

UNIVERZITA KARLOVA
HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Motivace pracovníků terénního programu pro lidi užívající návykové
látky**

Motivation of workers of outreach program for people using addictive
substances

Diplomová práce

PhDr. Monika Nová, Ph.D.

Bc. Anna Stehlíková

Praha 2024

Poděkování

Děkuji PhDr. Monice Nové, Ph.D. za věnovaný čas při odborném vedení diplomové práce, za její trpělivost, laskavost a ochotu při celém procesu psaní práce. Dále děkuji všem respondentkám a respondentům, kteří se účastnili výzkumu a bez nichž by tato práce nevznikla. Velice děkuji také vedoucím terénních programů, že mi umožnili v jejich organizacích provést výzkumné šetření.

Děkuji také své rodině a blízkým za jejich neochvějnou a dlouhodobou podporu. Děkuji Vavřincovi, který při mně vždy stál.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací Motivace terénní pracovníků v programu pro lidi užívající návykové látky vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze 5. srpna 2024

Anna Stehlíková

Anotace

Diplomová práce se zabývá motivací terénních pracovníků v programu pro lidi užívající návykové látky k jejich práci. Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část.

Teoretická část blíže popisuje klíčové pojmy diplomové práce. První kapitola se věnuje terénním programům pro lidi užívající návykové látky, konkrétně vymezuje definici terénních programů, jejich cílovou skupinu, východiska a činnosti. Druhá kapitola se blíže věnuje charakteristice klientů terénních programů. Třetí, závěrečná kapitola teoretické části popisuje téma motivace.

Empirická část využívá kvalitativní výzkumnou strategii, zakládá se na datech získaných polostrukturovanými rozhovory s terénními pracovníky/cemi. Rozhovory byly provedeny se čtrnácti respondenty/kami. Cílem empirické části je zjistit a popsat motivaci k práci terénních pracovní/c v programu pro lidi užívající návykové látky.

Klíčová slova:

terénní program pro uživatele návykových látek, motivace, sociální služby, kontaktní práce, terénní sociální práce

Annotation

The thesis deals with the motivation of outreach workers in an outreach program for drug users to their work. The thesis is divided into theoretical and empirical parts.

The theoretical part describes the key concepts of the thesis in more detail. The first chapter focuses on outreach programs for drug users, specifically defining the outreach programs, their target group, background and activities. The second chapter elaborates on the characteristics of the clients of the outreach programs. The third and final chapter of the theoretical part describes the topic of motivation.

The empirical part uses a qualitative research strategy, based on data collected through semi-structured interviews with outreach workers. The interviews were conducted with fourteen respondents. The aim of the empirical part is to identify and describe the motivations of the outreach workers in the outreach programs for drug users.

Key words:

outreach program for drug users, motivation, social services, streetwork, outreach
social work

Obsah

Úvod.....	10
1. Terénní programy pro lidi užívající návykové látky	12
1.1. Úvod k teoretické části	12
1.2. Terénní programy v kontextu metod sociální práce	13
1.3. Definice terénních programů.....	15
1.4. Zařazení terénních programů do sociálních služeb v ČR z pohledu druhu sociální služby a formy poskytování	15
1.5. Cílová skupina terénního programu pro lidi užívající návykové látky.....	17
1.6. Východiska terénního programu	18
1.7. Činnosti terénního programu	20
2. Charakteristika klientů/ek terénního programu	26
2.1. Závislost.....	26
2.1.1. Definice závislosti	26
2.1.2. Fyzická a psychická závislost	27
2.1.3. Účinky stimulancií.....	28
2.1.4. Účinky opioidů.....	29
2.1.5. Jak může závislost vzniknout?	30
2.2. Životní styl klientů/ek terénních programů	31
2.2.1. Zdravotní situace klientů/ek	31
2.2.2. Sociální situace klientů/ek.....	33
2.2.3. Kriminalita klientů/ek	34
3. Motivace	35
3.1. Definice motivace	35
3.2. Pracovní motivace.....	36
3.3. Teorie motivace.....	37
3.4. Motivující faktory v rámci práce.....	40

3.5. Motivace v kontextu syndromu vyhoření, nástroje k řešení.....	42
3.6. Shrnutí kapitoly	44
3.7. Shrnutí teoretické části	45
4. Metodologie výzkumu.....	47
4.1. Cíle výzkumu, vymezení hlavní výzkumné otázky a dílčích výzkumných otázek	47
4.2. Metoda získávání dat	47
4.3. Výběrový soubor.....	49
4.3.1. Charakteristika výběrového souboru.....	49
4.3.2. Nábor respondentů/ek.....	49
4.3.3. Metoda výběru výzkumného souboru	49
4.4. Metoda tvorby dat.....	49
4.5. Metody analýzy dat.....	50
4.6. Etické aspekty výzkumu	51
5. Výsledky výzkumu.....	52
5.1. DVO 1: Jaké důvody přivedly terénní pracovníky k jejich práci?.....	52
5.1.1. Zaujetí terénní prací při studiích	52
5.1.2. Získání pracovní pozice skrze stáž v organizaci	53
5.1.3. Další důvody pro výběr konkrétní pracovní pozice	54
5.1.4. Shrnutí DVO1: Jaké důvody přivedly terénní pracovníky k jejich práci?	55
5.2. DVO 2: Co terénní pracovníky motivuje při výkonu jejich práce?	56
5.2.1. Charakter práce	57
5.2.2. Klientská práce	60
5.2.3. Pracovní prostředí.....	65
5.2.4. Shrnutí DVO2: Co terénní pracovníky motivuje při výkonu jejich povolání?	69
5.3. DVO 3: Co snižuje motivaci terénních pracovníků v jejich práci?.....	70

5.3.1. Charakter práce	71
5.3.2. Klientská práce	73
5.3.3. Pracovní prostředí.....	76
5.3.4. Shrnutí DVO3: Co snižuje motivaci terénních pracovníků v jejich práci?	79
5.4. DVO 4: Jak terénní pracovníci přemýšlí nad svou motivací a jak s ní pracují?....	80
5.4.1. Přemýšlení nad motivací.....	80
5.4.2. Práce s motivací.....	82
5.4.3. Skutečnosti zvyšující motivaci terénních pracovníků a pracovníků	85
5.4.4. Shrnutí DVO4: Jak terénní pracovníci přemýšlí nad svou motivací a jak s ní pracují?	88
6. Shrnutí výzkumu.....	90
6.1. Shrnutí výzkumu, odpovědi na výzkumné otázky.....	90
6.2. Limity výzkumu	95
6.3. Vlastní zkušenost s tématem	96
6.4. Diskuse	96
Závěr.....	99
Seznam použitých zdrojů	102
Seznam příloh.....	110
Seznam tabulek.....	113
Abstrakt.....	116

Seznam zkratek

ČAS – Česká asociace streetwork

DVO – dílčí výzkumné otázka

ETHOS - Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v ČR

ERG - anglická zkratka pro existence, relatedness, and growth theory

HR - Harm Reduction

HVO – hlavní výzkumná otázka

TP – terénní program(y)

MKN - Mezinárodní klasifikace nemocí

Úvod

Diplomová práce se zabývá motivací terénních pracovníků/ic v programu pro lidi užívající návykové látky k jejich práci.

Jedním z důvodů, proč jsem si zvolila právě toto téma je, že jsem v minulosti sama v takovém terénním programu dva roky pracovala. S tématem své motivace k práci jsem se během svého působení častokrát setkávala. Uvažovala jsem nad ní samostatně i spolu se svými spolupracovníky/cemi. Jedná se o náročnou práci bez snadno dosažitelných výsledků, která navíc často není veřejností pozitivně vnímána a oceňována. Práce tudíž vyžaduje od pracovníků/c silnou motivaci. Dle mého názoru mi osobní zkušenost pomáhá tématu lépe porozumět a přispívá k zajímavějšímu zpracování diplomové práce.

Z širšího hlediska považuji za podstatné, aby v rámci oborů zaměřených na sociální práci vznikaly odborné práce zaměřené také na adiktologické služby a na adiktologii obecně. Ano, jedná se o samostatnou akademickou disciplínu. Uvědomuji si, že mé osobní znalosti jako sociální pracovnice nebudou takové jako adiktologů/žek. V každém případě téma adiktologie se v práci sociálních pracovníků/ic objevuje a považuji za důležité, aby se studenti/ky a sociální pracovníci/ce tomuto tématu věnovali, zajímali se, edukovali se v něm právě i skrze psaní kvalifikačních prací týkajících se tématu adiktologie a přispívali k propojování sociální a adiktologické sféry.

Cílem diplomové práce je zjistit, jaká je motivace terénních pracovníků pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách k jejich práci. Pro dosažení cíle jsem si definovala hlavní výzkumnou otázku:

Jaká je motivace terénních pracovníků v programu pro lidi užívající návykové látky k jejich práci?

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část.

Teoretická část si klade za cíl seznámit čtenáře s hlavními tématy práce. Těmito oblastmi jsou terénní programy pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, charakteristika klientů/ek takových programů a motivace.

První kapitola pojednává o terénních programech pro lidi užívající návykové látky, zaměřuje se na definici, cílovou skupinu, východiska a činnosti terénních programů.

Druhá kapitola se věnuje charakteristice klientů/ek programů, tématům závislosti a životního stylu klientů/tek. Třetí, závěrečná kapitola teoretické části pojednává o motivaci, zejména pracovní motivaci, typům motivace a motivačním faktorům v rámci pracovního prostředí.

Empirická část usiluje prostřednictvím výzkumu o dosažení cíle a získání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku. V rámci empirické části je proveden vlastní výzkum. Jedná se o výzkum kvalitativního typu, který je založen na datech získaných skrze polostrukturované rozhovory s terénními pracovníky/cemi v programu pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách. Výzkum byl proveden v rámci terénními programů působících na území hlavního města Prahy v červnu a červenci 2024 a zúčastnilo se ho celkem čtrnáct respondentů/ek.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Terénní programy pro lidi užívající návykové látky

1.1. Úvod k teoretické části

Úvodní kapitola se věnuje terénním programům. Nejprve pohlíží na terénní programy z pohledu metod sociální práce, následně přechází k definici terénních programů a pokračuje v pohledu na terénní programy v kontextu druhů sociálních služeb a formy poskytování.

Poté zde popisují cílovou skupinu terénních programů, východiska a činnosti terénních programů.

Vzhledem k tomu, že se tato práce se zaměřuje na motivaci pracovníků/ic v terénním programu pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, pravidelně se v podkapitolách odkazují a popisují záležitosti v kontextu tohoto typu programu. Pro zjednodušení občas používám pouze termín terénní program nebo jen program. Pro pojmenování cílové skupiny programů budou užity v rámci této práce termíny: lidé užívající návykové látky nebo osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách. (více o problematice pojmenování cílové skupiny v podkapitole 1.4.) Další specifikum vyplývá z toho, že výzkum byl proveden v terénních programech pro lidi užívající návykové látky působící na území hlavního města Prahy, kde žije mnoho klientů/ek a probíhá široká distribuce harm reduction materiálu.¹ Níže popsané činnosti terénních programů vycházejí z této skutečnosti.

Nutné je také zmínit, že terénní programy pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách jsou adiktologickou službou, tudíž vycházím v některých ohledech nejen ze sociální práce, ale i adiktologie. S tím souvisí fakt, že přístup Harm Reduction se promítá do všech oblastí této služby.

¹ Drop In, *Výroční zpráva 2023*. Praha, 2023. Dostupné online z: <https://www.dropin.cz/vyrocnizpravy/> [cit. 2024-07-20]. Progressive, *Výroční zpráva 2023*. Praha 2023. Dostupné online z: https://progressive-ops.cz/wp-content/uploads/2024/07/Progressive_Vyrocnizprava2023_elektronicka-web-1.pdf [cit. 2024-07-20]. Sananim, *Výroční zpráva 2023*. Praha 2023. Dostupné online z: <https://www.sananim.cz/res/archive/012/001444.pdf?seek=1718355242> [cit. 2024-07-20].

1.2. Terénní programy v kontextu metod sociální práce

První podkapitola se zaměřuje na terénní programy v kontextu metod sociální práce, jelikož terénní programy vychází z terénní sociální práce. Zároveň pracuji i s dalšími metodami, které považuji za vhodné definovat takto na začátku, neboť z nich vyplývají další definice, činnosti a východiska terénních programů.

Terénní sociální práce

„Terénní sociální práce je jednou z metod sociální práce zaměřená na pomoc lidem nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci nebo lidem žijícím v sociálně vyloučených lokalitách.“²

Metoda sociální práce, tedy terénní sociální práce se provádí právě skrze terénní programy.³

K terénním programům a jejich definici se dostanu během následujících podkapitol.

Streetwork/kontaktní práce

Dalo by se říci druhem terénní sociální práce, který se řadí pod tuto práci je tzv. streetwork. Jedná se o metodu sociální práce.⁴

Dle České asociace streetwork (dále též ČAS) pojem streetwork splývá s pojmem kontaktní práce, který vznikl „překladem“ pojmu streetwork.⁵ Dle Bednářové se v téměř doslovném překladu uvádí streetwork jako práce na ulici. Ulicí se míní, *„jakékoliv otevřené neinstitutionalizované prostředí, a to zastřešené i nezastřešené“*.⁶

Problematiku překladu a nejednotnosti mezinárodního označení lze vidět i v tom, že: *„termín streetwork se používá v německy mluvících zemích, zatímco v anglicky mluvící používají termín outreach work.“⁷*

² Terénní sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online] 2019. [cit. 2024-07-16] Dostupné online z: <https://www.mpsv.cz/terenni-socialni-prace-v-socialne-vyloucenych-lokalitach>.

³ Tamtéž.

⁴ Co je streetwork, In: Česká asociace streetwork, z.s, [online]. 2018 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>.

⁵ Tamtéž.

⁶ BEDNÁŘOVÁ, Zdena Zuzana a PELECH, Lubomír. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. Co, jak, proč?* Brno: Doplněk, 2003, s. 7.

⁷ Co je streetwork, In: Česká asociace streetwork, z.s, Op.cit.

Z literatury a dalších pramenů vychází, že se pojmy terénní sociální práce, streetwork a kontaktní práce často zaměňují, překrývají a je obtížné se v nich někdy vyznat. Přesto se pokusím pomocí několika zdrojů streetwork definovat.

Jak už bylo zmíněno, streetwork je práce na ulici. Jedná se o: „sociální práci, jež zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci, určenou nositelům sociálně-patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a samy ji nevyhledají.“⁸

Cílovou skupinou jsou lidé, kteří potřebují sociální poradenství a pomoc.⁹ Další pojetí cílové skupiny lze najít i v anglickém prostředí, jak už bylo zmíněno, streetwork označený jako outreach work: „sociální práce určená na pomoc a podporu znevýhodněnými lidem ve společnosti.“¹⁰ (vlastní překlad autorkou)

Nutno doplnit, že metodou streetwork nepracují jenom terénní programy, ale i další nízkoprahové sociální služby jako jsou kontaktní centra (pro osoby užívající návykové látky), nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a nízkoprahová denní centra.¹¹

Případová práce a práce se skupinou

Ze základního dělení metod, tedy případová práce, práce se skupinou, práce s dětmi a s rodinou a komunitní práce, které uvádí Matoušek a kolektiv v knize *Metody a řízení sociální práce*, lze vyčíst, že metody práce terénních programů se týkají případové práce a práce se skupinou.¹²

Případová práce je specifikována jako metoda sociální práce: *zaměřená na případ, na jedince*.¹³ Případová práce zahrnuje metody jako je krizová intervence a poradenství. Více se těmito metodám ve vztahu k TP věnuje podkapitola 1.7.

Práce se skupinou zahrnuje již zmiňovanou formu/metodu streetwork/kontaktní práce.

⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Terénní sociální práce*. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

⁹ Tamtéž.

¹⁰ *Outreach work*. In: Collins dictionary. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/outreach-work>.

¹¹ *Co je streetwork*, In: Česká asociace streetwork, z.s., Op.cit. BEDNÁŘOVÁ, Zdena Zuzana a PELECH, Lubomír. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. Co, jak, proč?* Op.cit. s.7.

¹² MATOUŠEK, Oldřich, *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. s.6-7

¹³ HAVRÁNKOVÁ, Olina. *Případová práce*. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. Op. cit. s. 85

1.3. Definice terénních programů

Jak již bylo zmíněno, terénní sociální práce, konkrétně streetwork, se poskytuje skrze sociální službu terénní programy. Z podstaty metod se některé záležitosti ohledně terénních programů budou opakovat. Považuji však za podstatné se definici TP věnovat.

Při vymezení pojmu terénní program se nabízí začít u zákonné definice. Dle zákona jsou terénní programy: „*terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.*

Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“¹⁴*

Vzhledem k tomu, že zákon o sociálních službách je už téměř dvacet let starý, lze mít k použitým obratům jisté výhrady. Zákon zaprvé uvádí pojem „*problémové skupiny osob*“, což za současných přístupů ke klientům a klientkám považuji za devalvující a za přežitek. Myslím si, že by bylo vhodné tuto část zcela vynechat. Mezery v definici v terénních programů vidím v poněkud nejasném uvedení cílových skupin, kterým jsou terénní programy určeny. Přesto se jedná o platnou a uznávanou definici a můžeme z ní vycházet.

1.4. Zařazení terénních programů do sociálních služeb v ČR z pohledu druhu sociální služby a formy poskytování

Dle zákona o sociálních službách se terénní programy dle druhu sociální služby řadí do služeb sociální prevence. V zákoně se sociální služby sociální prevence uvádí jako

¹⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 69.

služby s cílem: *napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*¹⁵

V případě terénních programů se jedná o služby terciální prevence. Terciální prevence se definuje jako: „*předcházení vážnému či trvalému zdravotnímu a sociálnímu poškození z užívání drog.*“¹⁶ K terciální prevenci patří i snaha o prevenci smrti.¹⁷ Ve vztahu k terénním programům pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách jde zejména o postupy vyplývající z přístupu Harm Reduction, tedy minimalizace či snižování zdravotních rizik.¹⁸ Tomuto přístupu se budu věnovat podrobněji v následujících podkapitolách.

Z hlediska formy poskytování sociální služby jde, jak už i sám název služby napovídá, a jak již bylo zmíněno v předchozích podkapitolách, o formu terénní. „*Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.*“¹⁹

V případě terénních programů pro lidi užívající návykové látky se za přirozené prostředí, tedy místa, kde se klienti běžně pohybují, považuje zejména ulice a jiná veřejná prostranství, jako jsou například parky.²⁰ Jde o otevřenou drogovou scénu. Některé terénní programy působí i na uzavřené drogové scéně, tedy v bytech či squatech. Programy působící na uzavřené scéně jsou určeny lidem užívajícím, kteří se snaží vyhnout stigmatizaci z okolí.²¹

¹⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §53.

¹⁶ *Terciální prevence*, In: (Kalina, K. a kol.). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí [online]. Úřad vlády České republiky. 2015 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.drogy-info.cz/publikace/glosar/?g=315>.

¹⁷ LATIMORE AD., SALISBURY E., Duff N., Freiling E., Kellet B., Sullenger RD., Salman A.: Primary, Secondary and Tertiary Prevention of Substance Use Disorders through Socioecological Strategies. In: National Library of Medicine. [online]. 2023 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC11114594/>.

¹⁸ *Terciální prevence*, In: (Kalina, K. a kol.). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí Op.cit.

¹⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §33.

²⁰ *Co je streetwork*. In: Česká asociace streetwork, z.s. Op.cit.

²¹ *Terénní program Drop In*, o.p.s. In: Drop In, o.p.s., [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.dropin.cz/terenni-program-drop-in-o-p-s/>, *Cílové skupiny*. In: Sananim z.ú., [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.sananim.cz/sluzby-a-zarizeni/teren-pro-koho-tu-jsme/>.

1.5. Cílová skupina terénního programu pro lidi užívající návykové látky

Považuji za nutné uvést několik specifík cílové skupiny terénního programu pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách.

Zaprvé se jedná o lidi, kteří užívají návykové látky problémově, především injekčně.²² Pokud jde o injekční užívání, definuje terénní program Sananim svou cílovou skupinu jako: „osoby aplikující si návykové látky injekční stříkačkou přímo do žíly či svalu.“²³

Dle novějšího pojmosloví, se tato skupina pojmenovává jako lidé užívající drogy rizikově. Což znamená, „dlouhodobé a/nebo pravidelné a/nebo injekční užívání drog opiátového a/nebo amfetaminového typu.“²⁴

Ve Zprávě o nelegálních drogách v ČR 2023 se uvádí, že z celkové počtu lidí užívajících drogy rizikově na území České republiky tvoří skupina užívající injekčně přibližně 90%.²⁵

Zadruhé, pokud jde o specifikaci návykových látek, které klientky a klienti terénního programu užívají, jedná se o nelegální návykové látky.

Podle poslední Zprávy o nelegálních drogách v ČR 2023, je z většiny užíván pervitin, dále jsou zastoupeny opioidy (buprenorfin a heroin).²⁶

Psychoaktivní (psychotropní) látky jsou látky, které ovlivňují psychickou stránku člověka. Návykové látky jsou látky, které také působí na psychiku člověka, ale k tomu

²² *Cílové skupiny*. In: Sananim z.ú., [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.sananim.cz/sluzby-a-zarizeni/teren/pro-koho-tu-jsme/>.

²³ Tamtéž.

²⁴ *Souhrnná zpráva o závislostech v České republice 2022* [online]. 2022 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: file:///C:/Users/anast/Downloads/5_Situace_v_oblasti_z%C3%A1vislost%C3%AD_RVPPK_30.11.2023_oprava.pdf.

²⁵ *Zpráva o nelegálních drogách v ČR 2023* [online]. 2015 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.drogy-info.cz/zprava-o-zavislostech/zprava-o-nelegalnich-drogach-v-cr-2023/#za%C4%8D%C3%A1tek>.

²⁶ Tamtéž.

lze na nich být závislý.²⁷ Jak doplňuje glosář, návykové látky jsou látky, které povzbuzují návykové a pravidelné užívání.²⁸

V rámci sociální práce se používají termíny osoby ohrožené závislostí nebo závislí na návykových látkách. Lze najít i pojmenování uživatele/ky návykových látek, tedy pojem neupřesňující to, že se jedná primárně o člověka.

Vyplývá z toho tedy určitá nejednotnost, jak cílovou skupinu pojmenovat, jak v rámci adiktologie, tak sociální práce.

Z výše uvedených informací vyplývá, že se terénní programy zaměřují především na lidi užívající rizikově, zejména injekčně. Klienti/ky TP užívají zejména nelegální návykové látky.

Další specifika cílové skupiny vyplývají z (ne)dostupnosti služeb. „Cílovou skupinou terénní práce jsou riziková jednotlivci a skupiny, které nejsou efektivně zachycovány existujícími institucemi, buď proto, že těmto institucím nedůvěřují a vyhýbají se jim, nebo proto, že v nich nemohou najít takové služby, které potřebují.“²⁹

Hrdina a Korčíšová mluví právě o takových jednotlivcích a skupinách jako o součásti skryté populace.³⁰ Podrobněji se budu věnovat cílové skupině TP v kapitole číslo 2.

1.6. Východiska terénního programu

Následující podkapitola se zaměřuje na východiska a principy, na kterých terénní programy staví, a na to, jak se pracovníci/e chovají ke klientům/kám.

Východisko: Harm Reduction

Jedním z cílů TP daných zákonem je minimalizovat rizika způsobu života cílové skupiny terénních programů. S tímto cílem se v kontextu terénních programů pojí princip

²⁷ *Návykové látky*. In: (Kalina, K. a kol.). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí. Op.cit. *Psychoaktivní látka*. In: (Kalina, K. a kol.). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí. Op.cit. FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2024. *Sociální patologie: forenzněpsychologický rozbor vybraných sociálněpatologických jevů* in Malá, E. a Pavlovský, P. *Psychiatrie*. Praha: Portál, 2002. s. 94.

²⁸ *Návykové látky*. In: (Kalina, K. a kol.). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí. Op.cit.

²⁹ *Terénní programy pro uživatele drog*. In: (Kalina, K. a kol.). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí. Op.cit.

³⁰ HRDINA, Petr a KORČÍŠOVÁ, Blanka. *Terénní programy* In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky. Monografie (Úřad vlády České republiky). s. 159.

anglicky pojmenovaný Harm Reduction (dále též i HR), jedná se o jedno z hlavních východisek, na kterých staví terénní program.

Pojem se obtížně překládá do češtiny, a proto se používá spíše anglický název. Jde o snižování nebo minimalizaci rizik a škod vyplývajících z užívání drog.³¹

Přístup Harm Reduction popisuje nevládní organizace Harm Reduction International: „jde i o *strategie, programy a postupy, jejichž cílem je minimalizovat negativní zdravotní, sociální a právní dopady spojené s užíváním drog, drogovou politikou a drogovými zákony.*“³² (vlastní překlad autorky)

Jedním ze základních východisek HR přístupu je, že klient/ky nejsou nuceni k abstinenci a mohou služby využívat i v případě, že dlouhodobě užívají nelegální drogy. Pracovníci/e chovají respekt k situaci klientů a chápou, že v současné chvíli nechtějí nebo nemohou abstinovat. V každém případě klienta/ku v jejich rozhodnutí pro léčbu podporují a nabízejí jim možnosti léčby.³³

S léčbou souvisí snaha terénních pracovníků/c motivovat klienta ke změně i v dalších oblastech, ale pouze v případě že je k tomu vůle klienta/ky. Může jít o oblast samotného užívání (například změna formy užívání) nebo posun v sociální oblasti.³⁴

Konkrétním činnostem a jejich specifikaci, vyplývajících nejen z Harm Reduction, které pracovníci/e TP vykonávají, se budu věnovat v následující kapitole.

Východisko: nízkoprahovost

S přístupem HR souvisí nízkoprahovost terénního programu. Služba se snaží „*odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině [...] využít nabídky poskytovaných služeb.*“³⁵

³¹ *Harm Reduction*. In: (Kalina, K. a kol.). *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Op.cit.

³² *What is Harm Reduction?*. In: Harm Reduction International [online]. 2022 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://hri.global/what-is-harm-reduction/>.

³³ *What is Harm Reduction?*. In: Harm Reduction International. Op.cit.. HRDINA, Petr. *Harm reduction – snižování poškození drogami* In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky. Monografie (Úřad vlády České republiky). s. 265.

³⁴ *What is Harm Reduction?*. In: Harm Reduction International, Op. cit. *Poslání a cíle*. In: Sananim z.ú., [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.sananim.cz/sluzby-a-zarizeni/teren/o-sluzbe/poslani-a-cile/>. HRDINA, Petr. *Harm reduction – snižování poškození drogami*. Op. cit. s. 265.

³⁵ *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [online]. 2008 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf. s.5.

V kontextu terénních programů se z hlediska časových bariér jedná zejména o poskytování služby tak, aby se terénní pracovníci/e pohybovali „v terénu“ v době, kdy se tam pohybují a žijí klienti/ky. Což znamená především v odpoledních a večerních hodinách. Z prostorového hlediska se pracovníci/e pohybují v prostředí klientů/ek, jak už bylo ostatně několikrát zmíněno. Klient/ky nemusí docházet do zařízení. Finanční bariéry nevznikají, protože se služba poskytuje bezplatně.³⁶

Pokud jde o psychologické bariéry jedná se o službu anonymní, klient/ky jsou chráněni.³⁷ Zároveň, jak už bylo zmíněno výše, klient/ky jsou přijímáni pracovníky/cemi, jelikož: „na klienty nejsou kladeny předběžné a pro ně mnohdy nereálné požadavky, například aktuální abstinence nebo omezení frekvencí či způsobu užívání.“³⁸

Východisko: veřejné zdraví/ Public Health

S přístupem HR souvisí i další přístup v pomoci lidem užívající návykové látky. Jedná se o přístup ochrany veřejného zdraví (anglicky Public Health). Přístup usiluje o to, aby lidská populace zůstávala zdravá, a snaží o ochranu a zlepšení jejího zdraví.

V souvislosti s užíváním drog se Public Health týká zejména omezení přenosu HIV/AIDS a hepatitid typu B a C. O zabránění šíření těchto a dalších infekčních nemocí usilují terénní programy nejen u svých klientů/ek, ale právě v kontextu veřejného zdraví i u společnosti jako celku. Dosahuje se tím zejména výměnou jehel a stříkaček, distribucí dalšího materiálu a sběru infekčního materiálu.

Výměna i další přístupy byly již zmíněny v souvislosti s principem HR. Podrobněji se těmito činnostem budu věnovat v následující podkapitole.

1.7. Činnosti terénního programu

Činnosti byly částečně již zmíněny a popsány v předchozí podkapitole. Tato podkapitola se věnuje činnostem detailněji.

³⁶ Terénní program Progressive, In: Progressive o.p.s. [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://progressive-ops.cz/no-biohazard/>.

³⁷ Tamtéž.

³⁸ HRDINA, Petr. *Harm reduction – snižování poškození drogami*. Op. cit. s. 265.

Většinou první asociace s terénními programy je výměnný program, zmiňovaný již v kontextu přístupu HR. „Výměna“ stojí na principu výměny použitých jehel a stříkaček klientů za sterilní jehly a stříkačky.³⁹

S výměnným programem souvisí i distribuce dalšího materiálu snižující rizika injekčního užívání, například voda pro injekční aplikaci nebo desinfekční alkoholové polštářky. Může se jednat i o jiný harm reduction materiál, jako želatinové kapsle nebo pomůcky k šňupání drogy jako alternativní pomůcky k injekční aplikaci. Případně lze vydávat i prezervativy a lubrikační gely jako prostředky k prevenci šíření onemocnění nebo další zdravotnický materiál, například obvaz nebo masti.⁴⁰

Hrdina a Korčíšová uvádí, že výměnný program neslouží pouze jako minimalizace rizik, ale i způsob, jak klient může být motivován s pracovníkem začít komunikovat.⁴¹

Vzhledem k časté kritice terénních programů spočívající v tom, že osoby jsou skrze programy podporované v užívání a nedochází k pozitivním změnám, považují za vhodné uvést, jak jsou terénní programy prokazatelně efektivní.⁴² Na základě dokumentu Účinnost programů výměny sterilních jehel a stříkaček při snižování nákazy HIV/AIDS mezi injekčními uživateli drog (z anglického Effectiveness of sterile needle and syringe programming in reducing HIV/AIDS among injecting drug users) vydaného Světovou zdravotnickou organizací v roce 2004: „*Bylo uspokojivě prokázáno, že programy výměny jehel a stříkaček mohou zvýšit počet osob, které se rozhodnou zúčastnit se protidrogové léčby a potencionálně také vyhledat primární zdravotní péči.*“⁴³

V rámci práce TP se sbírá injekční materiál do malých kontejnerů, které pracovníci/e nosí u sebe, zejména použité stříkačky a jehly. Následně se předávají k likvidaci.⁴⁴

³⁹ Seznam a definice výkonů adiktologických odborných služeb. In: Vláda České republiky.). [online]. 2023 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://vlada.gov.cz/assets/ppov/zavislosti/vyrocní-zpravy/Seznam-a-definice-vykonu-metodika-revize-2-3-zari-2023-v02.pdf>. s. 10.

⁴⁰ Seznam a definice výkonů adiktologických odborných služeb. Op. cit. POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). Op. cit. s. 14.

⁴¹ HRDINA, Petr a KORČÍŠOVÁ, Blanka. Terénní programy. Op. cit. s.159.

⁴² JANÍKOVÁ, Barbora: *Harm reduction: Časné intervence v nízkoprahových službách*. In: *Základy klinické adiktologie*, Praha: Grada. Psyché (Grada). 2008. s. 103 – 104.

⁴³ MRAVČÍK, Viktor, ed., 2005. *Účinnost programů výměny sterilních jehel a stříkaček při snižování rizika nákazy HIV/AIDS mezi injekčními uživateli drog: odborné podklady pro činnost*. Praha: Úřad vlády České republiky. Monografie (Úřad vlády České republiky). s. 47.

⁴⁴ *Poslání a cíle*. In: Sananim z.ú., [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.sananim.cz/sluzby-a-zarizeni/teren/o-sluzbe/poslani-a-cile/>. Progressive, *Výroční zpráva 2023*. Op. cit.

Dalším výkonem v oblasti harm reduction je základní zdravotní ošetření. Dle Seznamu a definic adiktologických odborných služeb se jedná o ošetření například bércových vředů, abscesů nebo řezných ran. Součástí ošetření je i motivování klienta, aby se nechal ošetřit přímo v nemocnici.⁴⁵

Další postup vyplývající z Harm Reduction je podávání informací o bezpečnějším užívání drog, například do jakého místa je rizikové si drogu aplikovat nebo jaké existují alternativy k injekčnímu užívání návykové látky.⁴⁶

S tímto poradenstvím souvisí následující sociální služby poskytované v rámci TP.

Další služby terénního programu

V předchozí části jsme se věnovali činnostem souvisejícími především s užíváním a zdravím klientů/ek. Nyní přejdeme k dalším činnostem terénního programu, které vyplývají ze zákona, konkrétně k sociálnímu poradenství.

Mezi další činnosti prováděné terénními pracovníky/cemi patří monitorování lokalit a depistáž a v neposlední řadě krizová intervence.

Základní sociální poradenství

Další službou poskytovanou pracovníky/cemi TP je základní sociální poradenství, tato povinnost přímo vyplývá ze zákona.⁴⁷ V zákoně se definuje jako služba, která „*poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace*“.⁴⁸

Matoušek definuje základní sociální poradenství jako činnost, která: „*zprostředkovává osobám v obtížné sociální situaci informace o formách sociální pomoci dostupných v určité lokalitě*“.⁴⁹

V rámci terénních programů se zejména jedná o podávání informací o dalších sociálních, adiktologických službách. Může se například jednat o kontaktní centra, léčebny nebo i noclehárny.

⁴⁵ Seznam a definice výkonů adiktologických odborných služeb. Op. cit. s. 28.

⁴⁶ *What is Harm Reduction?*. In: Harm Reduction International. Op. cit.

⁴⁷ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 37.

⁴⁸ Tamtéž.

⁴⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální poradenství*. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. str.212

Také se poskytují informace zejména ohledně dávek pomoci v hmotné nouzi a právech a povinnostech klientů/ek.⁵⁰

Služby terénního programu vyplývající ze zákona a vyhlášky

Dle Registru poskytovatelů služeb mají terénní programy registrovanou sociální službu terénní programy.⁵¹

V zákoně o sociálních službách jsou v § 69 uvedeny základní činnosti TP:

„a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“⁵²

Uvedené základní činnosti se upřesňují v prováděcím právním předpisu, konkrétně ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., v § 34:

„Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, specifikováno jako: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.“⁵³

Zde se lze v rámci TP odkázat na § 4 vyhlášky, kde se zprostředkováním kontaktu myslí *„zprostředkování navazující služby.“⁵⁴*

Mezi činnosti TP patří i *„Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“⁵⁵*

V rámci TP se jedná například o pomoc s vyřizováním občanského průkazu nebo může jít o doprovod na úřady práce, soudy nebo doprovázení do jiných sociálních a adiktologických služeb a dalších institucí.⁵⁶

Dále patří mezi činnosti dle vyhlášky *„pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování*

⁵⁰ Vyhláška č. 505/2006 Sb. § 3.

⁵¹ *Registr poskytovatelů služeb*. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online]. 2019 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>.

⁵² Zákon č. 108/2006 Sb. § 69.

⁵³ Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 34.

⁵⁴ Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 4.

⁵⁵ Tamtéž.

⁵⁶ *Co je streetwork*. In: Česká asociace streetwork, z.s. Op.cit.

*osob, a sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob.*⁵⁷

V tomto případě by se sem dalo zařadit základní sociální poradenství a krizová intervence.⁵⁸ Krizové intervenci se budu blíže věnovat v další části textu.

Ve čtvrtém bodě § 34 („*poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.*“⁵⁹) se s vyhláškou prolínají činnosti popsané výše, tedy postupy vyplývající z přístupu minimalizace škod – Harm Reduction, jako je výměnný program, poradenství v oblasti adiktologie.

Monitorování a depistáž

Prvním cílem uvedeným v zákoně o sociálních službách je vyhledávat. Jak popisuje Bednářová a Pelech, součástí vyhledávání je navazování nových klientek a klientů na službu.⁶⁰ „*Aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů podle cílové skupiny a typu sociální služby se nazývá depistáž.*“⁶¹

S depistáží souvisí i mapování lokalit.⁶² Jedná se o monitorování potenciálních i současných lokalit, kde se klientky a klienti mohou pohybovat či již pohybují. Jde o mapování tzv. drogové scény, „*tedy místo či místa, kde se shromažďují uživatelé nezákonných drog.*“⁶³

Krizová intervence

Součástí práce terénních pracovníků/ic tvoří poskytování krizové intervence. Klienti/ky se ocitají v nejrůznějších situacích a někdy využívají tuto nabídku.

⁵⁷ Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 34.

⁵⁸ *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Op.cit. s. 14.

⁵⁹ Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 34.

⁶⁰ BEDNÁŘOVÁ, Zdena Zuzana a PELECH, Lubomír. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. Co, jak, proč?* Brno: Doplněk, 2003, s. 7.

⁶¹ NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. [online].2024 [cit. 2024 07-16]. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf. s.20.

⁶² BEDNÁŘOVÁ, Zdena Zuzana a PELECH, Lubomír. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. Co, jak, proč?* Op.cit. s.7.

⁶³ *Drogová scéna*, In: Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí. Op.cit.

Dle Vodáčkové se jedná „o odbornou metodu práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující.“⁶⁴

Klient se dostává do krize, ve které si nevystačí se svými běžnými vyrovnávacími mechanismy, které používá při náročných situacích a je krizí zcela „zahlcen“.⁶⁵

Podle Libry existuje několik případů krizí, do kterých se mohou dostat lidé užívající drogy. Jedná se o situace, kdy klient/ka uvažuje o sebevraždě nebo situace, kdy klienti procházejí krizí s partnery. Dále se může jednat o krizi týkající se smrti blízkého člověka nebo obavy z nákazy infekčním onemocněním.⁶⁶

Uvádím zde ty, které dle mého názoru jsou výrazně relevantní ke krizím klientů/ek terénního programu, kteří jsou ještě často akutně intoxikovaní, což může vyvolat ještě náročnější krize. Jedná se o však pouze o příklady, rozsah krizí je mnohem širší.

Ve zkratce pracovník během krizové intervence nejdříve mapuje klientovu situaci, doptá se na to, co se stalo. Pomáhá klientovi zorientovat se nejen v situaci, ale i v jeho emocích. Mapuje možnosti pomoci v okolí v blízkých lidech i v institucích. Společně plánuje s klientem možnosti řešení, ale jedná se pouze o krátkodobé kroky (například bezprostředně po ukončení intervence nebo do druhého dne). Celkově usiluje o stabilizaci klienta.⁶⁷

⁶⁴ VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence In: VODÁČKOVÁ, Daniela, 2007. Krizová intervence. 2. vyd. Praha: Portál. str.60

⁶⁵ MATOUŠEK, Oldřich. Krizová intervence. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2003. Slovník sociální práce. Praha: Portál. str.98. VODÁČKOVÁ, Daniela. Řešení krize. In: VODÁČKOVÁ, Daniela, 2007. Krizová intervence. 2. vyd. Praha: Portál. s. 46.

⁶⁶ LIBRA, Jiří. *Krizová intervence*. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s. 279.

⁶⁷ LIBRA, Jiří. *Krizová intervence*. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s. 279., MATOUŠEK, Oldřich. *Krizová intervence*. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Op.cit. str.98, VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. In: VODÁČKOVÁ, Daniela, 2007. *Krizová intervence*. Op.cit. str. 60.

2. Charakteristika klientů/ek terénního programu

Úvod

Druhá kapitola se detailněji zabývá klienty/kami terénního programu pro uživatele návykových látek. Jak už bylo zmíněno v předchozí kapitole, jedná se o injekční uživatele/ky, konkrétně nelegálních látek. V předchozí kapitole jsem se také zmínila o prostředí, kde se klienti/ky běžně pohybují.

V této kapitole se klientům/kám TP budu věnovat blíže, zejména v oblastech charakteru závislosti a životního stylu.

2.1. Závislost

2.1.1. Definice závislosti

S klienty/kami je neodmyslitelně spojena závislost. Proto se jí v následující podkapitole budu blíže věnovat.

Maté uvádí jednu z definic závislosti: *„Závislost je stručně řečeno jakékoliv opakované chování, at' už spojené s užíváním nějakých látek či nikoliv, v němž má daná osoba nutkání pokračovat, přestože má negativní dopad na její vlastní život nebo životy druhých.“*⁶⁸

Maté staví pojetí závislosti na pojmu chování a tím pádem pokračuje ve specifikaci takového chování: vtíravé a přílišné zaujetí chováním s obtížnou kontrolou tohoto chování.⁶⁹ Dále popisuje: *„setrvalé pokračování v tomto chování či recidivy, navzdory důkazům svědčícím o jeho škodlivosti a nespokojenost, podrážděnost, nebo silná sžíravá touha – at' již po látce, činnosti, nebo jakémkoliv jiném objektu závislosti – pokud není možné okamžité uspokojení.“*⁷⁰

Se závislostí na látkách je spojen syndrom závislosti. Dle nejnovějšího českého a již implementovaného vydání Mezinárodní klasifikace nemocí (též MKN), její desáté verze (vydaná v roce 1994, aktualizovaná roku 2020⁷¹), se syndrom závislosti definuje:

⁶⁸ MATÉ, Gabor, *V říši hladových duchů: blízká setkání se závislostí*. Praha: PeopleComm. 2020. s. 162.

⁶⁹ Tamtéž. s.162.

⁷⁰ Tamtéž. s. 163.

⁷¹ *Mezinárodní klasifikace nemocí a souvisejících zdravotních problémů*. In: ÚZIS. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://mkn10.uzis.cz/o-mkn>.

„Soubor behaviorálních, kognitivních a fyziologických stavů, který se vyvíjí po opakovaném užití substance a který typicky zahrnuje silné přání užít drogu, porušené ovládní při jejím užívání, přetrvávající užívání této drogy i přes škodlivé následky, prioritní v užívání drogy před ostatními aktivitami a závazky, zvýšená tolerance pro drogu a někdy somatický odvykací stav.

Syndrom závislosti může být přítomen pro specifickou psychoaktivní substanci (např. tabák, alkohol nebo diazepam), pro skupinu látek (např. opioidy) nebo pro širší rozpětí farmakologicky rozličných psychoaktivních substancí.“

V době tvorby této diplomové práce ještě neproběhla implementace nové MKN, 11. verze.⁷² Proto se odkazuji na tu předchozí.

Vágnerová částečně zjednodušuje tuto definici: *„Syndrom závislosti lze definovat jako soubor psychických (emočních, kognitivních a behaviorálních) a somatických změn, které jsou důsledkem dlouhodobého užívání psychoaktivní látky.“*⁷³ Avšak i Vágnerová se odkazuje na příznaky plynoucí z MKN-10 a doplňuje, že tyto stavy pro diagnostiku mají trvat po dobu 12 měsíců.⁷⁴

Syndrom závislosti bych na základě uvedených definic vlastními slovy popsala jako negativní změny odrážející se na psychických i fyzických stránkách člověka, tyto změny jsou způsobené dlouhodobým působením látky, jež osoba užívá.

2.1.2. Fyzická a psychická závislost

Na závislost se dá pohlížet z pohledu fyzické (též uváděné jako somatické, biologické) závislosti a psychické závislosti.

V případě fyzické závislosti jde o stav, kdy se lidskému tělu stupňuje tolerance na užívanou látku, protože si již kvůli dlouhodobému užívání zvyklo na přísun této látky.

⁷² 11. revize Mezinárodní klasifikace. In: ÚZIS. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.uzis.cz/index.php?pg=registry-sber-dat--klasifikace--mezinarodni-klasifikace-nemoci-mkn-11#o-klasifikaci>.

⁷³ VÁGNEROVÁ, Marie. *Problémy spojené se zneužíváním psychoaktivních látek*. In: VÁGNEROVÁ, Marie, 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. s.496.

⁷⁴ Tamtéž

Zároveň se u člověka projevují příznaky abstinence.⁷⁵ Fyzická závislost se projevuje například u alkoholu.⁷⁶

Psychická závislost na rozdíl od fyzické se může týkat i chování. Při užití látky nebo věnování se určitému chování vyvolává osobě pocit spokojenosti. Psychická závislost se projevuje kvantitou, zvyšující se tolerancí a sklonu k návratu k látce nebo činnosti po pokusech o ukončení.⁷⁷ Pouze psychická závislost vzniká například u opioidů.⁷⁸

Rozdíl lze vidět i v léčbě: „u fyzické závislosti je možné se zbavit relativně krátkodobým pobytem na detoxifikační jednotce, psychická závislost je důvodem relativně dlouhé léčby.“⁷⁹

2.1.3. Účinky stimulancií

V souvislosti s klienty/kami TP považuji za vhodné uvést, jaké účinky užívané látky na cílovou skupinou TP mají. Jedná se jen o stručný nástin toho, jak látky působí, komplexní popis patří do adiktologie.

Jak už jsem uvedla v podkapitole o cílové skupině TP, nejčastěji užívanou látkou klienty/kami v ČR je pervitin (metamfetamin). Řadí se mezi stimulancia. Stimulancia mají některé společné rysy v účincích, ale jednotlivé látky se mohou i lišit.

Stimulancia při užití působí na člověka povzbudivě. U osoby užívající potlačují únavu. Dále zrychlují proces myšlení i proces tvoření asociací, ale současně tyto procesy charakterizuje nejasnost a nepřesnost.⁸⁰

⁷⁵ Fyzická závislost. In: nzip.cz. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/rejstrikovy-pojem/5809>. FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2024. *Sociální patologie: forenzněpsychologický rozbor vybraných sociálněpatologických jevů*. 3., rozšířené a aktualizované vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). s.100.

⁷⁶ Závislost. In: Alkohol pod kontrolou. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://alkoholpodkontrolou.cz/zavislost/>.

⁷⁷ FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2024. *Sociální patologie: forenzněpsychologický rozbor vybraných sociálněpatologických jevů*. Op.cit. s. 100. Psychická závislost. In: nzip.cz. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/rejstrikovy-pojem/5808>.

⁷⁸ Tamtéž.

⁷⁹ MINAŘÍK, Jakub. Stimulancia. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s. 164.

⁸⁰ KALINA, Kamil, *Základy klinické adiktologie*. Op.cit. s. 357. MINAŘÍK, Jakub. Stimulancia. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s.164.

V souvislosti s účinky stimulancií se uvádí pocity euforie, slasti a energie. Tolerance na stimulancia probíhá poměrně rychle a vyvolávají psychickou závislost, nikoliv fyzickou.⁸¹

„Po odeznění účinku látky se dostavuje tzv. *dojezd, stav podobný „kocovině.“*⁸² V tomto stavu se dostavuje *celkové vyčerpání, únava, bolest kloubů* a touha po tom jíst. Dlouhodobé užívání vede k toxické psychóze nebo rychlému hubnutí.⁸³

Mimo uvedené účinky stimulancií, zvláště pro pervitin platí, že „*způsobuje motorický neklid – typická tzv. „vykroucenost“*⁸⁴. „*Psychické komplikace jsou u pervitinu: halucinace, strach, neklid, vztahovačnost, deprese, sebevražedné tendence, podezíravost, sebevražedné tendence, stavy zmatenosti.*“⁸⁵

2.1.4. Účinky opioidů

Jak už bylo také zmíněno, druhé nejčastěji užívané látky jsou ze skupiny opioidů, tedy jejich deriváty heroin nebo buprenorfin.

Opioidy obdobně jako stimulancia vyvolávají pocity euforie a slasti. Zároveň při užití působí na člověka tlumivě, zasahují tímto tlumením, jak psychickou (dochází k narušení kognitivních funkcí) tak fyzickou stránku člověka (například zhoršení dýchání). Skrze toto tlumení „mizí“ psychická i fyzická bolest.⁸⁶ Fisher a Škoda ještě doplňují, že dlouhodobé užívání těchto látek vede k poškození mozku.⁸⁷ V případě heroinu dochází k biologické i psychické závislosti.⁸⁸

Klienti/ky se dostávají i k dalším drogám, ať už z třídy opioidů, stimulancií nebo i dalších.

⁸¹ Tamtéž.

⁸² KALINA, Kamil, 2003. Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup. Op.cit. s.164.

⁸³ Tamtéž.

⁸⁴ Tamtéž. s.164 – 165.

⁸⁵ Tamtéž. s. 165

⁸⁶ DVOŘÁČEK, Jakub, *Zvládání akutní intoxikace a odvykacích stavů*. In: KALINA, Kamil, *Základy klinické adiktologie*. Op.cit. s. 135. *Opiáty*. In: nzip.cz. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/clanek/245-opiaty>. MINAŘÍK, Jakub, *Opioidy a opiáty*. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s.160.

⁸⁷ FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2024. *Sociální patologie: forenzněpsychologický rozbor vybraných sociálněpatologických jevů*. Op.cit. s.113.

⁸⁸ DVOŘÁČEK, Jakub, *Zvládání akutní intoxikace a odvykacích stavů*. In: KALINA, Kamil, *Základy klinické adiktologie*. Op.cit. s. 135. *Opiáty*. In: nzip.cz. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/clanek/245-opiaty>. MINAŘÍK, Jakub, *Opioidy a opiáty*. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s.160.

2.1.5. Jak může závislost vzniknout?

Existuje několik modelů závislostí. Jde o modely, které se snaží vysvětlit příčiny vzniku závislosti a s tím související vhodné postupy, jak pracovat s osobami ohroženými závislostí.⁸⁹

Jeden z těch často zmiňovaných v souvislosti se závislostí, a dle mého názoru i vhodný k představě o klientech/kách terénního programu, je bio-psycho-sociální-spirituální model závislosti.

Model pracuje s tím, že existuje několik důvodů, které mohou zapříčinit vznik závislosti. Tyto důvody mohou právě pocházet z biologické, psychologické, sociální nebo spirituální úrovně lidského života.⁹⁰

Biologické okolnosti spočívají například v těhotenství, v případě, že budoucí matka užívá návykové látky nebo při porodu byly užity látky. Také to, co dítě zažívá bezprostředně po porodu, různá traumata nebo onemocnění.⁹¹

Psychologické okolnosti jsou úzce propojené s biologickými okolnostmi, jelikož některé události, které ovlivnily psychiku jedince, následně mohou mít dopad na fyzické zdraví. Opět se jedná o období těhotenství a okolnosti porodu.⁹² Jak popisuje Kudrle na psychologické úrovni je: „zkoumán vliv tzv. psychogenních vlivů a faktorů pro rozvoj abusu návykových látek a pro rozvoj závislosti.“⁹³ Může se jednat o situaci, kdy je žena nadměrně vystavena stresu a užívá medikaci na tento stres.⁹⁴ Další situace může být rodinné trauma, zneužití nebo týrání. Nejsou naplňovány dlouhodobě potřeby dítěte.⁹⁵

Další jsou sociální okolnosti, jedná se o faktory, které vycházejí z toho, jaké máme rodinné vztahy, jde o jejich kvalitu, zda rodinu vůbec máme, zda vyrůstáme v prostředí,

⁸⁹ *Modely závislosti*. In: Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí. Op.cit.

⁹⁰ *Co to znamená bio-psycho-socio-spirituální model závislosti?* In: Národní linka pro odvykání [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.chciodvykat.cz/clanky/co-to-znamená-bio-psycho-socio-spirituální-model-zavislosti>. KUDRLE, Stanislav. *Bio-psycho-sociální model*. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s. 91.

⁹¹ KUDRLE, Stanislav. *Bio-psycho-sociální model*. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s. 91.

⁹² Tamtéž.

⁹³ Tamtéž. s. 92.

⁹⁴ Tamtéž. s. 92.

⁹⁵ *Co to znamená bio-psycho-socio-spirituální model závislosti?* In: Národní linka pro odvykání. Op.cit. HAJNÝ, Martin. *Vývojové aspekty vzniku a rozvoje závislosti*. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s. 136

kde někdo blízký užívá návykové látky. S rodinou souvisí i další charakteristiky, zda je rodina finančně zabezpečená nebo jak jsme vychováváni. Ovlivňují nás i další sociální vazby mezi přáteli a kolegy. Dále se jedná o problémy plynoucí z projevů rasismu nebo xenofobie. A v neposlední řadě *kulturní prostředí nebo náboženství*.⁹⁶

Jako poslední složku modelu tvoří spirituální okolnosti, několik příkladů: „*pocity existenciálního prázdna, absence smyslu života nebo potřeba spirituálního naplnění*.“⁹⁷

Bio-psycho-sociálně-spirituální model zároveň slouží jako jeden ze základů pro všechny typy prevence a tím pádem typu a charakteru služeb.⁹⁸ V kontextu TP, služby terciální prevence. Jak popisuje Kudrle, na biologické úrovni zlepšování zdravotního stavu skrze výměnný program a poradenství. Na úrovni sociální poradenství.⁹⁹

Problematika závislostí a jejího vzniku je rozsáhlá a komplikovaná záležitost. Zde jsem uvedla pouze několik okolností, kvůli kterým závislost může vzniknout.

2.2. Životní styl klientů/ek terénních programů

Se závislostí souvisí specifický životní styl většiny klientek/ů TP. Ano, většiny, nejedná se o všechny klientky/y, a samozřejmě ne všichni jsou postiženi všemi níže uvedenými problémy. Zároveň v rozdílné míře se jich to týká, ať už s ohledem na věk, na dobu závislosti nebo s ohledem na další individuální charakteristiky.

Ze závislosti a s tím, co přináší člověku do života a jak se odráží na všech stránkách života, vychází dopady na klienty/ky TP, které budou popsány v následující podkapitole.

2.2.1. Zdravotní situace klientů/ek

Klienti/ky trpí nejrůznějšími onemocněními. Od již zmíněné hepatitidy, přes komplikace způsobené injekční aplikací. Jde například o abscesy, bércové vředy,

⁹⁶ *Co to znamená bio-psycho-socio-spirituální model závislosti?* In: Národní linka pro odvykání. Op.cit. KUDRLE, Stanislav. *Bio-psycho-sociální model*. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s. 92-3.

⁹⁷ *Co to znamená bio-psycho-socio-spirituální model závislosti?* In: Národní linka pro odvykání. Op.cit.

⁹⁸ KUDRLE, Stanislav. *Bio-psycho-sociální model*. In: KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Op.cit. s. 145.

⁹⁹ Tamtéž. s. 148.

flegmónu nebo záněty žil. Dále může jít o kožní onemocnění jako je impetigo nebo vyrážky.¹⁰⁰ Dále se vyskytují poruchy související s užíváním látek.

Dle výzkumu existuje spousta dalších onemocnění, kterými mohou lidé užívající trpět.¹⁰¹ Zde se jedná o krátký výčet.

Zde se krátce vrátím k první kapitole. Právě s abscesy například často terénní pracovníci/e klientům/kám mohou částečně pomoci. Může se jednat o poradenství ve zdravotní oblasti, poskytnutí masti, případné ošetření nebo promluvou o zmiňovaném strachu z institucí, v tomto případě z nemocnic. A z toho vyplývající nabídka doprovodu do nemocnice.

Mezinárodní klasifikace nemocí definuje tzv. *poruchy vyvolané v souvislosti se zneužíváním psychoaktivních látek*, které tedy lze vztáhnout i na návykové látky.

Patří mezi ně již zmiňovaný syndrom závislosti. Dále se jedná o akutní intoxikaci, jde o *stav po aplikaci psychoaktivní látky*,¹⁰² kdy dochází k poruchám vědomí, vnímání, chování a emotivity.¹⁰³ U klientů/ek TP je častá hepatitida při injekčním podání.¹⁰⁴

Psychotická porucha je stav, kdy člověk zažívá halucinace, bludy, psychomotorické poruchy.¹⁰⁵ Jednu z psychotických poruch uvádí Nešpor: „*psychotická porucha po pervitinu. Měl jsem dojem, že všechna auta, která jezdila, měla jeden cíl – sledovat mě.*“¹⁰⁶

A mnoho dalších, jako je například odvykáací stav, amnestický stav, psychotická porucha reziduální a s pozdním nástupem. Některé více či méně souvisí s užíváním klientů a klientek TP a mají různé podoby. To už ale spíše předmětem adiktologie a

¹⁰⁰ *Somatická komorbidita*. In: Zaostřeno na drogy. Úřad vlády České republiky. 2014 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/4553/540/Zaostreno%204%2014%20web.pdf. *Zdravotní komplikace u uživatelů drog*. In: Most k naději. [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.mostknadeji.eu/ustecky-kraj/uploads/ruzne-dokumenty/zdravotni-komplikace-u-uzivatele-drog.pdf>. RICHTEROVÁ TĚMÍNOVÁ, Martina, *Systém péče a jeho složky*. In: KALINA, Kamil, *Základy klinické adiktologie*. Op.cit., s. 371.

¹⁰¹ *Somatická komorbidita*. In: Zaostřeno na drogy. Op.cit.

¹⁰² *Mezinárodní klasifikace nemocí a souvisejících zdravotních problémů*. Op.cit.

¹⁰³ Tamtéž.

¹⁰⁴ Tamtéž.

¹⁰⁵ Tamtéž.

¹⁰⁶ NEŠPOR, Karel, 2018. *Návykové chování a závislost: současné poznatky a perspektivy léčby*. 5., rozšířené vydání. Praha: Portál. s.35.

také předmětem jiných prací. Fisher a Škoda uvádí, že diagnostika je obtížná, může být určen syndrom závislosti nebo škodlivé užívání.¹⁰⁷

Zdravotní dopady na klienty/ky se odvíjí od několika skutečností. Může se jednat například o délku doby, jak dlouho osoba užívá, jak často nebo i o způsob užívání.¹⁰⁸

2.2.2. Sociální situace klientů/ek

Prvotní sociální obtíže spočívají v nestálém bydlení klientů/ek. Platforma pro sociální bydlení (vychází z typologie ETHOS – Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v ČR) mluví o lidech bez domova také jako o lidech v bytové nouzi. Bytovou nouzi rozděluje do několika kategorií. První kategorie: lidé žijící bez střechy, specifikováni jako lidé „spící venku, např. na ulici, na nádraží, ve stanech nebo osoby využívající noclehárnu.“ Druhá kategorie: lidé žijící bez bytu, lidé „žijící v azylových domovech nebo v ubytovnách.“ Třetí kategorie: lidi žijící v nejistých podmínkách, například lidé „pobývajících u příbuzných nebo známých nebo osoby žijící v domácnosti bez právního nároku na byt“. A poslední kategorie, lidé žijící v nevyhovujících podmínkách, například v přelidněném bytě nebo v squatech.¹⁰⁹

Klienti a klientky pocházejí ze všech těchto čtyř kategorií. Jejich bydlení je dlouhodobě nestálé a nevyzpytatelné.

S nedosažením na kvalitní a stálé bydlení souvisí druhý sociální důsledek, to je nestálý příjem klientek a klientů. Mají dlouhodobé potíže se sehnáním a udržením zaměstnání. Případně nemají v současné chvíli motivaci si práci sehnat.

Jak popisuje Fischer a Škoda, jedná se dlouhodobé sociální dopady jako je nezaměstnanost a s tím související kriminalita.¹¹⁰

¹⁰⁷ FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2024. *Sociální patologie: forenzněpsychologický rozbor vybraných sociálněpatologických jevů*. Op.cit. s.113.

¹⁰⁸ FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2024. *Sociální patologie: forenzněpsychologický rozbor vybraných sociálněpatologických jevů*. 3., rozšířené a aktualizované vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). s.97.

¹⁰⁹ *Bezdomovectví a bytová nouze*. In: Platforma pro sociální bydlení. 2018. [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/slovník-pojmu/bezdomovectvi-a-bytova-nouze>. ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR In: Feantsa. [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf.

¹¹⁰ FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2024. *Sociální patologie: forenzněpsychologický rozbor vybraných sociálněpatologických jevů*. 3., rozšířené a aktualizované vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). s. 98.

V rámci sociálních důsledků lze zmínit i omezení či ztrátu rodinných, partnerských a přátelských vztahů.¹¹¹

2.2.3. Kriminalita klientů/ek

Jak už bylo zmíněno klienti/ky terénního programu užívají nelegální návykové látky. Právě s nelegálností se pojí skutečnost, že se klienti/ky mohou dostávat do konfliktu se zákonem, jelikož předávání nelegálních návykových látek, konkrétně jejich uchování, předávání a prodej je trestné.¹¹²

Fisher a Škoda definují kriminalitu: *výskyt chování, které je v dané společnosti trestné. Jedná o souhrn trestných činů, které se v konkrétní společnosti vyskytly a vyskytují. Jde o činy a chování sankcionovatelné podle trestního zákona.*¹¹³

Zároveň se jedná o další oblast, v které mohou být terénní pracovníci/e svým klientů/kám nápomocni. Ať už rozhovorem o situaci, nebo poskytnutí poradenství, případně i doprovodem na soud.

¹¹¹ Tamtéž.

¹¹² *Nelegální návykové látky*. In: nzip.cz. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/kategorie/127-nelegalni-navykovye-latky>.

¹¹³ FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2024. *Sociální patologie: forenzněpsychologický rozbor vybraných sociálněpatologických jevů*. Op.cit. s. 214.

3. Motivace

Úvod ke kapitole

V předchozích kapitolách jsem se věnovala terénním programům a cílové skupině těchto programů. Následující kapitola se zaměřuje na téma motivace, konkrétně její definici, a specifikuje pracovní motivaci. Zaobírá se teoriemi motivace a motivujícími faktory v pracovním prostředí a motivací v kontextu syndromu vyhoření.

3.1. Definice motivace

Pojem motivace pochází z latinského slovesa *movere*, který lze překládat jako pohnout se, hýbat se nebo pohybovat se.¹¹⁴

Existuje několik definic motivace, níže jich několik uvádím.

Prukner pojmenovává motivaci takto: *„Je obecným označením pro všechny vnitřní podněty, které člověka vedou k určitému jednání.“*¹¹⁵

Armstrong popisuje motivaci takto: *„Motivace se týká faktorů, které ovlivňují lidi, aby se určitým způsobem chovali.“*¹¹⁶

Výše uvedení autoři pohlíží na motivaci jako na něco, co člověka řídí a vede ho. Obdobné „směřování“ člověka k něčemu lze nalézt i v definici slovníku Americké psychologické asociace: *„podnět, který dává cíl/smysl nebo směr chování a působí u lidí na vědomé nebo nevědomé úrovni“*¹¹⁷ (vlastní překlad autorkou)

Podle Nakonečného: *„Motivace je intrapsychicky probíhající proces, vycházející z nějaké potřeby a vyústující ve výsledný žádoucí vnitřní stav, proces, který je iniciován endogenně (vnitřní pohnutka k odpočinku vycházející z pocitu únavy) nebo exogenně (finanční pobídka k splnění úkolu).“*¹¹⁸

¹¹⁴ PRUKNER, Vítězslav, 2014. *Manažerské dovednosti* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci [cit. 2024-07-26]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/08.html>. NAKONEČNÝ, Milan, 2014. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. V Praze: Triton. s. 16.

¹¹⁵ PRUKNER, Vítězslav, 2014. *Manažerské dovednosti*. Op.cit. s. 16.

¹¹⁶ ARMSTRONG, Michael, 2007. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. 10. vydání. Praha: Grada Publishing. s. 219.

¹¹⁷ *Motivation*. In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/motivation>.

¹¹⁸ NAKONEČNÝ, Milan, 2014. *Motivace chování*. Op.cit. s. 15.

Nakonečný popisuje motivaci ještě jiným způsobem, v kontextu významu latinského slovesa *movere*: „*Motivace jako proces, tj. v čase probíhající děj, je pak vymezována různými „silami“, které způsobují pohyb jedince, tj. jeho jednání, zejména pak formu smysluplné aktivity, kterou označujeme jako jednání, ačkoli jednání nemusí být nutně doprovázeno pohyby.*“¹¹⁹

Jak uvádí výše uvedené definice, uvnitř lidské psychiky se odehrávají podněty, potřeby, důvody nebo pohnutky, které vedou to, jak a co člověk bude dělat, jak se bude chovat. Nebo naopak něco, co přichází z venku a povzbudí to člověka k aktivitě nebo chování.

120

Ale ne všechno, co přichází z venku, lze považovat za motivující pro daného člověka a dané chování neproběhne.¹²¹ Musí tedy platit, „*interakce mezi motivovaným subjektem a motivující situací*“¹²² (*Motivace in Nakonečný in C.F. Graumann, 1969, s.59*)

S motivací úzce souvisí motivy: „*Tento vnitřní psychický důvod či tuto vnitřní příčinu tvoří **motiv**, tj. zážitek nebo způsob jednání, přinášející uspokojení.*“¹²³ „*Motiv je důvod pro to, abychom něco udělali.*“¹²⁴

Motivaci bych shrnula jako děj, který se odehrává na úrovni lidské psychiky. Co člověk považuje sám za přitažlivé a zajímavé, tomu věnuje pozornost a přizpůsobuje tomu své činy a chování. Zároveň pokud z okolního prostředí přichází něco motivujícího, aktivuje to jeho chování. Důvody toho, proč něco děláme, se pojmenovávají motivy.

3.2. Pracovní motivace

Vzhledem k tomu, že tato diplomová práce se zaměřuje na motivaci spojenou s prací terénního pracovníka/ce, je na místě si definovat pracovní motivaci.

Jedná se o motivaci navázanou na naši práci, na pracovní prostředí. Tedy to, co pracovníky/ce motivuje, jak se chovají v pracovním prostředí. S tím souvisí témata, jak

¹¹⁹ Tamtéž. s. 16.

¹²⁰ Tamtéž. s. 16.

¹²¹ NAKONEČNÝ, Milan, *Motivace lidského chování*. Praha: Academia. 1996. s.17.

¹²² GRAUMANN, C.F. In: NAKONEČNÝ, Milan, *Motivace chování*. Op. cit. s. 15.

¹²³ Tamtéž. s. 15.

¹²⁴ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 219.

pracovat se zaměstnanci/kyněmi v kontextu motivace a jaké faktory ovlivňují pracovní motivaci.¹²⁵

Vnitřní a vnější motivace v kontextu pracovní motivace

Jak už bylo popsáno výše, motivy přicházejí zevnitř z lidské psychiky anebo z vnějšího prostředí. S tím souvisí dělení motivace, tedy typy motivace. Nejběžnější dělení je na vnitřní a vnější motivaci.

Na vnitřní motivaci lze pohlížet jako na něco, co vychází z nás a u čeho budeme cítit již zmiňovaný pocit uspokojení. Abychom toho dosáhli, budeme se chovat určitým způsobem nebo budeme vykonávat danou činnost.¹²⁶ V kontextu pracovní motivace se může jednat o motivy jako je smysluplnost práce nebo možnost se rozvíjet.¹²⁷

Naopak vnější motivace je něco, co do lidské psychiky přichází z okolního prostředí.¹²⁸

V rámci pracovní motivace Helzberg mluví o vnější motivaci z pohledu vedoucích pozic: věci, které vedoucí dělají pro své podřízené, aby je motivovali. Zmiňuje faktory zvyšující motivaci, například navýšení finančního ohodnocení, tak faktory snižující motivaci, například negativní zpětná vazba od vedoucího.¹²⁹

3.3. Teorie motivace

Tématu motivace se věnuje mnoho autorů, několik psychologických směrů, z kterých vychází i několik teorií, jak je možné si motivaci vykládat. Uvádím výběrově jen několik, zejména těch, které lze vztáhnout na pracovní motivaci.

¹²⁵ URBAN, Jan. *Teorie pracovní motivace*. [online]. 2005. Verlag Dashöfer. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.pamprofi.cz/33/teorie-pracovni-motivace-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4Egvyx9DYn36SC88n-M-hcwQ/>. *Work motivation*. In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/work-motivation>.

¹²⁶ *Intrinsic motivation* In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/intrinsic-motivation>. ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 221. PLAMÍNEK, Jiří, 2015. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 3., rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing. Poradce pro praxi. s.16.

¹²⁷ Helzberg a kol. in ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 221.

¹²⁸ *Extrinsic motivation* In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/extrinsic-motivation>. ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s.221.

¹²⁹ Helzberg a kol. in ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 221. *Work motivation*. In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/work-motivation>.

Jedno dělení teorií nabízí Dědina a Odcházal, dělí je podle toho, jestli se jedná o motivy již vrozené nebo empiricky získané.¹³⁰ Další dělení poněkud přesnější nabízí Armstrong. Rozděluje na *teorie zaměřené na obsah*, *teorie zaměřené na proces*, *teorie instrumentality*.¹³¹

Teorie zaměřené na obsah

Teorie zaměřené na obsah se zakládají na myšlence, že *obsah motivace tvoří potřeby. Každé chování je tak motivováno neuspokojenými potřebami*.¹³²

Jednou z nejznámějších teorií plynoucích z obsahu je Maslowova teorie potřeb, známá i jako pyramida potřeb. Teorie předpokládá, že člověk má vrozené potřeby. Předpokládá, že ve většině případů nejdříve člověk musí naplnit své základní fyziologické potřeby (například jídlo nebo spánek) aby pak mohl naplnit potřeby v pyramidě uvedené nad nimi. Nemusí tomu ale být nutně tak vždy. Na spodu pyramidy se nachází již zmiňované biologické potřeby, následují bezpečí a jistota, sociální vztahy (například rodinné nebo přátelské), nad nimi potřeba uznání a na samém vrcholu seberealizace.¹³³

Další teorií spojenou s potřebami je teorie ERG (anglická zkratka pro *existence, relatedness, and growth theory*, lze přeložit jako teorie založená na existenci, vztahovosti a růstu). Tedy v kontextu potřeb, teorie vychází ze tří základních skupin potřeb, existenciálních, fyziologických (jako v případě Maslowovy teorie), potřeb sociálních, tedy zejména vztahů v práci i v osobním životě a potřeba seberozvoje.¹³⁴

Teorie zaměřené na proces

¹³⁰ DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL, 2007. *Management a moderní organizování firmy*. Praha: Grada Publishing. Expert (Grada). s. 66.

¹³¹ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 221.

¹³² Tamtéž. s. 223.

¹³³ OSEMEKE, Monday a Samuel ADEGBOYEGA. *Critical Review and Comparism between Maslow, Herzberg and McClelland's Theory of Needs*. [online]. 2024. FUNAI JOURNAL OF ACCOUNTING [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://fujabf.org/wp-content/uploads/2018/01/Critical-Review-and-Comparism-between-Maslow-Herzberg-and-McClellands-Theory-of-Needs.pdf> s.164-165. DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL, 2007. *Management a moderní organizování firmy*. Op.cit. str.66. PLAMÍNEK, Jiří, *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. Op.cit. s. 88.

¹³⁴ OSEMEKE, Monday a Samuel ADEGBOYEGA. *Critical Review and Comparism between Maslow, Herzberg and McClelland's Theory of Needs*. Op.cit. s. 169. *Existence, relatedness, and growth theory (ERG theory)*. In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/existence-relatedness-and-growth-theory>.

Teorie zaměřené na proces vychází z popisu dějů, které ovlivňují lidskou motivaci. Pod tuto kategorii teorií se řadí teorie očekávání, teorie cílů a teorie spravedlnosti.¹³⁵

Jak už bylo zmíněno, o motivaci jako procesu mluví Nakonečný.

Teorie cílů

Jak už vyplývá z názvu, teorie pracuje s cíli. Teorie stojí na přesvědčení, že lidé ve své práci potřebují cíle, aby byli motivováni. Tyto cíle mají několik charakteristik. Cíle musí být zaprvé pro pracovníky/ce výzvou, která je ale dosažitelná, nemá se jednat o nereálné cíle. Zadruhé na formulaci cílů se mají zaměstnanci/kyně podílet. Zatřetí musí cíle splňovat požadavek specifičnosti, nemá se jednat o něco obecného. Začtvrté během procesu plnění cílů je důležitá zpětná vazba.¹³⁶

Teorie očekávání

Teorie vychází z faktorů, které ovlivňují člověka v práci. Jedná se o aspekt, kdy člověk pocítuje, že jeho pracovní výsledky mají hodnotu a jsou významné. Také to, že člověk očekává, že jeho práce bude mít výsledek a je přesvědčen, že pokud udělá jednu věc, tak povede k věci druhé.¹³⁷

Teorie spravedlnosti

S teorií spravedlnosti pracuje Armstrong v knize *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Podle něj tato teorie spočívá v tom: „že lidé budou lépe motivováni, jestliže se s nimi bude zacházet spravedlivě, a demotivováni, jestliže nastane opak. Vysvětluje pouze jeden aspekt procesu motivace a spokojenost s prací, i když ten může být z hlediska morálky závažný.“¹³⁸

Teorie instrumentality

¹³⁵ DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL. *Management a moderní organizování firmy*. Op.cit. s. 67, ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 224.

¹³⁶ DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL. *Management a moderní organizování firmy*. Op.cit. s. 69. ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 222 a 226.

¹³⁷ DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL. *Management a moderní organizování firmy*. Op.cit. s. 68-69. ARMSTRONG, Michael, 2007. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 222 a 225. *Valence-instrumentality-expectancy theory*. In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/valence-instrumentality-expectancy-theory>.

¹³⁸ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 227.

Teorie instrumentality vychází z tohoto předpokladu: „*Jestliže uděláme jednu věc, vede to k jiné věci.*“¹³⁹

Vztaženo na pracovní prostředí, jde o nastavení systému ocenění a trestů, na základě toho, jak efektivně pracovník/ce pracuje. Například když pracovník/ce splní pracovní úkol, dostane finanční prémii. Platí vzájemná provázanost těchto dvou věcí.¹⁴⁰

Je zřejmé, že k tématu motivace se dá přistupovat z různých pohledů. Výše byly uvedeny pouze některé. Uvedené teorie vychází z lidských potřeb (teorie vycházející z obsahu motivace), z očekávání, přesvědčení a cílů (teorie zakládající se na procesech) a konečně na podmiňování, kdy jedna akce vede k druhé (teorie instrumentality). Ze všech těchto teorií lze vycházet při chápání motivace k práci.

3.4. Motivující faktory v rámci práce

Jak už bylo zmíněno v případě vnější a vnitřní motivace, jsou určité aspekty, které člověka motivují nebo naopak demotivují v jeho práci.

Prukner uvádí několik motivačních faktorů v rámci práce: „*peněžní ohodnocení, uspokojení z dobře odvedené práce, touha po růstu, dobrý pracovní kolektiv, dobrý vztah nadřízený-podřízený nebo dobré pracovní prostředí.*“¹⁴¹ Některým se budu nyní blíže věnovat.

Finanční ohodnocení

Jeden z hlavních vnějších motivačních faktorů je finanční ohodnocení.

Pro spoustu pracovníků/ic se jedná o hlavní motivační faktor k jejich práci. Každý člověk přistupuje k otázce finančního ohodnocení různě, pro každého je to rozdílně podstatné a důležité. Nad druhou stranu peníze slouží k uspokojení potřeb, ať už těch fyziologických jako je potřeba se najíst, ošatit, mít bydlení nebo i pocitů jistoty a zabezpečení. Naplňují i potřebu, že jsou lidé za svou práci adekvátně oceněni a uznáni, což může sloužit jako silný motivační aspekt.¹⁴²

Spokojenost v práci

¹³⁹ Tamtéž. s. 221.

¹⁴⁰ Tamtéž. s. 221- 223.

¹⁴¹ *Motivace*. In: Manažerské dovednosti [online]. 2014. Vítězslav Prukner [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/08.html>.

¹⁴² ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 231.

„Termín „spokojenost s prací“ se týká postojů a pocitů, které lidé mají ve vztahu ke své práci. Pozitivní a příznivé postoje k práci signalizují spokojenost s prací. Negativní a nepříznivé postoje k práci pak signalizují nespokojenost s prací.“¹⁴³

Armstrong uvádí výzkum zaměřený na spokojenost. Z něj vyplynulo, že pracovníci/e jsou spokojeni v případě, že mají možnost kariérně růst, zažívají práci v týmu, mají možnost měnit fungování práce a pociťují, že jejich práce je podnětná.¹⁴⁴

Potřeba růstu

Jak již vyplývá z teorií zaměřených na obsah, tedy na potřeby, lidé v rámci své práce potřebují mít prostor pro vlastní rozvoj, a to i v pracovním prostředí.

Plamínek mluví o tom, že humanistická psychologie vychází z přesvědčení, že lidé chtějí harmonickou, kompletní osobnost. Což podle Plamínka z praxe ne vždy plyne, ale každý člověk se nějakým způsobem rozvíjí. Vztahuje se opět k potřebám člověka, že vedoucí by měl podporovat rozvoj svých pracovníků/ic. U takových pracovníků/ic lze zaznamenat větší předvídatelnost, stabilitu a celkový vyšší pracovní výkon.¹⁴⁵

Rozmanitost práce

V rámci spokojenosti byl zmíněn aspekt možnosti zasahovat do fungování práce. Dědina a Odcházal zmiňují podstatnou myšlenku, že během 20. století docházelo ke zvyšování úrovně získaného vzdělávání a dovedností zaměstnanců/kyň a z toho vyplývají zvyšující se nároky na větší rozmanitost práce. Z tohoto důvodu se ukázalo jako nezbytné, aby lidé v práci měli více pravomocí, aby byli spokojeni a dlouhodobě motivováni.¹⁴⁶

Pracovní kolektiv

Jak už bylo několikrát zmíněno v různých kontextech, pro zaměstnance/kyně je také zásadní to, jaké mají vztahy na pracovišti.

¹⁴³ Tamtéž. s. 228

¹⁴⁴ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 229., PURCELL J., KINNIE, K., HUTCHINSON S., RAYTON, B, SWART, J. *People and Performance: How people management impacts on organizational performance*. London, CIPD. 2003. [cit. 2024-07-26]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/08.html>. s. 22.

¹⁴⁵ PLAMÍNEK, Jiří, *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. Op.cit. s. 32.

¹⁴⁶ DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL. *Management a moderní organizování firmy*. Op.cit. s. 71.

Fungování skupiny, potažmo pracovního týmu, se odráží na několika faktorech, kterých je poměrně velké množství, a proto uvádím jen několik. Mezi ně patří jak moc je člověk oblíbený, jakou má v roli a postavení v týmu, jak se v týmu komunikuje.¹⁴⁷ Součástí fungování týmu je i nastavení norem, které formují postoje, přístupy členů/nek a různě s normami nakládají.¹⁴⁸

Atmosféra v rámci pracovních vztahů také závisí na stupni ohleduplnosti, důvěry, otevřenosti v změnách fungování ze strany vedení. Záleží také na schopnosti řešení konfliktů. A celkově panují dobré vztahy, když jsou lidé nakloněni spolupráci.¹⁴⁹

3.5. Motivace v kontextu syndromu vyhoření, nástroje k řešení

Součástí práce terénního pracovníka/ce jsou situace a výzvy, s kterými se během své práce může setkat, kdy může dojít ke snížení motivace. K jejich řešení využívá různé nástroje, které mohou souviset s tím, jak pracuje se svou motivací v rámci pracovního procesu.

Práce terénního pracovníka/ce se řadí mezi pomáhající profese. Pomáhající profese se dá chápat jako: „*skupina povolání, která jsou založena na profesní pomoci druhým lidem. Tyto profese mají některé společné rysy, které je odlišují od ostatních povolání. Například je k jejich vykonávání vždy nutný vztah s klientem a zapojení vlastní osobnosti do pracovního procesu.*”¹⁵⁰

Podle Kopřivy spousta lidí považuje pomáhání za činnost, v které vidí smysl.¹⁵¹

V rámci své práce se pracovníci/e mohou setkat se syndromem vyhoření. Syndrom vyhoření se dá definovat jako symptomy, které se mohou objevit u lidí, kteří vykonávají pomáhající profesi, tyto symptomy plynou z chronické zátěže a stresu.¹⁵² Mezi

¹⁴⁷ Tamtéž. s. 89 – 93.

¹⁴⁸ Tamtéž. s. 98.

¹⁴⁹ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Op.cit. s. 632.

¹⁵⁰ GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. Psyché (Triton). 2011. s. 21.

¹⁵¹ KOPŘIVA, Karel, 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál. s.17.

¹⁵² MATOUŠEK, Oldřich. *Vypálení*. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Op.cit. s. 263. *Burn-out an "occupational phenomenon"* In: International Classification of Diseases [online]. 2014. World Health Organization [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.

příznaky patří kompletní vyčerpání, zejména v oblasti psychiky, s tím související pokles energie a únava, beznaděj, negativismus, nezájem a pochybování o práci.¹⁵³

Dle Uzlové se syndrom vyhoření může projevit na fyzické stránce člověka skrze poruchy spánku nebo příjmu potravy.¹⁵⁴

Jak popisuje Matoušek: „*Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje.*”¹⁵⁵

Lucká a Koblle vztahují problematiku syndromu vyhoření na fungování týmu a organizace a definují faktory, které se opakovaně objevují, když člověk ve své práci pociťuje nespokojenost: „*Nejasnost profesionální role, nesplnitelnost pracovních úkolů, neslučitelnost pracovních úkolů, přemíra úkolů, neadekvátní finanční ohodnocení, úkoly přesahující schopnosti, kritika a absence ocenění.*”¹⁵⁶

Jedním z nástrojů, jak pracovat se syndromem vyhoření je supervize. Ta zároveň přispívá k celkovému zlepšování pracovního výkonu a prostředí, případně i motivace.¹⁵⁷

Český institut pro supervizi popisuje supervizi skrze pozici supervizora/ky: „*Supervisor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování.*”¹⁵⁸

Pozice supervizora je spíše moderující, snaží se supervizi dávat směr a usnadňovat proces řešení situací. Ale nechává proces a hledání na samotných účastnících supervize. Zároveň se snaží pohlížet na situaci objektivně.¹⁵⁹

¹⁵³ MATOUŠEK, Oldřich. *Vypálení*. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Op.cit. str.263. *Burn-out an "occupational phenomenon"* In: International Classification of Diseases. Op.cit.

¹⁵⁴ UZLOVÁ, Iva. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním: praktický průvodce pro osobní a pedagogické asistenty*. Praha: Portál, 2010. s. 55.

¹⁵⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Op.cit. s. 263.

¹⁵⁶ LUCKÁ Yvonna a Lubomír Koblle. *Syndrom vyhoření, práce s ním a jeho prevence* In: VODÁČKOVÁ., Daniela a kol. *Krizová intervence*. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Op.cit. s. 175.

¹⁵⁷ *Co je supervize*. In: Supervize [online]. 2014. Český institut pro supervizi. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>.

¹⁵⁸ Tamtéž.

¹⁵⁹ VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. 2012 s. 128 - 130.

V kontextu motivace k práci lze zařadit i aspekt angažovanosti. Angažovanost lze v rámci sociální práce pojímat jako výši toho, jak moc se pracovník/ce věnují svým klientům, jak moc je podporují.¹⁶⁰

Podle Kopřivy se rozlišuje mezi angažovaným/nou a neangažovaným/ou pracovníkem/cí.

Neangažovaný/á pracovník/ce pracují rutinně, nemá zájem o vztahy s klienty/kami, nepovažuje svou práci za podstatnou. Angažovaný/á pracovník/ce je pravý opak.¹⁶¹

3.6. Shrnutí kapitoly

Závěrečná kapitola teoretické části se zabývá motivací, zejména v kontextu pracovního prostředí a terénní práce.

Definuje motivaci jako vnitřní proces, který ovlivňuje lidské chování a je poháněn potřebami a podněty. Různí autoři nabízejí různé definice motivace, přičemž společným rysem je, že motivace směřuje člověka k určitému jednání.

Motivace spojená s prací zahrnuje faktory, které ovlivňují chování zaměstnanců v pracovním prostředí. Tyto faktory mohou být vnitřní (např. smysluplnost práce) nebo vnější (např. finanční odměna). Tedy dělení na vnější a vnitřní motivaci.

Existuje mnoho teorií motivace, které se dělí na teorie zaměřené na obsah (potřeby) a procesy (teorie spravedlnosti, cíle, očekávání) a teorie instrumentality.

Mezi hlavní motivační faktory v práci patří finanční ohodnocení, spokojenost s prací, potřeba růstu, rozmanitost práce a pracovní kolektiv. Tyto faktory mohou buď podporovat, nebo oslabovat pracovní motivaci.

Terénní pracovníci/e se často potýkají s náročnými situacemi, které mohou vést k syndromu vyhoření. K prevenci a řešení vyhoření se používají nástroje jako supervize, která pomáhá pracovníkům reflektovat svou práci a zlepšovat své profesní dovednosti.

¹⁶⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Op.cit. s. 28.

¹⁶¹ KOPŘIVA, Karel, 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál. s.16 -17.

3.7. Shrnutí teoretické části

Teoretická část se dělí na tři hlavní kapitoly: Terénní programy pro lidi užívající návykové látky, Charakteristika klientů/ek terénních programů a Motivace.

Kapitola terénní programy se nejdříve věnuje terénním programům v kontextu metod sociální práce. Terénní sociální práce pomáhá osobám v obtížné sociální situaci nebo osobám, které žijí v sociálně vyloučených lokalitách. Terénní sociální práce se provádí skrze terénní programy. Mezi metody patří metoda streetwork/kontaktní práce, která poskytuje sociální pomoc v neinstitucionalizovaném prostředí. Často se překrývá s pojmy jako kontaktní práce, případová práce a případová práce se skupinou. Následuje definice terénních programů dle zákona. Terénní programy jsou právně definovány jako služby zaměřené na osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, včetně uživatelů drog, osob bez domova a osob v sociálně vyloučených komunitách. Hlavním cílem je minimalizovat rizika spojená s jejich životním stylem. Terénní programy se řadí do služeb sociální prevence, konkrétně do služeb terciální prevence.

Dále je specifikována cílová skupina terénního programu pro lidi užívající návykové látky. Klienti/ky užívají nelegální návykové látky rizikovým, zejména injekčním způsobem. Zároveň jsou klienti/ky TP součástí skryté populace, kdy často nenavštěvují běžné instituce a služby.

Následují východiska terénních programů. Jedná se o východisko Harm Reduction, přístup založený na snižování nebo minimalizaci rizik plynoucích z užívání drog. Dále o východisko nízkoprahovosti, kdy se některé sociální služby snaží nastavit své poskytování tak, aby je mohli klienti/ky využívat co nejčastěji. Třetí východisko je ochrana veřejného zdraví skrze výměnný program.

Kapitola je zakončena činnostmi terénních programů. Patří mezi ně zmiňovaný výměnný program, sběr injekčního materiálu, základní zdravotní ošetření, základní sociální poradenství. Dále TP poskytuje depistáž, doprovod do institucí a služeb a krizovou intervenci.

Závěrem bych k terénním programům chtěla podotknout, že každý terénní program funguje trochu jiným způsobem a nabízí klientů/kám jiný výběr služeb. V kapitole jsem se fungování TP snažila co nejvíce zobecnit.

Charakteristika klientů/ek

Následuje kapitola charakterizující blíže klienty/ky terénních programů. Definuje závislost, její vznik a účinky užívaných látek. Na to navazuje podkapitola o životním stylu klientů/ek z hlediska jejich zdravotní situace, kdy mají obtíže zejména v souvislosti s injekční aplikací látek. Životní styl klientů/ek je popsán také z hlediska sociálního, kdy se klienti/ky často ocitají v bytové nouzi, mají nestálý finanční příjem, jsou postiženi nezaměstnaností a jsou v konfliktu se zákonem.

Motivace

V úvodu kapitoly se definuje motivace jako vnitřní proces, který ovlivňuje lidské chování a je poháněn potřebami a podněty. Různí autoři nabízejí různé definice motivace, přičemž společným rysem je, že motivace směřuje člověka k určitému jednání.

Motivace spojená s prací zahrnuje faktory, které ovlivňují chování zaměstnanců v pracovním prostředí. Tyto faktory mohou být vnitřní (např. smysluplnost práce) nebo vnější (např. finanční odměna). Tedy dělení na vnější a vnitřní motivaci.

Existuje mnoho teorií motivace, které se dělí na teorie zaměřené na obsah (potřeby) a procesy (teorie spravedlnosti, cíle, očekávání) a teorie instrumentality.

Mezi hlavní motivační faktory v práci patří finanční ohodnocení, spokojenost s prací, potřeba růstu, rozmanitost práce a pracovní kolektiv. Tyto faktory mohou buď podporovat, nebo oslabovat pracovní motivaci.

Terénní pracovníci se často potýkají s náročnými situacemi, které mohou vést k syndromu vyhoření. K prevenci a řešení vyhoření se používají nástroje jako supervize, která pomáhá pracovníkům reflektovat svou práci a zlepšovat své profesní dovednosti.

EMPIRICKÁ ČÁST

4. Metodologie výzkumu

4.1. Cíle výzkumu, vymezení hlavní výzkumné otázky a dílčích výzkumných otázek

Empirická část diplomové práce se věnuje výzkumu, jehož hlavním cílem je zjistit, jaká je motivace terénních pracovníků v programu pro osoby ohrožené závislostí nebo závislých na návykových látkách k jejich práci.

Hlavní výzkumná otázka (dále HVO) zní: **Jaká je motivace terénních pracovníků v programu pro lidi užívající návykové látky k jejich práci?**

Pro zodpovězení HVO jsem definovala čtyři dílčí výzkumné otázky (dále jen DVO), které zní:

DVO1: Jaké důvody přivedly terénní pracovníky k jejich práci?

DVO2: Co terénní pracovníky motivuje při výkonu jejich povolání?

DVO3: Co snižuje motivaci terénních pracovníků v jejich práci?

DVO4: Jak terénní pracovníci přemýšlí nad svou motivací a jak s ní pracují?

Hlavní výzkumná otázka byla zvolena tak, aby odpovídala na cíl výzkumu. Dílčí výzkumné otázky vychází z teoretické části a konkretizují HVO.

4.2. Metoda získávání dat

Pro rozpoznání motivace terénních pracovníků v programu pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách jsem zvolila kvalitativní výzkum. Důvodů, proč jsem zvolila právě kvalitativní výzkum, je hned několik.

Dle Hendla kvalitativní výzkum: „*získává podrobný popis při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu,*“¹⁶² což autor považuje za výhodu kvalitativního výzkumu.

¹⁶² HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. s. 48.

Strauss a Corbinová také mluví o podrobnostech a popisují jeden z důvodů, proč se používá kvalitativní výzkum: „V neposlední řadě mohou kvalitativní metody pomoci získat o jevu detailní informace, které se kvalitativními metodami obtížně podchycují.“¹⁶³

O povaze dat mluví Miovský ve srovnávání kvalitativního a kvantitativního výzkumu. Zatímco v kvantitativním jsou data tvrdá a spolehlivá, v případě kvalitativního výzkumu se jedná o data hluboká a bohatá.¹⁶⁴

Strauss a Corbinová doplňují: „Některé zkoumané oblasti se hodí spíše pro kvalitativní typy výzkumu. To je případ výzkumu, který se snaží odhalit podstatu něčích zkušeností.“¹⁶⁵

Právě na základě výše uvedených výhod jsem zvolila právě tento typ výzkumu. Považuji téma motivace za velice osobní a proměnlivé v detailech, které může kvalitativní výzkum zachytit.

Jednou z metod kvalitativního výzkumu je rozhovor, interview.¹⁶⁶ Právě tato metoda byla zvolena pro získávání dat. Konkrétně rozhovor pomocí návodu či také polostrukturovaný rozhovor.

Při užití této formy rozhovoru si výzkumník či výzkumnice připraví otázky, které je nezbytné během rozhovorů položit. Zároveň metoda dovoluje, aby výzkumník či výzkumnice měnil(a) jak formulaci, tak pořadí otázek. Stejně tak může pokládat otázky k doplnění či dovysvětlení probíraného tématu. Tyto možnosti přispívají k větší plynulosti interview.¹⁶⁷

Jak doplňuje Hendl, polostrukturované interview: „pomáhá udržet zaměření rozhovoru, ale dovoluje dotazovanému zároveň uplatnit vlastní perspektivy a zkušenosti.“¹⁶⁸

Právě tuto formu rozhovoru považuji za vhodnou pro tento výzkum, jelikož jsem dopředu považovala za nezbytné měnit pořadí otázek, formulovat je jiným způsobem

¹⁶³ STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce. s.11.

¹⁶⁴ MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Havlíčkův Brod: Grada Publishing. s. 26.

¹⁶⁵ STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Op.cit. s.11.

¹⁶⁶ HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Op.cit. 46.

¹⁶⁷ HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Op.cit. s. 178 – 179. MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Op.cit. s.159 – 160.

¹⁶⁸ HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Op.cit. s. 179.

a doptávat se, abych respondentům/kám porozuměla a získala z rozhovorů maximální užitek. Konkrétní podobu otázek lze nalézt v příloze práce.

4.3. Výběrový soubor

4.3.1. Charakteristika výběrového souboru

Rozhovory jsem provedla celkem se 14 respondenty/kami.

Podmínkou pro účast ve výzkumu byla alespoň půlroční zkušenost s prací terénního pracovníka v programu pro lidi užívající návykové látky. Výzkum nezohledňuje pohlaví, věk nebo vzdělání dotazovaných.

4.3.2. Nábor respondentů/ek

Pro výzkumné šetření jsem oslovila tři terénní programy pro lidi užívající (nelegální) návykové látky (rizikovým, injekčním způsobem) na území hlavního města Prahy.

V případě jednoho terénního programu byli nejprve částečně respondenti/ky osloveni vedoucím. Následně jsem je oslovila prostřednictvím e-mailu, zda svou účast potvrzují. Dotazování/é následně reagovali a bylo domluveno datum konání rozhovoru.

V ostatních dvou případech terénního programů jsem oslovila respondenty/ky přímo e-mailovou zprávou zaslanou vedoucímu.

4.3.3. Metoda výběru výzkumného souboru

Respondenti/ky byli vybráni na základě metody samovýběru. Tuto metodu popisuje Miovský: „Metoda samovýběru je založena na principu dobrovolnosti. Jedná se o situaci, kdy více potenciálním účastníkům výzkumu nabídneme možnost se do výzkumu zapojit a jejich volbě, zda tak učiní, či nikoli.“¹⁶⁹

Na této metodě je založeno oslovení prostřednictvím e-mailu.

4.4. Metoda tvorby dat

Jak už bylo zmíněno, v rámci výzkumu probíhaly polostrukturované rozhovory, kdy jsem se setkala s respondenty/kami osobně v prostorách organizace nebo v kavárně. Každý rozhovor trval třicet minut až hodinu a čtvrt a byl nahráván na mobilní telefon.

¹⁶⁹ MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Op.cit. s. 133.

Před každým rozhovorem byl s účastníkem/cí podepsán informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru pro účely diplomové práce. Respondenti/ky byly obeznámeni s tím, že se jedná o anonymní rozhovor. V diplomové práci nebudou uvedeny údaje, podle kterých by bylo možné je identifikovat. Informace se týkaly také toho, že rozhovory budou přepsány do psané podoby a budou využity pouze pro účely diplomové práce.

Kompletní podobu informovaného souhlasu lze najít v příloze diplomové práce.

4.5. Metody analýzy dat

Nejprve byly rozhovory přepsány do písemné podoby. Pro přepis byla užitá technika doslovné transkripce.¹⁷⁰ Následně jsem přešla k analýze dat.

Pro analýzu dat byly zvoleny dvě metody popsané dle Miovského. Jedná se o metodu zachycení vzorců a metodu vytváření trsů.

Metoda zachycení vzorců vychází z toho, že: „základní princip spočívá v tom, že v datech hledáme určité opakující se vzorce (případně témata) a ty zaznamenáváme.“¹⁷¹

A dodává: „Klíčové je přitom opakování podstatných částí obecného případu (vzorce) v různých konkrétních případech.“¹⁷²

Během procesu analýzy dat se tvoří obecnější témata, která vycházejí z toho, co mají rozdílné a co naopak podobné. Tímto procesem se tedy i zmenšuje objem dat.¹⁷³

„Metoda vytváření trsů slouží obvykle k tomu, abychom seskupili a konceptualizovali určité výroky do skupin. Tímto procesem vznikají obecnější, induktivně zformované kategorie, jejichž zařazení do dané skupiny (trsů) je asociováno s určitými opakujícími se znaky, určitým charakteristickým uspořádáním atd. Společným znakem takového trsu může být například tematický překryv.“¹⁷⁴

Opět během analýzy dat hledáme podobnost.

¹⁷⁰ HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Op.cit.. s. 212.

¹⁷¹ MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Op.cit. s. 222.

¹⁷² Tamtéž. s. 222.

¹⁷³ Tamtéž. s. 222.

¹⁷⁴ Tamtéž. s. 222.

4.6. Etické aspekty výzkumu

Jak už bylo zmíněno v podkapitole o tvorbě dat, se všemi účastníky byl podepsán informovaný souhlas.

Pro zachování anonymity dotazovaných diplomová práce neobsahuje transkripce rozhovorů. Ze stejného důvodů neuvádím jména organizací a jsou použity pojmenování: organizace A, organizace B a organizace C.

5. Výsledky výzkumu

5.1. DVO 1: Jaké důvody přivedly terénní pracovníky k jejich práci?

Při zkoumání začátků a důvodů, které vedly terénní pracovníky/ice k jejich práci, jsem se ptala na to, jak to vzniklo, že se stali terénními pracovníky/icemi, co jim na této přišlo zajímavější než jiných službách a jak si vybrali tuto konkrétní pozici v konkrétní organizaci. Jednalo se o počáteční motivaci k práci.

5.1.1. Zaujetí terénní prací při studiích

Zaujetí terénními službami několik participantů/ek popisuje v rámci svých studií.

Respondent č. 1 líčí zaujetí terénní prací spojené s aurou dobrodružství: *„A celkem jako záhy, co jsem nastoupil do prváku a začal jsem se orientovat v tom, co sociální práce vlastně znamená. Jak se dá vykonávat a jaký podoby může mít. Tak jsem zjistil, že existuje něco jako terén nebo terénní sociální práce. Mělo to takovou auru takovýho jako dobrodružství řekněme. No a pak jsem na nějakých praxích nebo v rámci předmětů, že se někde mluvilo o tom, že někde byli teréňáci a jo, to zajistí teréňáci. Tak mě to znělo strašně cool.“*

Zaujetí povahou terénních služeb popisuje i respondentka č. 11: *„Já jsem na bakaláři měla nějaký předmět, kde jsme probírali různé typy práce v adiktologii. A terénní práce mi přišla jako hodně lákavá. Takže jsem věděla, že si to ve svém životě zkusit.“* A respondentka č. 11 pokračuje: *„Jako celkově ty nízkoprahové služby mě lákaly. Takže i kontaktní centrum a terén. Ale vlastně jsem nad tím tehdy neuvažovala, že bych šla pracovat někam do nemocnice nebo někam do nějakých ambulantních služeb. Vyloženě jsem šla tady za tím.“*

Respondentka č. 5 uvádí smysl služby: *„Já už když jsem byla na škole, tak mě ten terén, nebo spíš ty harm reduction služby, nějakým způsobem zajímaly, že mi to jako dává velkej smysl, nějaký snižování rizik.“*

Nadšení do terénní práce uvádějí následující respondenti/ky.

Respondentka č. 12: „*Já jsem na škole moc nevěděla, co chci dělat úplně a měli jsme tam praxe v rámci celého systému péče uživatelů návykových látek. A tak jsem šla do terénu a tam mě to hrozně chytlo a bavilo.*“

Respondent č. 2: „*Až díky praxím na škole jsem šel sem do organizace A. Což byla taky náhoda, protože mi odřekli stáž v organizaci B. V organizaci A bylo volno. Skončila stáž, která mě nadchla, jednak tím týmem, jednak tou prací.*“

Respondent č. 6. „*Když jsem byl v prváku na stáži v organizaci A. Asi tak v půlce tý stáže jsem jel domů s pocitem toho, že mi to dává obrovskéj smysl.*“

Z odpovědí participantů/ek vyplývá, že několik dotazovaných již v rámci svého studia, ať už skrze přednášky nebo stáže, bylo zaujato terénní prací. Připadala jim zajímavá, dávala jim smysl.

5.1.2. Získání pracovní pozice skrze stáž v organizaci

Mnoho dotazovaných se k terénní práci dostalo i skrze povinné praxe v rámci studií. Přirozeně tam pak začali i pracovat.

Polovina respondentů/ek vypověděla, že důvody pro to začít pracovat v terénním programu, jsou založeny na tom, že měli v organizaci stáž a bezprostředně po stáži nebo nějakou dobu po ní, jim bylo nabídnuto pracovní místo nebo se přihlásili do výběrového řízení.

Jak už byl zmíněna odpověď respondenta č. 2, který absolvoval praxi v organizaci a v přímé návaznosti začal pracovat: „*Až díky praxím na škole jsem šel sem do organizace A. Což byla taky náhoda, protože mi odřekli stáž v organizaci B. V organizaci A bylo volno. Skončila stáž, která mě nadchla, jednak tím týmem, jednak tou prací. Potom mě tehdy vedoucí oslovil, asi po dvou měsících po praxi, jestli tady nechci začít pracovat.*“

Obdobný začátek své práce zažil i respondent č. 1: „*Souvisí to s tím mým zájmem o ten terén. Přišla za mnou garantka odborných praxí a že má možnost dostat člověka na praxi do terénu a jestli bych to nechtěl zkusit. Sešlo víc věcí, že mě ten terén děsně lákal a tohle byla první příležitost si to vyzkoušet. Tam jsem si odchodil tři měsíce praxe, a na konci tý praxe mi vedoucí nabídnul místo.*“

Stáže v organizaci hrály roli ve výběru konkrétní pracovní pozice i u respondenta č.8, respondentky č.9 a respondentky č.4.

Respondent č. 8: „A to bylo vlastně, že jsem dokončil vysokou školu a za šest měsíců jsem byl na stáži v organizaci B. Když mi po té měsíční stáži nabídli poloviční úvazek, tak jsem skončil v tom nízkoprahu. A začal jsem dělat tam.“

Respondentka č. 9: „Zprv je tady byla na stáži, takže to nějak ovlivnilo ten výběr toho povolání po škole.“

Respondentka č. 4: „Chtěla jsem pracovat s touhle cílovkou, nějak se mi to spojilo, že tady jsem byla stáží povinný kvůli škole, nějak se mi to tady zalíbilo, tak jsem šla sem.“

Procesem stáž a následně pracovní místo prošli i respondent č. 13 a respondentka č.12.

Respondent č. 13: „No v organizaci A jsem byl loni v létě na praxi, jeden týden. Bavili jsme se s tím týmem, jak to jako propojit, jestli některý ty znalosti z fyzioterapie je možný přenést do terénu. A potom co jsem dokončil tu stáž tady, kdy jsem měl intervizi na téma fyzioterapie, to proběhlo někdy na podzim. A v návaznosti na to, na nějakých vzájemných sympatiích, sháněli člena do týmu a jestli mám zájem. Tak jsem se k tomu dostal.“

Respondentka č. 12: „A pak jsem si vlastně dala dlouhodobější praxi tady v organizaci A. To mě fakt jako začalo hrozně bavit. A pak se tam objevilo volný místo, tak jsem se přihlásila do výběrka. Jelikož mě znali z té praxe, tak jsme si plácli.“

5.1.3. Další důvody pro výběr konkrétní pracovní pozice

Další dotazovaní se k práci terénního pracovníka/ice v organizaci dostali jiným způsobem. Proces výběru konkrétní pracovní pozice, kterou v současné chvíli zastávají, uvádějí participanti/ky následovně.

Respondentka č. 10: „Mě už to lákalo léta zpátky. Hledala jsem si práci v terénu a buď v terénu s mladistvými nebo v NZDM. Nebo s drogovými. Vždycky mě zajímaly nějaký příběhy z ulice. A takovej ten drsnej život pouliční. A zároveň jsem hodně takovej akční člověk, nerada sedím u počítače, nemám moc ráda kancelářskou práci.“

Respondent č. 3: „Říkal jsem si, že bych chtěl dělat s drogovými uživatelema. Protože mě ta cílovka zajímala. Přišla mi těžší než lidi bez domova. A zároveň mi to přišlo zajímavý, ta subkultura, ta problematika mě zajímá.“

S výběrem konkrétní pozice souvisí i doporučení na organizaci, dobré recenze.

Respondent č. 8: *„Že to byla tahle organizace vzniklo tak, že jsem bydlel ve spolubydlení se svou bývalou přítelkyní, která studovala adiktologii. A hrozně pěkně o té organizaci mluvila.“*

Respondentka č. 9: *„Proč jsem si vybrala zrovna tuhle, tak jednak, protože tu tehdy dělala kamarádka. Tu zkušenost mi nějak zprostředkovala.“*

Respondentka č. 10: *„Jelikož od organizace A jsem měla super recenzi od mojí spolužačky, která tam byla na praxi. Tak i to mi dávalo smysl se tam přihlásit.“*

Zaznívala i poměrně jednoduchá cesta k získání pozice.

Respondent č. 14: *„V té organizaci byla poptávka. Byla to taková hozená rukavice, kterou jsem vzal. Protože mi to přišlo mi zajímavý.“*

Dvě respondentky se k pozici terénní pracovníce dostaly skrze své dobrovolnictví v organizaci.

Respondentka č. 11: *„A po pár měsících, kdy jsem dělala dobrovolnici (pozn. autorky: v jiném programu organizace), tak mě oslovil vedoucí terénního programu s tím, že je u nich volný místo a jestli bych to nechtěla dělat. Takže jsem řekla, že jo, protože mě to zajímalo a vlastně jsem tam směřovala.“*

Respondentka č. 5.: *„Přihlásila jsem se jako dobrovolnice (pozn. autorky: v jiném programu organizace), byla jsem tam dobrovolnicí asi rok a půl. A potom, jelikož jsem v té organizaci nějakým způsobem byla a věděla o ní. Tak vyhlásili výběrový řízení do terénního programu.“*

5.1.4. Shrnutí DVO1: Jaké důvody přivedly terénní pracovníky k jejich práci?

První dílčí výzkumná otázka se zaměřovala na počáteční motivaci pracovníků/ic stát se terénní pracovníci/íky.

První zmiňovaným důvodem je zaujetí terénní prací při studiích na vysoké škole. Během studia se respondenti/ky setkali s tématem terénní práce, často je okamžitě zaujala natolik, že se jí chtěli věnovat i ve svém pracovním životě. Dále ji považovali za smysluplnou a přitahovala je.

Druhým důvodem bylo získání pracovní pozice skrze stáž v organizaci. Jednalo se o častý proces, kdy se ze stážisty/ky díky zážitku z praxe stal/a následně pracovník/ce. Opět obdobně jako při studiích byli zaujetí a nadšení z práce. Zároveň se k tomu přidalo nadšení z prostředí organizace.

Další důvody pro výběr konkrétní pracovní pozice jsou různé. Někteří dotazovaní popisovali chuť se věnovat dané cílové skupině, někteří měli dobré recenze na danou organizaci, někteří získali pracovní místo skrze dobrovolnictví v jiném programu organizace.

5.2. DVO 2: Co terénní pracovníky motivuje při výkonu jejich práce?

V rámci dílčí výzkumné otázky číslo dvě jsme se participantů/ek dotazovala, co je motivuje pro práci terénního pracovníka či pracovníci. Jaké jsou jejich zdroje motivace v klientském i v pracovním prostředí (tedy mimo klientskou práci).

Z odpovědí vyplynulo, že se odpovědi dají zařadit do tří kategorií. První z kategorií je charakter terénní práce, a s ním spojené motivační aspekty. Druhou kategorií je motivace plynoucí z práce s klienty/kami. A jako poslední, třetí kategorie zdroje motivace z pracovního prostředí. Pro lepší pochopení pojetí otázky a její dělení jsem zpracovala následující tabulku.

Charakter práce	Klientská práce	Pracovní prostředí
nepředvídatelnost terénního programu	konkrétní oblíbené situace s klienty/kami	pracovní tým
práce, při které jsem v pohybu a venku	jiné obecně motivující aspekty v klientské práci	seberozvoj v klientské práci i mimo ni
smysluplnost práce	<ul style="list-style-type: none"> • blízkost a vztahy • změna v klientském životě • pozitivní zpětná vazba od klientů/ek 	

Tabulka č.1: Motivace terénních pracovníků/ic

5.2.1. Charakter práce

Nepředvídatelnost terénního programu

Nepředvídatelnost terénní služby je téma, které respondenti/ky popisovali jako dobrodružství, proměnlivost terénní práce. Nikdy nevědí, s čím se daný „terén“ setkají, a to považují za přitažlivé. Téma bylo zmíněno v různých podobách polovinou respondentů/ek, tedy sedmi. Nepředvídatelnost patří k začátkům v terénu, ale platí i pro motivaci zkušenějších pracovníků/ic.

Respondent č. 1 uvádí toto téma právě se zmiňovaným začátkem (před nástupem do zaměstnání): „*Mělo to takovou auru takovýho jako dobrodružství řekněme.*“ A pokračuje a uvádí možnou náročnost práce: „*Měl jsem představu toho, že jsou to jako punkáči, který jako jdou do tý nepohody a umí si s tím poradit a jsou kovaný v tom, že to není úplně jako příjemný, ale že jsou to lidi, co tu práci odvedou, i když jsou to jako těžký podmínky.*“

O pojmu dobrodružství mluví i respondentka č. 10: „*Jsem si představovala, že to bude takový dobrodružství, takový živý, a to mi líbí pořád.*“

Obdobně mluví i respondentka č. 4, přidává rozměr nepředvídatelnosti zažitý už během stáže v terénním programu: „*Líbilo se mi, že to nebyla nuda, už na tý stáži, že jsem nikdy nevěděla, co tam zažiju, koho tam potkám.*“ A vztahuje to i na své současné pocity

z charakteru práce a absenci stereotypu: „*Nepotkávám se s tím stereotypem. Ale je to jako trochu stereotypní trochu, protože každé týden se chodí na ty stejné místa, ale vždycky tam zažiješ něco jiného.*“

O nejasnosti toho, co se ten den bude dít v souvislosti s nastavením klientů a klientek, mluví i respondent č.2: „*Nikdy nevíš, co tě potká. Jasně, máš nastavenou nějakou trasu. Zároveň nikdy nevíš, v jakém rozpoložení lidi potkáš.*“ S tím je spojené: „*Že mě ten terén líbí takovej punkovej. A myslí se tady a ted.*“

Obdobně popisuje dobrodružství i respondentka č. 5: „*Ačkoli jdu na jedno místo po sto osmdesátý, a tak nějak vím, co tam očekávat, tak ale stejně to může vždycky trochu jiný, ať už kontakt s těma lidma nebo to místo jako samotný. Nebo někam docházíme dlouho a pak najednou to tam vyhoří. A lidi zmizí a my je zase hledáme někde jinde. Prostě je to furt, pořád dobrodružo.*“

Opět absenci stereotypu jako respondentka č. 4, zmiňuje respondent č. 6: „*Co se týká té práce samotný, tak to, že každé den je trochu jiné, není to stereotyp, i když v něčem samozřejmě jo. Ale v té práci nikdy nevím, co ty lidi budou chtít, jestli to bude nuda, peklo, zábava. Což i když to není příjemný, tak je to tím zajímavý.*“

Téma rozdílnosti terénní služby i rozdílnosti uzavírá respondent č. 13: „*Poznávat příběh každého toho kontaktu. Mě baví, že každý kontakt může být jako dost jiné. A hledat v každém tom kontaktu najít tu klientskou motivaci a číst mezi řádkama.*“

Jak už zmiňovala respondentka č. 5, s navštěvováním nových míst souvisí právě objevování nových míst.

Respondentka č. 5: „*Nacházení nových míst a prostorů a vlastně, takový jako vzrušení, poznat jako něco nového a trochu nebezpečného.*“

Respondentka č. 10: „*Jo, ještě jedna věc, která mě motivuje být v terénu je, že mám hodně ráda místa, který se nikomu nelíbí. Jsou takový ošklivý, zarostlý, divoký, jsou tam nějaký rozpadlý budovy, je tam bordel a já to mám hrozně ráda tady ty prostředí. A cejtím se tam hodně svobodně a líbí se mi jak je to takový živý a nekontrolovatelný.*“

Respondentka č. 12: „*Že se tak různě chodí po Praze, objevují se místa. Chodí se na ty místa, kde ti klienti sami jako bydlejí a vlastně ty klienty můžeš takhle víc poznat.*“

Práce, při které jsem v pohybu a venku

Dalším aspektem souvisejícím s charakterem práce vyzdvihovaným respondenty/kami je, že při své práci chodí a tráví ji venku. Důležitost tohoto aspektu vyzdvihlo sedm respondentů/ek.

Téma otevírá respondentka č. 10: *„Jsem hodně takovej akční člověk, nerada sedím u počítače, nemám moc ráda kancelářskou práci. Tak mě baví, že je to práce venku. A baví mě mít práci ve který se budu hýbat a budu v ní chodit.“*

Obdobně se vyjadřuje i respondentka č. 5: *„Líbí se mi, že nesedím v kanceláři, ale že se pohybuju.“*

Respondentka č. 4: *„Jednak je to práce venku, aktivní práce.“*

Respondent č. 13: *„Je to práce venku a že se hejbu celou svojí pracovní dobu.“*

Respondentka č. 11: *„A baví mě to, že to není ordinérní, že jsem venku a chodím jako na různý místa. Není to žádná práce v nemocnici.“*

Respondentka č. 12: *„No, líbilo se mi, že se pracuje venku, že to není v nějaký uzavřený místnosti nebo budově.“*

Respondent č. 13: *„Je to práce venku a že se hejbu celou svojí pracovní dobu.“*

Důležitost tohoto aspektu popisuje respondent č. 14: *„Člověk v tý práci nachodí ty kilometry. To, jak se mám, jak se má moje tělo, jak se hýbe během tý práce, je pro mě důležitý v tý práci...A v tom terénu je to takový jako pohyblivý.“*

Smysluplnost mojí práce

Jednou ze zásadních věcí, kterou participant/ky odpovídali na otázku, co je motivuje v jejich práci bylo, že vidí ve své práci smysl. Považují svou práci za smysluplnou, hodnotnou a přínosnou. Více než polovina dotazovaných zmínila tento aspekt.

Respondent č. 2: *„Nejvíc mě motivuje, že v tý práci vidim smysl.“*

Respondent č. 3: *„Pořád mi ta práce dává smysl.“*

Respondent č. 8: *„Já v tom vidím tu službu a poslání a motivuje mě to, že v to věřím.“*

Respondentka č. 9: *„Ta služba jako taková mi dává smysl. Dává mi to smysl tak nějak všeobecně, to nějak vystihuje tu mojí motivaci.“*

Respondent č. 14: *„Žene mě to, že mi ta práce smysl.“*

Otázce smyslu se více věnovali dvě respondentky a jeden respondent.

Respondentka č. 5 vztahovala smysluplnost zejména k práci ke klientům: *„Cejtíme od těch klientů nějakou vděčnost, a to že nás rádi viděj a to že si s náma rádi povídaj, a to je pro mě důležitá nějaká jako zpětná vazba toho, že ta práce je smysluplná.“*

Respondentka č. 12: *„Samozřejmě v tom vidím obrovskou hodnotu, že to je taky nějaká motivace. Že mi ta práce prostě dává smysl a dává smysl čím dál tím víc. Asi bych nemohla pracovat někde, kde by mi to smysl nedávalo a kde by to žádnou přidanou hodnotu jako nemělo.“*

Respondent č. 6: *„Když jsem byl v prváku na stáži v terénu. A asi tak v půlce tý stáže jsem jel domů s pocitem toho, že mi to dává obrovskej smysl. Pamatuji si, že jsem v životě nebyl u ničeho, co by dávalo takovej smysl.“*

Odpovědi ohledně smyslu se týkaly nejen samotné práce a přínosu pro klienty a klientky. Ale objevovaly se i u přínosu a smyslu terénních programů pro společnost, zejména části výměnného programu a s ním související omezení šíření nemocí. Uvědomují si to čtyři participantů.

Respondent č. 3: *„Že to dává smysl, že dělám výměnu. Je to potřeba kvůli veřejnému zdraví.“*

Respondentka č. 5: *„Přijde mi to důležitá práce, nejenom pro klienty, ale pro celou společnost. Někáká prevence chorob mi dává smysl.“*

Respondent č. 1: *„Jsem tady i z toho důvodu, že chráním celou svoji společnost tou svojí prací. Ta moje práce má dopad na nás jako všechny. To, co děláme, drží celou naši společnost pohromadě.“*

Respondent č. 2: *„Motivuje mě, že to má smysl pro celou společnost.“*

Smysluplnost práce v různých ohledech byla důležitým tématem pro mnoho respondentů/ek. Jednalo se o aspekt, který byl často zmiňován jako první v kontextu motivace.

5.2.2. Klientská práce

Během rozhovorů jsem se ptala na motivaci v klientském prostředí, které pracovníkům/icím zvyšují jejich motivaci. Dotazy byly zaměřeny na jejich oblíbené

situace, které zažili s klienty/kami, z kterých dlouhodobě čerpají svou motivaci. Škála odpovědí se pohybovala od navázání bližších vztahů a zážitků s klienty/kami, po pozitivní zpětnou vazbu od klientů/ek a často se jednalo o něco neobvyklého, co s nimi zažili.

Během analýzy bylo zjištěno, že pracovníci/ice mluvili jak o konkrétních situacích, tak o oblíbených aspektech v práci s klienty/kami. Proto jsem je rozdělila do dvou skupin, tedy konkrétní situace v klientské práci a obecnější motivující aspekty v klientské práci.

Konkrétní oblíbené situace s klientkami a klienty

Respondentka č. 4: *„Jednou za mnou na Andělu přišla klientka a měla nějaký zdravotní problém. Že už to jeden den bylo tak neúnosný, že už si ani nezvládla někam dojít. A teď už je to dobrý, že se to snaží nějak přechodit. A tak jsme s ní o tom jako oba mluvili, že to není úplně dobrý přecházet a že by bylo dobrý někam jít do nemocnice a že s ní můžeme někam dojít.. a pak si jí nakonec odtáhl přítel, ten kontakt byl nedořešený. A asi až za týden mě ta klientka poznala a běžela za mnou z dálky, a říkala, že jsem jí hrozně pomohla a že do té nemocnice šla. Tak to bylo hrozně hezký, že za mnou běžela přes celý Anděl, aby mi to jako řekla.“*

Respondent č. 1: *„Pamatuju si situaci, kdy nám v terénu rodila klientka. Tak to bylo dost pozitivní, i když ty okolnosti kolem toho byly dost šílený. Zpětně to bylo fakt takový, že jsme to zvládli a je super, že jsme tam byli.“*

Respondent č. 2: *„Dodnes žiju nějakým způsobem z toho, že za mnou přišli klienti. A oni se ptali na práci a takhle a já jsem věděl, že můj strejda shání lidi. Okej, když příští týden tady dorazíte na schůzku, tak si o tom můžeme říct víc. A oni fakt dorazili a pak nastoupili do té práce a byli tam x let.“*

Respondent č. 8: *„Zajímavý příklad je, když jsem vezl jednoho klienta do léčby, to občas děláme, že vozíme klienty, když je to třeba na jih Čech.“*

Respondentka č. 9: *„Pamatuju si klienta, se kterým jsme domluvili asistenci. Pak dorazil a bylo to super, protože na něm bylo vidět, že je nervózní a že se bojí. Celý den s náma nějak strávil. A pak teda, proč to bylo hořkosladký je to že, on to nějak nezvládl ke konci, když už se měli vyplňovat ty formuláře, protože pro něj to bylo strašně složité. A když jsme mu nabízeli pomoci, i když jsme mu nabízeli, že můžeme tuhle část nechat na později, tak*

to prostě nedal a odešel. Ale bylo vidět, že dělá ty kroky, jenom tam byly nějaký překážky pro něj.“

Respondent č. 13: *„Vybavuju si jeden terén, kdy jsme měli klienta, kterej byl jako v hloučku lidí a pak nás oslovil, že by si chtěl s náma promluvit a zeptat se nás na pár věcí. A říkal, že by potřeboval na ubytovnu. Má doklady v jednání, ale že bez těch dokladů ho nikam nepustí. Tak jsme s kolegyní obvolávali, jestli mají někde místo. A bylo to dost marný, protože už nebyl ten zimní režim. A pak jsem se s tím klientem domlouvali, co pro něj můžeme udělat. Nakonec jsme se domluvili na předání spacáku a karimatky. A pak proběhla ta předávka a on vlastně šťastnej.“*

Respondentka č.11: *„Nebo, že si může prostě jenom pokecat s někým, kdo není sjetej no. Z toho maj taky klienti docela radost, že se taky bavěj s někým mimo tu jejich sociální bublinu těch uživatelů.“*

Z výpovědí vyplývá, že některé situace zvyšují motivaci pracovníků/ic a považují je za své oblíbené. Jsou to situace, které jim udělali radost. Často jedná o neobvyklé a nevšední situace s klienty/kami, kdy byla situace v rámci možností i dobře pracovní zvládnutá, došlo k malým i velkým pokrokům u klienta/ky.

Jiné obecně motivující aspekty v klientské práci

Z konkrétních situací vychází obecné situace, obecná témata, které pracovníci/e řeší ve své práci.

Blížkost a vztahy

Obecné situace, které pracovníci/e se svými klienty/kami zažívají, stojí často na blízkosti a vztazích s klienty/kami, jak o tom ostatně mluví následující odpovědi respondentů/ek.

Respondentka č. 7: *„Takový chvíle, kdy člověk naváže blízký vztah s těma klientama. Dost často jsou to situace, kdy se k těm klientům dostaneme blíž a hlouběji.“*

Respondent č. 3: *„To že se povede ten kontakt nebo ten rozhovor a povede se dohromady napojit na sebe. Tak mi to přijde vlastně jako hodně veliký. Že s těma lidma, který jsou hodně mimo společnost, tak v momentě, kdy oni se jako otevřou a ukážou mojí důvěru vlastně mně. A to mě hodně sytí v tý klientský práci.“*

Respondent č. 2: *„Motivuje mě vztah s klienty.“*

Respondentka č. 9.: „Vlastně mi dost dávaj rozhovory obecně. Ale takový i ty jednodušší, že ty lidi k nám maj důvěru, nějak se cejtěj bezpečně a povídaj si s náma.“

Respondent č. 3: „Mě baví bejt s těma lidma, to je věc, která mě hodně naplňuje. Hodně mě baví je poslouchat. Baví mě jen tak s nima jako bejt.“

Blízkost a vztahy souvisí také s tím, že si klienti/ky pracovníky/ice pamatují.

Respondentka č. 12: „Jakože po několika měsících, letech a terénech jsem si s některýma klientama vybuodovala nějakej vztah, že už jsme tak nějak znali. A pak tě potěší, když ti klient řekne: Jo, tebe jsem dlouho neviděl. A že si chce povídat třeba povídat jenom s tebou. To je další motivace.“

Význam doby, jak dlouho člověk pracuje jako terénní pracovník/ice ve vztahu k aspektu, jak si je klienti/ky pamatují, popisují následující odpovědi.

Respondentka č. 10: „A to že jsem v terénu delší dobu, tak už si mě některý klienti pamatujou. Dřív jsem byla prostě jenom někdo. A teď vnímám, že mě poznávaj.“

Respondent č. 2: „Pokud to tady člověk vydrží, tak ho může naplnit, že si ho klienti zapamatují a budou ho poznávat.“

Respondentka č. 4: „V tom menším měřítku, že mě ti klienti poznávají a už si mě pamatují, že jsme spolu mluvili minule. Což je vždycky fajn.“

Změna v klientském životě

Dále obecné situace vycházejí ze změny nebo kroků ke změně v klientských životech a dojde k dobře odvedené práci. Respondentka č. 9 popisuje pocit, že se něco povedlo: „A pak mám strašnou radost, když se podaří nějaký asistence nebo nějaký reálný fakt kroky k tomu, aby jim bylo líp. Tak to je velký.“

Respondent č. 13: „Postupně zjišťuju, že je hodně silnej zdroj motivace, když vidím, že někomu jsem opravdu pomohl.“

Respondent č. 1: „Pak to můžou bejt kontakty, kdy jsme dobře nadeřinovali nějakou zakázku společně jsme došli k nějakým krokům.“

Respondent č. 1 pokračuje: „Když mám pocit, že jsem nějakou situaci zvládli dobře. Tak mě to nabudí k tomu jako pojďme do toho šlápnout. Takže to je možná opravdu ta motivace na základě tady tý opravdu dobrý zkušenosti.“

Respondentka č. 4: *„Je občas fajn vidět nějakou tu změnu u těch klientů. Ale ta změna tam je, ale je dost málo viditelná. Ale stane se, že klient dostane do léčby.“*

Respondentka č. 7: *„Něco se povede, né v tom léčebným. Ale kdy těm lidem člověk na chvíli zlepší to jak se jako cejtěj. To je asi ta motivace.“*

Jak popisuje respondentka č. 11, nemusí jít o zásadní změnu v životním stylu klienta nebo klientky: *„A taky když je to nějaká malá blbost, že má třeba nevím, že někomu pomůžeme zařídit občanku nebo mu pomůžeme zařídit, že se může vyspat někde na ubytovně. Tak ten člověk z toho má hroznou radost, a to mi přijde jako motivační.“*

Pozitivní zpětná vazba od klientek a klientů

Čtvrtou skupinou obecných situací s klienty/kami jsou ty, které se týkají pozitivní zpětné vazby od klientů/ek. Mnoho pracovníků/ic to považuje za velký zdroj své motivace.

Respondentka č. 4: *„Když jsou ti klienti na nás hodný. Nemusí děkovat nějak, nebo nám za to být nějak extrémně vděčný, ale když ti popřejou hezkej den a když řeknou, že je to fajn. Tak to je obří motivace.“*

Respondentka č. 5: *„Radost klientů, když jsme s nima v kontaktu. To, že nás rádi viděj a to že si s náma rádi povídaj, a to je pro mě důležitá nějaká jako zpětná vazba toho, že ta práce je smysluplná.“*

Respondentka č. 10: *„To, když nám klienti a klientky vyjadřujou, to že jsou za nás rádi a že jsme pro ně důležitý a jsme v jejich životě velkou oporou. A že někoho takovýho nemaj. Tak jsem si uvědomila hodně velkou unikátnost tý naší práce.“*

Vděčnosti od klientů/ek si cení respondentka č. 11: *„Když někdo poděkuje a řekne, že je rád, že jsme tady. Tak to si pokaždý řeknu, že je dobře, že děláme tady tu práci.“*

Obdobně i respondent č. 1: *„Jsou tady lidi, který řeknou: jsme rádi, že jste tady, že tady pro nás jste a jsme rádi, že děláte to, co děláte, tak to je strašně fajn.“*

Respondentka č. 9: *„Jako fakt jakýkoliv jejich ocenění od klientů. Jakýkoliv prostě drobnosti, že si něčeho všimnou a nějak to jako reflektujou.“*

Respondentka č. 12: „A hrozně se mi líbilo, jak ty klienti na ty teréňáky jako reagovali. Že jsme tam byli vždycky zvaný, i když jsme jim tam třeba vtrhli nebo je probudili. Tak nikdy jsem se vlastně nesetkala s tím, že by mě někdo seřval, ať jdu pryč.“

Respondentka č. 12 pokračuje: „A když se to podaří společně, tak je potěšení na všech stranách. Ty pozitivní kontakty mi v tom pomáhaj zůstat.“

Pracovníci/e popsali věci spojené s klientskou prací, které lze považovat za motivační. Jedná se zaprvé o navázání vztahu, dosažení blízkosti a získání důvěry s klientem/kou. Zadruhé za změnu v klientských životech. Za třetí, když pracovníci/e získají od klientů/ek pozitivní zpětnou vazbu.

5.2.3. Pracovní prostředí

Pracovní tým

Pracovní tým byl nejčastěji uváděný jako něco, co považují pracovníci/e za motivační, uvedený 12 dotazovanými. Zároveň se jednalo o nejčastěji první odpověď na otázku týkající se motivace v pracovním prostředí mimo klientskou práci.

Jedná se o skutečnost, která představuje pro spoustu pracovníků/ic zcela esenciální věc, proč být v konkrétním terénním programu.

Respondentka č. 5: „Rozhodně bych zmínila kolektiv, kterej je prostě jako skvělej a kolegové mě hodně drží v tý práci. Kdyby byl jinej, tak tam tak dlouho nevydržím.“

Respondent č. 6: „Určitě kolektiv, za mě první věc, co mě tam drží nebo co by mě dostala ven. Kdyby ty lidi stáli za prd.“

Respondent č. 2: „Určitě, ten tým. Bez něj bych tady určitě nebyl.“

Respondentka č. 11: „Drží mě tady ten tým. Protože se mi nechce měnit práci, kde třeba nebude tak dobrej tým jako tady.“

Opěvování kvalitního pracovního týmu připojují i další, opět na otázku na jejich motivaci v pracovním prostředí:

Respondent č. 3: „Mám moc rád ten tým. Mám moc rád ty lidi, cítím z nich nějakej jako zápal a chuť ty věci dělat dobře.“

Respondentka č. 9 na otázku, co ji motivuje mimo klientskou práci: „Rozhodně ten tým, co tu je.“

Obdobně odpovídá i respondent č. 8: „Skvělý tým. Vlastně já jsem takový hodně vztahový a hodně mi záleží na tom, aby byla pohoda v tom týmu.“

Respondentka č. 10: „Drží mě tu i ten tým, kterej je strašně super a hrozně ráda sem chodím. Vždycky se sem těším na porady. To je fakt jako neskutečný, jak skvělej tým tady je.“

Respondent č. 13: „Rozhodně atmosféra týmu, protože jsou to hrozně fajn lidi s dobrým srdcem, se skvělým smyslem pro humor. A je to radost s nima trávit čas. To je obrovská věc a obrovský štěstí. Je to z hlavních věcí, který mě na týhle práci hrozně baví a proč je to jako super práce.“

Jako nedílná a důležitá součást týmu byly vyzdvihovány stejné hodnoty a vztahy v rámci týmu.

Respondentka č. 11: „Pocit, že máme tým, kterej si vlastně docela sedl. Máme stejný hodnoty a záleží na tom samým. A všichni jsou tam fajn a je to takový jako hodně neformální prostředí. A můžeme být v tý práci poměrně otevřený, tak to mě asi motivuje kromě té klientský práce.“

Respondentka č. 12: „Mně se líbí, že jsou neformální vztahy i v tom pracovním týmu. Že si všichni tykají. Tak mi to připadá jako přátelský prostředí. Takže to pracovní prostředí je taky jeden z důvodů, proč tam jsem. Zároveň tam není ta rivalita, protože jsme na stejný rovině, všichni jsme terénní pracovníci. A jsou to lidi se stejným smýšlením jako ty, a to je moc fajn.“

Další aspekt zmiňovaný v rámci týmu, vzájemná podpora při výkonu práce: Respondent č. 1: „Jsme v tom týmu, jsme v tý dvojici, že ta odpovědnost nikdy jenom na mě. Že se podržíme, když je něco náročnýho nebo se navzájem doplníme.“

Respondentka č. 4: „Strašně podporující tým. Strašně fajn atmosféra tady. Všichni se o sebe staraj a jsou si vědomí toho, že ta práce není jednoduchá a že se tak snažíme navzájem si jako vypomáhat, tak to je strašně cejtít. Kdyby to tak nebylo, tak asi bez toho by to nešlo tohle dělat.“

Seberozvoj

V rámci motivace terénních pracovníků/ic jsem se ptala, jestli zaznamenávají vlastní rozvoj. Některých jsem ani nemusela ptát a přicházeli s tím sami. Z odpovědí vyplynulo, že rozvoj pocítují v práci s klienty/kami, ale i v rámci jiných svých kompetencí v práci, jiných aktivit ve svojí práci. Proto jsem otázku seberozvoje rozdělila do dvou skupin.

Seberozvoj mimo klientskou práci

Respondent č. 1: *„Motivace jsou ty výzvy, a to že mám možnosti realizovat i jiný jako věci. Že se můžu zapojovat do těch přednášek na školách. Mohl jsem dělat sociální sítě a prezentovat tu naši práci veřejnosti. To že jsme mohli rozjet novou službu v rámci toho online poradenství. Je to prostě o tom zkoušet nový věci a věnovat se i jim.“*

Respondent č. 6: *„Zdroje motivace je vymyšlení novejšch projektů. Mně se to vždycky hrozně líbilo, že prostě neděláme jenom terénní práci.“*

Respondentka č. 9: *„Svůj rozvoj vnímám v těch neklientskejch věcech, jako těch mimoterénních. Že mám nějak ty své kompetence nebo větší slovo někde.“*

Konkrétní kompetence popisují dvě pracovnice. Respondentka č. 4: *„Dělala jsem zdravotní intervize. Tohle je fajn vzdělávat ty kolegy i ty klienty, jak ošetřovat svoje rány.“*

Respondentka č. 10: *„Přijde mi, že ta práce může být taková dynamičtější, co se týče tý náplně, že to nemusí být jenom o chození do terénu. Ale že se píšou měsíční zprávy nebo že se chodí přednášet do škol.“*

Respondentka č. 10 pokračuje v podpoře ze strany organizace: *„Hodně super mi přijde zázemí té organizace, když mám nějaký nápad, tak můžu přijít a dostane se mi maximální podpora, abych ho mohla zrealizovat.“*

Téma uzavírá respondent č. 14, který svůj rozvoj vztahuje na něco jiného než kompetenci. Respondent č. 14: *„Myslím si, že jo. To by bylo jako smutný, kdyby ne. Ale taková ta klasická organizace práce, takový ty věci, co jsou důležité, ať už člověk pracuje v kavárně nebo v terénu. Vědět, že něco dochází a je potřeba to řešit s předstihem.“*

Respondent č. 2 ještě dodává, z pozice vedoucího terénního programu: *„Vždycky jsem měl pohled, že by lidi měli mít něco navíc k terénní práci, něco, co je láká. Je to nějaký východisko k tomu, aby tu ten člověk zůstal dýl.“*

Z odpovědí vyplývá, že mnoho pracovník/ic považuje za podstatné a důležité mít kompetenci nebo náplň i mimo samotnou terénní práci. Zároveň je to něco, co je rozvíjí a pomáhá jim to ve svém zaměstnání zůstat.

Seberozvoj v klientské práci

Na následujících řádcích jsou odpovědi participantů/ek v kontextu toho, kam se posouvají a rozvíjejí v rámci své práce s klienty/kami.

Respondent č. 6: *„Je ta práce pro mě furt zajímavá a mění se s tím, jak jsem tu dlouho. Motivuje mě, že na sobě vidím nějaký posun.“* Svůj rozvoj respondent vztahuje na těžká témata, která s klienty a klientkami jinak řeší: *„Třeba co se týče těžkých témat. Třeba téma smrti, kdy poprvé jsem se s tím setkal v blízkém okolí, tak mi to vlastně dalo i v tom, tak jsem se nebál s těma klientama o tom mluvit. Věděl jsem prostě, že si nevymýšlím, že je to něco, co jsem tak prožil, odchod blízkého člověka. Tohle bylo zajímavý, že se mi po těch letech tohle může stát. Protože si myslím, že už jsem toho zažil hodně.“*

Respondent č. 8: *„Což si myslím, zpátky k tomu, co mě motivuje, vymýšlíme hodně nových věcí, že to není fakt jako jenom, že nejsme jenom výměna stříkaček, ale že prostě fakt jako uvažujeme, co se dá zlepšit. Nebo vymyslíme, co z té aktuální ojedinelé situace klienta by mohlo fungovat.“*

V rámci vlastního rozvoje v klientské práci participantí/ky popisovali větší vlastní jistotu a rozvoj v tom, jak pracovat s klienty/kami a jak s nimi vést rozhovory.

Respondent č. 2 mluví o vedení rozhovorů: *„Myslím, že je to obecně o umění toho rozhovoru a toho v mém případě nějaký jako asertivity, a zrcadlení toho zájmu nějak jinak než doptáváním. Vytvořit si čas a prostor pro toho klienta.“*

Následující respondentky popisují získání vlastní jistoty.

Respondentka č. 9: *„Ale s tou klientskou prací, jako rozhodně by se tam našlo takový věci jako, že jsem si jistější, vím, víc co dělat v těch situacích. Jsem si jistá víc tím, co říkám a kdo jsem. A myslím, že se to odráží v tom terénu.“*

Respondentka č. 10: *„A to že si třeba víc věřím s těma klientama mluvit, že nejsem jak na začátku, kdy jsem to nechávala hodně na tom partákovi, partačce.“*

Respondentka č.10 pokračuje v rozvoji ohledně klientských rozhovorů: „*To že v tom kontaktu nemusím zůstat, když mi v tom není dobře. A to že si tu práci můžu hodně přizpůsobit nějaký svojí náladě a svému nastavení. Což pro mě nějak nový a poznala jsem to až časem.*“

Respondentka č. 12 popisuje větší jistotu v nastavování hranic s klientem: „*Ze začátku jsem třeba měla obavy z klienta, jak ho ohraničit, protože jsem nevěděla, jak na to bude reagovat. Ted' mi už nedělá problém říct klientovi, že něco přes nějakou hranu nebo mimo pravidla programu. A zároveň u sebe pociťuju nějakou větší autenticitu směrem ke klientům.*“

Téma hranic zmiňuje i respondent č. 13: „*Je to pro mě hodně příležitost k nějakému seberozvoji, skrz nastavování vlastních hranic, komunikaci ve dvojici nebo s klientama. Jsou to situace, ve kterých člověk nějak roste. Pro mě to znamená hodně, poznávat tady v těch situacích sám sebe.*“

O dlouhodobém rozvoji mluví respondent č. 14: „*Když si vezmu dnešní směnu, tak si myslím, že jsem se posunul v tom odhadu klientovi situace. To vyžaduje třeba desítky, ne-li stovky klientů se kterými se člověk baví a musí se v tom nějak zajet.*“

Svůj rozvoj popisuje i respondentka č. 11: „*Mám pocit, že první dva roky jsem rostla jako hodně. Možná ty tři roky jsem viděla nějakou jako posun, protože se jsem nikdy předtím nepracovala s klientem.*“

Respondent č. 1 na otázku vlastního rozvoje: „*Minimálně co se týče nějakýho seberozvoje, zdokonalování nějakých jako soft skills. Mám pocit, že se pořád mám kam posouvat... Je to furt nějaká výzva a challenge.*“

Respondent č. 2: „*Myslím si, že to, co by mě překvapilo před 7 lety, tak už mě nepřekvapí. Už mám tu hranici někde jinde.*“

5.2.4. Shrnutí DV02: Co terénní pracovníky motivuje při výkonu jejich povolání?

V případě DV02 jsem rozdělila témata do tří kategorií.

První kategorie se týká charakteru práce. V této kategorii se jako motivační aspekt objevila nepředvídatelnost terénního programu, kdy respondenti/ky považují svou

práci za nestereotypní. Každý den zažijí něco jiného, potkají jiné lidi nebo i stejné lidi, ale nikdy nevědí, s jakou přijdou zakázkou. Při práci objevují nová místa.

Dále respondenti/ky považují za motivační ve svojí práci to, že jsou při své práci v pohybu, chodí a tráví svůj pracovní čas ve venkovních prostorech.

Poslední zmiňovaná věc spadající do této kategorie je smysluplnost jejich práce, zde vyzdvihovali nejen smysl pro klienty/ky, ale i smysluplnost pro veřejnost.

Druhá kategorie se týká klientské práce. V této kategorii vyplývají jako motivační aspekt konkrétní situace, oblíbené situace, ze kterých pracovníci/e čerpají. Při práci s klienty/kami si cení, když pociťují navázání vztahu, důvěry a blízkosti s nimi. Také jsou rádi za změnu v klientském životě a oceňují pozitivní zpětnou vazbu od klientů/ek.

Třetí kategorie se týká pracovního prostředí, kde oceňují příjemný pracovní tým a seberozvoj, ať už ve vztahu ke klientské práci nebo v aktivitách mimo klientskou práci.

5.3. DVO 3: Co snižuje motivaci terénních pracovníků v jejich práci?

V rámci třetí výzkumné otázky jsem se respondentů/ek ptala, co snižuje jejich motivaci. Stejně jako v případě předchozích otázek jsem se zaměřovala na klientskou práci i pracovní prostředí, mimo klientskou práci. A opět řadím odpovědi do kategorií, i s tabulkou.

Charakter práce	Klientská práce	Pracovní prostředí
fyzická zátěž	obtížné situace v rámci klientské práce	nízké finanční ohodnocení
stigmatizace práce a klientů/ek ze strany společnosti	jiné obecně demotivující aspekty v klientské práci <ul style="list-style-type: none"> • negativní zpětná vazba od klientů/ek • absence změny v klientských životech 	nedostatek seberozvoje a nedostatek rozvoje programu a organizace

Tabulka č.2: Snižující se motivace terénních pracovníků

5.3.1. Charakter práce

Fyzická zátěž

Šest respondentů/ek uvedlo jako jeden z faktorů snižující jejich motivaci fyzickou zátěž spojenou s výkonem terénní práce.

Respondentka č.10 toto téma otevírala již na začátku své práce: „Zaskočilo mě, když jsem tady začala pracovat, že budeme mít takovej fyzickej náklad. Věděla jsem, že budeme mít ty brašny, ale nečekala jsem ty batohy. Mělo to vliv na moje negativní prožívání tý práce, protože je to další zátěžovej faktor, se kterým se musím potýkat v tý práci, protože mě někdy z toho bolí ramena třeba. Nosíme toho hodně.“

Na otázku, co snižuje lidem motivaci k práci zaznívala fyzická námaha, která se u nich objevila až časem. Respondentka č. 11: „Normálně já začínám cejtit, že ten terén, že už na to začínám bejt stará. Že i fyzicky mi to dává jako zabrat.“

Obdobně respondent č. 1: „A pak mě začíná dohánět to, že je to fyzicky i psychicky náročný.“

Respondentka č.7: „Občas přemýšlím nad fyzickou výdrží.“

Respondent č. 8 přemýšlí o fyzické zdatnosti s vyhlídkami do budoucna: „Člověk si to nedokáže asi představit, že bude po padesátce chodit do terénu.“

Téma uzavírá respondent č. 13 a pohlíží na fyzickou zátěž při terénní práci z preventivního hlediska: *„Ta práce přináší hodně nošení těžkejch bágů a brašen, prostě opakovaný pohyby tak. Spíš to беру jako něco, co mi může dát prevenci zranění mejch vlastních. A беру to navíc jako v čem přemýšlím v tom terénu navíc a zároveň jako něco co třeba můžu dát kolegům v tom týmu, když oni mají nějaký potíže.“*

Stigmatizace práce a klientů/ek ze strany společnosti

Při části rozhovorů týkají se věcí, které snižují motivaci terénních pracovníků, došlo na téma stigmatizace ze strany většinové společnosti, institucí, médií a blízkých. Stigmatizaci pocítují účastníci/ky ve vztahu ke své práci a ke klientům/kám. Mluví o nedostatku respektu, ocenění k práci a ke klientům/kám a z toho plynoucí frustrace.

Respondent č. 1: *„Záhy jsem pochopil, že tady cílová skupina a za druhé tady ty služby, nemají dobrou image. Že jako velkou částí naší společnosti jsou nepochopený, odsouzený na první dobrou.“*

Respondent č. 2: *„Obecně málokdo podporuje fetáky. Tam je to zakletý.“*

Respondent č. 3: *„Protože ty lidí se závislostí na nelegálních látkách jsou mnohem víc stigmatizovaný ve společnosti. A zároveň okolo toho panují různý stereotypy okolo těch lidí, většinou negativní.“*

Respondent č. 6: *„Když se bavíme o tý motivaci a demotivaci, tak je to obraz v médiích nebo jak to vnímá ta veřejnost.“* A pokračuje: *„Ta lhostejnost ty politický veřejnosti je pro mě úplně zarážející.“*

O tom, jak je kontextu pohledu veřejnosti na cílovou skupinu terénních programů obtížné pracovat v této službě mluví respondentka č. 10: *„Myslím si, že je to taková nevděčná práce, protože vlastně veřejnost ti říká: Podporuješ fetáky ve fetování. Policajti na to koukaj skrz prsty. Pak i ty samotný klienti, že se občas tak vymezujou sami proti sobě. Jednak, že jim říkaj, běžte si tam za těma fetákama a přitom sami jsou uživatelé. Tak když člověk ze všech stran jako cítí, že ta práce je podryvaná a nerespektovaná.“*

Respondent č. 1 zmiňuje očerňování jeho práce: *„Fakt jsme schopný improvizovat, dělat náročnou práci, která je nedoceněná a je častokrát haněná.“*

Stigmatizaci veřejnosti popisují i další účastníci/ky a mluví o tom, jak se s tím dá pracovat. Respondent č. 14.: *„Vidíš útlak toho systému, kterej je vidět na těch lidech. A*

třeba v tom streetu se potkáváme s prací policie a ta je taky dost předsudečná.“ A pokračuje: „A že obzvlášť naše cílovka to nemá nějak není úplně znalá svých práv nebo nemusí být vždycky. Tak v tom to ten sociální pracovník může posouvat dál.“

Respondentka č. 4: „Vědomí, že to, co dělám, je potřeba, že tolik lidí vlastně tolik dělat lidí nechce a že je kolem toho spousta předsudků a stereotypů, a že je to povinnost každého, kdo pro to má nějaký předpoklad, že by to měl nějak nabourávat.“

Problematika obhajování si své práce a komunikace s institucemi i blízkými se objevuje ve výpovědích následujících respondentek.

Respondentka č. 5 odpovídá na otázku, co jí snižuje motivaci k práci: „Společnost je občas těžká. Dřív jsem měla všem potřebu vysvětlovat, proč je ta práce smysluplná. Ted' už potřebu teda nemám, protože jsem prostě zjistila, že s některýma lidma se na tom prostě neshodneme a je důležitý si to přiznat a zbytečně do toho nešít.“

Respondentka č. 9: „A pak možná ještě víc nějaká frustrace z toho okolí, z těch policajtů, z civilů, který nám tu práci znesnadňují. To mě dokáže jako fakt vytočit a dokážu se dostat fakt do takovýho bodu, kdy jsem fakt frustrovaná a mám pocit, že to vlastně vůbec nemá smysl.“

Respondentka č. 12: „Setkáváme se vlastně s nějakou stigmatizací od široký veřejnosti, od úřadů, nemocnic. Zároveň s tou cílvkou, co pracujeme je opravdu náročná. A často si tu práci musíme obhajovat mezi svýma blízkýma. A někdy je to fakt vyčerpávající.“

5.3.2. Klientská práce

Opět stejně jako v případě DVO2 (otázka motivace) se respondenti/ky věnovali konkrétním situacím, kdy pociťovali úpadek svojí motivace. Situace se týkaly jak nastavení terénního programu, tak situací s klienty/kami.

Obtížné situace v rámci klientské práce

Součástí snížení motivace jsou obtížné situace během výkonu terénní práce.

Respondentka č. 5: „První věc jsou jako nějaká náročný situace, který třeba nejsou vyřešený dle mejch představ. Já nevím, třeba se nám nepovede nějaký kontakt s klientem prostě. A mě to vlastně samotnou naštvě, že jsem to nedokázala udělat líp.“

Respondent č. 13: „Nějaký jako období, kdy nejde všechno podle plánu, jsou tam nějaký neočekávaný situace, tak mě to dokáže demotivovat být do té práce nadšený.“

Respondent č. 6 popisuje, kdy se mu motivace snižuje: „Nejvíc se to stává po nějakých negativních zážitcích, který mi tu motivaci naopak sráží.“

Respondent č. 8: „Člověk má někdy těžké dny v práci, když se člověk setká s vyloženě šílencem nebo nějakou nepříjemnou situací v terénu.“

A respondent č. 8 mluví o změnách u klientů/ek: „A že přibývají klienti, kteří jsou primárně alkoholičtí, byť do toho berou třeba nějaké opiáty nebo něco. Tak to mě někdy demotivuje.“

Náročnost s klient/kami popisuje respondentka č. 9: „Přijde mi to vlastně přirozený, když se pak dlouhodobě řeší nějaká situace na Andělu. Dlouhodobě máme nějaký klienty, který jsou náročný a nevíme, co s nima, tak to mám pocit, že se to nějak odráží v té mojí motivaci.“

Respondentka č. 7: „Pak nějaký střety s agresivníma, útočnými klientama. Ti jako na chvíli nabourají. Říkáš si: Mám to vlastně vůbec zapotřebí?“

Demotivující obecné aspekty v klientské práci

Negativní zpětná vazba od klientek a klientů

V rámci DVO2 (otázka motivace) se objevil aspekt pozitivní zpětné vazby od klientů/ek jako motivační faktor. Na druhou stranu se zpětná vazba se objevuje z negativního hlediska. Pracovníci/e dostávají problematickou zpětnou vazbu od svých klientů/ek, ve smyslu negativní nebo žádné zpětné vazby.

Respondent č. 14 k otázce na věci snižující v klientské práci a v kontextu právě problematické zpětné vazby: „Tak jasně, to je obecně harm reduction služby jsou takový, že těžký si v tom najít to svoje místo a ten svůj přístup. Protože si myslí, že člověka klient může stokrát zklamat a už si myslí, že to nejde hůř a ono to pak ještě jde hůř. Ještě si ten klient víc ublíží a vykašle.“ Přidává aspekt: „A zároveň pak člověk vidí tu celkovou situaci a ví, že to není jenom o tom, že on se na to vykašle a že všichni ostatní se na něj vykašlou. Tak to je někdy až demotivující.“

Téma problematické zpětné vazby popisuje respondentka č. 9: „Obecně bych to shrnula jako nereakce od těch klientů. Nedávaj zpětnou vazbu, nechoděj na srazy. Nereagujou

obecně na to, co my děláme. Když se to děje častokrát nebo ve větší intenzitě třeba, nebo u některých lidí opakovaně, tak to mě rozhodně demotivuje.“

Absenci respektu, vděčnosti uvádějí další: Respondent č. 1: „Mám dost často pocit, že ti klienti a klientky berou naši práci jako dost samozřejmou. K tomuhle se vracím dost často, že klienti berou službu jako samozřejmost.“

Respondentka č. 10: „Štve mě, když jsou klienti takoví jako supi. Dej mi tohle a dej mi tamto. A absolutně žádné slušnosti nebo respekt a vadí mi sexismus ze strany klientů.“

Respondentka č. 11: „Někdy mám pocit, že některý klienti umějí být nevděčný, tak to mě trochu nebaví. A snaží se těm lidem nějak pomoci a nějak tomu věnuje čas a energii. A pak je na tebe ještě někdo hnusnej.“

Respondent č.6: „Někdy si říkám, jestli mám já tohle zapotřebí, nechat tady na sebe řvát od nějakýho prostě člověka, co vůbec nevnímám, co mu jako říkám, ať už se jedná o klienta nebo veřejnost.“

Respondentka č. 4 pohlíží na zpětnou vazbu pozitivně: „Že jakýkoliv klient, který na mě nějak neřve nebo na mě není nějak agresivní nebo drzej, tak je to vždycky balzám na duši. Ale těch klientů, co jsou příjemný je pořád jako víc než těch, co jsou na mě nepříjemný.“

Respondentka č.7: „Pak nějaký střety s agresivníma, útočnými klientama.“

Absence změny v klientských životech

Opět téma, které je popsáno i v rámci DV02 (otázka motivace) z pozitivního hlediska, a to je změna a posun v klientských životech. V tomto případě participanti/ky o něm mluví jako o faktoru snižující motivaci absenci změny a rozvoje v klientově/tčinně situaci. Dalo by se říci i stagnaci v řešení situace nebo změny životního stylu.

Respondentka č. 11: „Demotivační je, že se tam některý klienti objevují furt stále dokola. A vlastně řeší furt ty samý problémy, se kterými se jim snažíme pomoci, ale často když o těch problémech mluvíš. Ale když jim člověk nabízí nějaký jako řešení, tak se na to úplně nechytají. A furt jsou jakoby zacyklený na tom jednom místě. Tak to je něco, co jsem vlastně zjistila, že mě vlastně demotivuje.“

„Třeba na to jdeme blbě a nevíme jakým způsobem bysme tomu člověku mohli pomoci jinak. Vlastně když se s tím člověk potkám a ten člověk na tom hůř a hůř, a zároveň je furt

pod vlivem drog a mluví o tom, že by chtěl zařídit furt ty samý věci. Ale pak pro to není nic schopnej udělat, tak se to snažím nebrat úplně negativně, ale je to demotivující.“

Respondentka č. 4: *„Tady člověk musí počítat s tím, že ty změny nejsou vidět nebo nepřijdou. Dalo by se říct, že je trochu jako demotivující. Ale když si na to jako zvykne a zjistí, že ty okolnosti nejsou tak jednoduchý.“* A pokračuje: *„Ale že já jsem zkrátka ve službě, která pracuje s lidma, který tu změnu třeba nechtějí nebo jí nejsou schopný.“*

Respondentka č. 9: *„Já si uvědomuju, že když jsem sem šla, tak jsem už na začátku mluvila o tom, že myslím, že mi začne chybět nějaká hlubší práce, nějaká větší navázanost s těma lidma, zpětná vazba a tak. Což se děje, ale myslela jsem si, že to přijde mnohem dřív. Ani jednou jsem neměla takovej ten pocit, tohle už nezvládnou, už potřebuju pryč.“*

Respondent č. 1: *„Terén by neměl suplovat prostě úplně všechno, protože tím ty lidi udržuješ v tom, že to, co potřebujou, dostanou v tom terénu a není potřeba se posouvat jako dál.“*

Určitou stagnaci ve změně chování a života klientů/ek i vidět v odpovědi respondenta č. 8.: *„Mě třeba demotivuje, že ti klienti mají mezi sebou spousta mýtů, jak se starat o psy. A demotivuje mě, když se jim to snažím nějak nabourat, edukovat je. A přesto vidím, že to dělají blbě a dlouhodobě.“*

Pokračuje v tématu, že je to pro něj obtížné: *„Uvědomuju si prostě, že můj klient je ten klient a ten pes je prostě jenom jako součást života, kterou já bych nemusel řešit. Ale kolikrát to mám tak, že prostě se mnou mává, když se ti klienti chovají blbě k těm psům.“*

Téma toho, že se klienti/ky v něčem nezmění uzavírá respondent č. 2: *„To je teda něco, co si uvědomuju teď. Že se do jistý míry smíříš, že ti klienti budou brát. Že kdyby tady byla jiná cílovka, třeba mladý, ale už jsou to starší lidi a že si jdou tak akorát pro smrt.“*

5.3.3. Pracovní prostředí

Nízké finanční ohodnocení

Při otázce, co snižuje pracovníkům/cím motivaci v jejich práci, nejčastěji zaznívalo nízké finanční ohodnocení, mluvilo o tom jedenáct respondentů/ek. Považují svou práci nedostatečně oceněnou vzhledem k její náročnosti a záslužnosti. Často zmiňují, že v jiných zaměstnáních jsou lidé lépe finančně ohodnoceni.

Několik respondentů/ek popisovalo finanční ocenění v kontextu náročnosti práce.

Respondentka č. 5: *„Moji motivaci snižujou rozhodně finance. Ať si myslím, že je to velice náročná práce. Tak sociální služby jsou dost poddimenzovaný. Ať už jako lidma, tak finančníma prostředkama.“*

Respondentka č. 10 obdobně jako respondentka č. 5 mluví o sociální službách a financování: *„A pak tématem, ne jenom tady, ale obecně v sociální práci jsou peníze, kdy ta mzda neodpovídá záslužnosti té práce v porovnání s lidma, co pracujou někde v korporátech, který maj pětikrát vyšší plat, tak to je hodně nefér.“*

Respondentka č. 10 zmiňuje jiná zaměstnání, kde jsou zaměstnanci lépe finančně ohodnocení, podobně se vyjadřuje i respondentka č.11.

Respondentka č. 11: *„Ty peníze jsou takový hodně marný vlastně, ale není to zase něco, co by mě demotivovalo nejvíc. Jakože jasný, že mě trošku štve, že dělám takhle náročnou práci psychicky a fyzicky, a to finanční ohodnocení je prostě několika násobně menší než člověk, kterej dělá někde a dělá za kompem celej den.“*

Respondentka č. 12 na otázku snížení motivace opět zmiňuje navýšení platů: *„Finanční ohodnocení. Myslím si, že za tu práci, kterou děláme bysme měli dostávat minimálně o deset tisíc víc.“*

Respondent č. 2 také zmiňuje navýšení: *„Zvednout platy, to by se taky mohlo.“*

Neocenění práce zmiňuje i respondent č. 1: *„Ta práce není adekvátně oceněná, když se bavíme o penězích.“*

Respondentka č. 9: *„Zaprvý, že jsme blbě placený, to je jasná věc.“* a pokračuje dále, že navýšení mezd by určitý dopad na jejich práci: *„Něco to dělá, protože kdyby ty lidi byly líp finančně ohodnocený, tak ta práce taky vypadá trochu jinak. Že jsme třeba víc ambiciózní dělat třeba nějaký změny a inovace, že do toho budeme víc šlapat.“*

Respondent č. 14 na otázku snížení motivace: *„Peníze to nejsou, ty jsou vlastně špatný.“* a i respondentka č. 4: *„Tak jsem docela zjistila až tady, co to je jít od výplaty k výplatě.“*

Pro respondenta č. 6 je finanční stránka aktuální téma: *„Tu finanční stránku si uvědomuju víc než dřív. Ta finanční stránka, na kterou narážím posledních několik měsíců, která mi tu motivaci jako hodně srazila. Kdyby se neobjevilo nějaký dočasný, a za pár měsíců snad i stabilní řešení. Tak bych prostě končil, i když bych nechtěl.“*

Respondent č. 8 mluví sice opačně než výše respondenti, ale s výhledem do budoucna: *„Ted' žiju sám a jsem finančně samostatný a žiju v pohodě. Na druhou stranu, kdybych najednou čekal rodinu a nedej bože bych měl partnerku, která taky někde dělá někde ve službách, tak to bude náročný.“*

Nedostatek seberozvoje a nedostatek rozvoje programu a organizace

Další aspekt, který v rozhovorech zazněl ve vztahu ke snižování motivace, je absence či nedostatku vlastního seberozvoje. I když se v rámci motivace (viz DVO 2) několik participantů/ek vyjadřovalo, že v rámci své práce pocítují rozvoj. Na druhou stranu se také objevilo téma absence či nedostatku rozvoje jak v kontextu osobního, tak fungování služby či organizace.

Nedostatek seberozvoje

Pocit, že se nikam nerozvíjejí, uvádí respondentka č. 5: *„Jsem v tom terénu docela dlouho. A když jsem nastupovala do terénu, tak vlastně jsem si jako nedávala, nestanovila jsem si čas, jak dlouho tam vlastně chci bejt. A kdy se chci rozvíjet dál. Ale občas mi přijde, že kejsnu na jednom místě dlouhou dobu.“*

Obdobně mluví i respondent č. 2: *„V současné chvíli je to vidina neposunu, ať už organizačního nebo lidského. Mám pocit, že se nikam nešoupu.“*

Nebo respondentka č. 11: *„Jakože mám pocit, že je to fakt jako super práce, ale nikam se profesně neposouvám, a že se opakuje furt to samý. Mám pocit, že všechny ty situace, který jako řešíme, tak se furt opakují a vlastně dělám furt to samý a moc se to nikam nerozvíjí.“*

Nemožnost se rozvíjet v rámci samotné služby popisují i další.

Respondentka č. 10: *„Asi že bych se chtěla dál rozvíjet a zase zkusit něco jinýho. A taky mám pocit, že tady v organizaci není moc prostor růst někam nahoru. Že ten prostor tady je, ale ty příležitosti se neobjevují moc často a vím, že bych pořád dělala tu stejnou pozici.“*

Obdobně i respondent č. 1: *„Jak jsem mluvil o tom růstu, tak tady je dost omezenej, Jsou dost omezený možnosti toho, jak a kam může člověk jako růst. Nastoupíš jako teréňák, ale pak už jako nemáš, kam se šoupnout, ve většině případů.“*

Respondent č. 6: „V něčem jsem už takovej otupělej. Ať už ve vztahu ke klientům, k nějakým situacím“ A navazuje: „V tom vidím tu změnu, ale ještě to není takový, abych jel na setrvačnost. Nezajímali mě ty lidi, nezajímalo by mě, jak jsou na tom.“

Nedostatek rozvoje v rámci programu i organizace

O pomalém řešení situací mluví respondent č. 3: „Některým věcí se hýbou hrozně pomalu. A souvisí to s tou péčí o ten tým a zaměstnance. Někdy ty věci na mě trvají moc dlouho.“

Také respondentka č. 5: „A občas je náročná i práce v týmu. Protože jsou určitý témata se neřeší tak rychle, jak já bych si třeba představovala.“

Přidává se respondentka č. 10: „Někdy je ten proces hodně zdlouhavej. Klient potřebuje občanku a potřebuje na ní peníze. Ale my se musíme na poradě domluvit, jestli mu to proplatíme nebo ne. Pak někdo musí mít prostor tam zase toho klienta doprovodit. Že ta terenní služba nemůže těm klientům nabídnout takovou podporu a takovej komfort, kterej by třeba chtěli.“

Celkově o absence rozvoje v rámci organizace mluví respondentka č. 11: „Ale asi mě trošku demotivuje ta organizace, pro kterou pracuju. Protože mám pocit, že se vlastně nehrne do nových věcí jako jsou nějaký projekty. Je taková neinovativní.“

Respondent č. 14: „Dá se to shrnout tak, že věci, co mě často demotivujou, vycházej z nějakýho jako né úplně ideálního řízení věcí v tý organizaci.“

Respondent č. 13: „Mně přijde, že se nad něčím zbytečně trápíme, i když by to šlo udělat jednoduše. Ale nejsou to zásadní věci, který by mě ničily.“

Odpověď zmíněná už v osobní rovině rozvoje respondenta č. 2, který mluví i o organizačním nerozvoji: „V současný chvíli je to vidina neposunu, ať už organizačního nebo lidského.“

5.3.4. Shrnutí DV03: Co snižuje motivaci terénních pracovníků v jejich práci?

Stejně jako u předchozí dílčí výzkumné otázky jsem témata rozdělila do tří kategorií.

První kategorie, charakter služby, pojmenovává témata fyzické zátěže při výkonu terénní práce a aspekt snižující motivaci, stigmatizaci terénního programu a klientů/ek ze strany společnosti.

Druhá kategorie, klientská práce, se věnuje konkrétním obtížným situacím v rámci klientské práce přispívajícím ke krátkodobému poklesu motivace. Během své práce se respondenti/ky potýkají s negativní zpětnou vazbou od klientů/ek, pociťují absenci změny v klientských životech.

Třetí kategorie je pracovní prostředí mimo klientskou práci. V rámci této kategorie pociťují nedostatečné a nízké finanční ohodnocení své práce, také nedostatek seberozvoje a rozvoje v rámci organizace nebo programu.

5.4. DVO 4: Jak terénní pracovníci přemýšlí nad svou motivací a jak s ní pracují?

Během rozhovorů týkající se toho, jak pracovníci/e přemýšlí a pracují se svou motivací, jsme se věnovali i o otázce, kdy pracovníci/e přemýšlí nad svou motivací, v jakých chvílích a situacích. S tím souvisí otázka, jak si myslí, že se jejich motivace mění.

Z odpovědí vyplynulo, že se s tématem motivace setkávají převážně ve chvíli, kdy se odehrává něco negativního nebo pozitivního během jejich práce. V těchto chvílích pociťují, že se jejich motivace krátkodobě mění.

Na to navazuje, jak se svojí motivací pracují a zda považují téma motivace za něco, co řeší. Závěrem v rámci tématu přemýšlení a práce nad motivací jsme se věnovali i tomu, co by se dalo změnit ve fungování terénního programu, co by zvýšilo motivaci k práci terénních pracovníků.

5.4.1. Přemýšlení nad motivací

Myšlenky na motivaci přicházejí v negativních, náročných chvílích

Respondenti/ky často uváděli, že přemýšlí nad motivací ve chvílích, kdy se odehrává něco náročného, ať už v rámci klientské práce nebo ve fungování v týmu. Právě v takových chvílích u sebe pociťují změnu motivace, konkrétně snížení motivace k práci z krátkodobého hlediska.

Respondent č. 6, kdy přemýšlí nad motivací: *„Nejvíc se to stává po nějakých negativních zážitcích, který mi tu motivaci naopak sráží.“*

Respondentka č. 9: „A že je to nějak přirozený u všeho a u té práce obzvlášť. Hodně se to odráží v tom, co v tom terénu děje. Když máme víc nepříjemných kontaktů s policajty, tak jsem víc frustrovaná a mám nižší motivaci.“

A pokračuje: „Přijde mi to vlastně přirozený, když se pak dlouhodobě řeší nějaká situace na Andělu. Dlouhodobě máme nějaký klienty, kteří jsou náročný a nevíme, co s nima, tak to mám pocit, že se to nějak odráží v té mojí motivaci.“

Respondentka č. 7, kdy uvažuje o motivaci: „Říkám si to vždycky v těch, at' už pozitivně nebo negativně vypjatých situacích. Když na tebe někdo řve, tak si říkáš, snažíš se vydloubat tu motivaci pokračovat v tom terénu.“ Respondent č. 14: „Přemýšlím nad tím hlavně v těžkých chvílích. Jakmile se něco pokazí hodně, tak spíš člověk říká: co já to vlastně dělám.“ Respondentka č. 12: „Když je pak horší kontakt tak si říkám: Mám tohle za potřebí.“

Respondent č. 8: „Pak zase, samozřejmě v práci s lidma to máš na chvíli takové, proč to vlastně dělám. Dostal jsem třeba pěstí od klienta v terénu. Tak jednak je to supervizní téma. Jednak tak se dá prostě jako s ne nějak extra šilným výdělkem starám o lidi a oni se ke mně zachovají takhle, krátkodobě ta motivace jako poleví.“

Respondent č. 1 popisuje, náročné situace jak v terénu, tak i ve fungování v rámci samotné sociální služby: „Přichází to v momenty, většinou, kdy se stane nějaká taková krizová věc, někdo mě v tom terénu seřve nebo dojde k nějaký zásadní změně ve fungování terénu.“

Fungování v týmu popisuje i respondent č. 3: „Nedávno jsme měli velký etický dilema. A ve mně to hodně zůstávalo a hodně jsem jako uvažoval nad tím, jestli se na to vykašlu.“

Respondentka č. 5 na otázku, kdy přichází myšlenky na motivaci: „První věc jsou jako nějaká náročný situace, který třeba nejsou vyřešený dle mejch představ. Já nevím, třeba se nám nepovede nějaký kontakt s klientem prostě. A mě to vlastně samotnou naštvě, že jsem to nedokázala udělat líp.“

Respondentka č. 1: „Někdy mám pocit, že některý klienti uměj bejt jako hodně nevděčný, tak to mě trochu nebaví a je to pro mě demotivační, když tuhle práci člověk dělá za ty peníze, za která je dělá. A snaží se těm lidem nějak pomoct a nějak tomu věnuje čas a energii. A pak je na tebe ještě někdo hnusnej.“

Myšlenky na motivaci přichází v pozitivních chvílích

Respondenti/ky však často uváděli, že přemýšlí nad motivací i v situacích, kdy naopak zažívají něco pozitivního. Může se jednat o dobře odvedenou práci, kdy pocítí, že jejich práce je smysluplná a jsou v ní dobří.

Respondent č. 1 na otázku uvádí, že to funguje i obráceně, že v pozitivních chvílích cítí větší motivaci do práce: *„To je přesně to o čem jsme se bavili předtím, že když mám pocit, že jsme nějakou situaci zvládli dobře. A ještě já mám pocit, že já jsem jí zvládnul dobře. Tak mě to nabudí k tomu jako pojďme do toho šlápnout, pojď ty věci dobře a všechny kontakty na mě. Takže to je možná opravdu ta motivace na základě tady tý opravdu dobrý zkušenosti.“*

Respondentka č. 7, když uvažuje o motivaci: *„Říkám si to vždycky v těch, ať už pozitivně nebo negativně vypjatých situacích. Bud' to pozitivně, kdy si člověk potvrzuje to, že to je to, co mě baví a co chci dělat.“*

Momenty, když jsou kontakty dobře odpracované, daří se, proběhne něco podle představ, popisují i další respondentky.

Respondentka č. 12: *„Jakože když zažiju skvělej kontakt s klientem tak mě to naprosto nabije a říkám si: To je to proč to dělám.“*

Respondentka č. 9: *„Když převažujou nějaký dobrý zážitky z toho terénu, tak mě to nějak víc motivuje a jsem toho plná.“*

Respondentka č. 11: *„Tu motivaci mi nakopnout situace s těma klientama, když se něco podaří, tak to je pro mě odměna, a i moje motivace pro další práci.“*

Respondent č. 14. uvádí, že když se mu daří, nepocítuje potřebu nad motivací přemýšlet: *„Když jde všechno, pohoda, jde to dobře. Tak člověk nad tím nemá důvod přemýšlet, nad motivací.“*

5.4.2. Práce s motivací

V rámci rozhovorů došlo na otázku, zda je pro respondent/ky motivace tématem, zda o ní potřebují přemýšlet. Někteří nad motivací v současné době nepřemýšlí, nemají potřebu s motivací pracovat. Někteří naopak ano, mají různé nástroje, včetně vlastní sebereflexe, týmové supervize nebo týmových porad.

U některých respondentů/ek se objevilo, že nad tím vlastně tolik nemají potřebu přemýšlet.

Respondent č. 6, zda je pro něj motivace téma: *„Dobrá otázka tohle, ale asi né jako tolik. Motivuje mě, že na sobě vidím nějaký posun. Druhá věc o sobě vím, že nerad mám velký změny.“*

Přesto lze vidět i způsob, jak s krátkodobým poklesem motivace pracuje: *„Co mě většinou dostane z těžkých chvílí, je hned další hodně pozitivní kontakt s tím klientem. Nikdy jsem nebyl takovej, že bych hodně často potřeboval ocenění, ale po takovejhle zážitcích jsem většinou potřeboval dobrej pozitivní terén. Už se mi to stalo jednou, tři takovýhle šílený terény za sebou, kdy jsem si opravdu říkal, tak ještě jeden dva a já prostě končím. Pak naštěstí byl den pauza a další terén byl fakt skvělej.“*

Respondent č. 8, zda téma motivace považuje za něco, nad čím uvažuje: *„Myslím, že teď už minimálně nad tou motivací přemýšlím, mám ji tak ukotvenou ve svojí nátuře, že mám pocit, že to není třeba.“*

Respondentka č. 4: *„Zatím tolik ne. Protože ty dva roky jako nejsou tolik nebo mě to hrozně uteklo. A spíš si jako užívám ty pozitiva, který převažujou tady.“* A popisuje další důvody: *„Protože fakt ve srovnání s tím bejvalym pracovištěm je to fakt dream job tohle. A ještě mě napadá moc myslet na to, jak tady dlouho vydržím. Jakou motivaci bych měla ještě nějakou jako získat, co bych mohla dělat víc. Nebo jak na demotivaci pracovat. Neznamená to, že tu nejsou věci, co mě štvou.“*

Respondentka č. 10 opět, zda je motivace její téma: *„Ne, není. Mám to tak, že dokud mě to bude bavit, tak tady budu. Ale nepřemýšlím o tom, kdy.“*

Zároveň další část dotazovaných se tématu motivace má potřebu věnovat.

Respondentka č.9, zda přemýšlí nad motivací: *„Jo, hodně. Takže se zastavuju nad tím, co dělám a jestli mi to dává smysl. A pak taky já potřebuju dělat věci, protože je chci dělat a jsem hodně jako přecitlivělá, když jsou nějaký věci, který už mi v životě nedávaj smysl. Je to hodně velký téma a chci a musím nad tím uvažovat.“*

Respondentka č. 11: *„Je to pro mě určitě téma a s tím, jak blížil konec tý školy, tak to pro mě bylo větší a větší téma. Vzpomínám, jak jsem začala v terénu a byla jsem z toho úplně nadšená. Ted' cítím, že už z toho tak nadšená nejsem.“*

A popisuje, jak pracuje se svou motivací: *„Začala jsem dělat něco pro sebe, tak ta moje demotivace se snížila. Že jsem si to možná předtím neuvědomila, že je to tak jako důležitý. Dělat i něco, co má člověk rád a není to nic spojeného s tím oborem, ve kterém jako dělá a pracuje.“*

Respondent č. 3, jestli je motivace pro něj téma a přemýšlí nad tím: *„Často, hodně na to myslím. Je pro mě důležitý být v kontaktu se sebou. V momentě, kdy bych zjistil, že to dělám z nějaký setrvačnosti, tak je to pro mě signál, něco změnit. Často na to myslím, jestli už skončit nebo ne. Zatím ten čas nepřišel.“*

A navazuje, jak s motivací pracuje: *„U některých věcí to čistím, a u některých ta frustrace vzrůstá. Ale je jí míň, protože jsem se vědomě rozhodl si dát větší odstup od těch věcí, co mi nevyhovují, kvůli tomu, aby ta frustrace nenarůstala.“*

Respondent č. 2 popisuje, jak pracuje se svou motivací v souvislosti s otázkou, zda má pocit, že jeho chuť k práci se postupně snižuje a negativní situace se v něm sčítají: *„Tak stejně v hloubi duše si myslím, že se to stejně sčítá. A že si myslím, že nějakým způsobem tě to jednou dožene. Nějak nevědomě se to nějak jako sčítalo, vědomě jsem snažil ty věci v sobě nějak jako zavírat, ať už v sobě nebo s okolím. A zároveň si myslím, že to, co by mě překvapilo před sedmi lety, tak už mě nepřekvapí. Už mám tu hranici někde jinde.“*

Respondentka č. 5, jak pracuje se svou motivací: *„Myslím si, že si ty důvody musím dost často zvědomovat, proč tu práci dělám, protože někdy jsou těžké chvíle. A myslím, že je to o práci na sobě samý. Dokážu ty věci víc pouštět víc, než tomu bylo dřív.“*

Respondenti/ky uváděli, že s motivací pracují i sami, ale že i často využívají možnosti především supervize, ale také v rámci porad nebo v rozhovoru s vedoucím.

Respondentka č. 7: *„Naučila jsem se za tu dobu rozpoznat, kdy to zvládnou sama, tím že si zanádvám a kdy prostě potřebuju podporu, ta podpora v tom týmu je. A musím říct, že díky supervizím, peerským skupinám si tohle všechno dokážem dopracovat do nějaké smířlivé roviny.“*

Jak pracuje s motivací samostatně: *„Já si to dovolím hodně ventilovat. To je to, co potřebuju. Nemůžu to držet v sobě. Pak přijdu do toho kanclu a začnu prostě prskat, abych to řekla slušně. A snažím se to ze sebe dostat. Pak jsou věci, který v sobě člověk uzavírá hůř a dýl.“*

Respondent č. 14: „Máme supervizi, což je fajn. A ten tým, co jsme, tak často člověk může přijít s nějakým tématkem.“

Respondent č. 14, jak přemýšlí samostatně: „Jsem hodně rád za jednu přednášku ve škole, kde prostě vyučující povídala o supervizi, co všechno to znamená a co je všechno součástí a že to nějaká jako reflexe, kterou si můžeme představit jako takový zrcátko, který máme nad náma. A může se to hodit a nahlídnout na tu situaci, co byla. A i díky tomu si nějaký reflektování těch situací dělám sám.“

Respondent č. 1: „Některé věci nechávám jako vyhnít a nevěnuju se jim, tak jak by bylo potřeba. Ale zároveň postupem času, s nabíráním nějakých zkušeností, že si ty věci dovolím víc jako připouštět, že minimálně třeba na poradě, nebo na supervizi, nebo s vedoucím. A uvědomění toho, že mě něco štve, není automaticky špatně, bylo pro mě vlastně dost důležitý.“

Respondentka č. 12: „Je super, že jsou k dispozici i supervize, že ve chvíli, kdy tě člověk štve nějakým chováním, tak máš možnost si to vyříkat v nějakým bezpečným prostředí.“

Respondent č. 13: „Už jenom to, že tady máme standartní tříhodinový supervize. To, jak tady funguje tým a supervize, jak se o věcech mluví a řeší. Tak to je taky věc, která mě hodně nadchla a motivuje mě být ve službách.“

5.4.3. Skutečnosti zvyšující motivaci terénních pracovníků a pracovníků

V rámci rozhovorů jsem se s dotazovanými dostala i k tématu toho, co by změnili na fungování terénního programu. Věci, které by případně zvýšily motivaci k práci. Zmiňována byla potřeba pracovat s klienty/kami více individuálně a dlouhodobě. Dále respondenti/ky uváděli potřebu uznání a podpory od veřejnosti. Také zmiňovali potřebu propojit více sociální služby.

Potřeba individuální práce s klientem/kou

Respondent č. 3: „Mně dává smysl hloubkově pracovat s těma lidma. A v rámci toho konceptu, kterej my v terénu jako máme, mám pocit, že na tu individuální práci nemám prostor.“ Respondent pokračuje, jak by si představoval změnu: „Chtěl bych dělat case management v terénu a potkávat ty lidi v přirozeném prostředí. Protože si myslím, že to

má obrovskéj potenciál. Já totiž výměnu HR materiálu vnímám jako nástroj, a ne jako cíl ten služby. A tady jde víc o tu výměnu než o nějakou individuální práci.“

Přidává se respondentka č. 11: „A mám pocit, že konkrétně v tom našem týmu je to hlavně o tý výměně. A přesně furt jedeme tu výměnu, a hlavně abychom měli kontakty. A přitom já bych víc chtěla pracovat s těma klientama nějakým jako individuálním způsobem, ale není na to čas a máme furt podstav.“ Respondentka č. 11 také popisuje změnu: „Kdybychom měli tým v rámci třeba toho terénu, kterej by mohl s těma klientama pracovat víc individuálně a měl by třeba vyhraněj čas z toho úvazku. Tak bych i měla pocit, že se třeba někam posunuju v rámci toho oboru. Určitě by mě to udrželo dýl.“

Respondentka č. 4: „Samozřejmě by se mi líbilo víc jezdit na nějaký okrajový části Prahy. A mít víc času na squaty, projít to tam, ty lidi ošetřovat a nabízet jim víc než výměnu. Když potřebujou něco zařídit, tak na mít čas. To by se mi všechno líbilo, ale nejde to kapacitně.“

Obdobně mluví i respondentka č. 10: „Když jsem tady začala pracovat, tak jsem si myslela, že se víc dostanu pod kůži těch lidí, že víc uslyším víc příběhy z jejich života. Ze začátku jsem byla malinko zklamaná, že je to hodně o tý výměně injekčního materiálu. Že si zase tolik do hloubky nepovídáme.“

Respondentka č. 10 pokračuje: „Mám pocit, že už nás není moc prostor pracovat s těma klientama do hloubky, když právě chtějí nějakou změnu, ať už chtějí někam doprovodit nebo si někde promluvit. Mám pocit, že nám chybí nějakěj čas na to.“

Respondent č. 2 odpovídá na otázku, co by se dalo zlepšit a zobecňuje tento problém: „Představuju si, že tady bude nízkoprahovej case. Máme tady 15 tisíc uživatelů, tak kdyby tady bylo víc teréňáků a více casu, tak by to bylo super.“

Další respondentka a respondent uvažují nad rozporem mezi výměnou a individuální práci.

Respondentka č. 5 odpovídá na otázku, co by zvýšilo její motivaci: „Na jednu stranu honíme čísla, abychom naplnili čísla a tabulky a dostali peníze a na druhou stranu jsme motivovaný k tomu, abychom dělali tu kvalitní individuální práci a toho klienta někam posouvali. Ale tyhle dvě věci nejdou dohromady. Možná jo.“

Respondent č. 1: „Tak to je ta věčná otázka mezi kvantitou a kvalitou a hledání nějaký jako rovnováhy. Jakože jestli jít prostě víc stylem case managementu nebo stylem zase

nadneseně stylem automatu na buchny. Na to nemám jednoznačnou odpověď. Za mě ideální by bylo najít balanc mezi těmahle dvěma poláma.“

Potřeba více uznání a podpory od veřejnosti

Toto téma souvisí s tématem již zmíněným v otázce DVO3 (snižování motivace), kdy participanti/ky popisovali stigmatizaci ze strany veřejnosti. A právě to bylo zmíněno i jako věc, kterou by bylo vhodné změnit.

Respondent č. 2 otevírá toto téma a uvádí potřebu změny: *„Co mi tady chybí a dalo by se to vylepšit, tak nějaký PR sociálních služeb, nevím, jestli od vlády nebo od někoho. Mám pocit, že si to ty služby a asociace dělají sami. Za mě by to měla být nějaká norma.“*

Respondentka č. 4, mluví o tom, že si to služby si osvětu často dělají sami, jak uvádí respondent č.2: *„Chtěla bych udělat jako nějakou třeba osvětu, když má jako tu možnost chodit po těch školách a něco jim říkat. Tak to víc o to našem přístupu, víc o našem klientech, proč to má smysl, víc do toho šlápnout z osvětového hlediska.“*

Respondent č. 14 o možnosti věci měnit ve vztahu ke klientům: *„že obzvlášť naše cílovka to nemá nějak není úplně znalá svých práv nebo nemusí být vždycky. Tak v tom to ten sociální pracovník může posouvat dál.“*

Respondent č. 6 obdobně jako respondent č.2: *„Když se bavíme o té motivaci a demotivaci, tak je to obraz v médiích nebo jak to vnímá ta veřejnost. Že to, kdyby se nějakým způsobem trochu změnilo, tak taky by to bylo příjemnější pro nás jako ty pracovníky.“*

Respondent č. 1: *„Myslím, že velký mezery jsou v PR naší služby.“*

Změnu by chtěly i další respondentky, respondentka č. 10: *„Aby náš ten obor sociální práce celkově, aby náš terénní obor byl respektovanej ve společnosti. A aby na nás neházeli špínu. Aby se zvýšilo povědomí o tom, co vlastně děláme.“*

Respondentka č. 12: *„Dát tomu prioritu a vnímat ten terén jako legitimní službu. Jako nějaká větší osvěta represivních složek, ale i úředníků. A kopat za to, proč jsou nízkoprahový služby prostě potřebný. Že to není jenom doplněk, ale že je to základ toho všeho.“*

Respondentka č.9, sice mluví o změně u klientů, ale i o změně na poli vnímání služeb: *„Je občas fajn vidět nějakou tu změnu u těch klientů. Anebo aspoň na té scéně drogový nebo v nějaký tý sociální politice toho státu nebo toho města.“*

Potřeba spolupráce sociálních služeb

Třetí věc, kterou respondenti/ky uváděli jako něco, co by se mělo změnit, je vzájemná spolupráce sociálních služeb, v tomto případě tedy spolupráce terénního programu s ostatními sociálními službami.

Respondent č. 1 na otázku co by zlepšil v rámci fungování: *„Pak komunikaci mezi ostatníma subjektama, na poli terciální prevence a s jinýma poskytovatelema. Nemám recept na to, jak to dělat líp.“*

Respondent č. 2, co by ještě změnil na fungování terénního programu: *„Sít' služeb.“*

Respondentka č. 4, co by terénní program mohl dělat navíc: *„Spolupráce s různýma organizacema.“* A změna se částečně odehrává: *„Teď jsme začali spolupracovat s Medikama na ulici. Tak to jsem byla úplně nadšená.“*

Respondentka č. 5: *„Myslím si, že tady úplně dobře nefunguje spolupráce mezi službama. A to zvláště za situace, která je teď v Český republice obecně. Občas se to tak jako nakousne, něco se udělá, ale myslím si, že by sociální služby mohly mezi sebou mnohem víc spolupracovat. A že by to ulehčilo, jak těm pracovníkům, těm službám, tak i těm klientům.“*

Respondentka č. 5 pokračuje a propojuje téma individuální práce s navázáním služeb: *„Většina našich klientů je navázaná na skoro všechny nízkoprahový služby, co v Praze jsou, protože plynou z toho pro ně nějaký benefity. Ale tu věc, kterou s námi řeší, řeší s dalšíma službama. Přijde mi to úplná ztráta času. Kdybychom sdíleli, co s kterým klientem děláme a co si co která služba vezme na starost. Tak mi ta práce přijde efektivnější, než je. A třeba by se ti klienti dokázali někam posunout.“*

Respondentka č. 9: *„Já bych si obecně přála, abysme víc spolupracovali s ostatníma organizacema, aby nebyla taková nevraživost. Aby obecně sociální a adiktologický služby byly nějak propojený.“*

5.4.4. Shrnutí DVO4: Jak terénní pracovníci přemýšlí nad svou motivací a jak s ní pracují?

Z odpovědí vyplynulo, že se pracovníci/e s tématem motivace setkávají převážně ve chvíli, kdy se odehrává něco negativního nebo pozitivního během jejich práce. V těchto chvílích pocítují, že se jejich motivace krátkodobě mění. Dále jsem se ptala, jak pracují se svou motivací, pro některé to tématem aktuálně není, pro některé ano a mají techniky, jak nad tématem uvažují samostatně nebo v rámci supervizí a porad týmu. Na závěr jsme se během rozhovorů věnovali tomu, co by změnili na fungování programu. Respondenti/ky nejčastěji odpovídali, že by navýšili podíl individuální práce s klienty a klientkami. Respondenti/ky vyjádřili potřebu více uznání a podpory od veřejnosti a potřebu větší spolupráce sociálních služeb.

6. Shrnutí výzkumu

6.1. Shrnutí výzkumu, odpovědi na výzkumné otázky

DVO 1: Jaké důvody přivedly terénní pracovníky k jejich práci?

Z výzkumu vyplývá několik důvodů, počátečních motivačních faktorů, které přivedly terénní pracovníky/ce k jejich práci.

Počáteční motivace vychází z jejich zaujetí během studia na vysoké nebo jiné škole. V rámci poznávání nízkoprahových služeb, včetně terénních programů docházeli pracovníci/ici k postojům, kdy takové služby považovali za zajímavé, smysluplné a pociťovali vysokou míru nadšení a uspokojení.

Druhým důvodem bylo získání pracovního místa díky stáži v organizaci. Polovina respondentů/ek sdílela, že ke své aktuální práci se dostali tak, že nejdříve absolvovali stáž v konkrétním terénním programu. Během této stáže nabyli mnoho pozitivních dojmů, což vedlo k jejich rozhodnutí v daném programu pracovat.

Druhá polovina respondentů/ek si vybrala konkrétní pracovní pozici z různých důvodů, které se neodvíjely od absolvované stáže. Některé dotazované zajímala cílová skupina terénního programu a povaha práce, někteří obdrželi pozitivní ohlasy na organizaci, někteří jednoduše hledali práci v oboru, někteří začali pracovat jako terénní pracovníci/e díky dobrovolnictví v jiném programu.

DVO 2: Co terénní pracovníky motivuje při výkonu jejich práce?

Druhá dílčí výzkumná otázka byla rozdělena do tří okruhů, pod které byly zařazeny faktory, které motivují terénní pracovníky/ce k jejich práci.

První kategorie byla pojmenována charakter práce. Jedná se aspekty, které vychází z charakteru, povahy práce. V rámci této kategorie se objevily faktory: nepředvídatelnost terénního programu, práce, při které jsou aktivní a tráví jí venku a smysluplnost práce.

Nepředvídatelnost terénního programu spočívá v proměnlivosti, jinakosti každého dne a každého klienta/ky, novosti, objevování nových míst. Respondenti/ky vyzdvihují to, že jim připadá jejich práce aktivní, hýbou se a tráví jim ve venkovních prostorech.

Oceňují, že se nejedná o práci, kdy jsou v sedavé pozici a v uzavřených prostorech. Oba tyto aspekty zmínila polovina respondentů/ek.

Smysluplnost práce zaznívala velice často. Respondenti/ky mluvili o své práci jako o práci, která má smysl a vidí v ní poslání. Zároveň je hodnotná a přínosná nejen pro ně samotné a pro klienty/ky, ale i pro celou společnost. Zejména tedy v kontextu ochrany veřejného zdraví společnosti.

Druhá kategorie byla označena klientská práce. Co se týče této kategorie, byly definovány aspekty: konkrétní oblíbené situace s klienty/kami, jiné obecně motivující aspekty v klientské práci, které byly blíže specifikovány v odpovědích respondentů/ek.

Konkrétní situace oblíbené situace s klienty/ami se týkaly neobvyklých, významných událostí během práce, ve kterých dlouhodobě vidí svou motivaci.

Jako jiné obecně motivující aspekty v klientské práci označují to, že při klientské práci respondenti/ky oceňují chvíle, kdy v klientských vztazích pociťují blízkost, hloubku a důvěru. Také to, že si je klienti/ky po určité době pamatují a rádi s nimi navazují kontakt. Pracovníky/ce motivuje, když jsou přítomni a účastni změny v klientských životech a mají pozitivní zpětnou vazbu od klientů/ek v podobě vděčnosti, radosti nebo ocenění.

Třetí kategorii jsem pojmenovala pracovní prostředí mimo samotnou klientskou práci. V rámci této skupiny byly pojmenovány faktory: pracovní tým, seberozvoj v klientské práci i mimo ni.

Pracovní tým byl nejčastějším popsáním motivačním faktorem popsáním v rámci výzkumného šetření. Dotazovaní uváděli, že jejich tým je kvalitní, podporující, s dobrými vztahy. Celkově dobře hodnotí příjemnou atmosféru v rámci týmu.

V rámci seberozvoje v klientské práci považují respondenti/ky za motivační to, že rozvoj vidí v lepší komunikaci, vedení rozhovorů, řešení zátěžových situací, větší jistotě a autenticitě v kontaktech s klienty/ky. Seberozvoj v aktivitách mimo klientskou práci pociťují ve vzniku nových projektů a vylepšování stávajících.

DVO 3: Co snižuje motivaci terénních pracovníků v jejich práci?

Stejně jako v případě dílčí výzkumné otázky číslo dvě byla témata rozčleněna do tří skupin: charakter práce, klientská práce a pracovní prostředí (mimo klientskou práci).

První kategorie, charakter práce, pojmenovává faktory snižující motivaci, kterými jsou fyzická zátěž při výkonu terénní práce, stigmatizace terénního programu klientů/ek ze strany ze společnosti.

Fyzická zátěž se objevuje jako zátěžový faktor, v terénu se pracovníci pohybují převážně pěšky a za směnu nachodí několik kilometrů.

Stigmatizace terénního programu a klientů/ek ze strany společnosti je aspekt negativně působící na pracovníky/ce, kdy zaznamenávají nedostatek ocenění a negativní stereotypy ze strany většinové společnosti, institucí, médií i blízkých, což považují za faktor, se kterým se musejí vyrovnávat a ovlivňuje to jejich motivaci.

Druhá kategorie, klientská práce, pojmenovává aspekty působící demotivačně na pracovníky/ce, obtížné situace v rámci klientské práce a jiné obecně demotivující aspekty v klientské práci.

Obtížné situace v rámci klientské práce jsou konkrétní situace, kdy pracovníci/ci zažijí něco negativního nebo náročného.

Jinými obecně demotivujícími aspekty v klientské práci označují to, že klienti/ky dávají pracovníkům/cím dlouhodobě negativní zpětnou vazbu ve smyslu nevděčnosti, agrese nebo nedodržování domluvy. U některých klientů dlouhodobě nedochází k žádným pozitivním změnám.

Třetí kategorie je pracovní prostředí mimo klientskou práci. Co se týče této kategorie, byly definovány tyto faktory: nízké finanční ohodnocení, nedostatek seberozvoje a nedostatek rozvoje programu a organizace.

Nízké finanční ohodnocení zmínilo jedenáct respondentů/ek. Z odpovědí vyplynulo, že nemají dostatečné peněžní ocenění za svou práci.

Nedostatek seberozvoje a nedostatek rozvoje programu a organizace. Aspekt nedostatku vlastního rozvoje byl uváděn ve vztahu ke kariéernímu i dovednostnímu posunu. Nedostatek rozvoje programu a organizace byl vnímán tak, že se organizace neposouvá dále.

DVO 4: Jak terénní pracovníci přemýšlí nad svou motivací a jak s ní pracují?

V rámci poslední dílčí výzkumné otázky byly pojmenovány tři oblasti: přemýšlení nad motivací, práce s motivací a skutečnosti zvyšující motivaci terénních pracovníků a pracovníků.

V případě první oblasti z odpovědí vyplynulo, že se s tématem motivace pracovníci/e setkávají převážně ve chvíli, kdy se odehrává něco negativního nebo pozitivního během jejich práce. Negativní situace ve smyslu nepříjemných nebo náročných situací. Naopak za pozitivní považují chvíle, kdy dobře odvedli práci. V těchto chvílích pociťují, že se jejich motivace krátkodobě mění.

Druhá oblastí je práce s motivací. Část respondentů/ek uvedla, že nad motivací v současné chvíli příliš neuvažují. Část popisovala, že naopak nad tímto tématem uvažují a mají různé nástroje, jak s motivací pracují, vlastní reflexi nebo supervizi, případně týmové porady. Některé situace se jim daří zvládat a překonávat, některé mohou zůstat nedořešené.

Třetí oblastí jsou skutečnosti zvyšující motivaci terénních pracovníků/ků. V rámci tohoto okruhu byly určeny tři aspekty, které by případně zvýšily motivaci terénních pracovníků/ic, jednalo se o: potřebu individuální práce s klientem/kou, potřebu uznání a podpory od veřejnosti, potřebu spolupráce sociálních služeb.

Více individuální práce s klienty/kami bylo popisováno jako hlubší, kontinuálnější práce a možnost mít více času na takovou práci.

Potřebu uznání a podpory od veřejnosti lze vztáhnout na faktor zmíněný již v rámci DVO2, co snižuje motivaci terénních pracovníků, tedy stigmatizace terénního programu a klientů/ek ze strany společnosti. Respondenti/ky považují svoji práci za potřebnou a prospěšnou a motivovalo by je, pokud by měly pozitivní ohlas i od širší veřejnosti. Toho se jim bohužel nedostává.

Spolupráce sociálních služeb byla popisována jako přání, aby terénní programy spolupracovaly více mezi sebou, a aby i sociální služby více spolupracovaly mezi sebou, což by přispělo ke zlepšení samotné práce.

HVO: Jaká je motivace terénních pracovníků v programu pro lidi užívající návykové látky k jejich práci?

V odpovědi na hlavní výzkumnou otázku jsem vycházela z dílčích otázek uvedených výše.

V rámci výzkumu jsem se nejprve zaměřila na počáteční motivaci k výběru zaměstnání a pracovního místa. Nejčastější odpovědí respondentů/ek byla zkušenost z praxe během studia a získání zaměstnání díky stáži v dané organizaci. Dalšími důvody pro volbu konkrétní pozice byly zájem o cílovou skupinu a povaha práce, potřeba pracovat v oboru, pozitivní hodnocení organizace, nebo předchozí zkušenosti z dobrovolnické činnosti v jiném programu dané organizace.

Motivace zaměstnanců/kyň vychází z povahy práce. Terénní pracovníci/e oceňují nepředvídatelnost práce, aktivní pohyb venku a smysluplnost své činnosti. Práci vnímají jako smysluplnou nejen pro sebe a své klienty, ale i pro společnost jako celek. Motivaci dále posiluje klientská práce, zejména pozitivní zážitky s klienty, blízkost a důvěra ve vztazích s nimi, stejně jako účast na změnách v jejich životech. Motivující je i pracovní prostředí mimo klientskou práci, zejména podpora od pracovního týmu a možnost osobního i profesního rozvoje.

Výzkum rovněž popisuje faktory, které motivaci snižují. Stejně jako motivace, i její pokles souvisí s charakterem práce. Demotivující může být fyzická náročnost práce nebo stigmatizace terénního programu a klientů/ek společností. Další faktory snižující motivaci se objevují v klientské práci, například obtížné situace s klienty/kami, negativní zpětná vazba od klientů/ek a nedostatek změn v jejich životech. V pracovním prostředí mimo klientskou práci může na motivaci negativně působit nízké finanční ohodnocení, nedostatek možností seberozvoje a stagnace organizace.

Součástí výzkumu bylo také zkoumání toho, jak terénní pracovníci/e přemýšlejí o své vlastní motivaci, zejména ve vztahu k pozitivním či negativním situacím v práci. Z výzkumu vyplývá, že polovina pracovníků/ic aktivně pracuje s motivací, využívá reflexi, supervizi a týmové porady ke zvládnutí obtížných situací. Pro druhou polovinu není toto téma prioritní. Pokud jde o posílení motivace, pracovníci by uvítali více individuální práce s klienty, větší uznání ze strany veřejnosti a lepší spolupráci mezi poskytovateli sociálních služeb.

Motivace k práci je podle mého soudu na základě výzkumu nestálá a kolísavá. Proměňuje se v čase z krátkodobého i dlouhodobého hlediska. Pracovní motivace se

může měnit v závislosti na situacích s klienty/kami, které mohou být pozitivní nebo negativní, kdy se motivace krátkodobě promění. Její změny lze ale pozorovat i během měsíců nebo let. Motivace může být ovlivněna i jednotlivými pracovníky/cemi, kdy každý se nachází v rozdílné fázi, tedy buď pociťuje silnou motivaci k práci nebo naopak cítí snižování své motivace. Zároveň některé aspekty mohou být viděny pozitivně i negativně.

V rámci empirické části byly zodpovězeny všechny dílčí výzkumné otázky a hlavní výzkumná otázka. Cíl výzkumu, tedy zjistit, jaká je motivace k práci terénních pracovníků pro lidi užívající návykové látky, lze považovat za splněný.

6.2. Limity výzkumu

Během zpracování výzkumné části jsem došla k několika limitům této práce. Jedním limitem je, že se výběrový soubor respondentů/ek se skládá především z pracovníků/ic jedné organizace. Tím pádem výsledky výzkumu jsou ovlivněny tím, jak funguje konkrétní terénní program, jaké má pracovní zázemí. Odvíjí se od toho i to, jaké skutečnosti by se podle respondentů/ek daly změnit.

Druhý limit spatřuji v osobní rovině, kdy jsem se díky své pracovní zkušenosti terénní pracovnice znala s několika respondenty/kami. To mi na jednu stranu pomohlo při rozhovorech, kdy z mého pohledu byli dotazovaní více otevření a uvolněnější. Na druhou stranu pro mě bylo obtížné nevystupovat ze své role autorky výzkumu.

Třetí limit výzkumu spočívá ve zvolení kvalitativní výzkumné strategie. Hendl popisuje některé nevýhody kvalitativního výzkumu. Patří mezi ně například to, že se výsledky obtížně zobecňují na populaci a v jiném prostředí.¹⁷⁵ V případě terénních programů pro lidi užívající návykové látky zobecnění ztěžuje skutečnost, že fungují jiným způsobem terénní programy ve velkém městě a v malém městě, kde je menší počet klientů/ek.

Za komplikované se v rámci kvalitativního výzkumu považuje, pokud jsou výsledky ovlivněny přístupem a osobností autor/ky výzkumu.¹⁷⁶

¹⁷⁵ HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. s. 48

¹⁷⁶ Tamtéž

6.3. Vlastní zkušenost s tématem

Jak už jsem zmínila, v minulosti jsem po dobu dvou let pracovala na pozici terénní pracovníce. A v mnohém jsme se shodovala s názory a pocity respondentů/ek.

Shodovala jsem se s dotazovanými na nízkém finančním ohodnocení této práce. Dále také na náročnosti porovnat se s absencí větší změny v klientských životech. Shodují se i na velké radosti ze situací, kdy klient/ka změny dosáhne nebo když mohou být pracovníci/e přítomni i u menších změn a pocítit blízkost a důvěru ve vztahu s klienty/kami.

Také téma stigmatizace ze strany společnosti a případné změny v tomto ohledu velmi rezonovalo s mými vlastními názory. Například si myslím, že je velmi obtížné získat více financí pro služby určené osobám ohroženými závislostí nebo závislých na návykových látkách nebo zlepšení mediálního obrazu terénních programů, pracovníků/ic a i samotných klientů/ek.

6.4. Diskuse

Motivaci k práci v pomáhajících profesích, nebo i konkrétně sociálních pracovníků/ic se věnuje mnoho vysokoškolských kvalifikačních prací. O něco méně se jich věnuje pracovní motivaci pracovníků/c v nízkoprahových službách jako jsou terénní programy, kontaktní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nebo nízkoprahová denní centra. A ještě o něco méně konkrétně terénním programům pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách.

Pokud mám porovnat výsledky mého výzkumu s výsledky jiných kvalifikačních prací, lze například v absolventské práci Gabriely Frgálové s názvem *Motivace v podmínkách terénní práce*¹⁷⁷ nalézt shodné výsledky s mým výzkumem. Jako příklad pozitivní motivace uvádí vztahy mezi kolegy. V mém výzkumu je toto téma popsáno jako pracovní tým. Frgálová uvádí jako pozitivní motivační faktor sebenaplnění, v mém výzkumu pojmenovaný jako smysluplnost práce a seberozvoj. Ke snížení motivace uvádí Frgálová nedostatečné finanční ohodnocení, což ve svém výzkumu pojmenovávám jako nízké finanční ohodnocení.

¹⁷⁷ FRGÁLOVÁ, Gabriela. *Motivace v podmínkách terénní sociální práce*. Univerzita Palackého v Olomouci, 2011.

Rozdílnost lze najít v aspektu pomáhat druhým, který Frgálová udává jako hlavní motivující faktor. Z mého výzkumu nic takového nevyplývá.

V bakalářské práci *Vnímání významu a smysluplnosti práce streetworkera*¹⁷⁸, jejíž autorkou je Miluše Červinková se objevuje a potvrzuje smysluplnost, kterou ve své práci pracovníci/e vidí. Stejně jako v mé práci Červinková uvádí smysluplnost jak pro společnost, tak pro klienty/ky.

V diplomové práci Martiny Hlaváčové *Motivace sociálních pracovníků v rámci práce s drogově závislými*¹⁷⁹ se také objevují aspekty dobrého pracovního kolektivu, vlastního rozvoje nebo smysluplnosti práce. A uvádí i významné události, které si pracovníci/e pamatují. V případě mé diplomové práce jsou pojmenované jako oblíbené konkrétní situace.

I když se jedná kvalifikační práce, které dělí více než deset let, výsledky se ve většině shodují.

Snažila jsem se najít i aktuální zahraniční výzkumy k tomuto tématu, bohužel však neúspěšně.

Z teorie vyplývají některé faktory, které se potvrdily ve výzkumu, a zároveň k nim dospěly i jiné výše uvedené výzkumy. Patří mezi ně například smysluplnost práce, příjemný pracovní tým nebo možnost seberozvoje, tedy potřeba, která může být naplňována i nenaplňována, stejně tak finanční ohodnocení (viděno v rámci výzkumu spíše negativně) nebo využití supervize jako nástroje k řešení tématu motivace.

Považuji některé poznatky z výzkumu za zvláště zajímavé. Například jak silně může některé pracovníky/ce ovlivňovat, jak je jejich práce a klienti/ky vnímána společností a jak by si to přáli změnit. Dále bych uvedla, že respondent/ky oceňují nepředvídatelnost své práce, kdy se setkají s novými výzvami a nevědí, co je může čekat. V neposlední řadě mi připadá zajímavé, jak pracovníci/e přemýšlí nad svou motivací, jak nad uvažují sami nebo s dalšími a střídavě se jim daří nebo nedaří řešit frustraci nebo zpracovávat pozitivní zážitky. Zaujala mě i jistá rozporuplnost v tom, jak

¹⁷⁸ ČERVINKOVÁ, Miluše. *Vnímání významu a smysluplnosti práce streetworkera*. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. 2009.

¹⁷⁹ HLAVÁČOVÁ, Martina. *Motivace sociálních pracovníků v rámci práce s drogově závislými*. Masarykova univerzita v Brně, Fakulta sociálních studií. 2023.

respondenti/ky hodnotí změny v klientských životech. Na jednu stranu si jich cení jako motivující věci, na druhou často uvádí, že jich je málo.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo rozpoznat, jaká je motivace terénních pracovníků v programech pro osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách k jejich práci. Pro výzkum byla určena hlavní výzkumná otázka:

Jaká je motivace terénních pracovníků v programu pro lidi užívající návykové látky k jejich práci?

V první kapitole teoretické části byly popsány terénní programy pro lidi užívající návykové látky. Kapitola vymezila terénní programy z pohledu metod sociální práce, druhů sociálních služeb a forem poskytování. Kapitola se také věnovala specifikaci cílové skupiny terénních programů, východiskům a činností terénních programů.

Následující druhá kapitola byla zaměřena na charakteristiku klientů/ek terénního programu pro lidi užívající návykové látky. Rozšířila část první kapitoly věnovanou cílové skupině o téma závislosti a životního stylu klientů/ek, jak v zdravotní, tak sociální oblasti.

Třetí, závěrečná kapitola teoretické části se věnovala motivaci, zejména v kontextu pracovního prostředí. Vysvětlila různé teorie motivace, motivující faktory v pracovním prostředí a motivaci v kontextu syndromu vyhoření, včetně nástrojů k jeho řešení.

Empirická část obsahuje metodologii výzkumu, kde se mimo jiné uvádí, že se jedná o kvalitativní výzkum, přičemž je využívána metoda polostrukturovaných rozhovorů. Analýza dat byla provedena skrze metodu zachycení vzorců a metodu vytváření trsů. Rozhovory byly uskutečněny celkem se čtrnácti terénními pracovníky/cemi působícími v terénních programech pro lidi užívající návykové látky.

V rámci výzkumu jsem se nejprve zabývala počáteční motivací k práci, resp. výběru pracovního místa. Nejčastěji respondenti uváděli zaujetí prací během studia a získání pracovního místa díky stáži v dané organizaci. Další uváděné důvody pro výběr konkrétní pozice byly zájem o cílovou skupinu a povaha práce, pozitivní ohlasy na organizaci, hledání práce v oboru nebo předchozí dobrovolnictví v jiném programu dané organizace.

Motivace pracovníků/ic vychází z charakteru práce. Terénní pracovníci oceňují nepředvídatelnost práce, aktivní pohyb venku a smysluplnost jejich činnosti. Práci

vnímají jako hodnotnou nejen pro sebe a klienty, ale i pro celou společnost. Dále motivace plyne z klientské práce, kde motivačními faktory jsou konkrétní prožité pozitivní situace s klienty, blízkost a důvěra ve vztazích s nimi a účast na změnách v klientských životech. Do motivace se řadí i pracovní prostředí, mimo klientskou práci, kde nejvíce motivuje pracovníky/ice podporující pracovní tým a možnost seberozvoje jak v klientské práci, tak mimo ni.

V rámci motivace výzkum popisuje i aspekty, které snižují motivaci. Podobně jako zvyšování motivace, tak i její snižování vychází z vlastního charakteru práce. Demotivačně působí fyzická zátěž práce nebo stigmatizace terénního programu a klientů/ek ze strany společnosti. Dále snížení motivace plyne také z klientské práce. Jsou to obtížné situace s klienty/kami, negativní zpětná vazba od klient/ek a nedostatek změn v jejich životech. V kontextu pracovního prostředí, mimo klientskou práci, může negativně ovlivnit motivaci nízké finanční ohodnocení, nedostatek seberozvoje a stagnace organizace.

Součástí zkoumání motivace terénních pracovníků/ice bylo i to, jak přemýšlí nad vlastní motivací, zejména v rámci pozitivních či negativních situací v práci. Z výzkumu plyne, že polovina pracovníků/ice se motivací aktivně zabývá, používá reflexi, supervizi a týmové porady ke zvládnutí obtížných situací. Pro druhou polovinu to tématem není. Pokud jde o zvyšování motivace, pracovníci by uvítali více individuální práce s klienty, větší uznání od veřejnosti, a lepší spolupráci mezi sociálními službami.

Stanovený cíl považuji za splněný, jelikož jsem popsala motivaci k práci terénních pracovníků/ice.

Z diplomové práce, jak z teoretické, tak i z empirické části podle mého názoru vyplývá, že motivace k práci je velice proměnlivá, nestálá. Mění se krátkodobě během jednoho dne či několika dní v práci, ale i dlouhodobě v řádu měsíců a let. Její proměnlivost plyne z daného období v práci, které je pozitivně nebo negativně laděné. Plyne z osobnosti každé/ho pracovnice/níka a jejího/jeho chápání pojmu motivace k práci. Tyto změny se odráží i v samotném výzkumu, kdy jednotlivé aspekty motivace jsou vnímány pozitivně i negativně v závislosti na konkrétním pracovníkovi/ci.

V rámci rozhovorů jsem se s některými respondenty/kami dostala na téma důvodů, proč se stali terénními pracovníky/cemi, co je ovlivnilo k tomu, že začali studovat

sociální práci nebo adiktologii a proč se tomu chtěli profesně věnovat. Téma motivace k tomu se věnovat pomáhající profesi, je podle mého názoru vhodné k dalšímu výzkumu. Téma je popisováno i v literatuře, například v kontextu syndromu pomáhajícího. I když se jedná o velice osobní téma, které bych i já sama měla obtíž sdílet s někým dalším, myslím si, že je důležité se mu věnovat. Pomohlo by nám to pochopit motivaci pracovníků více do hloubky.

Seznam použitých zdrojů

Seznam použité literatury

- ARMSTRONG, Michael, 2007. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. 10. vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1407-3.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena Zuzana a Lubomír PELECH, 2003. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk. Co, jak, proč? ISBN 80-7239-148-8.
- DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL, 2007. *Management a moderní organizování firmy*. Praha: Grada Publishing. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2149-1.
- FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2024. *Sociální patologie: forenzněpsychologický rozbor vybraných sociálněpatologických jevů*. 3., rozšířené a aktualizované vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-271-5078-6.
- GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3.
- HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
- KALINA, Kamil, 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6.
- KALINA, Kamil, 2008. *Základy klinické adiktologie*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1411-0.
- KOPŘIVA, Karel, 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1147-1.
- MATÉ, Gabor, 2020. *V říši hladových duchů: blízká setkání se závislostí*. Přeložil Viktor JUREK. Praha: PeopleComm. ISBN 978-80-87917-62-6.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.
- MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Havlíčkův Brod: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.

- MRAVČÍK, Viktor, ed., [2005]. *Účinnost programů výměny sterilních jehel a stříkaček při snižování rizika nákazy HIV/AIDS mezi injekčními uživateli drog: odborné podklady pro činnost*. Praha: Úřad vlády České republiky. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-74-9.
- NAKONEČNÝ, Milan, 1996. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0592-7.
- NAKONEČNÝ, Milan, 2014. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. V Praze: Triton. ISBN 978-80-7387-830-6.
- NEŠPOR, Karel, 2018. *Návykové chování a závislost: současné poznatky a perspektivy léčby*. 5., rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1357-4.
- NEŠPOR, Karel, 2018. *Návykové chování a závislost: současné poznatky a perspektivy léčby*. 5., rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1357-4.
- PLAMÍNEK, Jiří, 2015. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 3., rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-5515-1.
- PRUKNER, Vítězslav, 2014. *Manažerské dovednosti* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci [cit. 2020-04-27]. ISBN 978-80-244-4329-4. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/08.html>
- STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.
- UZLOVÁ, Iva, 2010. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním: praktický průvodce pro osobní a pedagogické asistenty*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-764-0.
- VÁGNEROVÁ, Marie, 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0696-5.
- VÁVROVÁ, Soňa, 2012. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0087-1.
- VODÁČKOVÁ, Daniela, 2007. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-342-0.

Vysokoškolské kvalifikační práce

ČERVINKOVÁ, Miluše. *Vnímání významu a smysluplnosti práce streetworkera*. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. 2009.

FRGÁLOVÁ, Gabriela. *Motivace v podmínkách terénní sociální práce*. Univerzita Palackého v Olomouci, 2011.

HLAVÁČOVÁ, Martina. *Motivace sociálních pracovníků v rámci práce s drogově závislými*. Masarykova univerzita v Brně, Fakulta sociálních studií. 2023.

Legislativa

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb.

Seznam použitých elektronických zdrojů

11. revize Mezinárodní klasifikace. In: ÚZIS. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: [nemocihttps://www.uzis.cz/index.php?pg=registry-sber-dat--klasifikace--mezinarodni-klasifikace-nemoci-mkn-11#o-klasifikaci](https://www.uzis.cz/index.php?pg=registry-sber-dat--klasifikace--mezinarodni-klasifikace-nemoci-mkn-11#o-klasifikaci)

Bezdomovectví a bytová nouze. In: Platforma pro sociální bydlení. 2018. [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/slovník-pojmu/bezdomovectvi-a-bytova-nouze>

Burn-out an "occupational phenomenon" In: International Classification of Diseases [online]. 2014. World Health Organization [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Cílové skupiny. In: Sananim z.ú., [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.sananim.cz/sluzby-a-zarizeni/teren/pro-koho-tu-jsme/>

Co je streetwork, In: Česká asociace streetwork, z.s, [online]. 2018 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/13/co-je-streetwork>

Co je supervize. In: Supervize [online]. 2014. Český institut pro supervizi. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize/>

Co to znamená bio-psycho-socio-spirituální model závislosti? In: Národní linka pro odvykání [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.chciodvykat.cz/clanky/co-to-znamena-bio-psycho-socio-spirituální-model-zavislosti>

Drop In, *Výroční zpráva 2023*. Praha, 2023. Dostupné online z: <https://www.dropin.cz/vyrocní-zpravy/> [cit. 2024-07-20].

Drogová scéna, In: Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí.

ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR In: Feantsa. [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf

Existence, relatedness, and growth theory (ERG theory). In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/existence-relatedness-and-growth-theory>.

Extrinsic motivation In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/extrinsic-motivation>

Fyzická závislost. In: nzip.cz. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/rejstrikovy-pojem/5809>

Harm Reduction. In: (Kalina, K. a kol.). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí. [online]. Úřad vlády České republiky. 2015 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/publikace/glosar/?g=108#center_column

Intrinsic motivation In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/intrinsic-motivation>

LATIMORE AD., SALISBURY E., Duff N., Freiling E., Kellet B., Sullenger RD., Salman A.: Primary, Secondary and Tertiary Prevention of Substance Use Disorders through Socioecological Strategies. In: National Library of Medicine. [online]. 2023 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC11114594/>

Mezinárodní klasifikace nemocí a souvisejících zdravotních problémů. In: ÚZIS. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://mkn10.uzis.cz/o-mkn>

Modely závislosti. In: Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí. [online]. Úřad vlády České republiky. 2015 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.drogy-info.cz/publikace/glosar/?g=174#center-column>

Motivation. In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/motivation>

Návykové látky, In: (Kalina, K. a kol.). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí [online]. Úřad vlády České republiky. 2015 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.drogy-info.cz/publikace/glosar/?g=185#center-column>

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.* [online].2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf

Nelegální návykové látky. In: nzip.cz. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/kategorie/127-nelegalni-navykove-latky>

Opiáty. In: nzip.cz. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/clanek/245-opiaty>.

OSEMEKE, Monday a Samuel ADEGBOYEGA. *Critical Review and Comparism between Maslow, Herzberg and McClelland's Theory of Needs.* [online]. 2024. FUNAI JOURNAL OF ACCOUNTING [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://fujabf.org/wp-content/uploads/2018/01/Critical-Review-and-Comparism-between-Maslow-Herzberg-and-McClellands-Theory-of-Needs.pdf>

Outreach work. In: Collins dictionary. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/outreach-work>

POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). [online]. 2008 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.

Poslání a cíle. In: Sananim z.ú., [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.sananim.cz/sluzby-a-zarizeni/teren/o-sluzbe/poslani-a-cile/>

Progressive, *Výroční zpráva 2023*. Praha 2023. [cit. 2024-07-20] Dostupné online z: https://progressive-ops.cz/wp-content/uploads/2024/07/Progressive_Vyrocnizprava2023_elektronicka-web-1.pdf

PRUKNER, Vítězslav, 2014. *Manažerské dovednosti* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci [cit. 2024-07-26]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/08.html>

Psychoaktivní látka. In: (Kalina, K. a kol.). *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. [online]. Úřad vlády České republiky. 2015 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/publikace/glosar/?g=250#center_column

Psychická závislost. In: nzip.cz. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/rejstrikovy-pojem/5808>

PURCELL J., KINNIE, K., HUTCHINSON S., RAYTON, B, SWART, J. *People and Performance: How people management impacts on organizational performance*. London, CIPD. 2003. [cit. 2024-07-26]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/08.html>

Registr poskytovatelů služeb. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online]. 2019 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

Sananim, *Výroční zpráva 2023*. Praha 2023. Dostupné online z: <https://www.sananim.cz/res/archive/012/001444.pdf?seek=1718355242> [cit. 2024-07-20]

Seznam a definice výkonů adiktologických odborných služeb. In: Vláda České republiky. [online]. 2023 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: https://vlada.gov.cz/assets/ppov/zavislosti/vyrocnizpravy/Seznam-a-definice-vykonu_metodika_revize-2-3_zari-2023_v02.pdf

Somatická komorbidita. In: *Zaostřeno na drogy*. Úřad vlády České republiky. 2014 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/data/obj_files/4553/540/Zaostreno%2014_web.pdf

Souhrnná zpráva o závislostech v České republice 2022 [online]. 2022 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: [file:///C:/Users/anast/Downloads/5 Situace v oblasti zavislosti%AD R VPPK 30.11.2023 oprava.pdf](file:///C:/Users/anast/Downloads/5_Situace_v_oblasti_zavislosti%AD_R_VPPK_30.11.2023_oprava.pdf)

Terciální prevence, In: (Kalina, K. a kol.). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí [online]. Úřad vlády České republiky. 2015 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.drogy-info.cz/publikace/glosar/?g=315>

Terénní program Drop In, o.p.s. In: Drop In, o.p.s., [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.dropin.cz/terenni-program-drop-in-o-p-s/>, *Cílové skupiny*. In: Sananim z.ú., [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://www.sananim.cz/sluzby-a-zarizeni/teren/pro-koho-tu-jsme/>

Terénní programy pro uživatele drog. In: (Kalina, K. a kol.). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí. [online]. Úřad vlády České republiky. 2015 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: https://www.drogy-info.cz/publikace/glosar/?g=318#center_column

Terénní program Progressive, In: Progressive o.p.s., [online]. 2024 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://progressive-ops.cz/no-biohazard/>

Terénní sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách. In: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online] 2019. [cit. 2024-07-16] Dostupné online z: <https://www.mpsv.cz/terenni-socialni-prace-v-socialne-vyloucenych-lokalitach>

URBAN, Jan. *Teorie pracovní motivace*. [online]. 2005. Verlag Dashöfer. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.pamprofi.cz/33/teorie-pracovni-motivace-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4Egvxr9DYn36SC88n-M-hcwQ/>

Valence–instrumentality–expectancy theory. In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/valence-instrumentality-expectancy-theory>

What is Harm Reduction?. In: Harm Reduction International [online]. 2022 [cit. 2024-07-13]. Dostupné z: <https://hri.global/what-is-harm-reduction/>

Work motivation. In: APA Dictionary of Psychology. [online]. 2024. American psychological association. [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/work-motivation>

Závislost. In: Alkohol pod kontrolou. [online]. 2024 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://alkoholpodkontrolou.cz/zavislost/>

Zdravotní komplikace u uživatelů drog. In: *Most k naději*. [cit. 2024-07-13]. Dostupné z:

<https://www.mostknadeji.eu/ustecky-kraj/uploads/ruzne-dokumenty/zdravotni-komplikace-u-uzivatelu-drog.pdf>

Zpráva o nelegálních drogách v ČR 2023 [online]. 2015 [cit. 2024-07-16]. Dostupné z: <https://www.drogy-info.cz/zprava-o-zavislostech/zprava-o-nelegalnich-drogach-v-cr-2023/#za%C4%8D%C3%A1tek>

Seznam příloh

Příloha č.1 Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru pro účely diplomové práce

Příloha č.2 Otázky v rozhovoru

Příloha č. 1 Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru pro účely diplomové práce

Název diplomové práce: Motivace pracovníků terénního programu pro lidi užívající návykové látky

Autorka práce: Anna Stehlíková

Rozhovor je anonymní, což znamená, že nikde nebude uvedeno mé jméno. Přepis rozhovoru bude důvěrný a v diplomové práci ani v případných dalších výstupech z tohoto výzkumu, nebudou uvedeny údaje, podle kterých by bylo možné mě identifikovat. Moje účast na rozhovoru je zcela dobrovolná a kdykoli během rozhovoru můžu odmítnout odpovědět na otázky, na které nechci odpovědět. Mám také právo rozhovor kdykoli ukončit. Jsem si vědom/a toho, že rozhovor bude zaznamenáván na mobilní telefon a přepsán do písemné formy.

Veškeré získané informace budou využity pouze pro účely zpracování diplomové práce. Dávám své svolení k tomu, aby výzkumnice použila rozhovor pro potřeby své diplomové práce a některé části rozhovoru v ní může citovat.

Souhlasím s účastí ve výzkumu a provedením rozhovoru. ano ne

Přeji si být informován/a o výsledcích výzkumu. ano ne

Jsem si vědom/a toho, že tento souhlas mohu kdykoli odvolat.

Jméno a příjmení účastnice/účastníka:

Podpis účastnice/účastníka:

Dne

Podpis výzkumnice:

Příloha č.2. – Otázky v rozhovoru

Jak dlouho pracujete jako terénní pracovník/pracovnice? Jakou máte vystudovanou vysokou školu? Případně i střední, pokud souvisí s vaší prací?

Co Vás vedlo k tomu, abyste začal(a) s terénem? Jak to vzniklo, že budete terénní pracovník/pracovnice? Jak jste přišel(a) k této konkrétní pozici?

Zvažovala jste i nějakou jinou práci? Pokud ano, můžete to konkretizovat?

Jaká jste měl(a) očekávání od této práce? Jak se naplnila tato očekávání?

Co Vás motivuje při práci terénního pracovníka/pracovnice?

Jaké situace zvyšují vaši motivaci? Můžete uvést konkrétní situaci nebo situace?

Co vás motivuje v klientské práci? Co vás motivuje v pracovním prostředí?

Jaké věci udržují vaši motivaci, abyste pokračoval/a ve vaší práci?

Co snižuje Vaši motivaci?

Jaké situace snižují vaši motivaci? Můžete uvést konkrétní situaci nebo situace?

Jaké situace snižují vaši motivaci v klientské práci? Jaké věci snižují vaši motivaci v pracovním prostředí?

Jak se změnila vaše motivace během doby, kdy tady pracujete? Změnily se vaše důvody, proč tuto práci děláte?

Proč si myslíte, že se vaše motivace mění? Z jakých důvodů se vaše motivace mění? Jak si vysvětlujete změny ve vaší motivaci?

Je pro Vás motivace téma? Pokud ano, jak se svou motivací pracujete?

Uvědomujete si ji často? V jakých situacích přemýšlíte nad motivací?

Umíte se s věcmi, co snižují vaši motivaci vyrovnat nebo se ve vás ukládají? Co byste změnil(a) ve fungování terénního programu ve vaší organizaci?

Chcete něco doplnit? Chcete se k něčemu vrátit?

Seznam tabulek

Tabulka č.1: Motivace terénních pracovníků/ic

Tabulka č.2: Snižující se motivace terénních pracovníků/ic

Tabulka č.1: Motivace terénních pracovníků/ic

Charakter práce	Klientská práce	Pracovní prostředí
nepředvídatelnost terénního programu	konkrétní oblíbené situace s klienty/kami	pracovní tým
práce, při které jsem v pohybu a venku	jiné obecně motivující aspekty v klientské práci	seberozvoj v klientské práci i mimo ni
smysluplnost práce	<ul style="list-style-type: none"> • blízkost a vztahy • změna v klientském životě • pozitivní zpětná vazba od klientů/ek 	

Tabulka č.2: Snižující se motivace terénních pracovníků/ic

Charakter práce	Klientská práce	Pracovní prostředí
fyzická zátěž	obtížné situace v rámci klientské práce	nízké finanční ohodnocení
stigmatizace práce a klientů/ek ze strany společnosti	jiné obecně demotivující aspekty v klientské práci <ul style="list-style-type: none"> • negativní zpětná vazba od klientů/ek • absence změny v klientských životech 	nedostatek seberozvoje a nedostatek rozvoje programu a organizace

Abstrakt

Cílem diplomové práce je zjistit, jaká je motivace terénních pracovníků v programu pro lidi užívající návykové látky k jejich práci. Diplomová práce se dělí na teoretickou a praktickou část.

Teoretická část má tři kapitoly. První kapitola se zaměřuje na terénní programy pro lidi užívající návykové látky. První podkapitola vymezuje terénní programy v kontextu metod sociální práce. Druhá podkapitola definuje terénní programy. Následuje podkapitola o zařazení terénních programů do systému sociálních služeb v České republice. Dále je specifikována cílová skupina terénních programů. Následují východiska terénních programů. Kapitola je uzavřena popisem činností pracovníků/ic v terénních programech.

Druhá kapitola teoretické části se zabývá charakteristikou klientů/ek terénního programu, jejím cílem je dále rozšířit informace z první kapitoly, zejména ve vztahu k cílové skupině. První podkapitola se soustředí na definici a příčiny závislosti a účinky látek užívaných klienty/kami terénních programů. Druhá podkapitola se věnuje životnímu stylu klientů/ek, zejména po stránce zdravotní a sociální.

Třetí kapitola teoretické části vymezuje definice motivace a pracovní motivace. Pokračuje popisem teorií motivace a motivujících faktorů. Dále zkoumá motivaci v kontextu syndromu vyhoření včetně řešení tohoto syndromu a poklesu motivace.

Empirická část využívá kvalitativní výzkumný přístup. K výzkumu byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. Výběrový soubor tvořilo celkem čtrnáct respondentů/tek, kteří pracují na pozici terénního pracovníka/ce v programu pro lidi užívající návykové látky. Do výzkumného šetření byly zapojeny tři terénní programy na území hlavního města Prahy.

V rámci výzkumu jsem se nejprve zabývala počáteční motivací k práci, resp. výběru pracovního místa. Nejčastěji respondenti/ky uváděli zaujetí prací během studia a získání pracovního místa díky stáži v dané organizaci.

Motivace pracovníků/ic vychází z charakteru práce. Terénní pracovníci/e oceňují nepředvídatelnost práce, aktivní pohyb venku a smysluplnost jejich činnosti. Práci vnímají jako hodnotnou nejen pro sebe a klienty, ale i pro celou společnost. Dále motivace plyne z klientské práce, kde motivačními faktory jsou konkrétní prožitě

pozitivní situace s klienty, blízkost a důvěra ve vztazích s nimi a účast na změnách v klientských životech. Do motivace se řadí i pracovní prostředí, kde nejvíce motivuje pracovníky/ice podporující pracovní tým a možnost seberozvoje jak v klientské práci, tak mimo ni.

Výzkum popisuje i aspekty, které snižují motivaci. Podobně jako zvyšování motivace, tak i její snižování vychází z vlastního charakteru práce. Demotivačně působí fyzická zátěž práce nebo stigmatizace terénního programu a klientů/ek ze strany společnosti. Dále snížení motivace plyne také z klientské práce. Jsou to obtížné situace s klienty/kami, negativní zpětná vazba od klientů/ek a nedostatek změn v jejich životech. V kontextu pracovního prostředí mimo vlastní klientskou práci může negativně ovlivnit motivaci nízké finanční ohodnocení, nedostatek seberozvoje a stagnace organizace.

Součástí zkoumání motivace terénních pracovníků/ic bylo i to, jak přemýšlí nad vlastní motivací. Z výzkumu plyne, že polovina pracovníků/ic se motivací aktivně zabývá, používá reflexi, supervizi a týmové porady ke zvládnutí obtížných situací. Pro druhou polovinu to tématem není. Pokud jde o zvyšování motivace, pracovníci by uvítali více individuální práce s klienty, větší uznání od veřejnosti, a lepší spolupráci mezi sociálními službami.

Abstract

The aim of this thesis is to find out what motivation outreach workers in outreach programs for drug users have for their work. The thesis is divided into theoretical and practical parts.

The theoretical part has three chapters. The first chapter focuses on outreach programs for drug users. The first subchapter specifies outreach programs in the context of social work methods. The second subchapter defines outreach programs. This is followed by a subchapter on the classification of outreach programs in the system of social services in the Czech Republic. Next, the target group of outreach programs is specified. This is followed by the background of outreach programs. The chapter concludes with a description of the activities of workers in outreach programs.

The second chapter of the theoretical part deals with the characteristics of the clients of the outreach program, its aim is to further expand the information from the first

chapter, especially in relation to the target group. The first subchapter focuses on the definition and causes of addiction and the effects of drugs used by clients of outreach programs. The second subchapter focuses on the lifestyle of the clients, especially in terms of health and social aspects.

The third chapter of the theoretical part defines the motivation and the work motivation. It goes on to describe theories of motivation and motivating factors. It then examines motivation in the context of burnout syndrome, including the management of burnout and motivation decline.

The empirical section uses a qualitative research approach. A semi-structured interview method was chosen for the research. The sample consisted of a total of fourteen respondents who work as outreach workers in outreach programs for drug users. Three outreach programs in the territory of the capital city of Prague were involved in the research investigation.

In the research, I first examined the initial motivation for working or choosing a job. Most often, the respondents reported being interested in work during their studies and getting a job thanks to an internship in the organization.

Workers' motivation is based on the nature of the work. Outreach workers value the unpredictability of the work, being active outdoors and the meaningfulness of their work. They perceive the work as valuable not only for themselves and the clients, but also for society as a whole. Furthermore, motivation comes from client work, where the motivating factors are concrete positive situations experienced with clients, closeness and trust in relationships with clients and participation in changes in clients' lives. Motivation also includes the work environment, where the most motivating factors are a supportive work team and the opportunity for self-development both in and out of client work.

The research also describes aspects that reduce motivation. Like increasing motivation, decreasing motivation is based on the nature of the work itself. Demotivating factors include the physical demands of the work or the stigmatization of the outreach program and the clients by society. Further, the reduction in motivation also stems from client work. These are difficult situations with clients, negative feedback from clients and lack of change in their lives. In the context of the work

environment outside of the actual client work, low financial remuneration, lack of self-development and stagnation of the organization can negatively affect motivation.

Part of the exploration of the motivation of outreach workers included how they think about their own motivation. The research shows that half of the outreach workers actively engage in motivation, using reflection, supervision and team meetings to manage difficult situations. For the other half it is not a topic. In terms of increasing motivation, workers would like to see more individual work with clients, more recognition from the public, and better collaboration between social services.