávky, utratili jsme všechny ty dávky a prostě jsme se nestarali co bude. Já vím, že je to špatně a chci to změnit.“ Ona měla takovýhle odhodlání. Jenže si třeba uložila peníze na spoření v kanceláři, a pak druhý den přišla ke kolegyni, všechny si vybrala a utratila. Pak jsem taky zjišťovala, ona si neuvědomuje určitý věci, který nám přijdou samozřejmý. A to si člověk taky musí hodně hlídat. Jí třeba nedocvakávaly takový samozřejmý věci, takže jsme pak pracovali třeba na tom, aby se neodostávala do problémů, že jí něco ani nepřišlo, třeba, že má dítě omluvit ve škole. Nebo, že když vede dítě k zápisu, tak má ty druhý škole dát vědět. To jsou takový věci, který se musí člověk učit.

8 SHRNU TÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI

V této části bakalářské práce interpretujeme výsledky jednotlivých výzkumů a rozhodneme, zda byly hypotézy, které jsme si na jeho počátku stanovili, pravdivé. Zároveň se pokusíme zodpovědět položené výzkumné otázky.

8.1 Shrnutí hypotéz

H0: Motivace pracovníků v zařízení pro matky s dětmi vychází z jejich morálního přesvědčení a osobní potřeby pomáhat.

SHRNUTÍ

Z výsledků výzkumů vyplývá, že hypotéza je **pravdivá**. Pracovníci často kladou své vnitřní přesvědčení na vysokou příčku svého hodnotového žebříčku (dotazník - graf č. 5, graf č. 21). Pomoc druhému vnímají jako důležitou součást svého života, někteří vystřídali více pomáhajících profesí (rozhovor 1, rozhovor 2) a řada pracovníků v zařízení pro matky s dětmi by při změně zaměstnání opět volila práci, kde by pomáhali druhým (dotazník - graf č. 20). Osobní potřeba pomáhat se pak projevuje také tím, že pracovníci mají ze své práce „dobrý pocit“, který je za pomáhání druhým odměňuje (dotazník – graf č. 16, dotazník – „**Motivace v mém zaměstnání znamená pomáhat lidem, z čehož mám pak hezký osobní pocit.**“).

H1: Motivace pracovníků úzce souvisí s ochotou klientek podílet se na aktivním řešení jejich (krizové) životní situace.

SHRNUTÍ

Po prostudování výsledků můžeme říci, že tato hypotéza byla **potvrzena**. Pracovníci Azylových domů pro matky s dětmi v tísni se snaží navazovat se svými klientkami úzký partnerský vztah a spolupracovat s nimi na jejich individuálním plánu. Výsledek této spolupráce jednoznačně ovlivňuje motivaci pracovníků (dotazník - „**Vidět a slyšet, že klientka se zapojila do běžného života a funguje bez další pomoci.**“, „**Motivace je pro mě zvědavost, očekávání výsledků, touha pomoci klientkám.**“) a to i přesto, že výsledky jejich práce nejsou vůbec jisté a musí se potýkat i s neúspěchem (rozhovor 1 - „*Já si myslím, že tady vás nesmí zabít, v této práci, žádný první neúspěch. A je to těžké se to naučit, protože ono když to není a nevidíte ten výsledek tak vás to vždycky zdrchává. To si řeknete, že se na to vykašlete, když tomu věnujete tolik času. Musíte si v tom najít takové ty skulinky pro které to dělá-*

te.“, rozhovor 2 - „, *A jak říkám, za těch šest let se mi stalo, že některý klientky, vůbec o nich nevim, odešly a nevím o nich, některý klientky dopadly špatně, ale mám prostě klientky, který dopadly dobře, i který o sobě dávaj vědět. Když mají nějaký problém, tak mi třeba napíšou maila, když třeba chtějí poradit. A to jsou chvíle, kdy si člověk říká: „Kdybych pomohla v životě jednomu jedinému člověku, tak díky za to!“ Asi tady v tom je to pro mě důležitý.“).*

8.2 Zodpovězení výzkumných otázek

Výzkumná otázka č. 1

Jak s motivací pracovníků Azylových domů koresponduje jejich pracovní náplň a poslání tohoto druhu sociální služby?

V předchozím shrnutí výzkumných hypotéz jsme si potvrdili, že motivace pracovníků Azylových domů s jejich náplní práce a posláním úzce souvisí. Výzkum prokázal, že své poslání pracovnice vysoce hodnotí (dotazník – graf. č. 8). Svou práci pokládají za natolik psychicky náročnou (dotazník – graf č. 11, rozhovor 2 -), že ovlivňuje i jejich soukromý život (rozhovor 2 - „*Musela jsem se hodně učit, abych nenosila tady ty problémy odsad domů. Abych je nenosila v sobě.*“, dotazník – graf č. 9). Návaznost na motivaci pracovníků ovlivňuje především faktor důvěry (rozhovor 2 - „*To je takový moje krédo, že každý člověk, který přede mnou sedí, jsem jeho klíčová pracovnice, má moji důvěru. I když to může vypadat jako naivně.*“). Pokud na sobě klientky pracují, tak to pracovníky pozitivně motivuje k dalšímu úsilí a další práci. Z výzkumu ovšem zároveň vyplynulo, že výsledky snažení pracovníků bývají vzácné a pracovníci si tento fakt dobře uvědomují (dotazník – graf č. 15, dotazník - „**Motivací je pro mě smysluplnost práce a každodenní výzvy s klienty, že alespoň někteří z nich se dostanou o kousek dál v životě než byli předtím, přestože se to ne vždy podaří.**“). I přesto vidí ve své práci smysl a mají ji rádi (dotazník – „**Motivací je přesvědčení, že tato práce má smysl navzdory nejistému výsledku.**“, „**Motivací je přesvědčení, že tato práce má smysl navzdory nejistému výsledku.**“). Tento smysl poslání jejich práce můžeme brát i jako určitý ideál, či vizi naděje pro klientky (rozhovor 1 - „*Protože ty naše klientky jsou opravdu,... je nimi někdy dost těžké pořízení, ale ženské (pracovnice) tu práci s nimi stále dělají.*“, *Co si myslím, že je pro mne nejvíce motivující a myslím, že to tak má každý, je důležité aby člověk měl tuto práci alespoň trochu rád. Musí vědět, proč ji dělá, i když ta zpětná vazba není tak motivující, jak by si člověk třeba představoval.*“, rozhovor 2 - „*Myslím, že v tomhle je hodně náročný to, že by člověk měl pomáhat, aby ho to nezničilo,*

hlídat se a za druhý a by to ale neměl brát jako rutinu. Měl by k té práci přistupovat zodpovědně, ale i s nějakým ideálem“. Motivaci pracovníků tedy ovlivňuje přesvědčení, že jejich práce má svůj význam a smysl, jakož i idealistické vnímání poslání Azylových domů pro matky s dětmi.

Výzkumná otázka č. 2

Jaké klíčové faktory ovlivňují motivaci pracovníků v průběhu jejich zaměstnání v Azylovém domě pro matky s dětmi?

Prostudováním výzkumného materiálu jsme došli k následujícímu závěru. Zejména ze začátku profesní kariéry je klíčovým faktorem, který ovlivňuje jejich motivaci, průběh práce s klientkou. Pokud je klientka ochotná na sobě aktivně pracovat a snaží se plnit svůj individuální plán, tak je pracovník pozitivně motivován (dotazník - „**Když se uživatelky posunou dopředu, něco dokážou.**“). Naopak neúspěch a tzv. ztráta iluzí pracovníky demotivuje, demoralizuje (rozhovor 1, „*Asi ze začátku vás to trochu bere, jako z člověka, emocionálně se vycucáte. Zvlášť ze začátku. Myslíte si, že spasíte svět. Vidíte to a rozdáte se. Chcete to všechno vidět v růžových barvách a až čas ukáže, že to je špatně.*“). Tento průběh vývoje motivace ale není u pracovníků nijak neobvyklý, právě proto jsou pro ně podstatné vlastnosti jako psychická odolnost a trpělivost (dotazník – graf č. 7).

Dalším důležitým faktorem, který z výzkumu vyčnívá je ocenění ze strany zaměstnavatele, vedoucího. V obou uvedených rozhovorech se objevil názor, že pochvala od vedoucího silně ovlivňuje pracovní pohodu a nasazení pracovníků, kteří mnohdy do své práce investují mnoho sil a času a jejich výsledky jsou pak tak malé a nenápadné, že si jich nikdo třeba ani nevšimne (rozhovor 1 - „*I pro mě to bývala dobrá motivace, když si nikdo ničeho nevšimne, tak to člověka mrzí. Když vás někdo pochválí, tak vás to tak zase nahodí, i když můžete být otrávená.*“, rozhovor 2 - „*To je pro mě velká motivace, vědět, že tu jen neproplouvám*“). Jistě stojí za povšimnutí, že se ve výsledcích finanční ohodnocení, jako motivační faktor sice několikrát ukázalo, ovšem pouze jako činitel nižší důležitosti, který by sice motivaci pracovníků samozřejmě zlepšil, nicméně není pro jejich práci bytostně podstatný. Také se v dotazníku a rozhovorech objevil názor, že finanční ohodnocení je sice dobré a důležité, ale rozhodně není důvodem pro zvolení si této profese a setrvávání v ní. Daleko větší důraz je činěn na vnitřní motivaci, dobrý pocit z poskytování pomoci ostatním lidem a děláni práce, která má pro pracovníka osobní smysl. Z výzkumu tedy plyne potvrzení fenomenologického „žití

ze svého pramene“, které jsme popisovali v teoretické části této práce. Onen důraz na vnitřní motivaci, touhu pomáhat, vnitřní přesvědčení a dobrý pocit, který se pracovníkům dostává, když pomáhají lidem, můžeme chápat jako nalezený pramen, který jim dává spokojenost.

8.3 Osobní shrnutí autora

Pokud bychom se měli zamyslet nad výše uvedenými výsledky praktického výzkumu a porovnat je prostudovaným teoretickým materiálem, musíme dojít téměř jednoznačnému výsledku. V Azylových domech pro matky s dětmi v tísní pracují především ženy, které považují vnitřní touhu pomáhat za velmi důležitý faktor ve svém životě. Pomáhání druhým lidem je naplňuje, vymezuje jim jejich postavení ve světě, ohraničuje je a pomáhá jim s orientací. Nutnost pomáhat druhým je u nich dlouhodobě přítomná, často se zabývali i jinými formami pomáhání a i kdyby byly nuceny změnit svou profesi, opět by se při hledání nové práce zaměřovaly pomáhající profese.

Svou práci dokáží kriticky zhodnotit, nejsou naivní a umí zastávat objektivní postoj. Uvědomují si, že jejich práce má výsledky malé a nejisté a mnohdy jim za ni nekyne odměna ani finanční, ani jiná. Dokonce se setkávají přímo s nevděkem. I přesto však považují svou práci za smysluplnou. Cítí v ní určité „poslání“ a dokáží systematicky pracovat s každou klientkou, jako kdyby to byla ta první a nepřipouští si tíhu předchozích neúspěchů. Stále nad nimi „visí“ hrozba psychické únavy, přílišného rozdáni se a vyčerpání svých sil. To vše kvůli silným vazbám mezi pracovníci a klientkami, které časem mohou přerůst až ve svazující pouta. Zklamání z případného neúspěchu, umocněná emocionální blízkostí mohou pracovníci pomalu uvrhnout do osidel frustrace, deprese a vybudovat tak základy pro syndrom vyhoření. Řešením by mohla být citlivá péče o duševní zdraví pracovníků ze strany zaměstnavatele – supervize, možnosti odreagování, odpočinku. Ke zlepšování situace zároveň přispívá pravidelné sdílení zkušeností v rámci profesních kolegií, či stáží.

ZÁVĚR

V úvodu této práce jsme si stanovili cíl, odhalit motivační činitele, jež ovlivňují pracovníky v pomáhajících profesích, konkrétně těch, kteří pracují s ženami v Azylových domech pro matky s dětmi. Prostudovali jsme teoretické zdroje, zabývali jsme se podstatou pomáhání druhým lidem, principem a smyslem motivace samotné a snažili se seznámit se specifiky sociálních služeb, jež se pomoci matkám s dětmi věnují. Závěry jsme pak podrobili srovnání s výsledky výzkumu, realizovaným díky spolupráci s vybranými pracovníky.

Z tohoto srovnání na první pohled vyplývá, že pracovnice Azylových domů pro matky s dětmi v tísní jsou motivovány svým vnitřním přesvědčením, nastavením k pomoci druhým lidem, které vnímají jako důležitou součást svého života, přestože si uvědomují, že za svou pomoc nemusí obdržet žádnou výjimečnou odměnu a jejich práce se může zdát zbytečná, nepotřebná a nedoceněná. Pro tyto pracovnice je odměnou i ten nejmenší úspěch, kterého se svou klientkou dosáhnou a nic na tom nemění množství dalších nepovedených snažení a marných pokusů, zažehnout v klientce zájem o změnu vlastního života. V podstatě nicotný úspěch, jež bychom my mohli velmi snadno pokládat za důkaz neefektivnosti, „výjimku potvrzující pravidlo“ a důkaz spíše demotivující, ony vnímají jako silnou oporu své motivace, která jim vlévá novou energii do žil a pomáhá jim v další práci, dalším snažení.

POUŽITÁ LITERATURA

1. BLÁHA, I. *Ethika jako věda. Úvod do dějin a teorie mravnosti*. Brno: Atlantis, 1997. ISBN 80-7108-023-3.
2. BLECHA, I. *Filozofie*. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 2002. ISBN: 80-7182-147-0.
3. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
4. HEIDEGGER, M. *Bytí a čas*. Oikoymenh. 2008. ISBN 978-80-7298-048-3
5. HROCH, . *Filosofická hermeneutika v dějinách a v současnosti*. Masyrykova Univerzita. 2004. ISBN 80-210-3239-1.
6. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton. 2003. ISBN 80-7254-329-6.
7. JANOTOVÁ, H. *Profesní etika*. Praha: EUROLEX BOHEMIA s.r.o., 2005. ISBN 80-86861-. 42-2.
8. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000.. ISBN 80-7178-429-X.
9. MAROON, I.. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-2620-180-9.
10. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2 364-78.
11. MICHALÍK, J. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.
12. MÍČEK L. *Duševní hygiena*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984.
13. MLČÁK, Z. *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7368-857-8.
14. MLČÁK, Z. ZÁŠKODNÁ, H. *Analýza vztahu mezi prosociálními tendencemi, empatií a pětifaktorovým modelem osobnosti u studentek pomáhajících oborů*. Kontakt. České Budějovice: 2006, roč. 8 č. 2, s. 316 – 329. ISSN 1212-4117.

15. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. 1. vyd. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0592-7.
16. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0690
17. NEČASOVÁ, M. 2001. Úvod do filozofie a etiky. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2673-01.
18. PÁRTLOVÁ, I. *Motivace k práci zaměstnanců pomáhajících profesí v centru Arpida*. České Budějovice, 2008. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.
19. PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1387-3.
20. PONĚŠICKÝ, J., s příspěvky Anny Hogenové ... [et al.], *Člověk a jeho postavení ve světě : filozofické otázky - psychologické odpovědi*. Praha : Triton, 2006. ISBN 80-7254-861-1.
21. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.
22. SCHULMAN, M. *How We Become Moral: The Sources of Moral Motivation*. SNYDER, C.R. a Shane J. LOPEZ. *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press, 2002. ISBN 0-19-513533-4.
23. SEDLÁČEK, T. *Ekonomie dobra a zla. Po stopách lidského tázání od Gilgameše po finanční krizi*. 1. vyd. Praha: 65. pole, 2009. ISBN 978-80-903944-3-8.
24. THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál 2004. ISBN 80-7178-806-6.
25. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9 .
26. VÝROST, J. SLAMĚNÍK, I. a kol. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.
27. ZÁŠKODNÁ, H., KUBICOVÁ, A. *Prosociální chování u pomáhajících profesí*. Kontakt. České Budějovice: 2008, roč. 10, č. 1, s. 150-158. ISSN 1212-4117.

SEZNAM PŘÍLOH

1. Informovaný souhlas s rozhovorem
2. Dotazník
3. Tabulka organizací zahrnutých do výzkumu