

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav speciálněpedagogických studií

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Marie Kořínková

**PRACOVNÍ MOTIVACE OSOB PRACUJÍCÍCH V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH PRO
SENIORY**

OLOMOUC 2018

Vedoucí práce: Mgr. Hana Karunová, Ph. D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a to výhradně s použitím literatury uvedené v seznamu literatury.

V Olomouci, dne 20. 6. 2018

.....

Bc. Marie Kořínková

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí mé diplomové práce Mgr. Haně Karunové, Ph. D. za cenné rady, vedení a čas, který mi věnovala při tvorbě práce. Poděkovat bych chtěla také všem, kteří se účastnili výzkumu.

Obsah

Úvod	5
1. Sociální práce se seniory	7
1.1. Sociální práce.....	7
1.2. Sociální služby pro seniory	9
1.3. Pracovníci pracující v sociálních službách pro seniory	14
1.4. Specifika práce se seniory.....	16
2. Pracovní motivace	19
2.1. Pojem motivace.....	19
2.2. Motivace v pracovní oblasti.....	22
2.3. Pracovní motivace v oblasti sociální práce.....	24
3. Rizika v sociální práci	27
3.1. Obecná rizika v sociální práci.....	28
3.2. Syndrom pomáhajícího	29
3.3. Syndrom vyhoření.....	31
4. Pracovní motivace osob pracujících se seniory	35
4.1. Cíl výzkumu.....	35
4.2. Metoda výzkumu	35
4.3. Výzkumný vzorek.....	37
4.4. Sběr a zpracování dat - rozhovory	37
4.5. Shrnutí výsledků	52
4.6. Limity výzkumu.....	55
Diskuse	56
Závěr	58
Seznam bibliografických citací	60

Úvod

Pracovní motivace jako taková je hodně zkoumané téma. V pomáhajících profesích je velice důležitým tématem, protože u osob, které v těchto profesích pracují, může často docházet a také dochází k nejrůznějším situacím, jako je například syndrom vyhoření. Tato práce ale pojednává o konkrétnějším tématu, než jsou pomáhající profese. Pohybuje se totiž ve specifické oblasti sociálních služeb, které jsou určeny seniorům. Díky pokrokům v medicíně, technice a neustálé snaze žít co nejdéle, dochází ve společnosti k demografickému stárnutí. Tím, že ve společnosti je čím dál více seniorů, je důležitý vznik sociálních služeb určených právě jim. Je tedy logické, že pokud bude populace stárnout, bude potřeba více a více osob, které se jim budou profesně věnovat. Také proto, že s vyšším věkem se objevuje více rizik a menší soběstačnost, senioři se často stávají křehkými a potřebují pomoc. Aby tento proces pomoci a také sociální služby fungovali co nejlépe, je třeba se postarat i o tyto pracovníky, kteří věnují svou energii starosti a péči o druhé. Zjistit, co je k této práci vede a jaká je pohánění motivace, je důležité nejen pro prevenci a snížení rizik spojených s pomáhající profesí či konkrétní klientelou seniorského věku, ale také pro zlepšení pracovních podmínek či pro zamyšlení se nad budoucím profesním směřováním. Pokud není pracovník motivován či je v horším případě vyhořelý, může to mít také neblahý vliv na klienty. To je v případě seniorů, kteří mají velkou část života za sebou, mají životní zkušenosti a prošli významnými životními etapami, nežádoucí. Stáří je rovněž významná etapa, kdy si senioři, více než kdykoli dříve, zaslouží úctu a respekt. Proto je nezbytné starat se o pracovníky a jejich působení v sociální práci se seniory, aby nedocházelo k předávání negativního přístupu.

V první kapitole této práce se uvádí, co je to vlastně sociální práce, jaké jsou sociální služby určené seniorům, jsou zde popsáni pracovníci, kteří se se seniory setkávají a pracují s nimi a také specifika práce se seniory, protože tato věková skupina opravdu vyžaduje jiný přístup, především trpělivost, výše zmíněnou úctu a respekt. Často se totiž v praxi stává, že jsou senioři coby klienti zaměňováni s dětmi, či opovrhováni pro jejich křehkost a špatnou spolupráci. V druhé kapitole se zaměřuji na motivaci a pracovní motivaci jako takovou, pro lepší porozumění tomuto tématu, vždy je nutné znát obecné poznatky a poté je převádět na konkrétní oblast. Dále je zmíněna pracovní motivace právě už v konkrétní podobě, a to v sociální práci. Třetí kapitola pojednává o rizicích,

keré se v této oblasti mohou objevit. Konkrétněji je popsán syndrom pomáhajícího a také nejčastěji se objevující syndrom vyhoření. Syndrom vyhoření je jevem často popisovaným a zkoumaným. Jeho četné zkoumání je na místě, protože může způsobit řadu komplikací, může ohrozit jak práci, tak i samotného pracovníka a v neposlední řadě také klienta. Poslední kapitolou a zároveň praktickou částí této práce je popis kvalitativního výzkumu, který se zaměřuje na pracovní motivaci osob pracujících v sociálních službách pro seniory. Výzkum hledá možné zdroje motivace k práci právě s touto věkovou skupinou klientů. Důležitou a také výzkumnou otázkou v této práci je pak otázka: *Co vede osoby pracující v sociálních službách k práci právě se seniory? Jaké jsou jejich motivy pro práci se seniory?*

To, co se ve výzkumu může objevit, může napomoci především pracovníkům či budoucím pracovníkům uvědomit si, jak je práce naplňuje a zda jsou na správném místě. Znat konkrétní motivy může pomoci také vedoucím služeb, kteří na základě toho lépe poznají své zaměstnance a budou vědět, jak přispět ke zlepšení kvality průběhu služby.

1. Sociální práce se seniory

Protože se v dnešní době neustále navyšuje počet osob seniorského věku, populace stárne a zvyšuje se také věk dožití, je existence sociální práce a sociálních služeb pro seniory nesmírně důležitá. Proto v následující kapitole popisují téma sociální práce, odborníky, se kterými se mohou senioři jako klienti sociálních služeb setkat a také problematiku samotné práce se seniory. Kapitola se věnuje tématu, se kterým se setkává každý, kdo pracuje se seniory především právě v sociálních službách.

1.1. Sociální práce

Sociální práce je široké téma, proto se v následujícím textu budu snažit uvést alespoň základní poznatky o tomto oboru. Definici sociální práce, členění, její klientelu a obsah sociální práce.

Definice sociální práce je jistě více, avšak nám postačí definice schválená Mezinárodní federací sociálních pracovníků, kterou najdeme například v Etickém kodexu sociálního pracovníka České republiky (2004), který je k dispozici na stránkách Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Definice zní takto: *„Sociální práce je profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu, sociální rozvoj, řešení problémů v mezilidských vztazích, sociální rovnost, posílení a zmocnění osob v nepříznivé sociální situaci. Ústředními jsou pro sociální práci principy sociální spravedlnosti, respektování lidských práv, osobnosti jedince, rozmanitosti skupin a jejich specifík.“* Pro příklad uvedu ještě další definice, které rozepisuje Novotná (2014, s. 6). Ta uvádí definici dle Matouška a sociální práci označuje jako *„společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmiňování a řešení sociálních problémů.“*

Podle Novotné (2014) se sociální práce člení na užší a širší pojetí. V užším pojetí se jedná o přímou komunikaci s klientem/klienty a cílem tohoto kontaktu je určení problému a spolupráce vedoucí k řešení problému, změně situace a shrnutí výsledků této práce. Co se týká širšího pojetí, tam jde i o poskytování podpory nejen v přímém kontaktu, ale také poskytování prostředků a služeb, zahrnuje i posudky, administrativu, správu sociálních věcí a podobně.

Sociální práce se dá rozčlenit také podle toho, jaké klientele se věnuje. Uvádím členění podle Matouška (2010), který dělí klientelu na zneužívané, týrané a zanedbávané děti a jejich rodiny, osamocené rodiče, rodiny v rozvodu, mnohoproblémové rodiny, zdravotně znevýhodněné, lidi s mentálním postižením, osoby s duševním onemocněním, seniory, lidi umírající v hospici, uživatele drog, oběti násilí v rodině, ženy, které poskytují placené sexuální služby, rizikovou mládež, klienty probační a mediační služby, nezaměstnané, osoby bez domova a uprchlíky. Toto rozčlenění je velice konkrétní, každá z těchto skupin vyžaduje specifický přístup. Novotná (2014) rozděluje klienty sociální práce a práci jako takovou podle Ondrušové (2009, in Novotná, 2014) z hlediska věku na děti, mládež, dospělé a seniory, z hlediska primárních příznaků a syndromů zmiňuje kategorie: sociální patologie, problémy věku, sociální skupiny, zdravotní problémy, sociálně-ekonomické aspekty, zdravotní postižení, dále z hlediska chování rozlišuje spolupracující klienty, nespolupracující klienty, rizikové klienty, mlčenlivé klienty, klienty v odporu, manipulativní klienty, agresivní klienty. Každý klient vyžaduje individuální a specifický přístup právě podle toho, jaký je. Proto je důležité typy klientů rozlišovat. Jinak se bude pracovat s klientem v dětském věku a jinak se seniorem, jiný přístup vyžaduje klient se zrakovým postižením, jiný klient s problémovým chováním.

Sociální práce patří k multidisciplinárním oborům a propojuje se tedy s mnoha dalšími obory, se kterými má společný základ. Čerpá především poznatky vědních oborů, které může dále užívat v praxi. Mezi vědecké obory, o které se sociální práce nejvíce opírá, patří psychologie, psychiatrie, medicína, právo, etika, sociologie a pedagogika. (Novotná, 2014) V sociologii, jejíž spojitost se sociální prací je čerpána od Kardise (2009), obor sociální práce nachází oporu zejména, co se týká sociálního chování, působení lidí a skupin mezi sebou, vztahy a struktury v sociální oblasti. S psychologií dle Novotné (2014) spojuje sociální práci zejména zabývání se chováním lidí, vzájemnými vazbami mezi lidmi a popis osobnostních rysů, kterými se v sociální práci musí zabývat každý pracovník. Podobně je to i s psychiatrií.

Pokud jde o obsah sociální práce přímo s klienty, daný obsah se také dá rozlišovat podle charakteru nebo typu práce. Podle Navrátila (2001) se v sociální práci rozlišují tři druhy aktivit, které je možné dělat s klienty. Jde o „aktivity zaměřené na problém“, u kterých jde o odstranění překážky formou sociální práce nebo alespoň zmírnění důsledků vzniklých daným problémem, „aktivity zaměřené na klienta a jeho potenciál“,

keré se zaměřují na schopnosti jedince buďto samostatné nebo schopnosti fungování ve společnosti, skupině. Tyto aktivity také podporují zlepšování těchto schopností. A nakonec „aktivity preventivního charakteru“, které zjišťují různé vlivy obvykle vedoucí k rozvoji problému a snaží se tyto vlivy eliminovat. Podle typu klientů a druhu jeho potřeb se potom volí, který způsob aktivity se dá využít.

Rozdělení, které je tomuto blízko, popsal Matoušek (in Špiláčková, Nedomová, 2013, s. 10), který dělil nikoliv aktivity, ale metody, a to na „*postupy vázané: na cílový subjekt, na jeho aktuální situaci, na relevantní vztahový kontext, na systémové vazby.*“

Metody sociální práce rozlišují také Špiláčková a Nedomová (2013), u nichž najdeme rozdělení na jednotlivce, skupinu a komunitu. Toto rozdělení použily už autorky Novotná a Schimmerlingová (1992). Podobné rozdělení podle autorek použila také Charvátová (1990), která rozlišuje práci s jednotlivcem, skupinou a společenským celkem.

Pro uzavření tématu sociální práce jako takové, lze uvést následující shrnutí. „*Při definování sociální práce se setkáváme s označením profese, akademická disciplína, společenskovední disciplína a praktická činnost, která se zabývá uplatněním společenské teorie a výzkumu ke studiu a zlepšení kvality života lidí, sociálních skupin a celé společnosti. Sociální práce integruje teorie a poznatky ostatních společenských věd. V návaznosti na návrh mezinárodní definice sociální práce se snaží o prosazování sociální spravedlnosti, zlepšování kvality života a rozvíjení plného potenciálu každého jednotlivce, skupin a komunit.*“ (Zajacová, 2014, www.socialniprace.cz [online] [cit. 22. 4. 2018])

1.2. Sociální služby pro seniory

Sociální služby jsou podle Matouška (2007) určeny osobám se společenským znevýhodněním a měly by směřovat k prevenci sociálního vyloučení a dalších rizik spojených s nízkou kvalitou života a životního stylu. Zaměřují se nejen na konkrétního jedince, ale i na jeho rodinu a jeho okolí. Sociální služby se v naší zemi řadí pod Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Sociální služby jako takové jsou ukotveny především v Zákoně o sociálních službách, 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů, kde jsou definovány jako „*činnost*

nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“

Krejčířová a Treznerová (2011) se pak zabývají komplexností sociálních služeb, kdy se do zajišťování služeb zapojují také další resorty, a to Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo vnitra a Ministerstvo spravedlnosti. Podle těchto autorek není možné vnímat sociální služby jen jako určité aktivity, které řídí Ministerstvo práce a sociálních věcí, ale musí se respektovat i další oblasti, které patří do běžného života uživatelů těchto služeb.

Sociální služby se podle Zákona o sociálních službách (108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů) dělí na sociální poradenství, sociální péči a sociální prevence. Mohou se poskytovat pobytové služby- služby, kde osoby mohou bydlet, ambulantně- služby, kde daný člověk musí dojít nebo terénně- služby, které se poskytují v prostředí, kde jedinec žije. V sociálních službách se poskytují činnosti jako pomoc při péči o sebe sama, pomoc při hygieně, poskytování stravy, ubytování, přenocování, pomoc v domácnosti, činnosti, které mohou být vzdělávací, výchovné nebo aktivizační, základní sociální poradenství, zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při právních záležitostech a vyřizování osobních záležitostí, telefonická krizová pomoc, nácvik dovedností péče o vlastní osobu, soběstačnosti a podpora pracovních návyků.

Z konkrétních sociálních služeb jsou pro osoby seniorského věku poskytovány především služby: Osobní asistence, Pečovatelská služba, Odlehčovací služby, Centra denních služeb, Denní stacionáře, Týdenní stacionáře, Domovy pro seniory, Domovy se zvláštním režimem, Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Na internetových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí najdeme průzkum Lidových novin (2013), kde je za službu nejvíce vyhledávanou označena pečovatelská služba, a to právě proto, že osoby seniorského věku, které již potřebují dopomoc, mohou zůstat doma, ale dostane se jim potřebné péče. Pečovatelská služba podle Zákona o sociálních službách (108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů) *„je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase*

v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony. Obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,*
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,*
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.*

Dále jsou dle Lidových novin (2013) komentovány služby, jako jsou centra denních služeb a stacionáře, které jsou vhodné pro ty seniory, kteří se nemohou o sebe postarat úplně, ale chtějí zůstat v kontaktu se společností, chtějí využívat svůj čas aktivněji. V těchto centrech a stacionářích se pracovníci seniorům věnují, zajišťují jim potřebnou péči a tak mohou senioři trávit čas různým procvičováním, rozvojem vlastní osoby a podobně. „*V centrech denních služeb se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby*“ (Zákon o sociálních službách, 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a podobně také v denních stacionářích.

Také odlehčovací služby jsou podle Lidových novin (2013) často využívané seniory, v tomto případě především rodinami seniorů, které se v určité -často krátké- době nemohou o svého příbuzného postarat nebo potřebují více času najít vhodnější péči. Odlehčovací služby můžeme najít například v domovech pro seniory, v domovech se zvláštním režimem nebo v hospicích. Existují i odlehčovací služby, které jsou poskytovány terénně. „*Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.*“ (Zákon o sociálních službách, 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů)

Co se týká pobytových služeb pro seniory, existují právě domovy pro seniory, kde se seniorům dostane potřebné a komplexní péče v případě, že se příbuzní buďto nemohou nebo nechtějí do péče o seniora zapojit naplno. „*V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.*“ a jsou v ní prováděny úkony:

„a) poskytnutí ubytování,

b) poskytnutí stravy,

c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,

d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

f) sociálně terapeutické činnosti,

g) aktivizační činnosti,

h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (Zákon o sociálních službách, 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů).

Dále také pro seniory se stařeckou, Alzheimerovou nebo jinou demencí existují domovy se zvláštním režimem jako další možnost poskytnutí péče pokud je senior již nesoběstačný, ale v domově pro seniory jej kvůli onemocnění ubytovat nemohou. Tato služba je stejně jako ostatní ukotvena v Zákoně o sociálních službách (108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů), a to takto: „*V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.*“

Existují také domovy s pečovatelskou službou, kde se setkává pečovatelská služba a pobytová služba. Na jednu stranu tato služba řeší rozmístění pečovatelské služby do míst bydliště klientů tak, že se tyto místa sjednotí v jedno a ušetří se tím čas, který se může více věnovat klientům než dojíždění, a na druhou stranu se tím může vyřešit především nevhodné bydlení seniorů, kteří se mohou potýkat například s nezvládnáním výdajů za bydlení a dalšími podobnými problémy. (Hrozenská a Dvořáčková, 2013)

Službou, která propojuje všechny výše zmíněné služby je základní sociální poradenství, které je povinné pro každého poskytovatele sociálních služeb. Jde o poskytnutí jakýchkoli informací, které mohou napomoci v řešení nepříznivých situací či jejich prevenci. Na základní sociální poradenství má právo každý, kdo jej potřebuje. Poskytuje se bezplatně. (Hrozenská a Dvořáčková, 2013)

Každá z těchto sociálních služeb musí postupovat podle Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a také podle vyhlášky 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, to znamená, že služba musí být registrovaná a musí se poskytovat v souladu se standardy sociálních služeb, které najdeme ve výše zmíněné vyhlášce. Musí být řádně uzavírána smlouva o poskytování sociálních služeb, musí se řádně plánovat průběh poskytování sociální služby, musí být kontrolována kvalita poskytovaných sociálních služeb, a plněny další závazky uvedeny ve standardech kvality. Na jejich dodržování dohlíží inspekce poskytování sociálních služeb. Znalost těchto norem je důležitá pro každou osobu pracující s klienty- seniory v sociálních službách, aby byla péče o ně správně aplikována. (Malíková, 2011)

V sociálních službách týkajících se seniorů se také objevuje paliativní péče. Ta se orientuje především na kvalitu života osob, které jsou nevléčitelně nemocné nebo osob na sklonku svého života. (Stráníková, 2015) „*Cílem paliativní péče je zmírnit bolest a další tělesná a duševní strádání, zachovat pacientovu důstojnost a poskytnout podporu jeho blízkým.*“ (Sláma, Špinková a Kabelka, 2013, s. 5)

Podle Slámy, Špinkové a Kabelky (2013, s. 5) patří do cílové skupiny paliativní péče kromě osob nevléčitelně nemocných právě také „*polymorbidní geriatricí pacienti*“, to znamená osoby seniorského věku, kteří mají i několik prolnutých onemocnění nebo dalších zdravotních komplikací. David Šourek (in Niedermann, Pflugshaupt, Rügger a Schär, 2016) také popisuje doprovázení umírajících v pobytových zařízeních. Zmiňuje zvyšování věku, ve kterém se umírá, především díky

pokrokům v medicíně. Tím pádem by se také péče o umírající měla soustředit, kromě jiných, i do pobytových zařízení pro seniory. Dále zmiňuje, že počet umírajících v prostředí mimo domov je až 80%. O to víc by se měly služby soustředit na to, aby osoby umírající strávili své poslední dny v prostředí, kde se cítí dobře a péče by měla být taková, aby respektovala přání klientů. Dále je zmiňována také z druhé strany problematika zaměstnanců, kteří se věnují klientům umírajícím. Tito pracovníci musí být připraveni na pomoc při zajištění kvality posledních dní života, což často spíše nahrazuje dojem, že důležité je zajištění „dobrého umírání“, a takto by to být nemělo. Pozornost by se opravdu měla věnovat také pracovníkům v této nesnadné oblasti.

V České republice je systém sociálních služeb poměrně rozšířen, přesto je těžké především pro budoucího uživatele-seniora se ve službách zorientovat. Je potřeba uvědomit si, jaká pomoc je potřeba, nechat si poradit a také vědět, že není vždy jednoduché najít službu přímo na míru potřebám. Přestože sociálních služeb je zdá se dost, jejich rozložení není zdaleka ideální. Například ve městech je více možností než na venkově a také ne všude je kapacita taková, aby mohla služba přijímat další klienty, spíše naopak. (Lidové noviny, 2013)

Všechny výše zmíněné služby jsou vhodné pro seniory a měly by pomoci zvýšit nebo udržet kvalitu života i ve vyšším věku. Ve všech těchto službách se setkáváme s mnoha pracovníky, kteří se snaží zajistit správný chod těchto služeb. Je také mnoho funkcí, mnoho pozic, které mohou zastávat lidé s touhou pomáhat seniorům. Tito pracovníci budou popsáni v následující části podkapitole.

1.3. Pracovníci pracující v sociálních službách pro seniory

Osoby, které pracují v sociálních službách, najdeme opět v Zákoně o sociálních službách (108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů). Jsou to sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci, poradci manželských a rodinných poraden a jiné osoby poskytující sociální služby. V sociálních službách mohou působit také dobrovolníci.

Sociální pracovník musí naplnit požadavky kvalifikace, které jsou uvedeny právě v Zákoně o sociálních službách (108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů). Měl by absolvovat vyšší odborné vzdělání, které se týká sociální práce, sociální pedagogiky, sociální nebo humanitární práce, sociálně právní činnosti, charitativní a sociální činnosti

nebo by měl mít vystudovanou vysokou školu v oborech sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče nebo speciální pedagogika. Dále je také možné vykonávat sociálního pracovníka po účasti v akreditovaném kurzu s minimální dotací 200 hodin, s praxí minimálně 5 let v pozici sociálního pracovníka, a to tehdy, pokud má tato osoba vystudovaný jiný vysokoškolský obor. Náplní práce sociálního pracovníka je vyřizování sociálně právních věcí, účast na sociálních šetřeních, vykonává sociálně právní poradenství a další sociální poradenství, krizovou pomoc, spolupracuje s ostatním personálem a také s dalšími pracovníky jiných služeb, úřadů a podobně, vede dokumentaci, organizuje fáze poskytování služby- příjem, průběh i ukončení poskytování služby, a jiné. Mezi vlastnosti sociálního pracovníka by měla patřit empatie, měl by mít zodpovědný přístup, zájem o rozšiřování vzdělání, měl by být komunikativní a schopný se vyjadřovat a domlouvat se s ostatními. (Malíková, 2011)

Pracovník v sociálních službách se podle Hrozenské a Dvořáčkové (2013) může zaměřit na čtyři oblasti- přímou obslužnou péči, základní výchovnou nepedagogickou péči, pečovatelskou činnost v domácnosti osoby a činnosti základního sociálního poradenství. Pokud jde o přímou obslužnou péči, tyto pracovníci provádějí s klienty nácvik běžných činností, které patří do každého dne, pomáhají s osobní hygienou a oblékání, pomáhají také klientům užívat jejich pomůcky, podporují jejich samostatnost a také dopomáhají při kontaktu se společností například doprovodem klientů na různá místa. Ti pracovníci, kteří provádějí základní výchovnou nepedagogickou činnost, pomáhají při ustalování návyků souvisejících s hygienou, se společností, s pracovními návyky, připravují volnočasové činnosti a tím i pomáhají rozvíjet osobnost, schopnosti a vědomosti, zprostředkovávají kulturní zážitky a podobně. Pracovníci vykonávající pečovatelskou činnost v domácnosti osoby pracují v přímém kontaktu s klienty, pomáhají zajistit chod domácnosti a péči o domácnost, dopomoc při kontaktu se společností, zajištění osobní asistence a jiné činnosti vyžadující spolupráci pracovníka a klienta. Poslední oblast je poskytování základního poradenství, ke kterému se řadí ještě další aktivity, jako například aktivity výchovné, vzdělávací aj. V této oblasti se ale pracovník v sociálních službách může pohybovat pouze pod dohledem sociálního pracovníka. Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách se podle Zákona o sociálních službách (108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů) myslí „základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu“ a to u pracovníka přímé obslužné péče. Dále u pracovníka, který vykonává základní

výchovnou nepedagogickou činnost, je vyžadováno „*střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu*“ a u pečovatelské činnosti v domácnosti osoby „*základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu*“. Podle tohoto zákona se nevyžaduje absolvování kurzu v případě, že tyto osoby „*získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel*“ nebo „*získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110*“, anebo „*získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem*“

Mezi zdravotnické pracovníky, kteří mohou pracovat v sociálních službách, se potom řadí například vrchní sestra, která často vede ošetrovatelskou péči, všeobecná sestra, fyzioterapeuti nebo ergoterapeuti. Tito pracovníci se řídí Zákonem o nelékařských zdravotnických povoláních. Fyzioterapeuti vykonávají rehabilitaci a jsou nápomocni také zdravotním sestřám a jiným pracovníkům. Dělá diagnostiku, plánuje a podporuje fyzioterapeutické aktivity klientů, provádí fyzioterapii pomocí ověřených metod, různé nácviky s klienty, dělá hodnocení účinnosti fyzioterapie a rehabilitace. Ergoterapeut spolupracuje s fyzioterapeutem, má podobnou náplň práce jako fyzioterapeut, plánuje, které ergoterapeutické postupy budou využity, používá také metody relaxace a arteterapii. (Malíková, 2011)

1.4. Specifika práce se seniory

Podle Hany Janečkové (in Matoušek, 2010) není potřeba sociální práce se seniory způsobena věkem, ale spíše až situací, která se v důsledku věku může vyvinout. Je potřeba se zaměřit na ty seniory, kteří bydlí sami, na seniory v pozdním stáří, většinou se takto berou lidé nad 80 let, na seniory, kteří byli hospitalizováni nebo kteří jsou delší dobu nemocní, na seniory s demencí a na seniory v nepříznivé sociální situaci.

Podle Matouška (tamtéž) je důležité rozlišovat mezi jednotlivými skupinami osob, jak je již zmíněno výše, je třeba brát zřetel na specifika dané skupiny a tím pomocí sociální práce docílit takové kvality života, na jakou má každý nárok. Proto při práci se seniory je potřeba myslet právě na specifika této skupiny osob.

Nejprve je důležité podívat se na téma stáří samo o sobě. V dnešní době stále může někdo brát stáří jako konec. Je ale potřeba chápat, že je to určité časové období, jehož délka dosahuje dokonce stejného období, jako trvá věk mladý a dospělý. Přispívá k tomu také pokrok v medicíně. V tomto období stáří je samozřejmě rozvoj stejně důležitý jako v těch předchozích. Právě proto je potřeba se tomuto období věnovat i odborně. Ve stáří dochází k mnoha změnám a to jak biologickým, tak i psychosociálním. U těch biologických jde především o úbytek funkcí organismu, zpomalení funkcí nebo o spotřebu zásob buněk. Obecně se mění pohybový systém, tj. tělesná výška, úbytek kostní hmoty, tuhnutí vaziva, úbytek svalové hmoty, zpomalení nervového vedení apod. Také se zhoršuje funkce plic, srdce, trávicího systému, mění se kůže a zhoršují se smyslové orgány. Pokud tedy někdo pracuje se seniory, měl by znát lidské tělo a jeho funkce aby lépe chápali aktuální stav každého svého klienta. Tělesný stav tak souvisí s tím psychosociálním. Pokud ubývají tělesné funkce, dochází také právě k tomu, že senior není plně schopen starat se o sebe, o domácnost. Seniorům se také mění schopnosti poznávací, nemusí se orientovat v nově vzniklých situacích a tím pádem dochází i ke zmatku a úzkostem. (Klevetová, 2017)

Malíková (2011) dělí stárnutí na fyziologické a patologické. To fyziologické je takové, které je běžné a přirozené. To patologické pak způsobuje, že se člověk stává méně soběstačným. Autorka dále popisuje reakce na stáří, na kterých samozřejmě závisí daná práce s jednotlivci individuálně podle jejich přístupu. Nejpříjemnějším postojem je konstruktivní přístup. Tento přístup znamená, že je člověk smířený se stárnutím a se změnami, které ho provází. Dalším přístupem je strategie závislosti, to znamená, že tento člověk má zvýšenou potřebu pozornosti, projevy stáří, popřípadě zdravotní problémy používá k tomu, aby s okolím zacházel tak, jak potřebuje a aby své okolí přiměl se o něj postarat. Někteří naopak používají takzvanou obrannou strategii, kdy odmítají své nadcházející stáří, drží se své soběstačnosti za každou cenu. Další reakcí může být strategie nepřátelství. Ta je velice těžká nejen pro seniory, ale také pro osoby, které se s těmito seniory stýkají, ať už doma nebo v práci. Je to forma snahy oddálit se od společnosti a prožívat své křivdy v osamění. Posledním popisovaným postojem je strategie sebenávisti, kdy si senior nechce odpustit své prohry a pochybení. Celkově konkrétní postoj konkrétního jedince je velmi individuální a záleží na jeho vlastním prožitém životě.

Hrozenská a Dvořáčková (2013) také popisují souvislost přijetí stáří a vliv prostředí, ve kterém žije. Především zda žije doma. Podle nich lidé seniorského věku, kteří žijí v domácím prostředí, bývají více šťastní a zdraví než lidé, kteří byli z tohoto prostředí nuceni odejít. Bývají také samostatnější. Po stránce emocí, sociability a psychiky je blízkost rodiny pro osoby staršího věku nenahraditelná.

Další důležitá zmínka je přístup společnosti k lidem seniorského věku. To, co by správně mělo být pravidlem chování k těmto lidem, by měli vědět právě pracovníci v sociálních službách pro seniory. Hrozenská a Dvořáčková (2013) zmiňují znevýhodňování starších osob, takzvaný ageismus. To je pravý opak toho, jak by se mělo k seniorům přistupovat. A mluví právě o úctě ke starším lidem, která je důležitá, už proto, že mají ve stáří tak cenné životní zkušenosti a zaslouží si lidský přístup a uznání toho, co prožili.

Klevetová (2017) přikládá velký význam motivaci, tentokrát myšlenou ne ze strany pracovníka, ale ze strany klienta- seniora. Jedná se i o vnímání smyslu života, protože pokud ho člověk nachází, je pro něj vždy nějaká motivace se sebou něco dělat, na motivaci pracovat. Hledání a nalézání smyslu života je úkolem logoterapie. Pokud člověk vnímá smysl života jako plnění určitých hodnot, snaží se potom tyto hodnoty naplňovat a získává smysluplně strávený čas, kterého není třeba litovat. U seniorů obzvláště hraje roli pohled zpět na to, co udělal a pokud je s tím spokojen, lépe se adaptuje na současnost.

Hodnoty života jsou rozdělovány na hodnoty tvůrčí, zážitkové a postojové. Co se týká tvůrčích hodnot, u osob seniorského věku jde o každý krůček, který jsou schopni vykonat ještě pořád bez pomoci druhého. Je to tedy jakákoli aktivita, kdy něco tvoří, něco zvládnou použít, někam se posouvají a nějak se rozvíjejí, a tím pádem nestagnují a procvičují své schopnosti. U tohoto je nutné podotknout, že v práci se seniory je podpora soběstačnosti velice důležitá, přestože pracovník nemusí mít vždy trpělivost a často činnost vykoná za klienta sám, protože je to pro něj snazší a rychlejší. U zážitkových hodnot jde o jakousi investici do budoucna. Když senior něco prožije, v budoucnu bude vědět, co již zvládnul, překonal a že ho to někam posunulo, a tím také může být motivovaný pro další zážitky. Ze vzpomínek na dané zážitky také můžou seniři čerpat optimismus, určitou sílu a vědomí, že něco dokázali. Postojové hodnoty se týkají postojů k vlastnímu stáří. Tyto hodnoty jsou popsány výše. (tamtéž)

V práci se seniory je dle Klevetové (2017) důležité také plánovat rozvoj schopností a to adekvátně k individuálnímu klientovi dle jeho zdravotního stavu a dosavadních schopností. Je nutné plán rozebrat krok po kroku a neklást si příliš vysoké cíle a nároky. Jednak ze strany klienta, který by si samozřejmě přál, aby byl co nejsamostatnější a pokud to nejde, tak aby se to co nejrychleji zlepšilo, a také ze strany pracovníka, který může toužit vidět pokrok klienta, aby byly viditelné výsledky jeho práce.

Myslím si, že specifík práce s touto skupinou osob je mnoho, určitě nejpodstatnější je trpělivost a úcta, kterou klientela seniorského věku vyžaduje. Z praxe je zřejmé, že když se k seniorům přistupuje s lidskostí a nadhledem, oni to opětují. Je také patrné, že většina negativních reakcí směrem k pracovníkům je způsobena spíše nedorozuměním v komunikaci a nepochopením potřebám klientů, než čímkoli jiným. Na to je třeba myslet zejména při práci s touto klientelou.

2. Pracovní motivace

Tato kapitola se bude zabývat pracovní motivací. Nejprve je třeba objasnit vůbec pojem motivace jako takový. Také budou popsány motivační zdroje. Dále se budu zabývat přímo motivací pracovní a navážu také na pracovní motivaci a práci přímo v humanitních oborech, sociálních službách, službách pro seniory, což je podstatné pro hledání odpovědí ohledně motivace pracovníků se seniory. Kapitola bude zakončena popisem nástrah, se kterými se v humanitní a sociální práci můžeme setkat, co může popřípadě i demotivovat pracovníky nebo vést k nespokojenosti s prací v tomto oboru.

2.1. Pojem motivace

Motivace je proces psychiky. Znamená míru zájmu, námahy nebo snahy daný člověk věnuje určitým věcem. Je u každého jedince odlišná, v závislosti na tom kde člověk žije, jakou má minulost, prožitky, představy o budoucnosti, o životě. (Šmahaj a Cakirpaloglu, 2015)

Motivace pochází z latiny, konkrétně ze slova „movere“, čímž se rozumí české slovo „hýbat“. Dle Plhákové (2003, s. 319) je to „*souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování i prožívání s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního.*“

Jde o to, že motivace pomáhá směřovat k něčemu, co bychom chtěli, nebo naopak k něčemu, čím se vyhneme nechtěnému. Jde o určité podněty, v tomto případě spíše motivy, které vedou k určitému chování. Ty mohou být buď vnitřní, nebo vnější. Ty vnitřní pochází z vlastního myšlení, z vlastní psychiky. Ty druhé- vnější jsou označovány za stimuly nebo popudy z prostředí, směřující od druhých lidí nebo jiných vnějších podnětů. Záleží také na intenzitě a dynamice daného motivu, podle toho potom člověk jedná. S motivací přímo souvisí také city, které bývají buďto popudem, nebo výsledkem daného motivu a následného jednání. Autorka dále rozděluje motivy do čtyř oblastí, jsou to sebezáchovné motivy, stimulační motivy, sociální motivy a individuální psychické motivy. Pro naši problematiku mají určité všechny motivy, zvláště pak sociální motivy a individuální psychické motivy, protože mezilidské vztahy a hledání životního smyslu souvisí právě s prací v humanitních oborech a pomáhajících profesích. (Plháková, 2003)

Abychom lépe porozuměli motivaci, tato oblast je zkoumána různými odborníky a jsou popsány také rozličné teorie motivace. Mezi ty novější patří socio-kognitivní teorie, existenciální aspekty lidské motivace a teorie motivace, která souvisí s autonomním chováním a sebedeterminací jedince. Socio-kognitivní teorie vnímá motivaci jako ústřední procesy, tvořeny myšlením, smýšlením a emocemi. Proto jsou podle této teorie středem pozornosti úspěch a rozvoj vlastní osobnosti. O tuto teorii se opíral Albert Bandura, jehož názorem bylo, že v motivaci jde také o osobní úmysly, hodnocení sebe sama, vlastní hodnoty, porovnání se společností a také vlastní posuzování své způsobilosti. Pokud jde o existenciální aspekty lidské motivace, tato teorie se zabývá souvislostí s vědomím vlastní existence, s obavami, které jsou spjaty s životem a se smyslem života a jeho hledáním. V poslední zmíněné teorii se odborníci zaměřují především na vlastní osobní růst, který by měl vést k samostatnosti. Zde je důležité, aby člověk poznal sám sebe a získal jistotu ve své vlastní osobnosti. (Šmahaj a Cakirpaloglu, 2015)

Je nutné také zmínit, že se motivace může také rozlišit na vědomou a nevědomou. Toto rozlišení zmiňuje Nakonečný (1996). Podle něj nevědomá motivace znamená, že člověk jedná podle něčeho, co se dá sice dokázat, ale on sám si toho není vědom, nezná tu pravý původ svého chování. Jde o podvědomou touhu něčeho docílit, bez toho, aby člověk věděl, že danou věc potřebuje. Může se jednat například o negativní jednání, za

kterým se ve skutečnosti skrývá nenaplněná potřeba. Ale může jít také o pozitivní jednání, aniž by člověk věděl, co tím chce vlastně podvědomě získat.

Motivace se může také členit na pozitivní a negativní. Oba typy jsou běžné a ani jeden nemusí být chybný. Jedním z motivů může být například strach. Ten je ovšem zcela normální a pro člověka je nutný k životu. Proto když lidi k něčemu vede strach, neznamená to, že povede k nesprávnému cíli. Může nás například ochránit. Naopak mezi pozitivní motivaci můžeme zařadit ocenění, ať už materiální, společenské nebo cenu osobního rozvoje. (ManagementMania, 2016)

Co se pak týká samotných motivů, ty se rozlišují na primární a sekundární. Primární znamená, že přichází přímo od jedince, z jeho organismu, z jeho psychiky nebo z jeho instinktů. Sekundární je vysvětlován jako motiv, který pochází z okolí, z prostředí, to znamená, že je nabytý v průběhu života, člověk se ho naučí. Dále se pak mohou motivy dělit na vrozené a získané, to jsou právě ty přirozené a instinktivní motivy. Také se dělí na biologické, psychické a sociální. Biologické vznikají na základě biologických projevů, jako je například hlad, žízeň, únava nebo bolest. Psychické motivy vycházejí z psychických potřeb, vedou k naplnění vnitřního klidu a psychické vyrovnanosti. Sociální motivy se týkají všeho, co daný jedinec očekává od společnosti, jaké v ní má postavení, popřípadě jakého postavení by chtěl dosáhnout, naplnění určitých potřeb v mezilidských vztazích. (Šmahaj a Cakirpaloglu, 2015)

Pokud hledáme zdroje, ze kterých vychází motivace, najdeme je především v potřebách, návycích, zájmech, hodnotách, ideálech, volních činnostech a podobně. Souvisí to právě i s výše zmíněnými motivy, které zrovna tak vychází z lidských potřeb. A potřeby jsou tím nejzákladnějším zdrojem. *„Hlavním rozdílem mezi potřebou a motivem je právě vědomí o přítomnosti potřeby, které představuje novou psychickou kvalitu, a tou je motiv.“* Tito autoři dále zdrojem motivace uvádějí návyky, které jedinec získává opakováním určitých aktivit. Zájmy jsou zdrojem, který pomáhá naplňovat touhu po potěšení prostřednictvím pro daného jedince konkrétních smysluplných aktivit, činností, které jej baví. Co se týká hodnot jako zdroje motivace, opět je to velice individuální. Každý člověk má jiné hodnoty, podle toho z jakého prostředí pochází, v jaké společnosti se pohybuje, jaké jsou jeho vlastní přesvědčení a zkušenosti získané dosavadním životem. Žebříček hodnot seřazen podle toho, které jsou pro onoho daného člověka důležité, je opravdu individuální. Někdo může mít na prvním místě rodinu nebo

lásku, další práci, někdo peníze a společenské postavení, jiný zase svobodu. Posledním zdrojem, který uvedu, jsou ideály. Ideály jsou, dá se říci, vysněné cíle, něco, co je pro člověka vytoužené, kýžené. Můžou být v oblasti osobní, životní, pracovní a podobně. Ideály jsou hodně motivující, pokud pro ně člověk žije a je schopný za nimi jít a stát si za nimi. (tamtéž, s. 21)

Motivace je téma rozebírané po dlouhou dobu. Hodně se ale prolíná, protože jde stále o součást psychologie osobnosti. Téma motivace je zajímavé, protože jde do hloubky jednání člověka, lidské bytosti, kterou se už po staletí snažíme pochopit.

2.2. Motivace v pracovní oblasti

Motivace v pracovní oblasti je velice zkoumané téma a existuje spousta výzkumů na toto téma v oblasti marketingu a managementu. V sociální práci a podobných oborech byly prováděny výzkumy pracovní motivace například v bakalářských a diplomových pracích. V následující části práce se, mimo jiné, na některé z nich zaměříme.

Existují různé teorie pracovní motivace, které se zabývají tím, co jedince vede k určitému chování při práci. Nejvíce se pracovní motivací zabývali v USA. Opět lze prokázat, že každý člověk je jedinečný a proto je použití teorie velmi individuální a nedá se říci, že by jedna nebo druhá teorie popisovala velkou skupinu lidí konkrétně, je to velmi obecné. Některé teorie se zabývají obsahem a některé zase procesem. Teorie zabývající se obsahem se zaměřují na potřeby a jejich nenaplněním, kdy člověk hledá způsob, jak odstranit nepoměr v sobě. Do těchto teorií se řadí Abraham Maslow, který uspořádal pyramidu potřeb, podle kterých se všechno řídí, a která se dá převést také na práci, kdy práce naplňuje jednotlivé potřeby od té základní- fyzické potřeby lze naplnit pomocí platu, až po nejvyšší potřebu- seberealizace, kdy se člověk prací rozvíjí, posouvá a využívá svůj potenciál. Další teorií, která se zabývá obsahem, je teorie Fredericka Herzberga, která pojednává o udržovacích faktorech, které pouze udržují práci tak, aby pracovníci neztráceli motivaci, aby nedocházelo k něčemu negativnímu, co je odradí, a o motivačních faktorech, které motivaci k práci navyšují. Mezi motivační patří úspěch, uznání, práce sama, odpovědnost, povýšení a možnost osobního růstu. Pokud se jedná o teorie, které se zabývají procesem, ty popisují průběh pracovního procesu, to znamená, že se zabývají jednotlivými kroky, které vedou k práci samotné. Zde jsou nejznámější teorie očekávání, teorie cíle, teorie spravedlnosti, teorie

kompetence, volba chování, aktivační teorie a model CANE. Z dalších teorií pracovní motivace se ještě uvádí takzvaná teorie X a Y, kdy X značí odmítání práce a její plnění jen z donucení a Y značí ideální stav, kdy se práce bere jako smysluplná aktivita. (Weisserová, 2010)

Šamahaj a Cakirpaloglu (2015) zmiňují v souvislosti pracovní motivace jako teorie základní expektační teorii, teorii spravedlnosti, teorii zaměřenou na stanovení cílů a selfdeterminační teorii. Expektační teorie pojednává o úsilí, u kterého pracovníci zvažují, zda se vyplatí. Teorie spravedlnosti popisuje rovnováhu mezi úsilím a odměnou, kdy to co do práce vkládají, se jim vrací. Pokud je dosaženo této rovnováhy, pracovníci jsou motivováni. V teorii zaměřené na stanovení cílů je podstatný právě cíl, který si jedinec volí. Jedná se o různé životní cíle, které motivují člověka pracovat na jejich dosažení. Poslední zmíněná teorie – teorie selfdeterminační se orientuje na vnitřní motivaci jedince a počítá s tím, že se chce každý člověk rozvíjet a motivace jde z nitra, většinou se pak týká oblastí, které člověka zajímají, ke kterým má vnitřní vztah.

S pracovní motivací přichází do kontextu témata jako smysluplnost práce, osobní rysy ve spojení s prací, kultura, vliv okolností mimo prostředí práce nebo sebeřízení. Tyto témata se velmi často zkoumají přímo v psychologii práce a mají velký vliv na pracovní motivaci. Výzkumy se v posledních letech také zaměřují na skupinovou motivaci a organizování činností, kdy je určitě podstatné pracovní prostředí a mezilidské vztahy v něm, protože pokud tohle nefunguje, může docházet k demotivaci. Dále se pak zkoumá spojitost motivace a kreativity, kdy motivovaný pracovník by měl být kreativnější a tím by měl mít i lepší pracovní výsledky. Další souvislosti jsou motivace a odměny, přičemž v posledních letech to může vypadat, že se od tohoto druhu motivace upouští a práce má význam směřovaný více do nitra, ale skutečnost může být úplně jiná. (Šamahaj a Cakirpaloglu, 2015)

Ve výzkumu bakalářské práce, která se zabývá motivací zaměstnanců mateřské školy, můžeme vidět motivování k práci, také související s humanitními obory, kdy respondenti tohoto výzkumu uvádějí mezi motivační faktory na prvních příčkách jistotu, pracovní výsledky a peníze. Podle autorky této práce jsou pracovníci nejraději v jistotě, ale také rádi vidí, že jejich práce někam vede. (Filipová, 2011) Obecně lze říci, že vidět smysl práce, je důležitým faktorem v mnoha oborech. Také lze vidět souvislost s výše uvedenou teorií potřeb, jestliže se mezi prvními místy objevuje nejen jistota, ale i

finanční odměna, která je také uvedena výše jako prostředek pro naplnění základních fyziologických potřeb.

Pracovní motivace se dá také definovat z pohledu organizace, vedení služeb a podobně, a to jako proces, který slouží k povzbuzení a inspiraci pracovníků k tomu, aby pracovali důkladně a dobře. Tato motivace je tou, která jde zvenčí, která směřuje od vlastníků, manažerů či vedoucích s cílem právě tohoto efektu- aby jejich podřízení dobře pracovali, vede k posílení pracovitosti zaměstnanců pozitivním povzbuzením a ovlivněním, aby byla jejich práce efektivní. (VanBaren, 2017) Tento druh pracovní motivace je ale používán spíše v manažerských oborech, v oblasti businessu, než v humanitních oborech. V těch jde potom o motivaci, která jde přímo od zaměstnanců. Obě se ale prolínají, protože i v humanitních oborech, sociální práci apod., jsou různé manažerské pozice a samozřejmě je někdo musí vést, takže tuto pracovní motivaci najdeme i zde.

2.3. Pracovní motivace v oblasti sociální práce

Sociální práce znamená pomáhat lidem v překonávání problémů v jejich životě. Lidé pracující v oblasti sociální práce velice pravděpodobně nechodí do práce jen kvůli penězům, tj. materiálnímu zisku, protože tyto profese nebývají placené nejlépe. proto zde musí být i jiné důvody, než motivace finanční. Podle výpovědí amerických sociálních pracovníků zde uvedu několik jiných důvodů, které jsou motivující pro lidi pracující v sociálních službách. Prvním z nich je idealismus. V tomto případě pracovníci vycházejí ze své intuice, která je vede k tomuto typu práce. Chtějí vidět svět jako lepší místo a pro člověka s povahou idealisty je v sociální práci možné najít přesně to, co potřebuje. Dalším z důvodů může být to, že je sociální práce stimulující, je motivující sama o sobě, protože představuje velkou výzvu. Tato práce není nijak mechanická, může být zajímavá tím, že každý člověk, se kterým se pracovník může setkat, má jinou osobnost, jiný příběh nad kterým pracovník přemýšlí a práce s lidmi, která je náročná, je pro ně o to víc přitažlivá. Pokud jde o příběhy, další důvod, který je velice silný, je osobní zkušenost, kterou má sám pracovník. Pokud jim někdo ze sociální sféry v životě pomohl, může pracovníky motivovat také touha oplatit to skrze pomoc druhým lidem, kteří ji potřebují a jsou na podobném místě, jako daný pracovník, kterému v té situaci tato pomoc prospěla. V USA také probíhal průzkum studentů-budoucích pracovníků sociální práce, kde se těchto studentů ptali na důvody, které je

k této volbě oboru vedly. Mezi tyto důvody patřila například touha komunikovat s lidmi, řešení společenské nespravedlnosti, práce v týmu, vyhlídka úspěchu či mít smysluplnou práci s vysokou osobní odpovědností. Materiální zisk byl u nich opravdu na posledním místě. (Fredman, 1997-2016, www.woman.thenest.com)

Na Univerzitě Iowa se ptali dalších studentů, absolventů i vedoucích na otázku, proč si vybrali kariéru v sociální práci. Jedna z nich, Barbara, uvádí, že se rozhodla pokračovat v oboru sociální práce, protože jí to umožní pracovat se skupinou profesionálů v sociální práci a může zlepšit kvalitu života lidí s postižením. Dále uvádí, že jí tato práce a studium přináší cenné zkušenosti do života. Další žena uvádí, že dělá sociální práci proto, že touží vidět, jak může ovlivnit životy dalších lidí, s tím, že si nemusí domýšlet nebo představovat, zda se jí to daří, protože vidí výsledky každý den, právě v životech lidí se kterými denně pracuje. Třetí žena bere profesi v sociální práci jako příležitost pracovat v různých prostředích a také pracovat na změnách z různých dimenzí života. Práci v sociální sféře dle jejích slov získává schopnost stát se silnější, trénovat odolnost a navíc i bojovat se stereotypy. Může se v této práci stát obhájcem lidí, kteří se sami obhájit nemohou, a to ji naplňuje. Dalším uváděným důvodem jinou absolventkou univerzity je, že jí sociální práce pomáhá učit se respektovat druhé a pomáhat jim zvládat jejich utrpení, hájit práva a podobně. Jiná absolventka uvedla právě osobní zkušenost zmíněnou výše, a to sice nešťastné a tvrdé dětství, a chce hlavně pomáhat jiným dětem, aby si nemuseli procházet bolestí a úzkostí samy, tak jako musela ona sama. K ní se pak přidává jiná pracovnice, která zase vyrůstala se sestrou s autismem, a to jí dalo jiný pohled na svět. Chtěla by docílit toho, aby její znalosti a zkušenosti získané v dětství byly prospěšné v její práci. Jiná žena pracující v této oblasti to shrnula do jedné prosté věty. „Prostě pomáhat ostatním.“ Jeden z mála mužů, kteří odpovídali na otázku Proč sociální práce? Craig Mosher, PhD, popsal sociální práci jako silný nástroj, který pomáhá jednotlivcům, rodinám, organizacím, komunitám, a společností ke změně. Také říká, že v sociální práci se používá teorie systémů, které slouží k porozumění složitosti problémů i jejich příčin a tím je také možné dostat se k mnoha možným řešením. A pokud se vše vzájemně propojí, je možné změnit celý systém, společnost, což má podle něj správný smysl. (School of Social Work Iowa, www.clas.uiowa.edu [online] [cit. 4. 5. 2018]) Zkoumáním vlastních motivů v pomáhajících profesích se zabývají také Hawkins a Shohet (2004), kteří popisují tři druhy motivů- touhu po moci, naplňování našich vlastních potřeb a přání léčit. Touha

po moci je pak podle nich ukrytá potřeba mít kolem sebe lidi, kteří řeší větší problémy než pracovník samotný nebo touha řídit životy jiných lidí. Naplňování vlastních potřeb podle autorů souvisí s učením a výcvikem, kdy pracovník nebo ještě student při probírání situací a problémů klientů, myslí na ty vlastní a snaží se tak porozumět sám sobě. Pracovník pak může i v praxi, při pomáhání klientovi, nacházet inspiraci k řešení problémů ve vlastním soukromém životě. A to se může stát motivací k takové práci. Také může být v tomto případě motivací naplnit svou potřebu dokázat, že je tento člověk viděn v dobrém světle, má dobrý pocit z pomoci druhým a zároveň to vidí i ostatní. Třetím motivem je přání léčit, které je obecným přáním. Není zkoumáno nějak do hloubky. Toto přání je většinou budováno od dětství a souvisí s osobností člověka, jeho temperamentem, také i výchovou a prostředím ve kterém žije.

Obecně lze říci, že v sociálních službách jedinec, který není motivovaný ze svého nitra, není schopný dělat svou práci naplno a do hloubky po delší dobu. A nemá na to žádný vliv délka praxe nebo motivace vnější, tedy například materiální. A ten člověk, který má vnitřní motivaci k výkonu této práce se naopak pravděpodobně bude chtít zabývat danou oblastí do hloubky a se zájmem, a tím i bude pracovat efektivněji i dlouhodobě. V České Republice také proběhl průzkum, který se zabýval pracovní motivací v sociálních službách, který prováděla právě Mgr. Tichá v roce 2012. Tohoto průzkumu se zúčastnili pracovníci sociálních služeb. Prokázalo se opět to, že motivace k této práci není o materiální odměně. Naopak byly v tomto průzkumu zjištěny demotivující faktory, kterými byly nedostatečné hodnocení pracovní činnosti, chybějící plnohodnotná supervize nebo nevědomí o supervizi, což je samozřejmě problém, který může od práce v sociální sféře odrazovat. (Tichá, 2013)

Motivaci k sociální práci může doprovázet také víra a duchovní zaměření osobnosti jako jeden z důvodů, který pomáhá rozhodnout se vstoupit do sociální oblasti. Je to speciální oblast, která souvisí hlavně s prací v charitních sociálních službách a jiných sociálních službách založených na náboženství. Podle Nečasové (in Matoušek, 2003) se tyto důvody objevují v rámci profesní etiky a jejich teorií, konkrétně v teorii přirozeného zákona. Tato teorie je propojením židovství, řecké filosofie a křesťanství. Jde o mravní zákon, který je stvořen Bohem a člověk by jej měl plnit podle své vůle. K tomu křesťané věří, že úkolem každého člověka je šíření dobra. Humanistický přístup se pak zaměřuje na zachovávání důstojnosti ke každému člověku. Z tohoto spirituálního pohledu tedy lze říci, že víra či spiritualita jsou také určitou motivací k vykonávání

sociální práce, protože úcta k člověku a konání dobra jako vnitřní hodnoty směřují k pomoci druhým lidem bez rozdílu.

Maryšková (2011) se zabývá právě spojením víry a pomáhajících profesí. Zdůrazňuje především nedotknutelnost celého života, to znamená, že má být život chráněn už před narozením. Také vychází z Genesis (Česká biblická společnost, 2008, Gn., 1,26) tím, že „*náleží každému člověku stejná úcta a důstojnost*“. Maryšková dále uvádí čtyři křesťanské inspirační a motivační zdroje pro osoby pracující v pomáhajících profesích. Prvním zdrojem je pohled na člověka jako na jedinečného tvora, který byl stvořen Bohem, a to bez ohledu na to, jestli má člověk zdravotní postižení, nemoc, je sociálně vyloučen nebo spáchal nějaký trestný čin. Ze svobody, která je člověku darovaná, se pak odvíjí odpovědnost k druhým lidem. Druhým zdrojem je pak situace, kdy se i samotný syn Boží stal člověkem. To může inspirovat k tomu, že se pracovníci snaží přiblížit této lidskosti a chtějí se také přiblížit k lidem, kteří potřebují pomocnou ruku. Třetím zdrojem inspirace a motivace v křesťanském duchu je samotný smysl, smysluplnost života a všeho, co k němu patří, pocit, že ať už je situace jakkoli těžká, není zbytečná. A čtvrtým zdrojem je podle Maryškové možnost vzájemného sdílení a setkávání s komunitou věřících, kdy lidé vidí, že nejsou sami. To vše může také být zdrojem motivace k práci v sociální oblasti, pokud je někdo věřící, můžou být tyto body silným důvodem pro volbu takové profese.

3. Rizika v sociální práci

Následující kapitola bude zaměřena na rizika v sociální práci, která souvisí s motivací k práci i s její ztrátou. Každý člověk, který se rozhodne pro budoucnost v pomáhajících profesích, by měl vědět, že taková rizika k tomuto povolání patří a jejich znalost také umožňuje preventivně se jim bránit, aby se s nimi v budoucnu nemusel potýkat. Mezi nejznámější patří samozřejmě syndrom vyhoření, rozšířené vědomí o tomto problému je ale jistě na místě, protože i když si téměř každý pracovník může říkat, že se ho to netýká, protože ho tato práce baví, neznamena to, že se s takovým problémem nemůže setkat. Dále se pak podíváme na syndrom pomáhajícího v souvislosti s motivací, protože u tohoto syndromu může motivace skrývat něco, o čem neví ani sám pracovník a může to mít různé důsledky.

3.1. Obecná rizika v sociální práci

Rizik v pomáhajících profesích je mnoho, stejně jako v jiných oborech. Zde jde ale o práci s lidmi a pracovníci to nemají lehké už proto, že jejich posláním je pomáhat lidem většinou ve ztížených nebo těžších životních situacích. Rizika se také mohou lišit vzhledem k různě klientele, podle toho, v jaké oblasti se pracovník pohybuje. My se ale chceme zaměřit na ty rizika spojené s pracovní spokojeností a motivací k práci, rizika týkající se právě osob pracujících v sociální oblasti.

Géringová (2011) ve své knize nazývá tuto problematiku odvrácenou tváří pomáhajících profesí. Mezi kladnými a negativními stránkami v pomáhajících profesích je velmi tenká hranice a je velmi jednoduché se z pozitivní stránky procesu pomáhání dostat na tu negativní a nechtěnou, aniž by to sám pracovník musel nutně vypořádat.

Jako první Géringová (2011) jmenuje moc. Ta se zdá být na jednu stranu užitečná, ale na druhou stranu lehce zneužitelná. Moc by se ale neměla zaměňovat s autoritou, která k sociální práci patří. Vzhledem k tomu, že pracovník využívající svou moc nedá prostor klientovi na jeho přičinění k řešení problémů, lze očekávat, že pracovník neuvidí výsledky své práce, což může vést nejen k demotivaci a frustraci, ale i k takzvané otupělosti emocí, anebo k utlumení této moci a následné agrese pro dosažení výsledku. Dále autorka zmiňuje uspokojování vlastních potřeb, o kterém už byla řeč v předchozí kapitole, jako o zdroji motivace. Tak jako touha po moci může končit frustrací vedoucí k syndromu vyhoření, touha po naplnění vlastních potřeb souvisí zase se syndromem pomáhajícího.

K dalším rizikům můžeme řadit i stres, deprese, frustraci nebo vznik psychických poruch, což jsou jevy vyskytující se v pomáhajících profesích stejně jako syndromy, které budou podrobněji popsány níže. Tyto jevy se samozřejmě mohou objevovat i v jiných profesích a může k nim docházet v jakémkoli typu práce, avšak v pomáhajících profesích jsou více zviditelňovány, právě pro jejich souvislost se syndromem vyhoření. (Králová, 2011)

Abychom nezaměňovali jednotlivé pojmy, uvádím zde popis jednotlivých jevů tak, jak je popsala Vágnerová (2004):

- Frustrace znamená nemožnost dosažení naplnění potřeby, která je daným člověkem vnímána jako důležitá, i přestože očekával, že tato potřeba naplněna bude. V naší oblasti se týká právě očekávání nějakého výsledku v práci, který ale nakonec nepříjde a dochází ke zklamání.
- Stres může znamenat také napětí nebo zátěž, je to vlastně reakce na daný stav, kdy je člověk zatížen nebo ohrožen. Jedná se především o situace, které v člověku vyvolávají pocit, že je nemůže ovlivnit, dále pocit, že nemůže předvídat, kdy situace nastane, pocit, že situaci nezvládne nebo tlak, který je člověku nepříjemný a vyžaduje změny.
- Krize není sice zmíněna výše, je ale jedním z jevů, které se také objevují při práci. Je to určité narušení duševní rovnováhy po náhle vzniklé situaci, ale také po dlouhodobém strádání více problémů. Může dojít k pocitům zamrznutí, bezmoci, člověk má pocit, že si neví rady a situaci dál nezvládne. V důsledku krize může docházet k úniku ze situace i v negativním smyslu, může se také projevit na vztahu a chování ke klientům.
- Deprese jako taková je potom duševním onemocněním. Řadí se mezi afektivní poruchy a vyžaduje samostatnou psychiatrickou péči.

Všechny tyto jevy mohou vést ke ztrátě motivace a je potřeba je včas řešit, protože nejen, že se projeví na práci, ale také na samotném životě člověka a jeho psychice.

3.2. Syndrom pomáhajícího

Syndrom pomáhajícího, nebo také syndrom pomocníka, patří k sociální práci. Je to další riziko, se kterým se můžeme setkat v pomáhajících profesích. Začíná se o něm mluvit stejně jako o syndromu vyhoření, jen zatím ještě není tak známý. Klade ale zásadní otázku, která je podobná otázce této práce: proč pomáhat či proč pomáhající profese? Na takovou otázku se lidé ptají často. Už ve škole při studiu, u pracovního pohovoru nebo jen tak mezi známými. Lidé pátrají po důvodech, které vedou k této profesi. Ale co se stane, když zjistí, že je ten důvod nezdravý nebo nežádoucí?

Schmidbauer (2015, s. 16) popisuje syndrom pomocníka jako neschopnost „*projevit vlastní city a potřeby, která se stala součástí osobnostní struktury. V ní se spojila se zdánlivě nenapadnutelnou fasádou v oblasti sociálních služeb a latentními fantaziemi o vlastní všemohoucnosti.*“ Podle něj je ale důležité zkoumat tuto problematiku, protože

to může přispět k zajištění správné a pevné motivace. Syndrom pomocníka se také propojuje se syndromem vyhoření, protože vyhoření je součástí syndromu pomocníka. U tohoto syndromu dochází také k zanedbávání vlastních potřeb a vysokému pracovnímu nasazení, to může vyrovnat různé pocity, se kterými se pomáhající neumí vnitřně vypořádat. Syndrom pomocníka se může pojít s depresemi, závislostmi a jinými psychickými ale i psychosomatickými poruchami a je tudíž na místě brát to vždy na vědomí jako možnou příčinu.

Géringová (2011) popisuje syndrom pomáhajícího jako prolínání určitých příznaků, které se opakují a to v chování i prožívání pracovníků pomáhajících profesí. Tyto příznaky potom pomáhající negativně ovlivňují, mimo jiné i v jejich práci. Zmiňuje, že syndrom pomocníka není patrný na první pohled.

Syndrom pomocníka má pět témat- odmítnuté dítě, identifikace a *nadjá*, narcistickou nenasytlost, uhýbání před vzájemností a nepřímé agrese. Odmítnuté dítě znamená teorii o soucitu dětí se svými rodiči, kdy již v útlém věku pozorují, že rodiče byli zraněni svými rodiči a proto se tomuto dítěti nedostává toho, co by potřebovalo. Právě proto, že oni sami byli odmítáni. Proto se v něm probouzí tento soucit, který zůstává až do dospělosti. Děti mají tedy sklon plnit skuliny po rodičích. Tyto děti pak i v dospělosti investují veškerou energii do druhých místo do svého rozvoje. Co se týká identifikace a *nadjá*, souvislost se syndromem pomáhajícího je v ideálech, které máme a podle nichž se snažíme žít a vystupovat. V tomto případě se pracovník žene právě za svými ideály a jeho snaha se stává extrémní, věnuje pozornost svým chybám a nevidí to dobré, co dělá nebo už udělal. Je to touha po dokonalosti. Člověk si v tomto případě problémy vytváří hlavně ve své mysli tím, že si nastavil ideál a toho se musí držet za každou cenu. Narcistická nenasytlost má význam v touze po uznání, po tom, aby měl jedince někdo rád. Tento člověk je ochoten udělat všechno proto, aby byl oblíben. Očekává přijetí ostatními za své snahy a výsledky. Uhýbání před vzájemností znamená vyhnout se čemukoli, co je vzájemné. Pracovník je spokojen v pracovních vztazích, protože pouze dává. V soukromých vztazích tohle ale moc nefunguje, protože většina vztahů je postavena na vzájemnosti, kde oba dávají i přijímají. A proto tento typ člověka vyhledává vztahy pracovní a upozadňuje vztahy soukromé. Není schopný přijímat péči, protože je zvyklý, že je to právě on, kdo ji poskytuje. Posledním tématem je nepřímá agrese. Tato agrese je potlačována proto, aby okolí ocenilo klidnou povahu. Je to určité vystupování, kdy se člověk drží a nenechává se unést emocemi, nedává je

najevo. Nakonec se ale agrese, už nahromaděná, musí někde projevit. A buď se tak stane prostřednictvím nějakého onemocnění, nebo se projeví právě vůči okolí. Tito pracovníci potom nepřímo pouštějí agresi prostřednictvím manipulací či pomluv. V tomto případě takhle potlačovaná agrese zásadně a negativně ovlivňuje práci s lidmi. Další možností kde se může agrese potlačovaná v nitru projevit, je osobní život a samotná osoba pracovníka. Člověka, který má tyto problémy a míří agresi proti sobě samému potom takhle situace i práce pomalu ničí. (Géringová, 2011)

Syndrom pomocníka není jednoduchou záležitostí, ale jak už bylo zmíněno výše, jeho zkoumání je nutností pro prevenci v pomáhajících profesích, a tedy i v sociální práci. Je nutné rozlišovat altruismus, prosociální chování a pomáhající chování v protikladu k syndromu pomáhajícího. Altruismus je podle Geista (in Lečbych, 2003, s. 4) *„myšlení, cítění, jednání, které bere ohled na ostatní lidi, nezištný, neprospěchářský a nesobecký vztah k lidem. Protiklad k egoismu.“* Jedná se tak o chování pro člověka přirozené a vrozené, oproti syndromu pomáhajícího, který je odrazem nějakého nedostatku v životě či osobnosti člověka. Studentka psychologie Pavlína Doležalová pak shrnuje informace o syndromu pomocníka slovy: *„Tento syndrom je zákludný v tom, že se pomáhání stává obranou proti vlastním myšlenkám a sebereflexi. Kompenzuje neschopnost prožívat a vyjadřovat vlastní emoce a potřeby. Člověk se tak nemusí zabývat svými osobními problémy. To z něj ale dělá bezmocného pomocníka.“* (Psychologie.cz, www.psychologie.cz [online] [cit. 9. 5. 2018])

3.3. Syndrom vyhoření

O syndromu vyhoření toho bylo napsáno a zkoumáno mnoho. Je ale opodstatněné, že se o něm hodně mluví, protože je velice rozšířen v pomáhajících profesích, ale také je nebezpečný jak pro klienty, tak pro pracovníky samotné a může velmi komplikovat sociální práci. Je také znám pod pojmem „burn out syndrom“.

Matoušek (2008, s. 246) ve svém slovníku sociální práce popisuje syndrom vyhoření jako *„soubor příznaků vyskytujících se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompensované zátěže, kterou přináší práce s lidmi.“* Označuje to jako stav duševní, ale projevuje se také do fyzické kondice. Pracovník přichází o motivaci, kvalita práce se snižuje a spolu s ní i jeho sebedůvěra.

V Mezinárodní klasifikaci nemocí — MKN-10, www.uzis.cz [online]] [cit. 15. 5. 2018], najdeme syndrom v kategorii XXI. Faktory ovlivňující zdravotní stav a kontakt se zdravotnickými službami, konkrétně pod částí Problémy spojené s obtížemi při vedení života Z73.0 Vyhasnutí (vyhoření), kde je tento stav popsán jako stav životního vyčerpání. Toto označení lze chápat už jako krajní mezi syndromu vyhoření, která již vyžaduje i lékařský zásah.

Syndromu vyhoření se věnoval už Kopřiva (1997), který upozornil, že tento syndrom neznamená běžnou únavu. Je trvalejší, není to krize, která se dá přejít. Také upozornil na souvislost syndromu vyhoření a smyslu práce. Ve chvílích, kdy je v práci vše v pořádku, je smysluplnost jasná, ale v době, kdy vše nejde jak má, člověk začíná o smysluplnosti své práce pochybovat. Také jmenoval tři způsoby, které mohou způsobit syndrom vyhoření. Ztrátu ideálů, workoholismus a teror příležitostí. Při ztrátě ideálů je jasné, že nejprve ty ideály musí vzniknout. Riziko se tedy zvyšuje, když má člověk na začátku své práce velké ideály, velké cíle a představy, čeho chce během své kariéry dosáhnout. Zároveň si idealizuje budoucí práci. Když ale začne pracovat, najednou se všechny tyto ideály boří, protože přicházejí různé komplikované situace. Když se tyto situace snaží jedinec řešit a nejde to tak rychle jak by chtěl, ztrácí motivaci a přestává vidět smysluplnost práce. Workoholismus je závislost na práci. Není to jen počáteční nadšení z práce a ideály, u workoholismu jde o to, že člověk ze svého nitra dostává impulzy k tomu, aby pracoval, práci potřebuje a bez ní by nebyl klidný. Teror příležitostí je termín v dnešní době již známý. Tento teror spočívá v hromadění nabídek, příležitostí a úkolů. Člověk, který je nadšený ze své práce, rád přijímá výzvy v podobě těchto úkolů, ale když jich je více a více, a přestává je zvládat, může opět dojít k vyhoření, vyčerpání.

Schmidbauer (2015) zmiňuje historii problematiky syndromu vyhoření, kterou započal H. J. Freudenberger ve Spojených státech amerických, když zkoumal ztrátu motivace v 60. letech 20. století. Edelwich a Cherniss pak přišli s teoriemi o jednotlivých fázích vyhoření. V počáteční fázi dochází k velkému ústupu z osobního života do práce. Pracovníci se snaží působit jako dokonalí profesionálové a práci upřednostňují před ostatními aktivitami. Další fází je propuknutí, kdy pracovník ztrácí půdu pod nohama. Ztrácí jistotu, že všechno zvládá a ukazuje se pravý opak. Tato fáze je už na pracovníkovi vidět, a to i na pohled. Je stále unavený a má k práci nechut'. Fáze slábnutí výkonnosti je fází, ve které ubývá schopnost soustředit se na jakoukoli práci,

pracovníci často začínají chybovat a špatně snáší jakékoli výtky. Objevuje se nejen deprese nebo její příznaky, ale také větší nemocnost, slabá imunita. Poslední fází je kompenzované vyhoření. Dle Schmidbauera (tamtéž) se s touto fází setkáváme nejčastěji. Jedná se o situaci, kdy pracovník tají, že o profesi ztratil zájem a dělá ji jen ze setrvačnosti. S pracovníkem v této situaci pak vzniká problém celého kolektivu, protože tento pracovník ovlivňuje práci a spolupráci všech ostatních.

Syndromu vyhoření se dá ale předcházet, pokud jsou pracovníci dobře informováni o možnostech prevence. Křivohlavý (2012) dal dohromady několik pohledů na prevenci syndromu vyhoření. Pohledem duchovního se zkušeností tohoto syndromu, je několik bodů týkajících se přijetí rad a pomoci druhých, uznání pravdy, dále změna životního stylu, nebýt sám ani nebýt přesycen kontakty a nelitovat se. Další zmíněný pohled je dívat se na prevenci tohoto syndromu jako na krychli, to znamená na šest stran. Mezi ty patří smysl naší existence, bezpečný týl- okolí, které nás podporuje, přátelé, lidé pro které pracujeme- komu věnujeme naši práci, vědomí, že člověk je na správném a svém místě a symbol duchovního života. Další body sloužící jako prevence nebo vyhnutí se syndromu vyhoření, které autor zmiňuje, jsou od Venglářové. Těmito body jsou připravenost na možnost vyhoření, láska k sobě, znalost svých možností, péče o své okolí a kontakty, dobrý nadřizený, uvědomění si svých pozitivních i negativních stránek, možnost supervize, neopomíjení osobního života, oddělení pracovního a soukromého života, péče o vlastní fyzickou kondici a flexibilita. Poslední rady, které budou zmíněny, jsou pro změnu z lékařské praxe. Je to takové desatero pro pečující. Pečující by měl být k sobě laskavý, měl by vědět, že lidem pomáhá a nemůže je změnit, měl by mít vlastní místo, kde najde mír, měl by podporovat kolegy, měl by si uvědomit přirozenost všeho, i negativního, co se kolem něj děje, měnit způsoby práce, znát rozdíl mezi naříkáním, měl by po práci vidět pozitiva dne, rozvíjet se, využívat přátelských vztahů, dále by se měl ve volnu odpoutat od pracovních témat, plánovat odpočinek, říkat i „ne“, měl by se často radovat. Je jen na pomáhajícím, co si z tohoto desatera nebo jakýchkoli rad vezme, ale měl by to znát každý, kdo pracuje v pomáhajících profesích.

Přímé projevy syndromu vyhoření jsou podle Honzáka (2012):

- chronický pocit únavy, vyčerpání, vysílení, pocit tělesné nemohoucnosti,
- zlost na jedince, kteří něco požadují a vyžadují,
- nemístně sebekritické postoje za to, že nemohu požadavkům vyhovět,

- cynismus, negativismus, předrážděnost,
- pocit, že mě vše obtěžuje,
- nepřiměřené emoční výbuchy kvůli nepodstatným věcem,
- časté bolesti hlavy a trávicí obtíže,
- úbytek, nebo naopak přibývání na váze,
- nespavost a deprese,
- pocit nedostatku vzduchu a zkráceného dechu,
- podezíravost,
- pocity beznaděje,
- zvýšená tendence riskovat.

Pro léčbu potom Honzák (2012) považuje dobré využít postupů stejných jako u prevence, a také například psychoterapii.

„Syndromem vyhoření trpí velké množství lidí. Každý z nás může být vystaven chronickému stresu a dlouhodobé nadměrné zátěži a nebýt schopen najít cestu ven. Nezáleží na tom, zda jste workoholik, manažer nebo žena, jež má kromě svého zaměstnání na starosti také péči o děti a rodinu. Je jedno, jestli jste přetěžováni v zaměstnání, anebo se musíte vyrovnat se složitými rodinnými událostmi. Syndrom vyhoření se nevyhýbá nikomu. Dobrá zpráva ale je, že každý proti němu může něco dělat.“ (Stock, 2010, s. 11)

4. Pracovní motivace osob pracujících se seniory

Následující kapitola je praktickou částí této diplomové práce. Nejprve se v ní bude pojednávat o cíli této práce. Také zde bude popsána metoda, kterou byl prováděn výzkum. Výzkum se týká pracovní motivace osob pracujících v sociálních službách pro seniory. Byl proveden s pracovníky v rámci sociálních služeb, které se zaměřují na seniory. Tyto služby byly vybrány na základě návaznosti na školní praxi, podle toho kde proběhla. Bude zde popsáno prostředí, ve kterém se výzkum prováděl. Jedná se o sociální služby v Olomouci a v Opavě a okolí. Následně budou vyobrazeny konkrétní poznatky, výsledky a závěry výzkumu. Uvedeny budou i limity tohoto výzkumu.

4.1. Cíl výzkumu

Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, co motivuje pracovníky k působení ve službách právě pro seniory, co je vede k práci právě s touto věkovou skupinou osob. Výzkum zjišťuje, v čem tato motivace spočívá, kde je její původ. Výzkum se také zabývá tím, zda tyto pracovníky naplňuje činnost v sociálních službách pro seniory, zda vidí v těchto službách potenciál nebo jestli se jim lépe pracuje s touto věkovou kategorií než s jinou klientelou. Uvědomění si toho, co vlastně motivuje a naplňuje osoby pracující v sociálních službách pro seniory, může být užitečné pro prevenci syndromu vyhoření a dalších poškozujících vlivů na život pracovníka.

4.2. Metoda výzkumu

Pro tuto oblast byl zvolen výzkum kvalitativní. Jako metoda sběru dat byl použit polostrukturovaný rozhovor s předem připravenými otázkami. Následně byl zpracován přepisem rozhovorů, kde jsem hledala souvislosti mezi výpověďmi a komparovala jsem je.

Kvalitativní výzkum zahrnuje rozličné techniky, kterými se dá zkoumat daná problematika. Na rozdíl od kvantitativního šetření nedochází k převodu zjištěných dat na numerické hodnoty, které se porovnávají, ale objevuje nové poznatky pomocí analýzy. (Skutil, 2011)

„Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém

vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“ (Švaříček, Šedřová, 2014, s. 17)

Z definice uvedené výše lze chápat, že v tomto výzkumu jde o odhalení pohledu daných osob na danou oblast. V případě tohoto konkrétního výzkumu jde potom o odhalení vnitřní motivace a rozkrýtí dalších jevů, které se mohou objevovat v práci se seniory. Kvalitativní přístup pak vede především k výsledkům, které sice můžeme očekávat, ale nemůžeme dopředu stanovit jakékoli souvislosti a porovnávání. K tomu slouží výzkum kvantitativní.

Co se týká konkrétní metody, jak už bylo zmíněno výše, byl vybrán rozhovor. Chráska (2007) označuje rozhovor jako interview. Je to podle něj přesnější termín, právě pro překlad části view jako pohled. Interview se dělí podle přístupu výzkumníka na strukturované, nestrukturované a polostrukturované. Také může být interview skupinové. Pro tento výzkum byl zvolen rozhovor, nebo chcete-li interview, polostrukturovanou formou. Je to střední cesta mezi strukturovaným a nestrukturovaným interview. Jedná se o předem stanovené otázky, které vyžadují otevřenou odpověď. Nenabízí se zde žádné varianty předem formulovaných odpovědí.

Podle Švaříčka (in Švaříček, Šedřová, 2014) je rozhovor řazen mezi nejčastější metody při provádění kvalitativního výzkumu. Cílem tohoto rozhovoru je potom popsat reálné prostředí informanta a znázornit jevy, které se během rozhovoru objevují. Pomáhá k pochopení pohledu na danou problematiku i od někoho jiného, než je výzkumník sám. Otevřené otázky v rozhovoru podle těchto autorů poskytují ohraničení, ve kterém se informaci mohou pohybovat, ale zároveň poskytují prostor pro jejich vyjádření, tak jak to sami cítí a vidí.

Rozhovory v rámci tohoto výzkumu probíhaly vždy s ústním souhlasem k provedení daného rozhovoru. Probíhaly mezi výzkumníkem a respondentem. Respondenty byli pracovníci daných zařízení s různými profesemi, všichni ale působili v práci se seniory. Jednalo se o sociální pracovníky, zdravotní sestry, pracovníky v sociálních službách (pečovatel i aktivizační pracovník), ošetřovatele i vedoucí sociálních služeb. Z důvodu respektu k soukromí se v práci neuvádí jména ani konkrétní organizace či poskytovatelé sociálních služeb. Je zde pouze charakterizován druh dané služby a typ pracovní pozice.

Rozhovor byl nahráván a jako metoda zpracování byl zvolen přepis. Přepis je podle Švaříčka a Šed'ové (2014) vizualizací, která pomáhá nacházet jevy, na které výzkumník čeká. Také je důležitý pro analýzu dat, protože umožňuje se k některým nejasným věcem znovu vracet. Může také pomoci najít chyby na straně výzkumníka a on tak sám může zjistit, co by měl zlepšit při vedení rozhovoru.

4.3. Výzkumný vzorek

Jak již bylo uvedeno, výzkum probíhal s osobami pracujícími se seniory. Jednalo se o ženy. Pracovních pozic bylo více, rozhovoru se zúčastnily sociální pracovníce, zdravotní sestry, pečovatelky (pracovnice v sociálních službách), aktivizační pracovníce (pracovnice v sociálních službách) a vedoucí sociálních služeb. Z více pohledů můžeme získat pestřejší náhled na motivaci, protože každá práce obnáší něco jiného, přesto je stejně důležitá a na všech pracovních pozicích je motivace potřeba. Tyto pracovníce jsou součástí domovů pro seniory, pečovatelské služby, domovů se zvláštním režimem, centra denních služeb nebo denních stacionářů na Opavsku a Olomoucku. Výběr probíhal z části na základě absolvované praxe v těchto zařízeních, z části pak dalším doporučením vybraných respondentů. V teoretické části je již uvedeno, co daná pracovní pozice obnáší, a to sice v kapitole první, proto zde nepopisuji konkrétní osoby a jejich pracovní náplň.

4.4. Sběr a zpracování dat - rozhovory

Každý rozhovor obsahoval deset otázek. Respondentů bylo celkem patnáct. Rozhovory probíhaly různě dlouho, podle toho, jak se daný respondent rozpovídal. Byl to tedy polostrukturovaný rozhovor, kdykoli respondent potřeboval, mohl požádat o vysvětlení otázky nebo spolu s tazatelem mohli probrat, jak lze chápat jeho odpověď. Rozhovor probíhal vždy mezi čtyřma očima, na pracovišti. Bylo vždy zvoleno nějaké klidné místo, respondent zvolil dobu, kdy měl na rozhovor prostor, například když měl přestávku nebo měl klidnou dobu bez domluvených schůzek a podobně. S některými respondenty z důvodu zaneprázdněnosti obou stran proběhly rozhovory distančně přes Skype.

Následující zpracování je rozděleno podle jednotlivých otázek, vždy jsou zaznamenány odpovědi každého respondenta. Souhlas se zpracováním dal každý respondent ještě před rozhovorem, do zpracovaných otázek souhlas nebyl zahrnut. Všichni souhlasili s písemným přepisem, bylo přislíbeno nezveřejňování nahrávek a neposkytnutí nahrávek třetí osobě. Pro zachování anonymity jsou také respondenti označeni jako P (pracovník) s číslem, například P1.

Nejprve zde uvedu výzkumnou otázku a všechny otázky připraveny k rozhovoru:

Výzkumná otázka:

Co vede osoby pracující v sociálních službách k práci právě se seniory? Jaké jsou jejich motivy pro práci se seniory?

Otázky k rozhovoru:

O1: Mohl/a byste nejprve říci něco o Vás, kde pracujete a jaké máte vzdělání?

O2: Jak jste se k této práci dostal/a?

O3: Co Vás vedlo k tomu, že budete pracovat s touto věkovou skupinou?

O4: Mohu se zeptat, zda jste věřící? V případě, že ano, má to souvislost s Vaší prací?

O5: Všimnul/všimla jste si během svého dětství nebo dospívání, že máte silnější sociální citění?

O6: Pohyboval/a jste se v dětství a dospívání mezi větší skupinou seniorů? Ovlivnilo Vás to?

O7: Pracoval/a jste už s jinou klientelou? Vidíte velký rozdíl v práci se seniory a předchozí prací? Pozitivní nebo negativní?

O8: Naplňuje Vás tato práce? A jak?

O9: Těšila by Vás tato práce více, pokud by se něco změnilo? A co by to bylo za změnu?

O10: Jaký vidíte potenciál v systému sociálních služeb pro seniory?

Otázka 1: Mohl/a byste nejprve říci něco o Vás, kde pracujete a jaké máte vzdělání?

V případě této otázky uvedu odpovědi všech respondentů bez rozboru, především jsou zde proto, aby se konkretizoval výzkumný vzorek.

- P1: Pracuji v domově pro seniory jako sociální pracovnice. Mám vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce. Tady dělám hlavně administrativní věci, ale taky sociální šetření, jsem často v kontaktu s klienty.
- P2: Tak vystudovala jsem vysokou školu- speciální pedagogiku. Pracuji jako sociální pracovnice v Domově se zvláštním režimem. Jsem tady celkem spokojená, ale občas je to náročné.
- P3: Dobře, pracuji v denním stacionáři pro seniory. Mám kurz pro pracovníky v sociálních službách. Tady provádím různé aktivity, dopomáhám klientům, když potřebují, trávíme s nimi čas a snažíme se je zabavit.
- P4: Pracuji v denním stacionáři jako vedoucí sociální služby. Mám kurz pracovníka v sociálních službách a také do teď jezdím na různá školení. Jinak jsem chodila na střední ekonomickou školu. Dělán zde administrativu, organizuji naši službu, ale také trávím čas s klienty. Mám na starosti hodnocení plánů, přijímání klientů a podobně.
- P5: Jsem zdravotní sestra, pracuji tady v domově pro seniory. Mám na starosti všechny zdravotnické úkony. Studovala jsem Střední zdravotnickou školu a potom ještě bakalářské studium ošetrovatelství.
- P6: Jsem aktivizační pracovnice v centru denních služeb pro seniory. Mám střední školu zaměřenou na sociální práci a taky kurz základů arteterapie. Pracuji tady s klienty většinou pomocí tvořivé práce, ale věnujeme se i rozvoji kognice.
- P7: Středoškolské a kurz. Pracuji v domově pro seniory, jako pečovatelka.
- P8: Studovala jsem charitativní a sociální práci, bakaláře. Teď pracuji v centru denních služeb jako vedoucí centra. Moje práce je hlavně koordinace služby s ostatními v organizaci, ale účastním se i některých aktivit s klienty.
- P9: Pracuji v centru denních služeb jako sociální pracovnice. Studovala jsem sociální a charitativní práci, mám magisterské vzdělání.
- P10: Jsem sociální pracovnice, pracuji v domově pro seniory. Mám vysokoškolské bakalářské vzdělání.

- P11: Jsem zdravotní sestra, působím v domově pro seniory. Vzdělání mám středoškolské, chodila jsem na zdravotní školu. Starám se o chod domova z ošetrovatelské a pečovatelské stránky.
- P12: Pracuju v domově pro seniory, dělám tady aktivizační. Mám kurz pro pracovníky v sociálních službách, jinak normálně střední úplně jiného zaměření.
- P13: Jsem pečovatelka v domově pro seniory. Jinak jsem dělala kuchařku. Pak jsem byla na kurzu pro pracovníky v sociálních službách.
- P14: Dělán v centru denních služeb, pečovatelku a klíčovou pracovníci. Většinou trávím čas s klienty, poskytuju dopomoc při běžných denních činnostech, chodíme na procházky nebo jim taky čtu noviny a tak. Vzděláním jsem ošetrovatelka.
- P15: Tak já pracuji jako pracovnice v sociálních službách. V centru denních služeb. Chodila jsem na odborné učiliště a na nástavbu. Po mateřské mě nevzali zpátky do práce, tak jsem si udělala rekvalifikaci a vybrala jsem si sociální služby.

Otázka 2: Jak jste se k této práci dostal/a?

Otázka měla zodpovědět, zda respondenty vedla k současné práci pouze náhoda nebo ji pracovníci vyhledávali.

- P1: Výběrovým řízením. Chtěla jsem změnit zaměstnání a naskytl se mi tato příležitost.
- P2: O pohovoru jsem se dozvěděla od kamarádky, předtím jsem studovala a hledala jsem volné místo po ukončení studia. Tak jsem se přihlásila a vzali mě.
- P3: Dřív jsem pracovala v úplně jiném oboru, ale měla jsem v téhle organizaci kamarádky a chtěla jsem změnit práci. Tak jsem si udělala ten kurz.
- P4: Předtím jsem pracovala jako běžná pracovnice tady, poté odešla naše vedoucí a já jsem šla na její místo.
- P5: Nejprve jsem pracovala v nemocnici, ale chtěla jsem změnu. Potřebovala jsem něco klidnějšího, měla jsem malé děti a tady jsou sice dvanáctky, ale ne noční a v tomto kolektivu se lépe domluvíme, pokud je třeba.

- P6: Úplnou náhodou. Když jsem se přestěhovala, hledali tady aktivizační pracovníci. Původně jsem pracovala jako pečovatelka, ale tato změna mi vůbec nevadila.
- P7: Nalákala mě kamarádka, když jsem chtěla odejít z předchozí práce.
- P8: Byla jsem v této organizaci jako sociální pracovníce a pak jsem se rozhodla přihlásit se do výběrového řízení na vedoucí této služby.
- P9: Náhodou byla příležitost, pracovala jsem zrovna mimo obor, protože jsem po škole nemohla najít práci v oboru. Tak jsem za ni byla ráda.
- P10: Pracovala jsem na úřadě a chtěla jsem být více s lidmi, takže jsem se poohlížela po práci, kde bych byla více v kontaktu s klienty.
- P11: Pracovala jsem nejdříve jako sestra u obvodního lékaře, ten ale skončil, tak jsem se zkusila přihlásit do domova, který byl nedaleko ordinace, a věděla jsem, že mají místo.
- P12: Ze začátku jsem do domova chodila jako dobrovolník, takový pomocník, občas jsem vzala na procházku mého strýce, pak jsem se seznámila s jeho kamarády, kteří chtěli taky někdy na procházku. To mě bavilo a zeptali se mě, jestli tam nechci docházet na aktivity. Pak jsem si dodělala kurz a nastoupila na plný úvazek.
- P13: Pracovala jsem v kuchyni, potom vedení řeklo, že se budem střídat s pečovatelkama, tak jsme si, jako my pomocnice, začaly dělat ten kurz a zaučovat se jako pečovatelky.
- P14: Normálně po škole jsem tady nastoupila a dodělala jsem si kurz.
- P15: Jak jsem řekla, z rekvalifikací mě zaujala zrovna tato, sociální služby.

Otázka 3: Co Vás vedlo k tomu, že budete pracovat s touto věkovou skupinou?

Tato otázka by měla zjišťovat, zda je práce se seniory zakořeněna v něčem osobnějším, nebo jaký vývoj mělo rozhodnutí pro tuto věkovou skupinu, pokud nějaké rozhodnutí bylo.

- P1: Dostala jsem se k ní náhodou. Prostě byla příležitost, tak jsem se jí chytila.

- P2: Nenapadlo mě, že půjdu k seniorům, ale když bylo to volné místo, uvažovala jsem, jestli si to umím vůbec představit. Práci jsem potřebovala, ale i tak jsem si říkala, že by to mohlo být zajímavé. Prostě jsem to chtěla zkusit.
- P3: No tak kromě toho, že jsem se rozhodla změnit tu práci a udělat si ten kurz, mám známou, která tady dávala maminku. Líbilo se mi, co tady dělají, a říkala jsem si, že by mě to bavilo. Když tady měli volné místo, hned jsem byla pro. Vidím v tom poslání, pomáhat starším.
- P4: Ani nevím, jestli to bylo něco konkrétního, prostě jsem hledala práci a dostala jsem se do stacionáře.
- P5: Nešla jsem vyloženě za seniory, ale když se nabídla tato příležitost, tak jsem nebyla proti. I když je pravda, že ze začátku jsem si musela hodně zvyknout na jiný přístup a jinou komunikaci.
- P6: Nevybírala jsem si práci kvůli věkové skupině, že bych vyloženě vyhledávala seniory. Ale jsem s nimi ráda.
- P7: Prostě jsem se k tomu dostala, nevyhledávala jsem to.
- P8: Už na praxi jsem se setkala se seniory a velmi mě tato praxe bavila, tak jsem uvažovala už na škole, že se budu na tyto osoby orientovat. Práci sociální pracovnice jsem už hledala přímo s tímto zaměřením.
- P9: Nevybírala jsem si schválně práci se seniory, předtím jsem ani neuvažovala, že budu pracovat s nimi.
- P10: Neuměla jsem si představit, že bych pracovala například s osobami se zdravotním postižením nebo třeba někde ve vězení a podobně. Seniori pro mě byli takoví přijatelní klienti, když jsem chtěla pracovat v sociálních službách.
- P11: Tak nějak to vyplynulo, neplánovala jsem, že budu pracovat s touhle věkovou skupinou.
- P12: Návštěvy strýce, chodila jsem za ním strašně ráda do domova, líbilo se mi tam a byla tam sranda. Asi ta péče o něj mě navedla.
- P13: Nic. Normálně jsem tady dělala, protože bylo místo.
- P14: Nabídka práce. Jinak nic osobního.
- P15: Líbila se mi představa, že tady pracuji, když jsem se v centru byla podívat. Ti lidé jsou moc milí.

Otázka 4: Mohu se zeptat, zda jste věřící? V případě, že ano, má to souvislost s Vaší prací?

V této otázce hledám kořeny motivace respondentů ve víře na základě teorie o této souvislosti. Víra jako motiv je popsána v teoretické části práce.

- P1: Věřící nejsem.
- P2: Jsem věřící a myslím si, že to má vliv na to, jakou profesi jsem si vybrala. Nevím, jestli to ovlivňuje vyloženě výběr klientů v seniorském věku, ale to pomáhání určitě.
- P3: Jsem věřící, vychovávali mě ve víře a určitě můžu říct, že to má hodně společného. Ta víra mě vede k tomu, abych pomáhala s radostí, a hlavně tady jsou ti lidé, kteří potřebují být s někým přes den. Jak jsem říkala, je to pro mě poslání i díky tomu mojemu založení.
- P4: Jsem věřící, asi to má souvislost. I když znám hodně kolegů, kteří věřící nejsou, a neznamená to, že by jejich práce byla méně kvalitní.
- P5: Nejsem věřící.
- P6: Věřící jsem, ale nevím, jestli mě tato práce baví nebo láká kvůli tomu. Nechodím ani do kostela, takže to asi tak neprožívám.
- P7: Nejsem.
- P8: Ano, jsem věřící. Od dětství bylo vše v duchu zaměřeném na charitativní působení, rodiče pracovali také s tímto zaměřením. Vždy jsem se zapojila ráda, nebylo to tak, že by mě nutili. A celý život vycházím z toho, že by člověk měl být dobrý k druhým.
- P9: Ano, můžete. Věřící nejsem.
- P10: Nejsem věřící, nemůžu komentovat.
- P11: Ano, věřící. Jestli to má souvislost, tak mezi hodnoty patří i pomoc bližnímu, tak možná jo, vlastně spíš ta víra pomáhá mi, když řeším něco pracovního, je to taková opora.
- P12: Jsem věřící a souvislost by to mít mohlo. Mám ráda křesťanské vzory, které pomáhají nebo pomáhali potřebným. Je to taková duchovní podpora k té práci. Tady se toho dá i využít při práci, takže je to užitečné.
- P13: Nemá to žádnou souvislost.

- P14: Jsem. Jo, možná to má vliv, nevím no. Je to takové vedení k pomáhání nebo něco takového.
- P15: Jojo, můžete. Věřící. Jo, pravděpodobně má. Je to pocit, že dělám něco dobrého, něco pro jiné lidi a obzvlášť pro starší, když se oni starali o nás. Taky si vždycky vzpomenu na to, že se mám chovat k druhým tak, jak bych chtěla, aby se chovali ke mně. Taky bych chtěla, aby o mě v jejich věku bylo postaráno.

Otázka 5: Všimnul/všimla jste si během svého dětství nebo dospívání, že máte silnější sociální cítění?

Zde se hledá motiv v dřívějších zážitcích a zkušenostech se společností.

- P1: Ano, všimla. Uvědomuji si, že jsem jako mladší měla silnější sociální cítění.
- P2: To asi ano, vždycky jsem se zajímala o druhé lidi. Měla jsem pro lidi větší pochopení než třeba ostatní spolužáci. Když nad tím uvažuju, tak asi i pro ty staršího věku.
- P3: Nás k tomu i doma vedli, ale asi jsem to tak i vnímala, že mám.
- P4: Když nad tím přemýšlím, tak ano, vždy jsem chtěla pomáhat druhým lidem.
- P5: Nijak jsem si to neuvědomovala nebo neuvědomuji.
- P6: Nevím.
- P7: Nevím o tom. Možná trochu.
- P8: Všimla jsem si, právě jak uvádím v předchozí odpovědi. Ráda jsem se zapojovala do charitativních aktivit rodičů.
- P9: To ano, když jsem se rozhodovala, kam půjdu na školu, vybírala jsem humanitně zaměřené školy a chtěla jsem od začátku sociální práci. Už na gymnáziu jsem se zajímala o semináře takového typu.
- P10: To ani ne, nikdy jsem k tomu nesměřovala, když jsem byla na střední škole, spíš mě bavila ta agenda, ta kancelářská práce. Když jsem byla mladší, neměla jsem žádnou konkrétní představu, co bych chtěla dělat.
- P11: Toho jsem si nevšimla, asi jsem nad tím nepřemýšlela, když jsem byla mladší. Nepočítala jsem ani s prací v sociálních službách.

- P12: To ano, vím jistě, že jsem měla vždycky silnější sociální citění, ráda jsem pečovala, už ve škole o slabší spolužáky, kteří třeba bojovali s posmíváním. Jestli tohle je ono, tak určitě jsem měla to citění.
- P13: Asi ne.
- P14: To jo, ráda jsem byla mezi lidmi a byla jsem taková ta dobrá duše ☺.
- P15: Já jsem byla vždycky společenská, pořád někde. Nevím, jestli se to tak dá brát, snad jo.

Otázka 6: Pohyboval/a jste se v dětství a dospívání mezi větší skupinou seniorů? Ovlivnilo Vás to?

Otázka šest se zaměřuje přímo na dřívější zkušenosti se seniory, což může být také jeden z motivů k práci s touto věkovou skupinou.

- P1: Nepohybovala, nevím o tom.
- P2: Vyrůstala jsem s babičkou, která v době, kdy jsem se narodila, měla 70. Bydlela s námi a bylo pro nás děti automatické, že se o ni staráme. Ještě k nám jezdily její sestry, jinak nevím, jestli jsem se pohybovala mezi větší skupinou seniorů. Ale to vyrůstání a péče o babičku mě určitě ovlivnily.
- P3: Trávila jsem hodně času u prarodičů, takže se to tak dá brát. Jestli mě to ovlivnilo nevím. Asi jsem neměla problém s prarodičema, rozuměla jsem si s něma.
- P4: Mezi větší skupinou ne, jen bylo běžné, že žilo více generací v jednom domě, u nás to tak bylo také. Dnes už to není tak obvyklé a děti mají možná menší vztah k prarodičům.
- P5: Mezi větší skupinou, to si nevzpomínám. Normálně jen s příbuznými v tomto věku, ale nijak zvlášť.
- P6: Nevím.
- P7: Moc jsem mezi nimi nebyla.
- P8: Konkrétně mezi seniory asi až na té praxi, v dětství jsem se se seniory moc neseťkávala, že bych s nimi trávila čas.
- P9: Nemyslím si, že bych se mezi nimi nějak zvlášť pohybovala, takže asi neovlivnilo.

- P10: Nepohybovala, nic takového mě neovlivnilo.
- P11: Vyrůstala jsem spolu s prarodičema a vždy jsem s nimi vycházela. Taky se starali o prababičku, takže jsem byla přítomná u nějaké péče.
- P12: Pouze v rodině. A někdy taky když jsem pomáhala na akcích, které pořádal náš Klub důchodců. To jsem mezi nimi bývala často. Takže vlastně ano.
- P13: Nepohybovala, takže neovlivnilo. Neřekla bych.
- P14: V dospívání asi jo, chodili jsme v rodinné výchově někdy v osmé nebo deváté třídě do domova důchodců (jak se tomu říkalo kdysi). Dělali jsme tam různé věci, četli, měli vystoupení, hráli jsme hry a tak. Bavilo mě to tam.
- P15: Jedině s rodinou, že. Jako babička, dědeček, tetičky. To jo, jezdila jsem na venkov na prázdniny. Tam byli buď kamarádi, nebo prarodiče a jejich známí, rozuměla jsem si s nimi. Mohlo mě to ovlivnit.

Otázka 7: Pracoval/a jste už s jinou klientelou? Vidíte velký rozdíl v práci se seniory a předchozí prací? Pozitivní nebo negativní?

Zjišťuji, zda respondenti mají nějaký vztah k této skupině nebo se jim lépe pracuje s jinými klienty.

- P1: Ano pracovala, vidím v tom rozdíl pozitivní.
- P2: Jen na praxi, po škole jsem hned nastoupila sem. Na praxi jsem se nesetkala s nikým, kdo by mi vyloženě vadil, ale ne vždycky jsem se cítila úplně dobře. U seniorů se mi to nestalo, že bych se necítila dobře, takže jestli je tam rozdíl, tak pro mě negativní asi není.
- P3: Předtím jsem pracovala v jiném oboru a nebylo to moc o práci s lidma, takže nemám porovnání.
- P4: Nějakou dobu jsem pracovala s dětmi. Rozdíl by pro mě byl spíše pozitivní, protože se seniory je práce klidnější. V dnešní době už si vůbec neumím představit práci s dětmi.
- P5: No pracovala jsem v té nemocnici. Tam byli pacienti různorodější. Obě práce mají své plusy i mínusy. Ale práce u seniorů je přece jen klidnější, taková jistější, nestrídají se tady tolik, tak vím, co od koho mám čekat.

- P6: Ano, pracovala jsem s osobami s duševním onemocněním. Práce je jiná, ale nemůžu říct, že je některá lepší. Klienti jsou v něčem stejní, ale něco pro mě bylo nové.
- P7: Nepracovala, nemůžu srovnávat.
- P8: Nepracovala, zaměřila jsem se na práci se seniory hned po škole.
- P9: V sociální práci jsem začínala až tady se seniory. Předtím jsem pracovala s dětmi, ale spíš brigádně. Každý je jiný, ale nemůžu říct, že by mi některá skupina nesedla.
- P10: Pracovala jsem na tom úřadě, to byla úplně jiná práce. Já to беру jako pozitivní změnu, protože jsem se tak rozhodla a jsem s tím víceméně spokojená.
- P11: Pracovala jsem dospělými a seniory, takže žádný rozdíl nevidím. Spíš z pohledu práce, že jsem teď s nimi v užším kontaktu, lépe je znám a usnadňuje mi to komunikaci. Tak v tom pozitivní rozdíl, ale v klientech ne.
- P12: Byla jsem v úplně jiném oboru, nemám žádný rozdíl, který bych řekla.
- P13: Nepracovala jsem v sociálních službách.
- P14: Nepracovala jsem s jinými klienty.
- P15: Nepracovala.

Otázka 8: Naplňuje Vás tato práce? A jak?

Otázka je zaměřena na naplnění potřeb respondentů. Zda v ní vidí smysl, co jim pomáhá být stále motivován k této práci.

- P1: Naplňuje mě. Je klidnější, takže mi vyhovuje více než předchozí práce. Jsem v ní spokojená a i to mě určitým způsobem naplňuje.
- P2: Ano, naplňuje. Mám dobrý pocit z této práce, že se jim někdo snaží projevit úctu a zajímá se o ně. A oni to umí vrátit. Samozřejmě ne všichni, to už pak člověk musí jedinečně pochopit, jinak by to nemohl dělat.
- P3: Jo, práce mě naplňuje, mám z ní radost. Někdy se stane, že to není tak jednoduché, ale jinak jsem ráda, že tady pracuju.
- P4: Ano naplňuje, nevím přesně, jak to popsat. Cítím se v ní dobře, dělám ji ráda. Asi takto.
- P5: Myslím si, že ano. Mám z ní dobrý pocit.

- P6: Naplňuje mě moc, strašně ráda chodím mezi klienty, je to vždy zpestření. Baví mě také vymýšlet nové aktivity, těší mě, že je ty aktivity baví.
- P7: Jo, dá se říct, že naplňuje, dělám ji ráda.
- P8: Dá se říct, že ano. S klienty se nesetkávám tak často jako dříve, ale i tato pozice má své kouzlo, naplňuje mě právě proto, že se můžu přičinit k dobrému fungování, které klientům stoprocentně prospívá.
- P9: Moc nad tím neuvažuji, ale беру ji spíš neutrálně. Nemyslím si, že bych tady zůstala na vždy.
- P10: Částečně mě naplňuje, ale ještě to není ideální. To asi nikdy není. Občas toho mám dost a dochází mi trpělivost, ale občas jsem zase ráda za tuto práci.
- P11: Našla jsem se v ní. Na to, že jsem nevěděla, kam se pracovně dostanu, mě ta práce velmi baví. Jsem s ní spokojená.
- P12: Strašně mě to baví a jsem ráda, že jsem nakonec tady. Ty aktivity jsou super a to, že klienty to baví a ptají se po nich, je nejlepší hodnocení pro mě. Takže jo, naplňuje no.
- P13: Normální práce, nikdy jsem o tom neuvažovala.
- P14: Baví mě to, je to takové různorodé, vymýšlíme nové věci a tak, je to fajn. Taky se tady zasmějeme, takže i sranda, to je potřeba. Měníme se mezi patry, tak to není ani žádný stereotyp.
- P15: Jo, to jo. Práce mě baví, jsou tady všichni milí, vděční, je hezké vidět, jak jim to prospívá, co tady děláme. Je hezké vidět, že ta práce k něčemu je. Na rozdíl od mojí staré práce tady vidím výsledky. V té staré jsem nebyla tak spokojená. Bylo to pořád stejné. Tady to tak není.

Otázka 9: Těšila by Vás tato práce více, pokud by se něco změnilo? A co by to bylo za změnu?

Spíše informativní otázka pro inspiraci k tomu, co by v sociálních službách mohlo chybět a kde by bylo třeba něco změnit.

- P1: Změna by prospěla. Bylo by to více zaměstnanců na všech pracovních postech pro kvalitnější práci.
- P2: Určitě by mě víc těšilo, kdyby mohlo být více personálu. Není to o tom, že bych měla míň práce, ale spíše by se zvýšila kvalita služby. V takovém prostředí by se pak i lépe pracovalo.
- P3: Nic mě nenapadá, jsem tu spokojená. Všichni si tu rozumíme a s klienty máme dobré vztahy, tak asi ne.
- P4: Musím říci, že tady spolu všichni vycházíme, i s ostatními službami máme dobrou domluvu. Tak bych asi nic neměnila. Jako takhle, změny jsou vždy potřeba, ale myslím si, že v rámci možností fungujeme opravdu dobře.
- P5: Ano, těšila by mě více, kdyby bylo více zaměstnanců. Nemuseli bychom řešit tolik provoz a spíše bychom se mohli věnovat klientům. Kdo by to nechtěl? (smích)
- P6: Nenapadá mě, co bych změnila.
- P7: Kdyby nás bylo na tu práci víc. Je málo personálu a to není moc dobré prostředí potom. Hlavně máme pak hodně služeb a člověk rychleji ztrácí trpělivost.
- P8: Momentálně jsem spokojená, komunikace s ostatními funguje dobře, takže mě nic nenapadá.
- P9: Asi, kdybych víc pracovala v týmu. Jinak o ničem nevím.
- P10: Ještě méně papírování, vyúčtování a podobně. Myslím si, že to je sen spousty sociálních pracovníků, protože by zbylo víc času na ten kontakt.
- P11: Lepší prostředí, potřebovali bychom domov opravit, možná by pomohlo to oživit třeba více barvami.
- P12: Změnila bych lepší spolupráci mezi pracovníky. Občas chybí pochopení pro práci druhých, třeba pečovatel a aktivizační.
- P13: Mělo by nás být víc, taky se mi nelíbí to střídání v kuchyni a na pobytu.
- P14: Můžu říct, že nám to tu zatím klapě dobře ☺. Tak ani nevím takhle, co bych změnila. Kdybych uvažovala delší dobu, určitě bych na něco přišla ☺
- P15: Nevím, asi ne.

Otázka 10: Jaký vidíte potenciál v systému sociálních služeb pro seniory?

Otázka směřuje k postoji samotných respondentů, pracovníků, k systému sociálních služeb pro seniory a k situaci v sociálních službách, které směřují k seniorům.

- P1: V první řadě by se měly rodiny naučit pečovat o seniora doma a měl by se podpořit systém terénních pečovatelských služeb před pobytovými. V tomhle bych potenciál viděla.
- P2: No, vidím to denně, že se ve většině případů nedá dělat nic jiného než využít sociální služby, takže si myslím, že jsou moc důležité. Pokud by se do budoucna zkvalitnily, bylo by to dobré.
- P3: Jako budoucnost? Jo, to určitě mají, ti lidé to potřebují a měly by vznikat asi další. Určitě je to dobrá věc, že jim chtějí lidi pomáhat a starat se, když třeba rodina nemůže věnovat celý svůj čas.
- P4: Určitě v tom, že jsou důležité a budou čím dál více. Kdysi bylo zvykem, že se starala rodina. V dnešní době jsou všichni zaměstnání prací a také s rodinami často řešíme, že se oddaluje odchod do důchodu, a tak i když se chtějí starat o rodiče, ještě nemůžou.
- P5: Velký. Seniorů přibývá a je třeba, aby se o ně někdo staral.
- P6: Jsou potřebné, zastávám názor, že by se měli senioři podporovat, protože si to zaslouží, když se v minulosti starali oni, například o své děti, vnoučata...
- P7: Jo, určitě je. Je to potřeba.
- P8: Obrovský potenciál. Seniorů, kteří potřebují podporu, přibývá a konkrétně v naší službě, tedy ambulantní, vidím skvělou možnost jak pomoci splnit klientovo přání zůstat doma a přitom splnit i přání jeho rodiny, nebát se o něj, když nemají čas a jsou třeba v práci.
- P9: Mělo by se na něm ještě hodně pracovat, ale myslím, že je to na dobré cestě.
- P10: Čím dál víc seniorů potřebuje dopomoc při zvládnání běžných aktivit, takže potenciál tam je. A seniorů také přibývá.
- P11: Je užitečný, líbí se mi propojení těch sociálních a zdravotních služeb, jsem ráda, že jsem toho součástí.

- P12: Budoucnost mají, jsou užitečné pro lidi, o které se nemá kdo starat nebo se nemůže starat.
- P13: Nevím, budoucnost? Asi mají.
- P14: Tyhle služby jsou důležité, myslím, že je ocení hodně seniorů a rodin. Je to v tom, že jim to ulehčí život, ale můžou být doma. Měly by se rozšiřovat.
- P15: Myslím, že hodně podporují život seniorů. Mělo by se v tom pokračovat.

4.5. Shrnutí výsledků

V následujícím textu se pokusím shrnout výsledky, které přinesly rozhovory. Je třeba je zesumírovat. Protože je tohle kvalitativní výzkum, nebudu výsledky nijak porovnávat nebo numerizovat.

První otázka rozhovoru zněla: *Mohl/a byste nejprve říci něco o Vás, kde pracujete a jaké máte vzdělání?* Sloužila především k tomu, aby se konkretizoval výzkumný vzorek. Každý popsal svou profesi a vzdělání. První otázka byla informativní také z hlediska rozhovoru, protože na ní bylo poznat, kdo bude více komunikativní a kdo méně. Vyplývalo z ní také, že se výzkumu zúčastnily jen ženy, konkrétně čtyři sociální pracovníce, dvě zdravotní sestry, sedm pracovníc v sociálních službách, jak pečovatelky, tak i aktivizační pracovníce, dvě vedoucí pracovníce. Všichni na otázku odpověděli, bez problému.

Další otázkou bylo: *Jak jste se k této práci dostal/a?* V této otázce jsem hledala motivy vůbec začít pracovat v sociálních službách pro seniory. Objevila se zde změna oboru, změna formy práce, kdy například respondentka 5, zdravotní sestra, potřebovala klidnější práci bez nočních služeb. Respondentka 10 zase toužila po větším kontaktu s lidmi, ukázala se zde potřeba sociálního kontaktu, která v předchozí práci nebyla naplněna. Objevil se zde také vnitřní motiv touhy po práci, která je zároveň zábavou, a to v případě respondentky 12, která začínala jako dobrovolník. Jiné tato práce zaujala nebo jako v případě respondentky 13 to přišlo spíše jako nařízení vedení, které se rozhodla respektovat.

V případě otázky: *Co Vás vedlo k tomu, že budete pracovat s touto věkovou skupinou?*, se dostávám k tomu, co vlastně vede pracovníky k volbě práce s touto klientelou. Někteří neměli žádný vnitřní motiv, který by je k tomu vedl a dostali se k práci se seniory náhodou nebo na základě hledání jakékoli práce v oboru, ne konkrétně se seniory. Respondentka 8 se ale pro tuto práci opravdu rozhodla, a to již na školní praxi, protože ji tato praxe bavila. Respondentku 12 zase inspirovala péče o příbuzného. Také respondentka 15 si práci vybrala na základě kontaktu s tímto prostředím.

Otázka: *Mohu se zeptat, zda jste věřící? V případě, že ano, má to souvislost s Vaší prací?*, některé respondentky překvapila, když se pak ale zamysleli, pochopili, proč se

na ni ptám. Ty, které věřící nebyly, se k otázce nijak dál nevyjadřovaly. Respondentka 13 se k víře nevyjádřila, pouze konstatovala, že to souvislost nemá. Respondentka 6 je sice věřící, ale není praktikující věřící a také nevidí souvislost. Ostatní věřící respondentky ale přišly vždy na nějakou souvislost, na nějaké spojení. Některé víru chápaly spíše jako oporu, než naopak motiv, proč tuto práci vykonávat. Další ale zmiňovaly vliv křesťanských charitativních tradic a hodnot na jejich chování a směřování k charitativní činnosti a tím i k pomáhající profesi. Víra se zde objevila jako morální základ pro vykonávání dobra pro druhé.

Otázka pátá: *Všimnul/všimla jste si během svého dětství nebo dospívání, že máte silnější sociální citění?*, zkoumala dřívější zkušenosti a chování ve společnosti, popřípadě směřování pro společnost. Respondentky odpovídaly opět různorodě, některé si všimly a některé ne. Například respondentka 9 své sociální citění poznala brzy a už na gymnáziu se orientovala na sociální práci. Na respondentce 12 se projevíly tyto sklony také již ve škole, kdy se zastávala slabších žáků a dle svých slov ráda pečovala o druhé. Některé respondentky uvádějí, že v tom nevidí nic hlubšího, ale byly rády ve společnosti.

U další otázky, číslo 6: *Pohyboval/a jste se v dětství a dospívání mezi větší skupinou seniorů? Ovlivnilo Vás to?*, jsem se zaměřila na konkrétní zkušenosti se seniory, ne jen obecně se společností. Objevovaly se odpovědi, kdy si respondentka neuvědomuje, že by se pohybovala mezi větší skupinou seniorů. Také se zde objevuje odpověď, že se setkávali s prarodiči, s dalšími seniory ne. Respondentka 2 vzpomíná na dětství s babičkou, tato zkušenost ji naučila pečovat o starší a uvádí, že v tom vidí souvislost s její současnou prací. Tuto souvislost, mezi současnou prací a blízkým vztahem s prarodiči, uvedlo více respondentek. Respondentka 14 má zkušenost se seniory již ze základní školy, kdy jako třída společně docházeli v rámci rodinné výchovy do domova pro seniory. A to ji přimělo dát se tímto směrem.

Odpověď na otázku číslo 7: *Pracoval/a jste už s jinou klientelou? Vidíte velký rozdíl v práci se seniory a předchozí prací? Pozitivní nebo negativní?*, je informací o vztahu k této klientele. Objevují se odpovědi, které ukazují, že respondentky mají zkušenost s jinou klientelou a rozdíl vidí pozitivní. Uvádí se, že je práce klidnější než například s dětmi. Další respondentky pracovaly úplně mimo obor a nemohou srovnávat. Jinou odpovědí je nástup k seniorům hned po škole a tak i absence jiné zkušenosti.

Respondentka 6, která pracovala s osobami s duševním onemocněním, rozdíl sice vidí, ale nehodnotí, se kterou klientelou se jí lépe pracuje.

Otázka 8: *Naplňuje Vás tato práce? A jak?*, by měla pomoci najít smysl práce se seniory. Opět se uvádí, že je práce klidnější než s jinou klientelou. Dále je zmiňována spokojenost v práci. Také jsou jako důležité uváděny výsledky práce, to, že jde vidět práce, kterou má pracovník za sebou. Některé respondentky se shodují na zpětné vazbě klientů. Naplňuje je, že klienti umí snahu ocenit a oplatit. Jinými důvody vedoucími k naplňování jsou pocity radosti z práce, dobrý pocit z vykonané práce, vidět, že klienti jsou také motivováni něco dělat. Respondentka 10 má v případě této otázky smíšené pocity. Jde u ní o to, že někdy už nemá trpělivost, ale někdy je za práci se seniory ráda. Další respondentky vidí naplnění v tom, že je to prostě a jednoduše baví. Respondentka 13 oproti tomu bere tuto práci pouze jako práci a neuvažuje nad smyslem.

U otázky číslo 9: *Těšila by Vás tato práce více, pokud by se něco změnilo? A co by to bylo za změnu?*, se respondentky moc nevyjadřovaly ke změnám, mohlo to být také ze strachu z vedení, se kterým jsem dělala rozhovory také, možná určitá nedůvěra a tak nechtěly problémy, kdyby řekly, že je něco špatně. Některé odpovědi ale vypovídají alespoň do jisté míry o potřebách pracovníků. Opakovala se odpověď, že by bylo dobré, kdyby měla služba více pracovníků, což vypovídá o personálních stavech sociálních služeb pro seniory. Za důležité respondentky považují také dobré prostředí a vztahy na pracovišti, popřípadě dobrou spolupráci s dalšími pracovišti. Respondentka 10 uvádí, že by prospělo méně papírování a více kontaktu s klienty, což by měl být pravý smysl této práce.

Poslední otázkou bylo otázka číslo 10: *Jaký vidíte potenciál v systému sociálních služeb pro seniory?* Tato otázka nebyla pro všechny tak jednoduchá a v některých případech ji bylo potřeba více vysvětlit. Problémovým bylo slovo *potenciál*. Zajímavou odpovědí byla odpověď první respondentky, že by bylo dobré, aby se nejprve naučily pečovat rodiny a proto je potenciál především v terénních pečovatelských službách. Hodně se shodovaly na tom, že sociální služby pro seniory jsou důležité a budou důležité i do budoucna. Do budoucna by se měly zkvalitnit. Respondentka 11, zdravotní sestra, vidí potenciál ve větším propojení zdravotních a sociálních služeb pro seniory. Další se shodují na podpoře samostatnosti, aby byl senior v domácím prostředí. Tyto

respondentky většinou pracují v ambulantních službách, takže právě v tom ulehčení a práci vedoucí k setrvání klienta v domácím prostředí, vidí smysl.

4.6. Limity výzkumu

V tomto výzkumu mohlo dojít také k určitým limitům, které mohli ovlivnit průběh výzkumu, ale také jeho výsledky. Mezi tyto limity patří zejména způsob výzkumu. U kvalitativního výzkumu nelze předpokládat, že se dá tento výzkum brát na větší plochu. Účastnilo se jej patnáct informantů, nelze jej tedy převádět například na celou republiku.

Dalším limitem může být nevytvoření důvěry mezi výzkumníkem a informantem. Ve více případech jsem se setkala s tím, že respondentky nevěděly, zda se mohou otevřít a mluvit narovinu. Bylo jim vysvětleno, že zůstanou v anonymitě a osobní údaje zůstanou skryty, přesto mohly záměrně své odpovědi zkreslovat. Je obtížné během jednoho rozhovoru navázat důvěru mezi informantem a výzkumníkem. Také fakt, že rozhovor probíhal sice v soukromí, ale pořád na pracovišti, mohl vést k záměrnému zkreslení.

Limitem, který je na straně výzkumníka, je především nezkušenost. Jak vedení rozhovoru, tak i zpracovávání výsledků kvalitativního výzkumu. Při vedení rozhovoru nepochybně mohlo docházet k chybám, které bránily v záruce dobré, užitečné nebo upřímné odpovědi.

Diskuse

Výsledky mohou ukázat, že se tolik neliší od jiných oblastí pomáhajících profesí a teorie, která byla i na základě nich vypracována. I tak některé věci vyplynuly více na povrch, zvláště když se na nich shodlo více pracovníků. Přesto, jak je uvedeno v limitech výzkumu, je to pouze malý vzorek na velké množství osob pracujících v sociálních službách pro seniory. Ale také budou přibývat další pracovníci, kteří teprve studují a připravují se na pracovní život, a pokud budou vědět, co je vede k práci se seniory, budou znát sami sebe lépe, a to i po profesní stránce. Lze to využít také jako další prevenci syndromu vyhoření.

Některé otázky mě dovedly k informacím, kde se bere motivace. Jiné mohly poukázat na to, co je pro pracovníky v sociálních službách pro seniory důležité, aby tyto služby správně fungovaly a oni byli motivováni a spojeni s vlastní profesí a prací.

Otázky, které vedly k odhalení motivace, byly především otázky 3, 4 a 8. I ostatní samozřejmě mohly napomoci, ale motivy jsem mohla získat především z těchto tří. Otázka třetí, která se zabývala tím, co lidi vede k práci s touto věkovou skupinou, odhalila tři odpovědi odpovídající nějakému účelu práce. To, že někoho práce baví a neumí popsat proč, není nic špatného. Z nějakého důvodu člověka něco přitahuje a skrytý motiv nemusí být hned odhalen. Stejně tak i výběr práce na základě seznámení s prostředím. To inspirace péčí o vlastního příbuzného je, zdá se, zjevným motivem k výběru tohoto povolání.

Otázka čtvrtá vyvolává daleko víc překvapení, i když to nejsou žádné šokující odhalení. Je to otázka víry. Víra může být jedním z motivů, na jejichž základě se člověk rozhoduje pro toto povolání. Souvislosti mezi vírou a výkonem sociální práce existují. Jak velká je mezi nimi vazba by mohl zjistit například další výzkum, který by mohl tyto vztahy zkoumat kvantitativně a analyzovat je. Zde nám musí postačit informace, že tento jev existuje. Ovšem nemusí se týkat všech případů, protože jak je známo, a jak se nám potvrdilo, není to pouze o víře a o tom, že by měli sklony pomáhat pouze věřící lidé. Dalo by se také polemizovat o tom, co víra vlastně znamená, pro tuto otázku jde ale čistě o víru v Boha, teologickou, křesťanskou.

Osmá otázka, která zjišťovala, zda pracovníky tato práce naplňuje, je pro motivaci důležitá zvláště z důvodu, že bez toho, aby je práce naplňovala, by mohlo dojít

k vyhoření nebo profesnímu selhání. Je to jeden z rizikových faktorů. I v tomto malém vzorku osob se našli takoví, kteří se tím moc nezabývají. Ale byli i odpovědi, které potvrzují hledání a uvědomění si smyslu práce. Také potvrzují, že je to pro ně důležité.

Na otázce deváté, kde bylo cílem zjistit spokojenost s prací a případné požadované změny se spíše než zjišťované informace ukázala síla důvěry, nebo spíše nedůvěry, k výzkumníkovi, jakožto cizímu člověku, který se snaží zjistit velmi osobní názor pracovníka. I tento jev je zjištěním, i když se netýká motivace.

Zbytek rozhovoru bych nazvala doplňkovým nebo přípravným, z pohledu prvních otázek, ne ale zbytečným. Tyto otázky jsou také důležité právě k navázání důvěry, přestože se to úplně nepovedlo. Cílem diskuse je ale i přiznat své vlastní chyby.

Přesto si myslím, že jako informativní tento výzkum pomohl nahlédnout do názorů a pohledů několika pracovníků se seniory a inspirovat například další, podrobnější výzkumy, které se zaměří přímo na konkrétní vztahy mezi jevy.

Závěr

Diplomová práce se zabývá pracovní motivací osob pracujících v sociálních službách pro seniory. Je rozčleněna do čtyř kapitol, z toho první tři jsou teorií, která popisuje tuto problematiku a hlavně základní pojmy.

V první kapitole je popisována oblast sociální práce, sociálních služeb, také jsou konkretizovány sociální služby pro seniory, dále zde popisují, kdo v sociálních službách pro seniory pracuje a jakou mají tito lidé pracovní náplň a také se zde zabývám specifiky práce se seniory, protože jako každá jiná skupina i oni mají právo na své vlastní přístupy a práci, která jim vyhovuje a která respektuje jejich jedinečnost.

Další kapitola se zabývá pojmem motivace, aby vznikl náhled do tohoto tématu. Dále je popsána pracovní motivace a teorie, které se jí věnují. V rámci této kapitoly je také nahlédnuto do pracovní motivace právě v sociálních službách.

Třetí kapitola poté popisuje rizika v sociální práci, která hrozí pracovníkům obecně všech pomáhajících profesí. Jedná se zejména o témata syndrom pomocníka a syndrom vyhoření. Jsou zde ale popsány také pojmy jako stres, frustrace, krize a deprese, protože se s nimi pracovníci v oblasti sociálních služeb mohou setkávat velmi často a také mohou vést přímo k syndromu vyhoření. Syndrom pomocníka je potom spojen s motivací v nesprávném smyslu motivace. Je to syndrom, který může způsobit řadu komplikací v pracovním i osobním životě, přesto je tichý a často se stává, že si ho samotný pracovník nevšimá.

Čtvrtá kapitola je praktickou částí, týká se výzkumu pracovní motivace osob pracujících v sociálních službách pro seniory. Cílem tohoto výzkumu bylo odhalit motivy, které vedou k volbě práce se seniory. Výzkum probíhal v sociálních službách na Opavsku a Olomoucku. Byl zvolen kvalitativní výzkum, probíhal formou rozhovorů s lidmi působícími v sociálních službách pro seniory. Byly to sociální pracovníce, zdravotní sestry, aktivizační pracovníce, pečovatelky a vedoucí sociálních služeb. Celkem se výzkumu zúčastnilo patnáct informantů. Rozhovor probíhal v místě pracoviště daného pracovníka, některé rozhovory proběhly přes internet formou videohovoru. Všichni informanti dali ústní souhlas se zpracováním a přepisem rozhovorů, byli poučeni o anonymitě a nezveřejňování osobních údajů.

Výsledky ukázaly, že ten, koho práce opravdu baví, se zaobírá více tím, co ho motivuje. Mezi hlavní motivy se zařadily zkušenosti s prací nebo komunikací se seniory z dřívějšího období, mezi věřícími potom i samotná víra nebo přesvědčení a výchova k pomáhání druhým lidem. Výzkum nevyvodil žádné šokující závěry, ale pomohl nahlédnout do této problematiky z pohledu osob, které zde přímo pracují a tím i vytvořit představu pro další a budoucí pracovníky sociálních služeb pro seniory. Práce je to náročná, ale je v dnešní době podstatná a prospěšná už kvůli demografickému stárnutí populace nejen u nás, ale v celém světě.

Senioři se často stávají křehkými a často zůstávají sami na své problémy a starosti. Proto sociální služby pro seniory vytváří síť, která by jim měla zajistit klidné a hezké stáří, takzvaný podzim života. Zaslouží si to stejně jako každý jiný člověk, co se o sebe nemůže sám postarat, ať už z jakýchkoli důvodů. Vždyť oni sami se během života starali o své děti a vnoučata, vychovávali je a snažili se jim zajistit dobrý život. Tak proč by jej nemohli mít i oni v období, které není ani trochu lehké a jednoduché, protože v něm zažívají nelehké změny sociální i zdravotní.

Seznam bibliografických citací

Aktuální verze MKN-10. ÚZIS ČR | Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR [online]. ÚZIS ČR: ©2010-2018 [cit. 15. 5. 2018]. Dostupné z: <https://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>

BEDRNOVÁ, Eva, NOVÝ, Ivan. *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management Press, 1998. ISBN 80-85943-57-3.

Bible: český ekumenický překlad - Bible kralická: česká synoptická Bible (v rozsahu celého vydání Bible kralické z roku 1613). Přeložil Miloš Bič, Josef Bohumil Souček, Jindřich Mánek. Praha: Česká biblická společnost, 2008. ISBN 978-80-85810-85-1.

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ČESKO. Předpis č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 163. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Dokumenty APSS ČR - Asociace | Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. *Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky* [online]. Copyright © 2011 IRESOFT s.r.o. [cit. 28. 3. 2018]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/cz/asociace/dokumenty-apss-cr>

FILIPOVÁ, Eliška. *Motivace zaměstnanců mateřské školy na základě zjišťování motivačních faktorů*. Praha, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, Centrum školského managementu.

GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3.

HAWKINS, Peter, SHOHET, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

HROZENSKÁ, Martina, DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.

KARDIS, Kamil. *Základy sociologie*. Prešov: Prešovská univerzita, Gréckokatolícka teologická fakulta, 2009, 192 s. ISBN 978-80-555-0108-6.

KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2017. Sestra (Grada). ISBN 978-80-271-0102-3.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

KRÁLOVÁ, Lucie. *Syndrom burnout v pomáhajících profesích*. Č. Bud., 2011. bakalářská práce (Bc.). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.

KREJČÍŘOVÁ, Olga, TREZNEROVÁ, Ivana. *Malý lexikon sociálních služeb*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. ISBN 978-80-244-2754-6.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2012. Orientace (Karmelitánské nakladatelství). ISBN 978-80-7195-573-3.

LEČBYCH, Martin. *Altruistická osobnost*. Olomouc, 2003. Písemná práce k souborným postupovým zkouškám (Mgr.). Univerzita Palackého, Filozofická fakulta, Katedra psychologie.

MACHÁČKOVÁ, Alice. *Pracovní motivace a pracovní spokojenost v organizaci v oblasti služeb* [online]. Brno, 2013 [cit. 2018-06-13]. Dostupné z: <<https://is.muni.cz/th/bseoi/>>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3148-3.

MARYŠKOVÁ, Jana. Křesťanské inspirační a motivační zdroje v pomáhajících profesích. *Caritas et veritas*. České Budějovice, 2011, 2011(1), 34-43. ISSN 1805-0948.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073673680.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

Motivace, motivování a motivační teorie. In: ManagementMania.com [online]. Wilmington (DE) ©2011-2018, [cit. 27. 05. 2018]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/motivace-a-motivovani>

Motivation to Become a Social Worker - Woman. *Woman - The Nest* [online]. Copyright ©1997 [cit. 20. 5. 2018]. Dostupné z: <https://woman.thenest.com/motivation-become-social-worker-14530.html>

MPSV.CZ: *Kde hledat sociální službu na míru: průvodce nabídkou péče o seniory* (LN). [online] Tiskové oddělení MPSV, 2013 [cit. 24. 4. 2018]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/14910>

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. ISBN 80-200-0592-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Úvod do sociální práce se skupinou*. Ostrava: Kofoedova škola, 2004. ISBN 80-239-4030-9.

NIEDERMANN, Eva, PFLUGSHAUPT, Claudia, RÜEGGER, Heinz, SCHÄR, Beatrice. *Paliativní péče: úvod do tématu pro pracovníky v zařízeních pečujících o seniory*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2016. ISBN 978-80-906320-3-5.

NOVOTNÁ, Jana. *Teorie sociální práce: skripta*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2014. ISBN 978-80-87035-96-2.

NOVOTNÁ, Věra, SCHIMMERLINGOVÁ, Věra. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.

PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1387-3.

Profesionální sociální pracovník v současné společnosti (časopis Sociální práce). *Časopis Sociální práce/Sociálna práca* [online]. Copyright © 2012, Sociální práce, tel. [cit. 22. 4. 2018]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clane k=676>

REBEKOVÁ, Karla. Nejvýznamnější motivační činitelé sociálního pracovníka a motivační program. Olomouc, 2011. diplomová práce (Mgr.). Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta.

ŘÍPOVÁ, Tereza. Motivace dobrovolníků pracujících se seniory. Č. Budějovice, 2017. bakalářská práce (Bc.). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2015. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-262-0865-5.

SLÁMA, Ondřej, ŠPINKOVÁ, Martina, KABELKA, Ladislav. *Standardy paliativní péče*. [online] Brno, Praha, Česká společnost paliativní medicíny, 2013 [cit. 16. 5. 2018]. Dostupné z: https://www.paliativnimedicina.cz/wp-content/uploads/2016/11/standardy-pp_cspm_2013_def.pdf

SMUTEK, Martin, SEIBEL, Friedrich, W., TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, ed. *Rizika sociální práce: sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 1. až 2. října 2010*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

STRÁNÍKOVÁ, Daniela. *Paliativní péče se dostává do zařízení sociálních služeb -. O domově* - [online]. © 2018 [cit. 13. 4. 2018]. Dostupné z: <http://www.domovufontany.cz/?p=1715>

Syndrom pomocníka | Psychologie.cz. *Homepage / Psychologie.cz* [online]. Copyright © Copyright Mindlab s.r.o. [cit. 9. 5. 2018]. Dostupné z: <https://psychologie.cz/syndrom-pomocnika/>

Syndrom vyhoření | Psychologie.cz. *Homepage / Psychologie.cz* [online]. Copyright © Copyright Mindlab s.r.o. [cit. 20. 4. 2018]. Dostupné z: <https://psychologie.cz/syndrom-vyhoreni/>

ŠMAHAJ, Jan, ÇAKIRPALOGLU, Panajotis. *Význam motivace v pojetí osobnosti: teoretický, výzkumný a aplikační rozměr = The significance of motivation in the concept of personality: theoretical, research and application dimension*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Katedra psychologie Filozofické fakulty, 2015. ISBN 978-80-244-4790-2.

ŠPILÁČKOVÁ, Marie, NEDOMOVÁ, Eva. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-434-4

ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

TICHÁ, Michaela. Motivace a motivování. *Sociální služby* [online]. Tábor, 2013, **15**(2), 20-25 [cit. 2018-06-13]. ISSN 1803-7348.

Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Str%C3%A1nky%20z%20SS%202-2013%20final%20s%2020-25.pdf>

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

VANBAREN, Jennifer. The Definition for Work Motivation. [online]. *Bizfluent*, [cit. 22. 3. 2018]. Dostupné z: <https://bizfluent.com/facts-6951422-definition-work-motivation.html>

WEISSEROVÁ, Alice. Pracovní motivace. Praha, 2010. Bakalářská práce. Bankovní institut vysoká škola Praha, Katedra ekonomických a sociálních věd.

Why Social Work? | School of Social Work | College of Liberal Arts & Sciences | The University of Iowa. *College of Liberal Arts and Sciences, The University of Iowa* [online]. Dostupné z: <https://clas.uiowa.edu/socialwork/about/why-social-work>

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Bc. Marie Kořínková
Katedra:	Ústav speciálněpedagogických studií
Vedoucí práce:	Mgr. Hana Karunová, Ph. D.
Rok obhajoby:	2018

Název práce:	Pracovní motivace osob pracujících v sociálních službách pro seniory
Název v angličtině:	Work motivation of people working in social services for the elderly
Anotace práce:	Diplomová práce je zaměřena na osoby pracující v sociálních službách pro seniory a jejich pracovní motivaci. V teoretické části jsou vymezeny pojmy sociální práce, pracovní motivace a rizika v sociální práci, vše je specifikováno i na konkrétní práci se seniory. Praktická část je zaměřena na kvalitativní výzkum pracovní motivace ve službách pro seniory, jsou v ní uvedeny metody, výsledky i závěry výzkumu.
Klíčová slova:	motivace, pracovní motivace, sociální služba, senior, pracovník, rozhovor
Anotace v angličtině:	The diploma thesis is focused on people working in social services for the elderly and their work motivation. The theoretical part defines the terms of social work, work motivation and risks in social work; everything is specified also for specific work with seniors. The practical part is focused on qualitative research of work motivation in services for the elderly; there are methods, results and

	conclusions of the research.
Klíčová slova v angličtině:	motivation, work motivation, social service, senior, elderly, worker, interview
Přílohy vázané v práci:	-
Rozsah práce:	65 s.
Jazyk práce:	Čeština