

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty

Motivation of social workers to work with drug addicted clients

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

PhDr. Monika Nová, Ph.D.

Autor:

Marie Křemenáková

Praha 2022

Poděkování:

Ráda bych poděkovala PhDr. Monice Nové, Ph.D. za odborné vedení této práce, její ochotu, čas a cenné rady. Děkuji všem respondentům za milý a vřelý přístup, ochotu sdílet informace. Poděkování patří též mému příteli, rodině a přátelům, kteří mi byli při zpracování práce velkou oporou.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci Motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty 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 dne 8. 5. 2022

.....

podpis

Anotace:

Bakalářská práce se zabývá motivací sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty. Teoretická část se věnuje popisu sociální práce, sociálních pracovníků, drogové závislosti a motivace. Praktická část je realizována výzkumem, jehož cílem je zjistit, jaká je motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty. Pro sběr dat byla použita technika dotazníkového šetření, výsledky jsou zpracovány do grafů, barevně odlišeny a popsány.

Klíčová slova:

sociální práce, sociální pracovník, drogová závislost, motivace

Annotation:

The bachelor thesis deals with the motivation of social workers to work with drug addicted clients. The theoretical part is devoted to the description of social work, social workers, drug addiction and motivation. The practical part is carried out by research to find out what is the motivation of social workers to work with drug addicted clients. The questionnaire survey technique was used to collect data, the results are graphically processed, colour coded and described.

Key words:

social work, social worker, drug addiction, motivation

Obsah

Úvod	7
1 Sociální práce a sociální pracovník.....	8
2 Drogová závislost.....	13
3 Sociální práce s uživateli drog	18
3.1 Cílová skupina	18
3.2 Průběh spolupráce s drogově závislými klienty	18
3.3 Služby a zařízení pro drogově závislé.....	22
4 Motivace	26
4.1 Teorie motivace.....	28
4.1.1 Teorie instrumentality	28
4.1.2 Teorie zaměřené na obsah (teorie potřeb).....	28
4.1.3 Teorie zaměřené na proces.....	32
4.2 Pracovní motivace	35
5 Výzkumné šetření.....	40
5.1 Výsledky	44
5.2 Diskuse.....	65
Závěr.....	69
Seznam literatury	70
Elektronické zdroje	72
Příloha	73

Seznam tabulek

Tabulka 1: Dělení drog.....	17
-----------------------------	----

Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví	42
Graf 2: Věk.....	43
Graf 3: Spokojenost.....	44
Graf 4: Motivace k rozhodnutí.....	45
Graf 5: Naplnění.....	47
Graf 6: Vyčerpanost.....	48
Graf 7: Smysl	49
Graf 8: Zdroje motivace.....	50
Graf 9: Finanční ohodnocení.....	55
Graf 10: Uznání.....	56
Graf 11: Vzdělávání.....	57
Graf 12: Zajímavá práce	58
Graf 13: Vztahy a komunikace na pracovišti	59
Graf 14: Změna zaměstnání.....	60
Graf 15: Typ úvazku	61
Graf 16: Doba zaměstnání.....	62

Seznam zkratek

MKN-10	10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí
MS ČR	Ministerstvo spravedlnosti České republiky
NZDM	nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
OZP	osoba se zdravotním postižením
OZZ	osoby zdravotně znevýhodněné
DPP	dohoda o provedení práce
HR	harm reduction
NL	návykové látky
OPL	omamné a psychotropní látky
MČ	městská část

Úvod

Cílem předkládané bakalářské práce „Motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty“ je zjistit, jaká je motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty.

V teoretické části se práce zaměřuje na klíčová témata, která jsou rozdělena do hlavních kapitol. V první kapitole je velmi stručně popsána sociální práce z hlediska historie a je zde popsán i cíl a poslání sociální práce, dále se zaměřuje na sociálního pracovníka – legislativní a etické hledisko. Ve druhé kapitole je popsána drogová závislost. Její definice, znaky, odvykací stav, craving a rozdělení drog. Třetí kapitola se zabývá konkrétní sociální prací s uživateli drog, je zde podrobně popsána cílová skupina, průběh a činnosti spolupráce s drogově závislými klienty, dále služby a zařízení pro drogově závislé. V poslední kapitole se práce věnuje motivaci – pojmům a procesům motivace, jednotlivým teoriím motivace, pracovní motivaci a pracovní spokojenosti.

V praktické části je proveden výzkum. Sběr dat byl proveden technikou dotazníkového šetření a cílovou skupinou jsou sociální pracovníci pracující s drogově závislými klienty na území hlavního města Prahy a Středočeského kraje. Výsledná data jsou zpracována do grafů, barevně odlišena a popsána.

Po přečtení práce by měl čtenář získat přehled o tom, jaká je motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty.

Při práci používám zejména odborné knižní zdroje, ale pracuji i s elektronickými zdroji a aktuální zákonnou úpravou. Čerpala jsem z českých i zahraničních zdrojů.

1 Sociální práce a sociální pracovník

Počátky sociální práce

„Kdybychom chtěli jít až k počátkům sociální péče, museli bychom jít velmi daleko do hlubin historie – asi někam k počátkům lidského bytí a soužití. Již v dobách velmi pradávných existovala instituce „mudrců“, k nimž chodili lidé s prosbou o radu ve svých rodinných či susedských problémech. Historici tvrdí, že již v prvotních společnostech existovaly programy pomoci sociálně slabým lidem. Kmenová kultura obsahovala takové prvky, které zajišťovaly poskytnutí pomoci nemocným, stárnoucím i jinak potřebným lidem. Vzájemná pomoc byla v těchto společnostech poměrně vysoce hodnocena a nahlížena jako prostředek zajištění celku. Také starověké civilizace znaly péči o chudé, nemocné. Pomoc v nich byla zajišťována rodinou, institucí susedství a náboženskými organizacemi.“¹

Již ve starověké Číně byly bezplatně zřízeny školy pro děti chudých rodičů. Nalezneme zde i útulky pro chudé, nemocné a staré lidi. Vznikají zde první spolky, které přispívají na úhradu pohřbů a svateb nemajetným lidem. V Indii plní obdobnou funkci tzv. almužna sloužící jako dar chudým. V Řecku fungovaly azylové domy pro vojáky a ústavy a útulky pro potřebné. Nalezneme zde i první daně pro podporu strádajících. Ve středověku je sociální práce činností katolické církve.²

Počátky sociální práce v českých zemích

Na přelomu 18. a 19. století se začínají na našem území objevovat první činnosti laické sociální práce zajišťované státem, církví a jednotlivci nebo spolky.

Profesionální sociální práce, jako produkt modernizace společnosti, se objevuje ve 20. století.³

Dle Matouška (2001) „se sociální práce během 20. století stala společenskovední disciplínou i oblastí praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce

¹ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. s. 7-8.

² NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. s. 7-8.

³ KODYMOVÁ, Pavla. *Historie české sociální práce v letech 1918-1948*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 11.

se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.“⁴

Sociální práce je multidisciplinární akademická disciplína, jež je u nás spjata zejména s filozofií, religionistikou, právem, sociologií, politologií, psychologií pedagogikou, kriminologií, psychiatrií a sociální pediatrií.⁵

Největšího vrcholu dosáhla sociální práce před druhou světovou válku. V období komunistické vlády dochází k rozsáhlému úpadku. Sociální práce jako obor téměř zaniká. Je centralizována a nestátní sektor je prakticky zrušen.⁶

V současné době čerpá z předválečné tradice a zároveň se snaží reagovat na činitele a problémy, které vznikaly za posledních padesát let a jež přetrvávají dodnes.⁷

Sociální práce jako profesionální činnost je spojena se sociálními hnutími, které stojí na principech sociálních států – tj. sociální spravedlnost, rovnost a solidarita. Vliv na její vývoj má i rozdílnost sociálních režimů v jednotlivých státech.⁸

„Výsledkem jejího teoretického, metodologického i historického vývoje je různorodost a pluralita vědy i praxe.“⁹

Poslání a cíl sociální práce

Cíle a poslání sociální práce jsou odlišné dle různých autorů. Při jejich definování je třeba brát v úvahu jejich podmíněnost časovému vymezení, dále teoretickému, sociálnímu i kulturnímu kontextu.¹⁰

Hanvey a Philpot (1996) tvrdí, že *„sociální práce je často to, co jiní – zdravotní sestry, lékaři, policie atd. – nedělají.“¹¹*

Otevřenost a nejednotnost definice staví různá pojetí sociální práce proti sobě a vznikají tak různá dilemata.

⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 10.

⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 10.

⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 111.

⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 111.

⁸ KODYMOVÁ, Pavla. *Historie české sociální práce v letech 1918-1948*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 11.

⁹ KODYMOVÁ, Pavla. *Historie české sociální práce v letech 1918-1948*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 11.

¹⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 184.

¹¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 184.

Podle Jordana (1987) je „řada sociálních pracovníků přesvědčena, že nejvlastnějším cílem sociální práce je pomáhat klientům, na straně druhé považují zejména politici za cíl sociální práce sociální kontrolu a řešení či prevenci sociálních problémů.“¹²

Web a Wistow (1987) řadí mezi základní cíle sociální kontrolu, sociální zachování a podporu změny.¹³

Sociální pracovník – legislativní vymezení

Legislativní vymezení sociálních pracovníků je v současné době upraveno Zákonem č. 108/2006 Sb., Zákonem o sociálních službách.

„Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.“¹⁴

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“¹⁵

Mezi okruhy činností sociálního pracovníka patří sociální intervence, sociální koncepce, supervize, sociální management, sociálně-právní poradenství, sociální diagnostika, sociální prevence a ochrana, vědecká činnost a výzkum v sociální práci a vzdělávání.¹⁶

Havrdová (1999) se spolu s kolektivem zabývala způsobilostí a kompetencemi a vytvořila tzv. *Soustavu základních kompetencí* vycházející z podkladů britské Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci.¹⁷

¹² MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 184.

¹³ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 184.

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

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

¹⁶ ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče 2.díl*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5148-1. s. 55-56.

¹⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 15-16.

Soustava se týká těchto dovedností a schopností, které by měl sociální pracovník zvládat:

- „rozvíjet účinnou komunikaci;
- orientovat se a plánovat postup;
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti;
- zasahovat a poskytovat služby;
- přispívat k práci organizace;
- odborně růst.“¹⁸

„Každá kompetence je blíže definována tzv. kritérii kompetence, jež se dají objektivně zjišťovat a jsou nutnou podmínkou pro naplnění pracovníkovy role.“¹⁹

Etika sociálního pracovníka

Vykonávat povolání sociálního pracovníka s sebou nese vysokou odpovědnost. Sociální práce se zabývá člověkem jako celkem a snaží se ho zařadit zpět do společnosti.²⁰

Sociální pracovníci se během své praxe často setkávají s etickými a morálními dilematy, které se svými klienty řeší.

Morálka je předmětem etiky. „Je soubor uznávaných mravních norem vyplývajících z určitého chápání mravních hodnot, z jejich povahy a hierarchie.“²¹ „Hodnotí lidské jednání z hlediska dobra a zla porovnáváním se svědomím člověka.“²²

Etika se zabývá vhodným a korektním chováním lidí ve společnosti.²³ „Je filozofickou vědou o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snažící se nalézt, popřípadě i zdůvodnit společné a obecné základy na nichž morálka (předmět etiky) stojí.“²⁴

¹⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 16.

¹⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 16.

²⁰ KODYMOVÁ, Pavla. *Historie české sociální práce v letech 1918-1948*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2256-9. s. 93.

²¹ JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6. s. 24.

²² JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9. s. 26.

²³ JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9. s. 26.

²⁴ JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9. s. 27.

Aplikace obecných etických pravidel na specifickou profesionální činnost v rámci profesní etiky nazýváme etický kodex.²⁵

Kodex usměrňuje a řídí chování profesních skupin, aby nedošlo ke zneužití postavení či jejich moci. Kodexy jsou vydávány profesními asociacemi.²⁶

Sociální pracovník se řídí etickým kodexem, který schválila a vydala Společnost sociálních pracovníků. Mezi hlavní oblasti kodexu patří etické zásady, pravidla etického chování sociálního pracovníka, ať už ve vztahu ke klientům, kolegům, zaměstnavateli či ke svému povolání a společnosti. Popisuje základní etické problémy a možné postupy jejich řešení.²⁷

²⁵ JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese. 2.*, aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9. s. 28.

²⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 41.

²⁷ Společnost sociálních pracovníků ČR, z. s. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky.* [online] 19.5.2006 [cit. 29.9.2021]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf

2 Drogová závislost

Podle 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí je závislost definována jako „soubor behaviorálních, kognitivních a fyziologických stavů, který se vyvíjí po opakovaném užití substance a který typicky zahrnuje silné přání užít drogu, porušené ovládání při jejím užívání, přetrvávající užívání této drogy i přes škodlivé následky, prioritita 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.“²⁸

Stanislav Kudrle (2003) popisuje závislost jako „chronickou a progredující poruchu, která se rozvíjí na pozadí přirozené touhy člověka po změně prožívání.“²⁹

Dle Kudrleho (2003) mají drogy dlouhou historii. Lidé touží po zesílení prožívání pozitivních emocí a zároveň se chtějí zbavit emocí negativních. Pokud ale tato dychtivost přeroste v nutkavost, může vyústit v rozvoj chorobných symptomů. Člověk nemá kontrolu nad nutkavým jednáním, touží po změně prožívání a v chování pokračuje i přes negativní aspekty a rostoucí pocity nespokojenosti při narušení tohoto jednání.³⁰

Jednotlivé drogy vyvolávají různé účinky s důrazem na cyklus závislosti. Opioidy jsou příkladem návykové látky, u níž se vyvíjí závislost na vzorec užívání, který zahrnuje intravenózní nebo kuřácké užívání drogy, intenzivní počáteční intoxikaci, intenzivní rozvoj hluboké tolerance, eskalaci příjmu a hlubokou dysforii, fyzické nepohodlí a somatické abstinenci příznaky během abstinence. Vytváří se tedy vzorec, v němž musí být droga podávána, aby se zabránilo silné dysforii a nepohodlí při abstinenci.³¹

²⁸ WHO, Světová zdravotnická organizace. *F10-F19-Poruchy duševní a poruchy chování způsobené užíváním psychoaktivních látek. MKN-10* [online]. 1.1.2021 [cit. 2021-10-2]. Dostupné z: <https://mkn10.uzis.cz/prohlizec/F10-F19>

²⁹ KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6. s. 107.

³⁰ KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6. s. 107.

³¹ KOOB, George F., Michael A. ARENDS a Michel LE MOAL. *Drugs, addiction, and the brain*. Amsterdam: Academic Press, 2014. ISBN:978-0-12-386937-1. s. 6.

Základem pro výše uvedené projevy jsou změny nervového systému, proto jsou závislosti považovány za onemocnění.³²

Mezi příznaky onemocnění závislosti patří „ztráta kontroly nad užíváním dokonce i tehdy, když je uživatel konfrontován s negativními následky užívání, rychlá ztráta kontroly nad užíváním při relapsu i po dlouhodobé abstinenci, omezování jiných zábav a sociálních kontaktů ve prospěch drogy.“³³

Dalším znakem závislosti je pravidelné a opakované užívání drogy. Závislý člověk slibuje, že již drogy brát nebude. Ke změně ale nedochází, dokáže však velmi přesvědčivě předstírat, že se mu to daří, ale zůstává pouze u slibů.³⁴

Nebezpečí drog spočívá v tom, že působí na prožívání člověka mimořádně silně. Čím je rychlejší nástup působení a předvídatelnost účinku, roste u člověka chtíč užití drogy opakovat a vzniká také pozitivní zpětná vazba na užití drogy.³⁵

„Intenzita účinku, prediktabilita a rychlost nástupu určují „tvrdość drogy“. Dále pak schopnost drogy vyvolávat syndrom z odnětí po odeznění jejího účinku. Závislost vyvolávají tedy zejména drogy se stimulačním nebo opojným, tlumivým účinkem. Změna prožívání se postupně stává kýženu, vytouženou, protože nezřídka kompenzuje negativní prožitky nebo zkušenosti daného člověka.“³⁶

Vznik a pozdější vývoj závislosti si daný člověk často neuvědomuje, nebo pouze částečně. Mění se jeho jednání i myšlení. Závislost je důsledkem nadužívání, jež se stalo hlavní a výhradní činností pro zajištění pocitu uspokojení.³⁷

³² MINAŘÍK, Jakub. *O drogách obecně: Drogy čili omamné, psychotropní či psychoaktivní látky* [online]. [cit. 2021-10-2]. Dostupné z: <http://www.drogovaporadna.cz/o-drogach-obecne.html>

³³ MINAŘÍK, Jakub. *O drogách obecně: Drogy čili omamné, psychotropní či psychoaktivní látky* [online]. [cit. 2021-10-2]. Dostupné z: <http://www.drogovaporadna.cz/o-drogach-obecne.html>

³⁴ HAJNÝ, Martin. *O rodičích, dětech a drogách*. Praha: Građa Publishing, 2001. Pro rodiče. ISBN 80-247-0135-9. s. 15-16.

³⁵ KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6. s. 107.

³⁶ KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6. s. 107.

³⁷ KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6. s. 107-108.

Vyhledávání a užívání drog ovládne chování do té míry, že jedinec užívání drog podřizuje veškeré své chování. Mnoho jedinců pokračuje ve zneužívání drog i nadále, navzdory závažným nežádoucím účinkům a opakovaným snahám o abstinenci.³⁸

„Na podkladě pozitivní zpětné vazby se logicky fixuje celý komplex očekávání, experimentu, změny prožívání a přerůstá postupně v návyk, závislost.“³⁹

Odvykací stav

Odvykací stav je podle MKN-10 *„skupina příznaků různého seskupení a stupně závažnosti, vyskytující se při absolutním nebo relativním odvykání psychoaktivní látky po jejím dlouhotrvajícím užívání. Nástup a průběh odvykacího stavu jsou časově ohraničeny a mají vztah k typu psychoaktivní látky a dávce, která byla užita bezprostředně před zastavením nebo redukcí užívání. Odvykací stav může být komplikován křečemi.“⁴⁰*

Odvykací stav se projevuje v závislosti na druhu užívané látky a mívá opačný efekt než užívaná látka. Například u opiátů dochází při odvykacím stavu k bolestivým a křečovitým symptomům, objevuje se špatná nálada, nespavost, podrážděnost oproti euforickým a tlumivým stavům během požití drogy. Toto pravidlo nelze brát absolutně.⁴¹

Craving (bažení)

V 10. revizi Mezinárodní klasifikace nemocí se o cravingu hovoří jako o *„silné touze nebo pocitu puzení užívat látku.“⁴²* Craving je zde uveden jako jeden ze šesti znaků závislosti.

„Craving znamená intenzivní touhu po droze, která se projevuje neustálým, obsedantním přemýšlením o droze a jejích žádoucích účincích, pocitem akutní

³⁸ VERSTER, Joris C., BRADY, Kathleen, Marc GALANTER a Patricia CONROD. *Drug Abuse and Addiction in Medical Illness: Causes, Consequences and Treatment*. New York: Springer, 2012. ISBN 978-1-4614-3374-3. s. 26.

³⁹ KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6. s. 107.

⁴⁰ WHO, Světová zdravotnická organizace. *F10-F19-Poruchy duševní a poruchy chování způsobené užíváním psychoaktivních látek. MKN-10* [online]. 1.1.2021 [cit. 2021-10-2]. Dostupné z: <https://mkn10.uzis.cz/prohlizec/F10-F19>

⁴¹ KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6. s. 119.

⁴² KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6. s. 120.

*deprivace, který může být zmírněn pouze užitím drogy a naléhavou potřebou získat ji. Tento stav je pravděpodobně vyvolán působením tělesných pocitů a vnějšími podněty, které se staly podmíněnými tím, že byly v minulosti spojeny s okolnostmi a situacemi, v nichž bylo užití drogy nezbytné.*⁴³

Craving (bažení) se rozlišuje na psychické a fyzické. Fyzické bažení bývá přítomno při odeznívání působení dané látky, nebo ihned po něm, psychické se může objevit i po dlouhé abstinenci.⁴⁴

Mezi příznaky patří zhoršení paměti, zvýšení tepu, bušení srdce, třes, bolesti hlavy, sucho v ústech, podrážděnost, neklid, velmi silná touha užít drogu apod.⁴⁵

⁴³ KRANZLER, Henry R. a Pamela KORSMEYER. *Encyclopedia of Drugs, Alcohol & Addictive Behavior*. Third edition. USA: Macmillan Reference USA, a part of Gale, Cengage Learning, 2009. ISBN 978-0-02-866065-3. s. 26.

⁴⁴ KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6. s. 120.

⁴⁵ KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6. s. 120.

Rozdělení drog

Mezi nejčastější dělení patří dělení na drogy měkké a drogy tvrdé. Tvrdé drogy představují větší riziko než měkké, a to v oblasti sociální, zdravotní i spirituální. Dělení je velice zjednodušené a nebere v zřetel veškeré faktory. Záleží na kontextu užívání a formě látky. Např.: kouření cracku a užívání kokainu venózně versus užití kokových listů v horských oblastech.⁴⁶

Tabulka 1: Dělení drog

MÍRA RIZIKA	"TVRDOST"	ZÁSTUPCI
vysoká	tvrdé	Toluen Heroin Morfin Durman Crack LSD
vysoká až střední	tvrdé	Lysohlávky Kokain Pervitin
střední	tvrdé	Alkohol Ecstasy Efedrin Kodein
relativně malá	měkké	Marihuana Hašiš Kokový čaj
prakticky bez rizika	měkké	Káva Čaj

Zdroj: MINAŘÍK, Jakub. *O drogách obecně: Drogy čili omamné, psychotropní či psychoaktivní látky* [online]. [cit. 2021-10-2]. Dostupné z: <http://www.drogovaporadna.cz/o-drogach-obecne.html>

Anita Ganeri (2001) popisuje tvrdé drogy jako „silně návykové a tělu škodlivé. Přerušování či ukončení užívání těchto drog často provázejí silné abstinенční příznaky.“⁴⁷

Měkké drogy „nejsou provázeny silnými odvykacími příznaky, ale mohou mít dlouhodobé účinky a jsou psychicky návykové – měkké ale ne bezpečné.“⁴⁸

⁴⁶ MINAŘÍK, Jakub. *O drogách obecně: Drogy čili omamné, psychotropní či psychoaktivní látky* [online]. [cit. 2021-10-6]. Dostupné z: <http://www.drogovaporadna.cz/o-drogach-obecne.html>

⁴⁷ GANERI, Anita. *Drogy: od extáze k agonii*. Praha: Amulet, 2001. Alfabet. ISBN 80-86299-70-8. s. 8.

⁴⁸ GANERI, Anita. *Drogy: od extáze k agonii*. Praha: Amulet, 2001. Alfabet. ISBN 80-86299-70-8. s. 8.

3 Sociální práce s uživateli drog

3.1 Cílová skupina

Dle frekvence, intenzity a následků se míra závislosti dělí do pěti cílových skupin drogově závislých klientů:⁴⁹

1. Experimentální uživatelé – občasné a nepravidelné užití, nemusí způsobit trvalé následky.
2. Příležitostní uživatelé – pravidelné užití s frekvencí maximálně jednou za týden, stává se součástí způsobu života, užití ve volném čase, zpravidla nebývají problémy ve fungování, následky se projevují ihned po užití.
3. Pravidelní uživatelé – ukazují se škodlivé účinky drogy, užívání častější než jednou za týden a pravidelné.
4. Problémoví uživatelé – rizikové užívání (např.: intravenózně) ovlivňuje všechny sféry života člověka a propukají zdravotní potíže.
5. Závislí na droze – výrazné problémy způsobené užíváním drogy, které je podřízen veškerý život, zvyšující se tolerance (potřeba vyšší dávky) a touha po užití, velké zdravotní obtíže.⁵⁰

Primární cílovou skupinou bývají pro sociální pracovníky klienti 3.–5. stupně. Skupiny 1–2 sociální pracovníky zpravidla nevyhledávají. Sekundární cílovou skupinou jsou pak rodiče a jiní rodinní členové drogově závislých klientů.⁵¹

3.2 Průběh spolupráce s drogově závislými klienty

Protidrogová politika v České republice je kombinací represivního přístupu s léčebnými a preventivními programy. Primárním cílem je snižování rizika, poptávky a také dostupnosti.⁵²

Léčba je komplexní, bývá provázena relapsy. Klient musí být motivován a musí spolupracovat. Důležitá je resocializace. Klient potřebuje nové zájmy a nový smysl

⁴⁹ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 212.

⁵⁰ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 212.

⁵¹ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 212.

⁵² MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 212-213.

života, kterým zaplní prázdné místo po droze a opět nalezne své místo ve společnosti.⁵³

Sociální práce je přítomna ve všech zmíněných oblastech. V oblasti snižování rizika se uplatňuje harm reduction (přístup k omezování škod), a to u uživatelů, kteří s užíváním drog přestat nechtějí, cílem je alespoň minimalizovat a snižovat rizika způsobené užíváním.⁵⁴

Do harm reduction (HR) zahrnujeme výměnu injekčního materiálu za sterilní (pro zamezení šíření infekcí a nemocí – hepatitidy B a C, AIDS aj.), dále poradenství ohledně možností odborné pomoci a léčby, distribuci kondomů, vysvětlení rizik spojených s užíváním návykových látek, nechráněného pohlavního styku a celkovou edukaci související s konkrétní situací.⁵⁵

Resocializace a léčebný proces se uplatňuje při principu snižování poptávky. Na snižování dostupnosti a represi se podílí pracovníci probační služby a také pracovníci působící ve Vězeňské službě resortu MS ČR.⁵⁶

Při práci s drogově závislým klientem je potřeba brát v potaz klienta i souvislosti jeho života, jeho problémů i sociálních vztahů. Motivační rozhovor (motivační trénink) je metodou nejčastěji využívanou ve všech fázích práce s klientem.⁵⁷ „*Motivační rozhovor je soubor komunikačních strategií vedení rozhovoru, jenž je cíleně zaměřen na vyvolání změny v závislém chování.*“⁵⁸

„*Při uplatňování motivačního rozhovoru je naprosto zásadní správně diagnostikovat fázi změny, v níž se klient aktuálně nachází. Každá fáze má své specifické úkoly a intervence.*“⁵⁹

⁵³ JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9. s. 108.

⁵⁴ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 212-213.

⁵⁵ KALINA, Kamil. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia Nova, 2001. ISBN 80-238-8014-4. s. 43.

⁵⁶ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 212-213.

⁵⁷ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 212-213.

⁵⁸ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 212-213.

⁵⁹ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 212-213.

Mezi další uplatňované metody patří kontaktní práce. *„Kontaktní práce je definována jako komplex nízkoprahově orientovaných služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu s jednotlivcem či se sociální skupinou, kteří z nějakého důvodu nemohou nebo nechtějí vyhledat pomoc v běžných institucích. Podmínkou pro kontaktní práci je předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci. Důležitou pomůckou pro odbourávání stigmatizace uživatele služby a navazování vztahu důvěry je zachování anonymity uživatele služby.“*⁶⁰

Kontaktní pracovník aktivně oslovuje uživatele návykových látek. Nejčastěji provádí rychlé intervence v reakci na klientovu situaci např.: testování na přítomnost návykových látek, předání svépomocných materiálů apod.⁶¹

Mezi předpoklady pro výkon kontaktního pracovníka patří flexibilita, otevřenost a schopnost rychle reagovat v nových situacích. Dále aktivní naslouchání a vedení rozhovoru. Pracovník by se měl orientovat v institucích a zařízeních ve svém regionu, aby mohl klienta nasměrovat k další pomoci v rámci multidisciplinární spolupráce.⁶²

Nedílnou součástí sociální práce s drogově závislými je i terénní forma sociální práce.

*„Terénní práce pro uživatele drog je specifická forma sociální služby, poskytovaná v přirozeném prostředí cílové skupiny, tedy přímo na ulici, squatech a všude, kde se uživatelé drog pohybují. Terénní program chápeme jako službu, která aktivně vyhledává uživatele drog s cílem zabránit jejich zdravotnímu i psychickému poškození v maximální míře s minimálními náklady. Chceme-li blíže charakterizovat terénní práci s uživateli drog, pak hovoříme o aktivní vyhledávací a mobilní sociální práci, jež zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci, určenou uživatelům drog, u nichž je předpoklad, že tuto pomoc potřebují, ale sami ji neumějí nebo nemohou vyhledávat.“*⁶³

⁶⁰ PROSTOR PLUS o.p.s, *Metodika terénních programů pro uživatele drog* [online]. [cit. 2022-04-12]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Methodika%20TP.pdf> s. 18.

⁶¹ NEŠPOR, Karel. *Návykové chování a závislost: současné poznatky a perspektivy léčby*. 5., rozšířené vydání. Praha: Portál, 2018. ISBN 978-80-262-1357-4. s. 131-132.

⁶² PODANÉ RUCE o.p.s, *Metodika moderních metod sociální práce a síťování v adiktologických službách* [online]. [cit. 2022-04-12]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Methodika%20TP.pdf> s. 31-35.

⁶³ PROSTOR PLUS o.p.s, *Metodika terénních programů pro uživatele drog* [online]. [cit. 2022-04-12]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Methodika%20TP.pdf> s. 17.

Sociální poradenství je další oblastí, kde sociální pracovník při práci s drogově závislými klienty působí. Dle Zákona o sociálních službách dělíme sociální poradenství na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

„Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- b) sociálně terapeutické činnosti,*
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“⁶⁴*

V rámci cílové skupiny uživatelů drog slouží odborné sociální poradenství k naplnění zejména těchto cílů: informování klienta o možnostech řešení vlastní situace a důsledcích jednání, informování o možnostech pomoci a návazných službách, zaktivizování klienta k samostatnému řešení svých životních situací a problémů. V rámci sociálního poradenství se může zapojit do kontaktu s organizací i rodina či osoby blízké, se kterými pracovník také jedná.⁶⁵

Vzhledem ke svému životnímu stylu jsou uživatelé drog ohroženi krizovými situacemi, krizová intervence je tedy další oblastí, se kterou se sociální pracovník při práci s drogově závislými setkává např.: když je klient akutně intoxikován.⁶⁶

⁶⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách

⁶⁵ PODANÉ RUCE o.p.s, *Metodika moderních metod sociální práce a síťování v adiktologických službách* [online]. [cit. 2022-04-12]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Metodika%20TP.pdf> s. 46.

⁶⁶ PODANÉ RUCE o.p.s, *Metodika moderních metod sociální práce a síťování v adiktologických službách* [online]. [cit. 2022-04-12]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Metodika%20TP.pdf> s. 61.

„Krizovou intervenci vnímáme jako službu neodkladného jednorázového poskytnutí krizového poradenství v aktuální náročné životní situaci klienta. Cílem krizové intervence je poskytnout pomoc a podporu člověku, který nezvládá řešení krizové situace, a tím stabilizovat jeho akutní stav. Její správné provedení velmi podstatně snižuje riziko pro konkrétního klienta i pro nejbližší okolí.“⁶⁷

3.3 Služby a zařízení pro drogově závislé

Terénní programy – probíhají v přirozeném prostředí klientů, pracovníci informují klienta o škodlivosti užívání, možnostech léčby, vyměňují použité injekční stříkačky, distribuují kondomy, dezinfekci apod.⁶⁸ Orientují se zejména na tzv. skrytou populaci, která nespolupracuje s jinými službami (zdravotní, sociální, zdravotně-sociální, ...). Sociální pracovníci poskytují i další věci jako sterilní vodu, tampóny a bavlněné filtry. Uživatele edukují o bezpečnějším způsobu aplikace drog, ošetřují jim zranění.⁶⁹

Nízkoprahová kontaktní centra – poskytují služby shodné s terénními programy, navíc také hygienické a potravinové pomoci, zprostředkovávají léčbu.⁷⁰ Poskytují služby anonymně a přímo z ulice. V rámci kontaktních center probíhají i výchovné a vzdělávací programy. Klienti se se sociálními pracovníky setkávají v kontaktní místnosti. Mohou být pod vlivem drogy, ale nemohou ji zde užívat. Mimo kontaktní místnost mohou využít klienti i odborného poradenství. V tomto případě se sociální pracovník zaměřuje již na dlouhodobější spolupráci v rámci řešení klientových problémů. Součástí bývá i motivační trénink a předléčebné poradenství. Do procesu se může zapojit i rodina a klientovi blízcí. Klienti se mohou nechat otestovat na různé nemoci, a i rozsah zdravotnické péče je větší než u terénní práce. V kontaktním centru bývá přítomna zdravotní sestra či lékař.⁷¹ Mezi nejznámější kontaktní centra v Praze patří kontaktní centra Sananim, Drop In a Progressive.

⁶⁷ PROSTOR PLUS o.p.s, *Metodika terénních programů pro uživatele drog* [online]. [cit. 2022-04-12]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Metodika%20TP.pdf> s. 83.

⁶⁸ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 215-216.

⁶⁹ KALINA, Kamil. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia Nova, 2001. ISBN 80-238-8014-4. s. 109-110.

⁷⁰ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 215-216.

⁷¹ KALINA, Kamil. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia Nova, 2001. ISBN 80-238-8014-4. s. 55-56.

Ambulantní léčba – plnění individuálního plánu klienta, součástí může být i párová či rodinná terapie.⁷² Do zařízení poskytující léčbu klient pravidelně dochází dle svého individuálního plánu, zpravidla maximálně dvakrát týdně na 30–60 minut. Zpočátku léčby bývají kontakty častější, poté se frekvence návštěv prodlužují. Forma práce je buď individuální – terapeutické či poradenské rozhovory, nebo skupinová. V rámci léčby může být využita i farmakoterapie. Farmakoterapii lze poskytnout pouze v organizacích registrovaných i jako zdravotnická zařízení a aplikuje ji lékař. Ambulantní léčba je vhodnější pro klienty s menším rizikem relapsu, co mají podporu ve svém zázemí, mají silnou motivaci a sebekontrolu.⁷³

Denní stacionář – pravidelná a intenzivní práce s klientem v rozsahu 2–3 měsíců, součástí léčby je individuální, rodinná i skupinová forma terapie.⁷⁴ Péče je poskytována zpravidla v pracovní dny, nejedná se o pobytové zařízení. Hodí se pro klienty, kteří zvládají dodržet abstinenci bez vyjmutí ze svého prostředí. Program dne je strukturovaný, trvá alespoň 4 hodiny každý den a koná se pětkrát týdně. Pracuje se ve skupině a práce obsahuje prvky terapeutické komunity. Při tomto typu programu zůstává klient v kontaktu se svým sociálním prostředím a jedinec má vysokou míru zodpovědnosti a nezávislosti.⁷⁵

Detoxifikační jednotky – při odvykání klientů se zaměřují na snižování projevů odvykacího syndromu a očištění těla od drogy, trvá 5–10 dní.⁷⁶ V rámci odvykání a potlačení abstinčních příznaků může být droga nahrazena substituční látkou např.: metadon, buprenorfin u závislosti na heroinu. Pobyt zde končí po vysazení medikace a odeznění odvykacích příznaků, aby bylo co nejmenší riziko relapsu klienta a nebyl ohrožen jeho život. Součástí detoxifikace je individuální psychoterapie, kde se pracuje převážně s motivací klienta k abstinenci.⁷⁷

⁷² MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 215-216.

⁷³ KALINA, Kamil. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia Nova, 2001. ISBN 80-238-8014-4. s. 14.

⁷⁴ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 215-216.

⁷⁵ KALINA, Kamil. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia Nova, 2001. ISBN 80-238-8014-4. s. 26.

⁷⁶ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 215-216.

⁷⁷ KALINA, Kamil. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia Nova, 2001. ISBN 80-238-8014-4. s. 28-29.

Psychiatrická léčebna – pobytová léčba trvající od 3 do 6 měsíců, užívá se individuální, rodinná i skupinová forma terapie.⁷⁸ Léčba probíhá v multidisciplinárním týmu – psychologové, psychoterapeuti, lékaři, adiktologové, sociální pracovníci a zdravotnický personál. V rámci léčby je zpočátku omezen kontakt klienta s okolím.⁷⁹ *„Denní program je velmi pestrý a zahrnuje širokou škálu aktivit – rozvíčku, autogenní trénink, výdej léků, komunitní setkání, skupinovou terapii, případně jiný program, například arteterapii, program s lékařem, sportovní terapii, účast na aktivitách výtvarných dílen. Odpoledne pokračuje program s terapeutem. Zahrnuje spirituální péči, jógu, klub, taneční terapii, účast na práci v dílnách, účast na společných nebo samostatných vycházkách, samořídící programy.“*⁸⁰

Terapeutická komunita – léčba trvá 6–18 měsíců, vysoké nároky pro přijetí, velmi intenzivní pobytová léčba, využívá komunitního způsobu života a terapeutických přístupů včetně pracovní terapie.⁸¹ *„Účinné faktory terapeutické komunity jsou následující: bezpečné prostředí pro růst, jednotná filosofie, terapeutická struktura, rovnováha mezi demokracií, terapií a autonomií, sociální učení prostřednictvím sociální interakce, učení prostřednictvím krizí, terapeutický dopad všech aktivit na komunitu, zodpovědnost klientů za své chování, zvyšování sebehodnocení vlastní prací a zažitým úspěchem, zvnitřnění pozitivního žebříčku hodnot, konfrontace, pozitivní tlak ostatních klientů, učení porozumět sobě samému a vyjádřit emoce, změna negativních postojů k životu v postoje pozitivní, zlepšení vztahů s původní rodinou.“*⁸² Mezi nejznámější terapeutické komunity u nás patří Terapeutická komunita ADVAITA, Karlov, Němčice – Heřmaň aj.

Doléčovací centrum – následná péče a prevence relapsu, trvá od 6 do 12 měsíců.⁸³

⁷⁸ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 215-216.

⁷⁹ Závislosti – ženy a duální diagnózy. In: *Psychiatrická nemocnice Bohnice* [online]. [cit. 2022-04-28]. Dostupné z: <https://bohnice.cz/lecba/zavislosti-zeny/>

⁸⁰ Závislosti – ženy a duální diagnózy. In: *Psychiatrická nemocnice Bohnice* [online]. [cit. 2022-04-28]. Dostupné z: <https://bohnice.cz/lecba/zavislosti-zeny/>

⁸¹ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 215-216.

⁸² KALINA, Kamil. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia Nova, 2001. ISBN 80-238-8014-4. s. 108.

⁸³ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 215-216.

Pro uživatele opiátových drog jsou k dispozici také substituční programy. Klienti užívají substituci drogy (nejčastěji metadon a subutex) pod dohledem lékařů. V neposlední řadě je uživatelům drog k dispozici právní poradna.⁸⁴

⁸⁴ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X. s. 215-216.

4 Motivace

Velký psychologický slovník uvádí, že motivace je: „vnitřní řídicí síla odpovědná za zahájení, usměrňování, udržování a energetizaci zacíleného chování.“⁸⁵

Prukner (2014) tvrdí, že: „motivace je hybnou silou pro jedince i skupinu lidí, nutí je rozhodovat, konat, přemýšlet, vynalézat, tvořit a studovat, aby dosáhli cíle. Vše se však odvíjí od uspokojení sebe základnějších potřeb.“⁸⁶

H.-D. Schmalt a H. Heckhausen (2014) píší, že: „procesy motivace vyjadřují to, co se nazývá formálním aspektem interakce osoby a situace: proces motivace připravuje jednání a lze ho chápat jako proces kognitivní elaborace s emocionálními podíly, který více nebo méně nutí k určitému skoncování, tj. směřuje ke své vlastní redukci, která tak vyjadřuje jeho smysl: požití jídla tak např. směřuje k najedení.“⁸⁷

Ve shodě s výše uvedeným je i vyjádření pojmu motivace dle Provazníka (1996). Podle něj jím: „vyjadřujeme skutečnost, že v lidské psychice působí specifické, ne vždy vědomé (uvědomované) vnitřní hybné síly-pohnutky, motivy, které člověka-jeho činnost určitým směrem orientují (zaměřují), které ho v daném směru aktivizují a které vzbuzenou aktivitu udržují.“⁸⁸

Vnitřní stav napětí je základem motivace, jejím cílem je pak dovršující reakce.⁸⁹

Motivace je intrapsychický proces, který vychází z určité potřeby a eskaluje v cílený vnitřní stav. Předpokladem je interakce mezi vnitřními a vnějšími činiteli, „interakce mezi motivovaným subjektem a motivující situací.“⁹⁰ „Motivace má tedy rozličné zdroje, které se dělí na vnitřní (motivы, pohnutky) a vnější (incentivy, stimuly).“⁹¹

⁸⁵ HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Ilustroval Karel NEPRAŠ. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5. s. 320.

⁸⁶ PRUKNER, Vítězslav. *Manažerské dovednosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4329-4. s. 25.

⁸⁷ NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6. s. 23.

⁸⁸ PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3. s. 23.

⁸⁹ NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6. s. 23.

⁹⁰ NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6. s. 15.

⁹¹ HORVÁTHOVÁ, Petra, Jiří BLÁHA a Andrea ČOPÍKOVÁ. *Řízení lidských zdrojů: nové trendy*. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-430-1. s. 22.

Vnitřní psychický důvod konání je motiv, tj. „zážitek nebo způsob jednání, přinášející nějaké uspokojení, který vyjadřuje vyabstrahovanou podstatu tohoto uspokojení.“⁹²
„Může být chápán jako psychologická příčina či důvod určitého chování či jednání člověka, individualizuje jeho prožívání a dává jeho činnosti psychologický smysl.“⁹³
To znamená, že člověk jedná za účelem dosažení určitého cíle a uspokojení určité potřeby. Potřeba je stav nedostatku, který se snažíme odstranit.⁹⁴

„Stimulací rozumíme vnější působení na psychiku člověka, v jehož důsledku dochází k určitým změnám jeho činnosti prostřednictvím změny psychických procesů, především pak prostřednictvím změny jeho motivace.“⁹⁵

„Stimulem je přitom jakýkoliv podnět, který vyvolává určité změny v motivaci člověka.“⁹⁶

Motivace dle Armstronga (2002) obsahuje tři složky jimiž jsou:

- „směr – co se nějaká osoba pokouší dělat;
- úsilí – s jakou pílí se o to tato osoba pokouší;
- vytrvalost – jak dlouho se o to tato osoba pokouší.“⁹⁷

Motivaci můžeme rozlišit na motivaci vnější a motivaci vnitřní.

Vnější motivace je souhrn vnějších faktorů, v našem případě např.: to, co dělá organizace, aby zaměstnanec motivovala. Jedná se o odměny jako je zvýšení platu, povýšení, případně pochvala. Vnější motivace může být realizovaná i formou trestů jako je snížení platu, disciplinární řízení či kritické reakce na pracovní výkony apod.⁹⁸

Oproti tomu vnitřní motivace je faktor, který si vytvářejí sami zaměstnanci a je jím ovlivněno jejich chování. Tvoří ji: „odpovědnost (pocit, že práce je důležitá a že máme

⁹² NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6. s. 15.

⁹³ BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 2. rozš. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-064-3. s. 242.

⁹⁴ NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6. s. 16.

⁹⁵ BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 2. rozš. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-064-3. s. 243.

⁹⁶ BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 2. rozš. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-064-3. s. 243.

⁹⁷ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 159.

⁹⁸ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 161.

*kontrolu nad svými vlastními možnostmi), autonomie (volnost konat), příležitost využívat a rozvíjet dovednosti a schopnosti, zajímavá a podnětná práce a příležitost k finančnímu postupu.*⁹⁹

Vnitřní motivátory mívají hlubší a dlouhodobější účinek, protože jsou součástí jedince. Na rozdíl od motivátorů vnějších, které sice můžou zapůsobit okamžitě a výrazně, ale nemusí působit v dlouhodobém horizontu, jelikož jsou vnucené z vnějšku.¹⁰⁰

4.1 Teorie motivace

4.1.1 Teorie instrumentality

Začátky teorie instrumentality nacházíme ve druhé polovině 19. století v souvislosti s ekonomickým rozmachem. Základem teorie je domněnka, že člověk by měl být motivován k práci přímo úměrně svému výkonu za pomoci odměn a trestů. Teorie je vytvořena na tzv. zákonu příčiny a účinku a na principu upevňování přesvědčení člověka. To znamená, že je založena výhradně na vnějším systému kontroly a nebere v potaz mnoho lidských potřeb. Nebere na vědomí ani to, že formální systém řízení a kontroly negativně poznamenává neformální vztahy na pracovišti. Ryzí podoba této teorie tvrdí, že lidé pracují pouze za účelem získání peněz.¹⁰¹

4.1.2 Teorie zaměřené na obsah (teorie potřeb)

Teorie jsou založeny na poznatcích, že potřeba, která není uspokojena způsobuje nerovnováhu a stav napětí. Za účelem nastolení rovnováhy je nutné identifikovat cíl uspokojující tuto potřebu a přizpůsobit mu své chování. Veškeré chování je motivováno potřebami, jež nejsou dosud uspokojeny.¹⁰²

Každý člověk má své potřeby, které pokládá za prioritní v závislosti na jeho výchově, prostředí, z něhož pochází, ale také aktuální životní situaci. Mezi potřebami a cíli

⁹⁹ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 161.

¹⁰⁰ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 161.

¹⁰¹ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 161–162.

¹⁰² ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 162.

neexistuje jednotný vztah. Totožnou potřebu je možné uspokojit různými cíli a jeden cíl může uspokojit řadu různých potřeb.¹⁰³

Maslowova hierarchie potřeb

Maslow vytvořil základní hierarchii potřeb, jež považoval za základ osobnosti. Potřeby rozdělil do pěti kategorií, které jsou totožné pro všechny lidi:

1. Potřeby fyziologické – mezi základní fyziologické potřeby patří potřeba potravy, vody, ale také kyslíku či potřeba sexuální.
2. Potřeba jistoty a bezpečí – člověk potřebuje ochranu před nebezpečím a nedostatkem fyziologických potřeb.
3. Potřeby sociální – mezi základní sociální potřeby patří potřeba přátelství, lásky, člověk potřebuje být akceptován jako příslušník skupin, mít své místo.
4. Potřeba uznání – sebeúcta a respekt od ostatních lidí (prestiž). Potřeby uznání se dělí do dvou doplňujících skupin: za prvé – touha po svobodě, nezávislosti a úspěchů a sebedůvěře, za druhé: touha po pozornosti, uznání, respektu a také ocenění od ostatních lidí.
5. Seberealizace (sebenaplnění)- rozvoj dovedností a schopností, člověk se stane tím, v co věří.¹⁰⁴

Maslowova teorie motivace je založena na tom, že potřeba na vyšší úrovni může být uspokojena pouze za předpokladu, že je uspokojena potřeba na nižší úrovni. Například člověk, který nemá uspokojeny základní fyziologické potřeby – má hlad, nemá kde bydlet apod., má za prioritní uspokojit tyto potřeby, neusiluje o uspokojení potřeby seberealizace. Potřeba seberealizace nemůže být plně uspokojena nikdy, protože podle Maslowa pouze neuspokojená potřeba motivuje chování.¹⁰⁵

Na druhou stranu vývoj v pyramidě potřeb není nutně přímočarý a uspokojováním potřeb dochází k psychologickému rozvoji.¹⁰⁶

¹⁰³ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 162.

¹⁰⁴ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 162-163.

¹⁰⁵ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 163.

¹⁰⁶ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 163.

Sebeaktualizace či seberealizace je mnohostranný proces, při kterém užívá člověk svůj talent, své schopnosti a následující tendence:¹⁰⁷

- „přijetí vlastní osoby a bližních
- *autonomie, relativní nezávislost na vnějších vlivech*
- *pocit pospolitosti*
- *dobré mezilidské vztahy*
- *tvořivost*
- *přijetí nedokonalostí a slabostí*
- *syntéza zdánlivých protikladů a rozporů života atd.*¹⁰⁸

Maslow jako jediný kladl důraz na vztah mezi utvářením charakteru a uspokojováním potřeb. Nalezl souvislosti mezi frustrací základních potřeb a nepřátelstvím, a naopak uspokojením základních potřeb a přátelstvím, což bylo později potvrzeno psychologickou praxí, nejvýrazněji se objevuje u dětí. Vycházel zejména z práce *O lásce* od D. M. Levyho (1943). Mezi další důkazy korelace mezi uspokojením potřeb a utvářením charakteru patří klinická pozorování. Pokud jsou potřeby jistoty nenaplněny, je člověk úzkostlivý, v napětí, v nervozitě či strachu, při uspokojení potřeby jistoty tyto stavy vymizí. Člověk věří v budoucnost a je sebejistý.¹⁰⁹

I přestože je Maslowova teorie motivace opředená spekulacemi a bývá kritizována za svou nepružnost, stále patří mezi vlivnou a populární teorii, ze které vychází další teorie např.: Herzbergův dvoufaktorový model.¹¹⁰

Herzbergův dvoufaktorový model

Bedrnová (2002) ve své knize uvádí Herzbergovu (1971) definici modelu: „*Bývá též označován jako motivačně hygienická teorie a je založen na předpokladu, že člověk má dvě skupiny protikladných potřeb: svým charakterem subhumánní, živočišná potřeba vyhnout se bolesti, a naproti tomu typicky a výhradně lidská, kulturní potřeba psychického růstu.*“¹¹¹

¹⁰⁷ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 27.

¹⁰⁸ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 27.

¹⁰⁹ NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6. s. 338.

¹¹⁰ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 163.

¹¹¹ BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 2. rozš. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-064-3. s. 269.

Základem Herzbergovy teorie je zkoumání souvislosti mezi pracovní spokojeností a uspokojením potřeb na pracovišti. Herzberg tvrdí, že člověku chybí hlubší motivace a práce je vnímána jako přítěž, pokud nejsou naplněny individuální potřeby v oblasti práce. Tyto potřeby ovlivňují spokojenost člověka i ve volném čase.¹¹²

Herzberg rozlišuje mezi dvěma faktory:

1. satisfaktory (motivační faktory neboli motivátory)
2. dissatisfaktory (hygienické neboli udržovací faktory)¹¹³

Satisfaktory jedince motivují k vyššímu úsilí a také vyššímu výkonu. Dissatisfaktory ovlivňují kladné stanovisko k práci pouze minimálně. Mají preventivní charakter a souvisí s prostředím tzn., že popisují prostředí a slouží k prevenci pracovní nespokojenosti.¹¹⁴

Mezi satisfaktory řadí:

- *„prožitky úspěchu*
- *uznání ostatními*
- *obsah práce jako takový*
- *převzetí zodpovědnosti*
- *možnosti vzestupu*
- *možnost seberozvoje.“¹¹⁵*

Za dissatisfaktory považuje:

- *„platové záležitosti*
- *firemní politika a vedení*
- *mezilidské vztahy (k podřízeným, nadřízeným a stejně postaveným)*
- *pracovní podmínky*
- *jistota pracovního místa a další.“¹¹⁶*

¹¹² DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 28

¹¹³ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 166.

¹¹⁴ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 166.

¹¹⁵ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 28.

¹¹⁶ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 28.

Uspokojování satisfaktorů vede k větší spokojenosti a nespokojenost s dissatisfactory vede naopak k pracovní frustraci a nespokojenosti.¹¹⁷

Pro Herzberga je hlavním smyslem práce. Strategie jako „job enlargement“ (rozšíření náplně práce) a „job rotation“ (soustavné změny pracovního místa) odmítá. Souhlasí pouze se strategií obohacení práce – „job enrichment“. Jeho dělení faktorů se stává východiskem pro vnitřní a vnější motivaci.¹¹⁸

Alderferova teorie – Teorie existence, vztahů a růstu

Dalším Maslowovým následovníkem je Alderfer, jenž rozděluje potřeby do tří oblastí:

- „*existence (sebezáchovy)*,
- *sociální sounáležitosti (mezilidské vztahy, potřeby kontaktů a prestiže)*,
- *růstu (všechny potřeby, které souvisejí se seberealizací, seberozvojem)*.“¹¹⁹

Jeho teorie stojí na poznacích, že potřeba se stává dominantnější, pokud není dostatečně uspokojena, pokud je uspokojena dostatečně, dochází k aktivaci jiné a nové potřeby. I z neuspokojení potřeby (neúspěchu) může vyplývat růst.¹²⁰

4.1.3 Teorie zaměřené na proces

Teorie zaměřené na proces, bývají označovány i jako teorie kognitivní (poznávací). V těchto teoriích jsou východiskem psychologické procesy či síly a základní potřeby ovlivňující motivaci. Těmito procesy jsou: ¹²¹

- „*Očekávání (expaktační teorie)*;
- *Dosahování cílů (teorie cíle)*;
- *Pocity spravedlnosti (teorie spravedlnosti)*.“¹²²

Expaktační teorie

První zmínky o pojmu očekávání jsou součástí Vroomovy teorie Valence – instrumentalita – expektace (VIE) z roku 1964. Hodnota je zastupována valencí, kauzalita jednání, tedy to, že pokud něco uděláme, vede k něčemu dalšímu, je

¹¹⁷ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 28.

¹¹⁸ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 29.

¹¹⁹ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 29.

¹²⁰ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 29.

¹²¹ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 163.

¹²² ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 163.

zastoupena instrumentalitou a očekávání (expaktace) je pravděpodobností, že úsilí či čin vyústí do výsledku.¹²³

Pouze za podmínky, že mezi výkonem a výsledkem je vztah a zároveň je výsledek nástrojem uspokojení potřeby, je možný proces motivace. Vroomovu teorii rozvinuli v roce 1968 Porter a Lawler do modelu dvou faktorů determinujících úsilí lidí vložené do práce:¹²⁴

1. *„Hodnota odměny jedinců do té míry, do jaké uspokojuje jejich potřeby jistoty, společenského uznání, autonomie a seberealizace;*
2. *pravděpodobnost, že výsledky závisejí na úsilí tak, jak je vnímáno jedinci – jinými slovy, jejich očekávání týkající se vztahu mezi úsilím a odměnou.“¹²⁵*

Čím vyšší je odměna a zároveň je vysoká pravděpodobnost, že získání odměny závisí na vloženém úsilí, tím více úsilí do dané situace člověk vloží. Úsilí musí být efektivní. Splnění úkolů ovlivňují kromě úsilí i schopnosti (charakteristiky daného člověka jako například znalosti, inteligence či zručnost) a také vnímání role jedince (jedinec si myslí, že to má dělat, nebo si to přeje. Představy o roli jedince v organizaci by se měli shodovat jak na straně jedince, tak na straně organizace).¹²⁶

Teorie cíle

Roku 1979 Latham a Locke vydefinovali základní teorii cíle. Podle této teorie je důležité vytyčit specifické cíle, které by měli být náročné, ale splnitelné. Dalším podstatným faktorem je zpětná vazba neboli odezva na výkon. Pokud jsou tyto faktory dodrženy, zvyšuje se motivace i výkon člověka. Součástí celého procesu je i spoluúčast jedinců při výběru cílů, protože právě svým zapojením schvalují stanovení vyšších cílů.¹²⁷

Na Lockeho s Lathamem navázali v roce 1984 Erez a Zidon, kteří tvrdí, že náročnější cíle, se kterými lidé souhlasí, vedou k lepšímu výkonu než cíle snadné. Velký důraz

¹²³ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 164.

¹²⁴ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 164.

¹²⁵ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 164.

¹²⁶ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 164.

¹²⁷ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 165.

kladli na přijetí cílů a vyvolání potřeby je závazně splnit, rovněž potvrdili velký význam zpětné vazby na výkon.¹²⁸

„Cíle informují jedince o tom, že mají dosáhnout konkrétní úrovně výkonu, aby se tím řídili a podle toho hodnotili své kroky; na druhé straně zpětná vazba dovoluje jedinci sledovat, jak dobře z hlediska daného cíle pracoval, takže – je-li to potřebné – je možné, aby zkorigoval své úsilí, směr a možná i strategii plnění úkolů.“¹²⁹

Teorie spravedlnosti

Základem teorie spravedlnosti je předpoklad, že pokud budeme s lidmi zacházet spravedlivě, bude jejich motivace větší. Pokud se k nim budeme chovat nespravedlivě, motivace se naopak sníží.¹³⁰

Teorie se zabývá pouze jedním hlediskem motivace. Zabývá se vnímáním lidí ohledně svého zacházení v porovnání s ostatními lidmi. Spravedlnost je založena na pocitech a vnímání. Jde o srovnání zacházení mezi lidmi. Spravedlnost se liší od rovnosti. V případě rovného zacházení se zachází se všemi lidmi stejně, neberou se v potaz případy, kdy si člověk zaslouží odlišné zacházení (například vzhledem ke svým indispozicím), které by mohlo být v mnoha situacích nespravedlivé.¹³¹

„Základem této koncepce je fenomén sociálního srovnávání. Člověku – pracovníkovi – je vlastní tendence srovnávat jednak svůj vklad do práce (jak ve smyslu intenzity pracovního vypětí, tak ve smyslu náročnosti práce na schopnosti, odpovědnost apod.) s vkladem svých spolupracovníků vykonávajících srovnatelnou činnost, jednak efekty, které přináší práce jemu, s efekty, která srovnatelná práce přináší jeho kolegům.“¹³²

¹²⁸ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 165.

¹²⁹ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 165.

¹³⁰ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 165.

¹³¹ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 165.

¹³² BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 2. rozš. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-064-3. s. 273.

"V případě, že pracovník nabyde dojmu, že vklady a efekty nejsou v rovnováze, resp. že není rovnováha v interindividuálním srovnání, dostavuje se zpravidla tendence (motivace) tuto nerovnovážnost (nespravedlnost) odstranit."¹³³

Adams (1965) rozlišuje dvě formy spravedlnosti. První formou je spravedlnost distributivní zabývající se pocity lidí ohledně jejich odměňování vzhledem k ostatním lidem. Druhá forma spravedlnosti je spravedlnost procedurální. Ta se zabývá pohledem pracovníků na soubor metod užívaných zaměstnavateli v oblastech jako ohodnocení, kariéerní posun či disciplinární řízení.¹³⁴

Tyler a Bies (1990) rozlišili pět faktorů přispívajících k vnímání spravedlnosti procedurální. Jedná se o:

1. *„Přiměřené zvažování pracovníkova stanoviska;*
2. *potlačení osobní předpojatosti k pracovníkovi;*
3. *důsledně stejné uplatňování kritérií u všech pracovníků;*
4. *poskytování včasné zpětné vazby, týkající se důsledků rozhodnutí;*
5. *poskytování přiměřeného vysvětlení učiněných rozhodnutí."¹³⁵*

4.2 Pracovní motivace

„Pracovní motivace vyjadřuje přístup člověka k práci, ke konkrétním okolnostem jeho pracovního uplatnění a ke konkrétním pracovním úkolům, tj. vyjadřuje konkrétní podobu jeho pracovní ochoty."¹³⁶

Pracovní motivace je jev systémové povahy. K jeho pochopení potřebujeme porozumět složitým souvislostem vnitřního a vnějšího prostředí v komplexu činitelů, které jsou proměnlivé, vzájemně závislé a také se podmiňují – tj. potřebujeme porozumět vzájemné interakci jednotlivých elementů a těmto elementům samotným.

¹³³ BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 2. rozš. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-064-3. s. 273.

¹³⁴ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 165.

¹³⁵ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 166.

¹³⁶ BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 2. rozš. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-064-3. s. 262.

Zjednodušeně se jedná o celkem tři elementy – pracovní činnost, organizaci a člověka.¹³⁷

Struktura motivačních dispozic k pracovní činnosti je relativně stálá. Pojem J. Růžičky (1992), motivační profil, je v této souvislosti velmi často zmiňován a popisován jako motivační preference poměrně trvalého charakteru. Je to souhrn osobnostních rysů a vlastností (sociální citlivost, dominance, kooperativnost, apod.) a také převládajících jedincových potřeb. Pochopení motivačního profilu je důležité pro předpovídání a ovlivnění pracovního chování člověka.¹³⁸

Člověk vykonává pracovní činnost jako zdroj obživy, ale přináší mu i mnohé další zdroje. Člověk může zažívat uspokojení během jejího vykonávání, tak i z jejích výsledků. Dle vykonávané práce má i určité společenské postavení a prestiž. V práci může poznat spoustu přátel, rozvíjet své vztahy a tím jsou uspokojovány jeho emocionální sociální potřeby. Práce v organizaci mu přináší možnost plnit cíle, které by jinak nebyly individuálně uskutečnitelné a také možnost užití organizačních a materiálních prostředků.¹³⁹

Organizace má na pracovníka své požadavky ohledně pracovního výkonu a chování během pracovní doby. Využívá přitom stimuly (vnější pobídky) ve formě materiální i morální, pracovník je odměňován i sankcionován (využívá pozitivní či negativní působení), aby ovlivnila ochotu svých zaměstnanců, tak jak vyžaduje.¹⁴⁰

Pracovní spokojenost

Spokojenost lze chápat jako „stav nasycení“. Neexistuje jednotná definice pracovní spokojenosti, existují různá pojetí:¹⁴¹

- „z hlediska orientace na potřeby
- z hlediska teorie pobídek a
- z hlediska kognitivního.

¹³⁷ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I.* Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 51.

¹³⁸ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I.* Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 51.

¹³⁹ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I.* Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 51.

¹⁴⁰ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I.* Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 51.

¹⁴¹ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení.* Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 77.

Celkovou spokojenost lze chápat také jako „příjemný nebo pozitivní emocionální stav“, který vychází z hodnocení vlastní práce.“¹⁴²

Mezi důležité charakteristiky, které slouží k popsání pracovní spokojenosti patří:

Celková a dílčí spokojenost – dílčí spokojenost se zaobírá úrovněmi jednotlivých faktorů ovlivňujících práci. Celková spokojenost definuje všeobecnou intenzitu vztahu k vykonávané práci.

Intenzita spokojenosti – vyjádření míry spokojenosti na škále od maximální nespokojenosti k maximální spokojenosti.

Stálost spokojenosti – zaobírá se proměnlivostí či stabilitou prožitků v závislosti na různých faktorech a charakteristikách jedince.

Spokojenost jako stav a proces – vnější intervence ovlivňují spokojenost vyjádřenou jako proces a aktuální stav.¹⁴³

Dle shody výzkumů závisí pracovní spokojenost na:

- *„obsahu práce*
- *pocitu uznání*
- *pocitu, že člověk něco vykonal*
- *možnostech vzestupu*
- *na dobrých mezilidských vztazích.“¹⁴⁴*

Francke (1980) popisuje celkem devět oblastí, ve kterých zaměstnanci svou spokojenost diferencují:

- *„spokojenost s obsahem práce*
- *spokojenost s úrovní nároků*
- *spokojenost se sociálním začleněním*
- *spokojenost s odměňováním*
- *spokojenost s pracovním prostředím*
- *spokojenost s respektováním osobnosti*
- *spokojenost se zajištěním budoucnosti*

¹⁴² DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 77-78.

¹⁴³ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 47.

¹⁴⁴ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 78.

- *spokojenost s chováním vedení*
- *spokojenost s firemním stylem.*¹⁴⁵

Činitele pracovní spokojenosti jsou dány:

- specifikami práce v různých oblastech společnosti (např.: průmysl, školství, ...)
- rozdíly mezi profesemi a prostředím, kde jsou vykonávány (např.: stejný obor ve výzkumu, v praxi, ...)
- jednotlivými preferencemi a zvláštnostmi (např.: větší důraz na vztah s kolegy než na výši mzdy)¹⁴⁶

Mezi činitele pracovní spokojenosti patří:

Vykonávaná práce – vliv zde má několik proměnných. Společenské postavení a prestiž profese, záleží také, kde je práce vykonávána (prostředí) a identifikace pracovníka s profesí a jeho subjektivní zhodnocení vykonávané profese. Vztah vykonávané práce a pracovní spokojenosti je velice rozmanitý a složitý.¹⁴⁷

Podmínky práce – jde o fyzikální podmínky na místě pracoviště ovlivňující pracovníkovo rozpoložení a pohodu. Např.: teplota, osvětlení, míra hluku, ...).¹⁴⁸

Mzda nebo plat – v případě, že je vnímána jako nedostatečná, vyvolává silnou nespokojenost. Pro některé pracovníky je hlavním motivačním faktorem a znakem prestiže.¹⁴⁹

Pracovní postup – postup na vyšší pracovní pozici. Velmi ovlivňuje pracovní motivaci, ale na spokojenost má různý vliv. Nalezneme rozdíly ve vnímání pracovního postupu z hlediska odpracovaných let versus za odvedenou práci (dobré výsledky). Nemusí být tedy zárukou pracovní spokojenosti.¹⁵⁰

¹⁴⁵ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 78.

¹⁴⁶ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 48.

¹⁴⁷ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 48.

¹⁴⁸ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 48-49.

¹⁴⁹ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 49.

¹⁵⁰ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 49.

Vedení pracovní skupiny – nespokojenost s vedením bývá častým důvodem odchodu z organizace. Řídící styl vedení a spokojenost s vedoucím má velmi silný vliv na pracovní spokojenost.¹⁵¹

Pracovní skupina – má vliv na společenské klima na pracovišti a uspokojuje společenské potřeby. Pokud pracovník není spokojen, vznikají závažné problémy při jeho působení na pracovišti.¹⁵²

Zdrojem pracovní nespokojenosti je dále i špatná organizace práce, nedostatečná komunikace a informovanost zaměstnanců. Tyto faktory jsou řazeny k nedostatkům v řízení organizace.¹⁵³ „Rozlišení významových rozdílů v obsahu pojmu pracovní spokojenosti je důležité pro pochopení vztahu pracovní spokojenosti k motivaci.“¹⁵⁴

¹⁵¹ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I.* Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 49.

¹⁵² VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I.* Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 49.

¹⁵³ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I.* Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6. s. 49.

¹⁵⁴ BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení. 2. rozš. vyd.* Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-064-3. s. 281.

5 Výzkumné šetření

Cílem výzkumného šetření a celé bakalářské práce je zjistit, jaká je motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty. Vzhledem k cíli práce je zvolen kvantitativní výzkum a technika dotazníku.

V dotazníku jsou kladeny a zodpovídány otázky písemnou formou. Užívá se zejména při větším počtu respondentů.¹⁵⁵ S ohledem na úzce definovaný vzorek respondentů, ale na větším území je nejvhodnější metodou.

Dotazník obsahuje celkem 18 otázek. V první části jsou otázky ohledně motivace, v části druhé jsou otázky ohledně faktografických údajů. Skládá se z uzavřených, polouzavřených i otevřených otázek. *„Uzavřená otázka respondenta vede k odpovědi formou výběru z nabízených variant. To umožňuje jejich poměrně dobré zpracování, avšak nesou v sobě také určitý prvek zkreslení, protože dotázaný mnohdy volí některou z variant jako kompromis.“*¹⁵⁶ Otevřené otázky neobsahují žádnou možnost výběru odpovědi a respondent má prostor pro vlastní odpověď, poslední variantou jsou polouzavřené otázky, jež nabízí výběr z několika odpovědí, ale i možnost doplnění své vlastní varianty.¹⁵⁷ V dotazníku je tato možnost označena slovy „Jiné.“ Dotazník je anonymní a dobrovolný.

Pro vytvoření dotazníku a sběr dat byla zvolena platforma Google formuláře. Dotazníky byly distribuovány prostřednictvím e-mailu do organizací pro drogově závislé či konkrétním sociálním pracovníkům. Organizace byly zkontaktovány dle registru poskytovatelů sociálních služeb v rámci práce s cílovou skupinou osob ohrožených závislostí nebo závislých na návykových látkách.

Výsledná získaná data jsou zpracována do grafů, barevně odlišena a popsána.

¹⁵⁵ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6. s. 99.

¹⁵⁶ REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. ed. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6. s.102.

¹⁵⁷ REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. ed. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6. s. 102-103.

V rámci výzkumu byly stanoveny tyto hypotézy:

H1: Sociální pracovníci jsou v práci spíše spokojení než nespokojení.

H2: Pro sociální pracovníky je častějším zdrojem motivace obsah a charakter práce než finanční ohodnocení.

H3: Sociální pracovníky vyčerpává psychická náročnost práce s touto cílovou skupinou více než administrativa.

H4: U sociálních pracovníků pracujících s drogově závislými klienty je vnitřní motivace častější než motivace vnější.

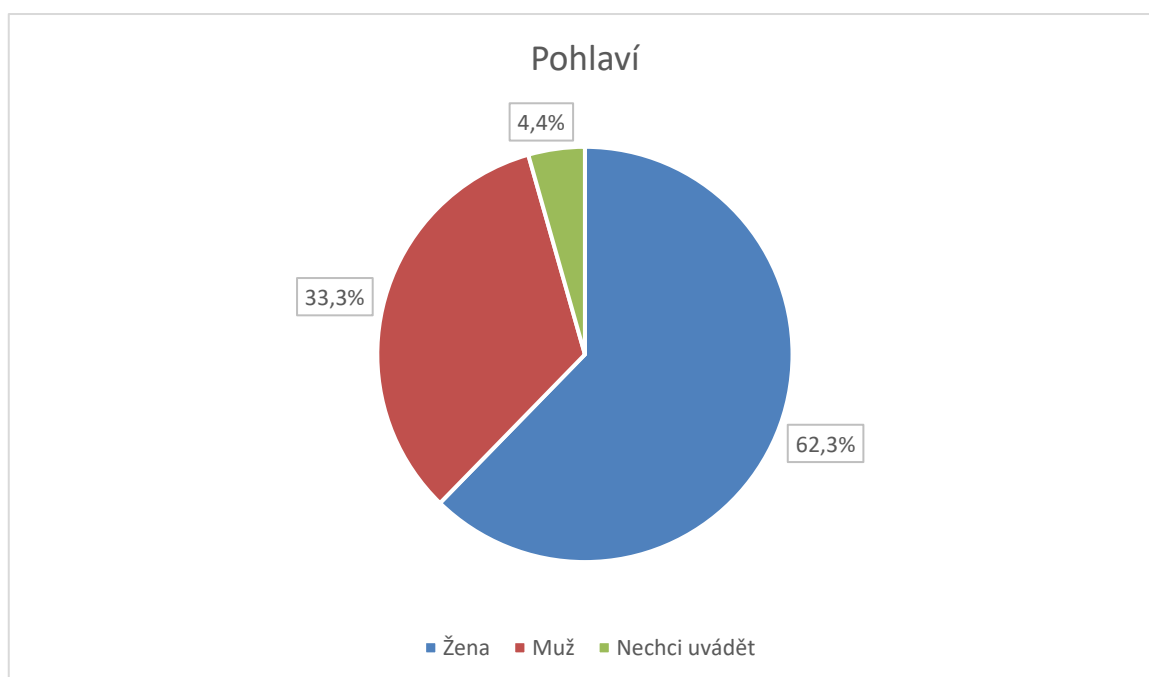
Stanovené hypotézy byly na základě zrealizovaného výzkumu a získaných výsledků potvrzené, nebo vyvrácené viz strana 63–64.

Výzkumný vzorek

Výzkumným vzorkem jsou sociální pracovníci pracující s cílovou skupinou drogově závislých klientů na území hlavního města Prahy a ve Středočeském kraji. Výzkumné šetření nebylo omezeno pohlavím ani věkem. Respondenti splňují vzdělání a odbornou kvalifikaci potřebnou pro výkon povolání sociálního pracovníka dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Respondenti byli obeznámeni s účelem výzkumu, anonymitou i dobrovolnou účastí. Celkem se do výzkumu zapojilo 45 respondentů z toho 62,3 % (28) žen a 33,3 % (15) mužů, 4,4 % (2) respondenti své pohlaví neuvedli.

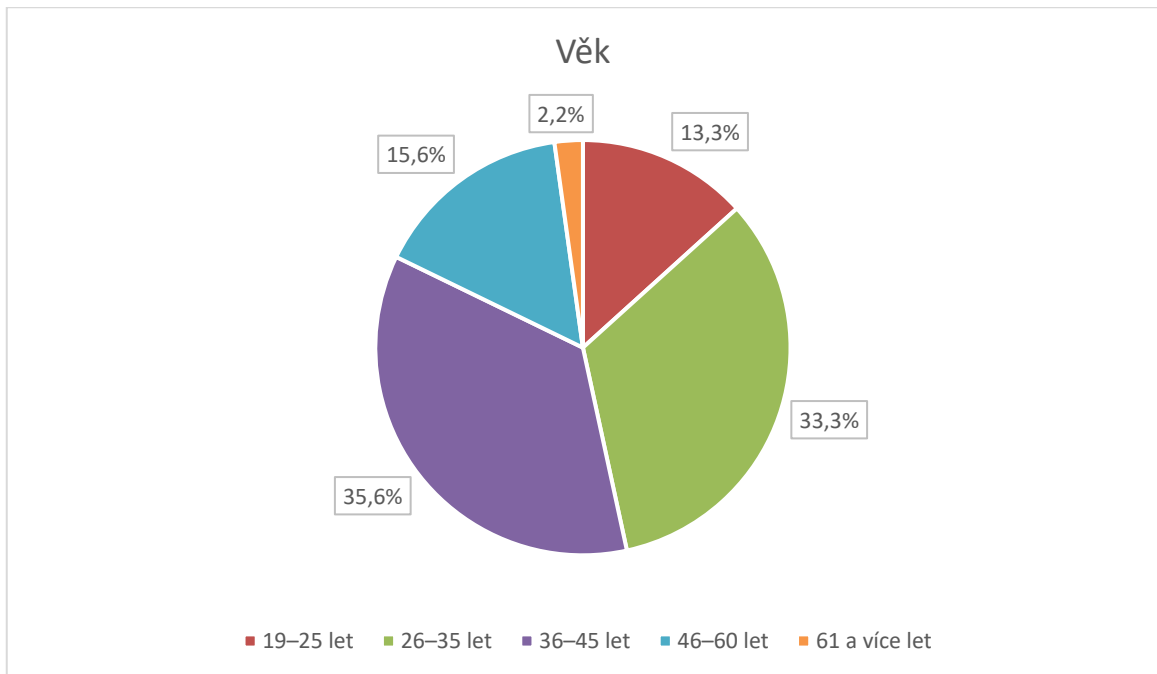
Graf 1: Pohlaví



Zdroj: vlastní

Věkové rozložení respondentů bylo 13,3 % (6) ve věkovém rozmezí 19–25 let, 33,3 % (15) ve věkovém rozmezí 26–35 let, 35,6 % (16) ve věkovém rozmezí 36–45 let, 15,6 % (7) ve věkovém rozmezí 46–60 let a 2,2 % (1) nad 61 a více let.

Graf 2: Věk

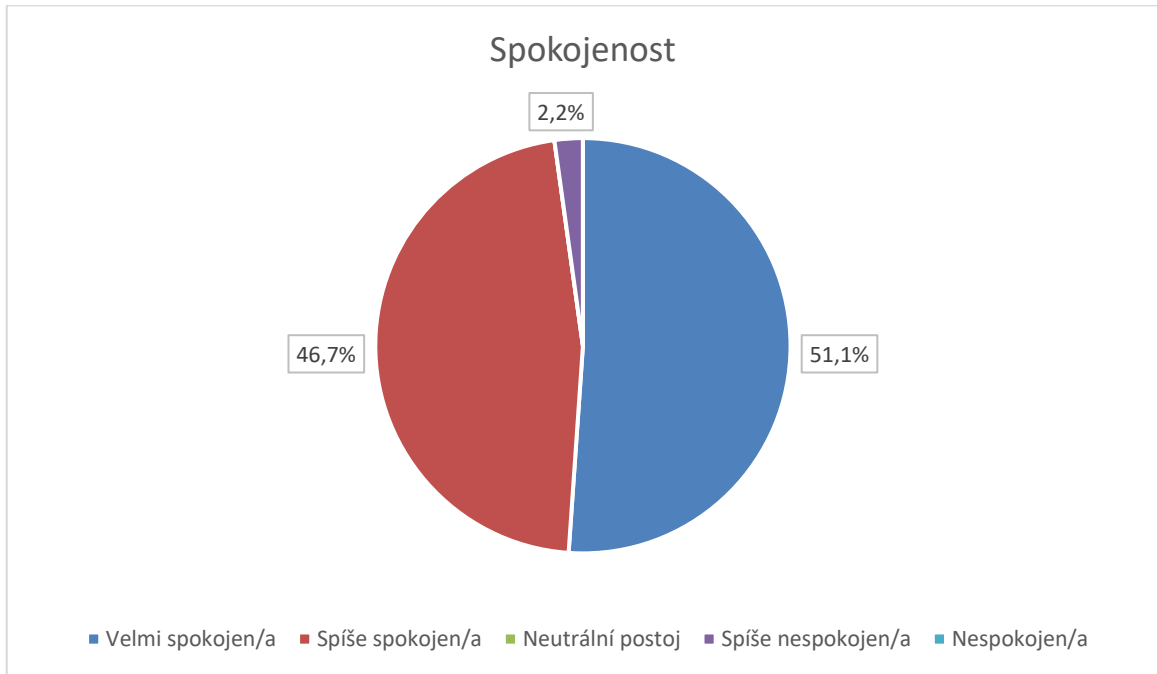


Zdroj: vlastní

5.1 Výsledky

Otázka č. 1: Jste ve Vaší práci spokojen/a?

Graf 3: Spokojenost

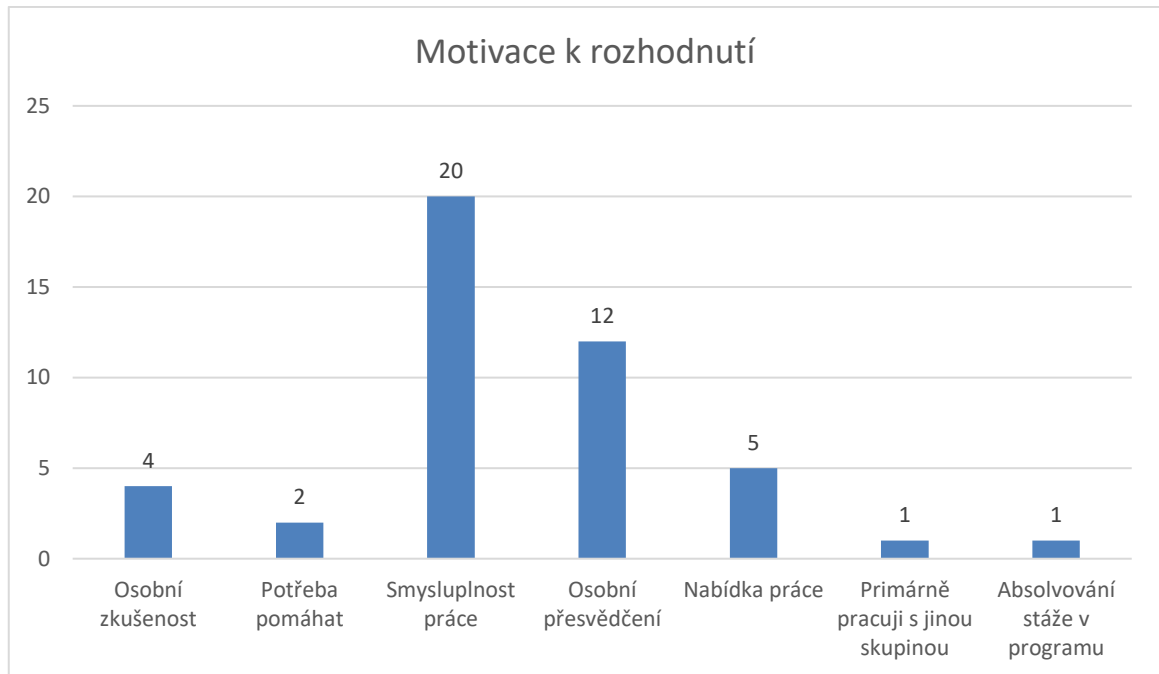


Zdroj: vlastní

První otázka zjišťovala spokojenost sociálních pracovníků v jejich současné práci. 51,1 % (23) respondentů je ve své práci velmi spokojeno, 46,7 % (21) je spíše spokojeno. Neutrální či nespokojený postoj nezastával žádný z respondentů a 2,2 % (1) respondent je spíše nespokojený.

Otázka č. 2: Co Vás přivedlo k rozhodnutí pracovat s drogově závislími? Zvolte jednu možnost, která Vaši motivaci nejlépe vystihuje.

Graf 4: Motivace k rozhodnutí



Zdroj: vlastní

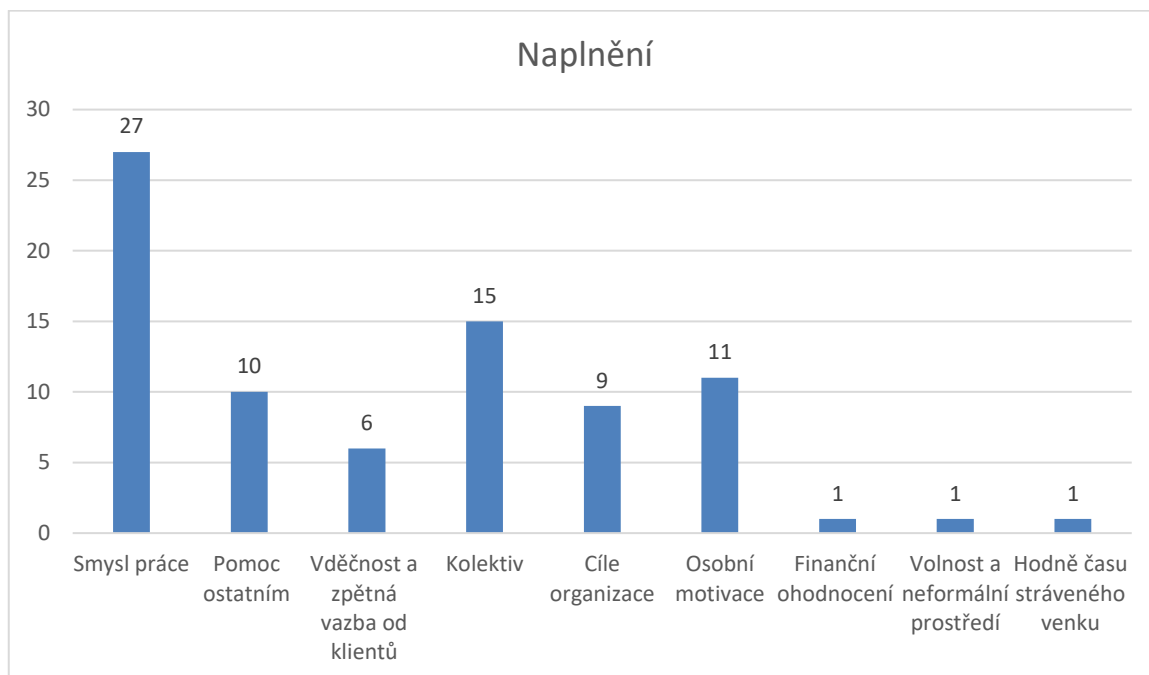
Druhá otázka zjišťovala motivaci k rozhodnutí pracovat s cílovou skupinou drogově závislých klientů. Ve druhé otázce měli respondenti na výběr z 5 možností, případně mohli využít 6. možnost „Jiné“ a dopsat vlastní odpověď. 4 respondenti uvedli, že je k rozhodnutí přivedla osobní zkušenost, pro 2 respondenty to byla potřeba pomáhat. 20 respondentů uvedlo smysluplnost práce a 12 respondentů osobní přesvědčení. Pro 5 respondentů to byla nabídka práce. Možnost „Jiné“ využili dva respondenti. První z nich uvedl, že primárně pracuje s jinou skupinou a pro druhého bylo motivací absolvování stáže v programu.

Otázka č. 3: Pracoval/a jste i s jinými cílovými skupinami? Pokud ano, popište, prosím, s jakými. Pokud ne, uveďte pouze „ne“.

Třetí otázka je zaměřena na předchozí zkušenost s jinými cílovými skupinami. Nejčastěji se respondenti věnovali cílové skupině dětí, mládeže a rodině, celkem 14 odpovědí. Jednalo se o mládež ohroženou sociálně patologickými jevy, mládež po opuštění ústavní výchovy, ohrožené děti, rodiny s dětmi, děti ze sociálně znevýhodněného prostředí, NZDM – děti a mladiství, problémové děti, děti v integrované školce a jejich rodiče. Druhou cílovou skupinou byly OZP a OZZ, celkem 7 odpovědí. Zde byly uvedeny osoby s mentálním znevýhodněním, osoby se zdravotním znevýhodněním, tělesně a kombinovaně postižení, nevidomí. Třetí nejpočetnější skupinou byla cílová skupina lidí bez domova, celkem 6 odpovědí a čtvrtou cílová skupina seniorů, celkem 4 odpovědi. Stejný počet odpovědí měla i cílová skupina lidí s duševním onemocněním. Další cílovou skupinou byli cizinci, migranti a uprchlíci (i s nelegálním pobytem), celkem 3 odpovědi. Stejný počet odpovědí měla i cílová skupina menšin, zejména Romové. Dvakrát se objevila odpověď, že respondenti s jinou cílovou skupinou nepracovali. S následujícími cílovými skupinami pracovali respondenti pouze jednou. Jedná se o cílové skupiny: obchodované a zneužívané osoby, osoby s poruchou příjmu potravy, osoby s psychosomatickými problémy, lidé s autismem, oběti trestných činů, běžná populace (psychoterapie), odborné sociální poradenství pro všechny cílové skupiny, sociálně vyloučení, osoby po výkonu trestu, primární prevence, klienti občanské poradny, odsouzení, klienti s jinými typy závislosti. Jedenkrát se objevila odpověď zdravotnictví a jedenkrát odpověď pouze „ano“.

Otázka č. 4: Co Vás na práci naplňuje?

Graf 5: Naplnění

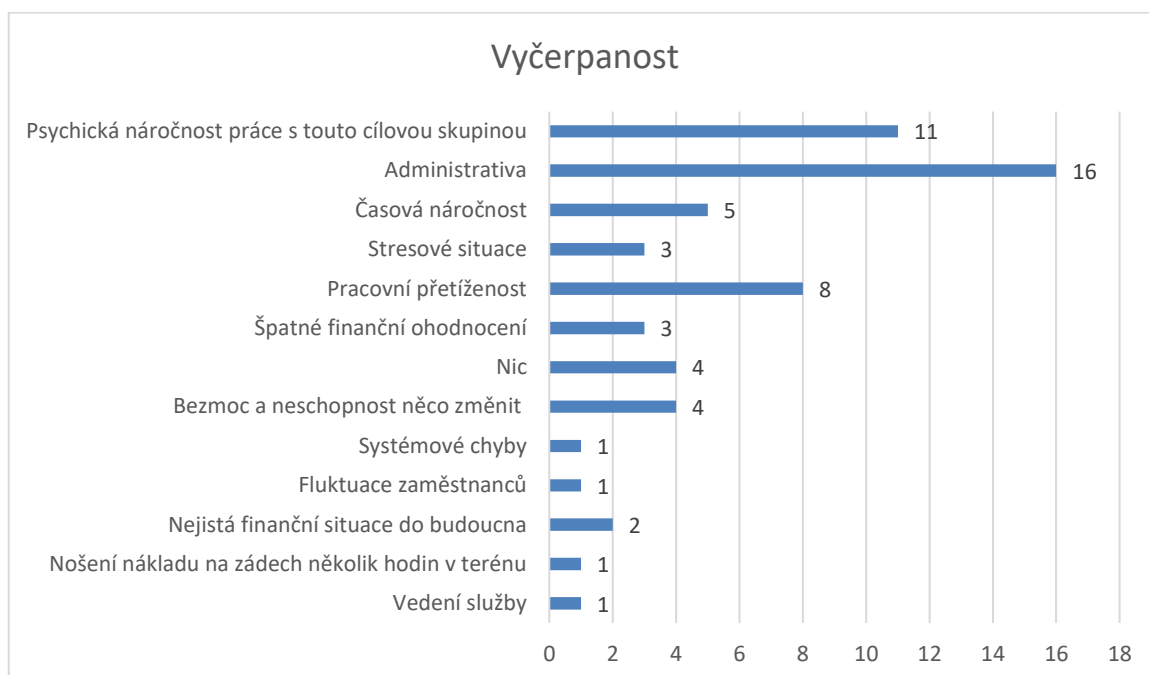


Zdroj: vlastní

Čtvrtá otázka zjišťovala, co respondenty na práci naplňuje. Respondenti měli na výběr ze 6 možností, případně mohli využít 7. možnost „Jiné“ a dopsat vlastní odpověď. Respondenti mohli využít více než jednu možnost. Nejčastější odpovědí byl smysl práce, celkem 27 odpovědí. Pomoc ostatním obsahovalo 10 odpovědí. Vděčnost a zpětná vazba od klientů byla součástí 6 odpovědí. Kolektiv obsahovalo 15 odpovědí a cíle organizace 9 odpovědí. Osobní motivace byla obsažena v 11 odpovědích. V jedné odpovědi se objevilo finanční ohodnocení, volnost a neformální prostředí a hodně času stráveného venku.

Otázka č. 5: Co Vás na práci vyčerpává?

Graf 6: Vyčerpanost

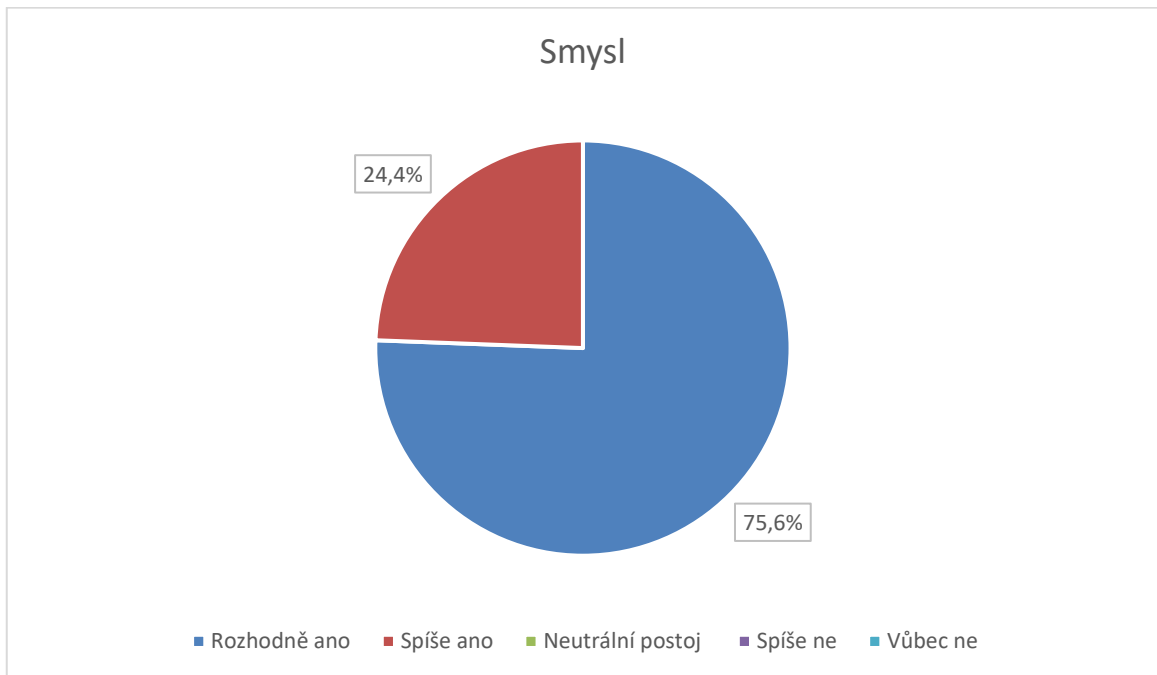


Zdroj: vlastní

Pátá otázka zjišťovala, co respondenty na práci vyčerpává. Respondenti měli na výběr ze 7 možností, případně mohli využít 8. možnost „Jiné“ a dopsat vlastní odpověď. Respondenti mohli využít více než jednu možnost. Psychickou náročnost práce s touto cílovou skupinou obsahovalo 11 odpovědí. Nejvíce respondenty vyčerpává administrativa, celkem 16 odpovědí. Časová náročnost se objevila v 5 odpovědích a stresové situace ve 3 odpovědích. Špatné finanční ohodnocení se objevilo ve 3 odpovědích. Nic nevyčerpává 4 respondenty. Bezmoc a neschopnost něco změnit byla součástí 4 odpovědí. Systémové chyby a fluktuace zaměstnanců byly součástí 1 odpovědi. Nejistá finanční situace byla součástí 2 odpovědí. Jedenkrát bylo obsaženo nošení nákladu na zádech několik hodin v terénu a vedení služby.

Otázka č. 6: Dává Vám Vaše práce smysl?

Graf 7: Smysl

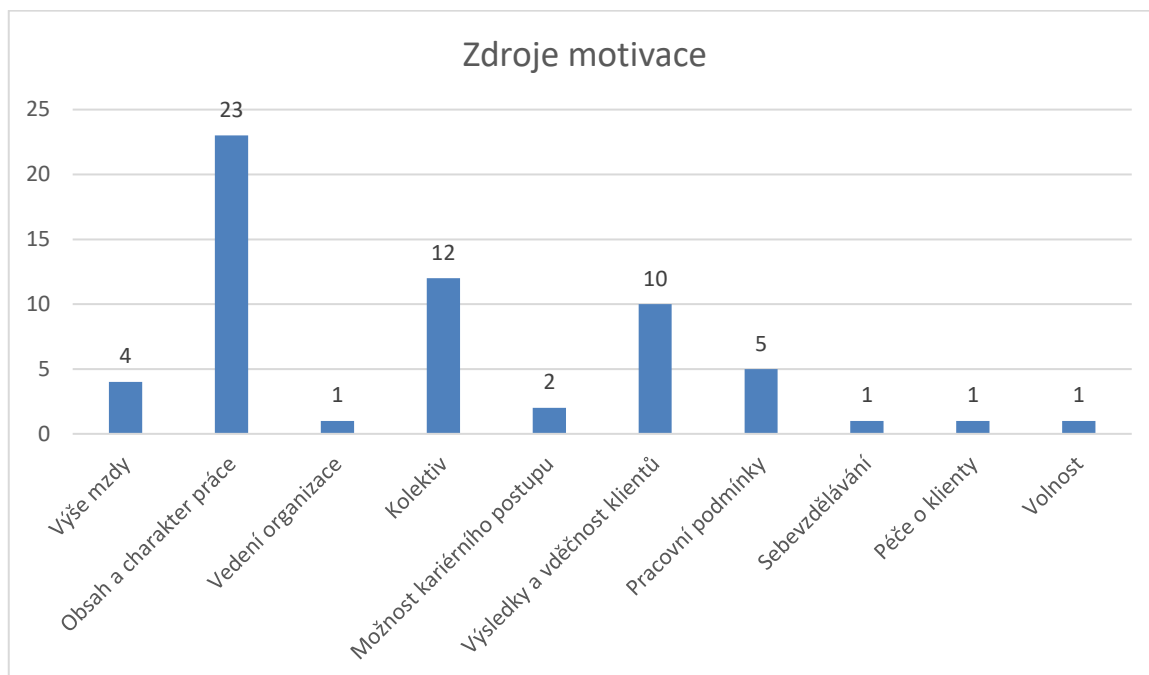


Zdroj: vlastní

Šestá otázka se zaměřovala na to, zda dává respondentům jejich práce smysl. 75,6 % (34) respondentů uvedlo, že rozhodně ano. 24,4 % (11) respondentů uvedlo, že spíše ano. Neutrální postoj, odpověď spíše ne a vůbec ne, nezvolil žádný z respondentů.

Otázka č. 7: Jaké jsou zdroje Vaší motivace, co Vás motivuje?

Graf 8: Zdroje motivace



Zdroj: vlastní

Sedmá otázka zjišťovala, jaké jsou zdroje motivace, co respondenty k práci s drogově závislými klienty motivuje. Respondenti měli na výběr ze 7 možností, případně mohli využít 8. možnost „Jiné“ a dopsat vlastní odpověď. Respondenti mohli využít více než jednu možnost. Výše mzdy se objevila v odpovědích čtyřikrát. Nejvíce se v odpovědích objevoval obsah a charakter práce, celkem 23 odpovědí. Vedení organizace bylo pouze v 1 odpovědi. Odpověď kolektiv byla zaznamenána ve 12 případech. Možnost kariérního postupu byla zvolena dvakrát a výsledky a vděčnost klientů desetkrát. Pracovní podmínky se objevily v 5 odpovědích. Pouze v jedné odpovědi se objevilo sebevzdělávání, péče o klienty a volnost.

..

Otázka č. 8: Jak vnímáte názorovost české společnosti na pomoc pomáhajících pracovníků + organizací této cílové skupině?

Osmá otázka byla otevřená a zaobírala se tím, jak vnímají sociální pracovníci názorovost české společnosti na pomoc pomáhajících pracovníků + organizací této cílové skupině. Odpovědi jsou popsány níže:

„Bohužel je většinou negativní, ale když má člověk rozum, pobere alespoň to, že harm reductions je levnější a na tom už se dá stavět.“

Odpověď: *„Negativní postoj, nemá smysl.“* se objevuje celkem dvakrát a *„Spíše negativně.“* celkem třikrát. Mezi další odpovědi s negativním vnímáním jsou zařazeny tyto odpovědi: *„Stále se setkávám s vysokou negací k mé práci.“*

„Myslím, že ve společnosti stále převládá spíše negativní postoj k cílové skupině uživatelů NL, stejně tak je přítomno množství stereotypů a mýtů. Nejspíše ti, kteří si zjistí nějaké informace o naší práci a pochopí smysl poskytovaných služeb, můžou mít racionálnější názor. Důležitý element je asi také to, jakou zkušenost mají lidé s uživateli NL.“

„Od většinové veřejnosti, kterých se závislost nijak nedotýká, se setkávám se spíše negativní konotací.“

„Mám pocit, že v české společnosti stále spíše převládá stigmatizující pohled na uživatele nelegálních OPL versus na uživatele legálních OPL. Z tohoto důvodu mohou být pak dále stigmatizováni jak pracovníci, tak organizace, které tyto služby poskytují.“

„Špatně. Mám pocit, že s veřejností není možné diskutovat názor.“

„Nemyslím, že by byla oceňována dostatečně.“

Velmi často se v odpovědích objevovala nedostatečná informovanost veřejnosti a nepochopení adiktologických služeb, která do značné míry souvisí s negativním vnímáním: *„Většinová společnost nemá o této profesi dostatek informací.“*

„Klišé – pomáháte lidem, kteří si pomoc nezaslouží a za své problémy si mohou sami, nepochopení smyslu adiktologických služeb.“

„Velmi kontroverzní. Často se setkávám s názorem, že je v užívání podporujeme. Snažím se vysvětlovat důležitost HR výměny, prevence infekčních nemocí. A i hygieny a sociální podpory.“

„Ve společnosti stále panuje značné nevědomí o této problematice.“

„Až společnost pochopí, že závislost je nemoc, bude se nám lépe pracovat. Vnímám nepřátelskou atmosféru u většinové společnosti, málo podpory a pochopení.“

„Respektuji cizí názory, přesto se domnívám, že negativní postoje vyplývají z větší části z neinformovanosti.“

„Vnímám, že majoritní část společnosti nemá dostatek informací o této práci, které ani nemá snahu získávat. Dále vnímám značnou antipatii majority vůči drogově závislým, která opět vychází z nedostatku informací o této problematice. Pokud se tyto dva aspekty setkají, vychází z toho podobná antipatie vůči drogovým službám, jejich pracovníkům a pracovnícím.“

„Stále se ještě poměrně často setkávám s názorem needukované společnosti, že za situaci, do které se závislý klient dostal, si může on sám. Také názor, že sociální práce (psycho i socio terapie) s touto skupinou je zbytečná, marná, a že by bylo lépe obrátit směr pomoci i pozornosti jiným potřebným směrem...“

„Nesnaží se pochopit, že závislost je jen následek životních okolností člověka, tedy nechápou a někdy nechtějí pochopit principy pomoci.“

„Společnost příliš neví, co sociální pracovníci dělají. Vnímají nás spíše podřadně. Někdo naši pomoc oceňuje, někdo ji považuje za zbytečnou ztrátu času.“

„Chce to rozhodně více osvěty a destigmatizace.“

„Pohled veřejnosti na sociální práci je zkreslený.“

„Většina společnosti neví příčiny, vidí jen důsledky, a přitom i oni na tom nesou svůj podíl viny.“

Část sociálních pracovníků naopak popisuje posun v pozitivním vnímání a otevřenosti diskuzi: *„Podle mě se od minulosti sice pomalu, ale snad jistě :) názor na pomoc lidem užívajícím NL zlepšuje. I vzhledem ke snaze organizací a jejich pracovníků o destigmatizaci lidí, kteří užívají NL.“*

„Zlepšuje se to.“

„Názor společnosti se v čase mění z nepochopení do chápání celého kontextu HR.“

„Situace je rozhodně lepší než dříve. Ve většině případů už není tak obtížné lidem vysvětlit, v čem je naše služba užitečná nejen pro klienty samotné, ale i pro společnost.“

Zjednodušeně řečeno, že nejsme ti, kteří užívání drog podporují. A ani ti, kterým jde pouze o dobro klienta-toxikomana, na úkor společnosti.“

„Postupně vnímám změnu postojů společnosti, nicméně pomalu.“

„Různé, v mém okolí se dá o významu této práce hovořit, vysvětlovat.“

Sociální pracovníci se často setkávají s kombinací negativního i pozitivního přijetí a různorodostí názorů: *„Různě – je zde fungující léčebná síť x veřejnost vnímá uživatele drog obecně negativně.“*

„Myslím, že je to různé, negativní i pozitivní přijetí.“

„Většinová společnost není příliš naladěna podpoře této cílovky. Ale existují výjimky a ty mě vždy naboostují.“

„Jak v které sociální skupině. Někteří lidé to vnímají jako správné a jiní tomu nerozumí. Nechápacím se snažím osvětlit smysl práce.“

„Myslíte názory? Jsou různorodé. Přál bych si, aby životní styl našich klientů a klientek nebyl zbytkem populace tolik využíván k projekcím a utvrzení vlastní identity.“

„Stretal som sa aj s pozitívnym aj negatívnym názorom, ale beriem to tak, že je to pomoc nie iba závislým ale aj celej spoločnosti. Tým, že sa menia ihly za čisté a nové tým je chránená celá spoločnosť. Ak som teda správne pochopila tú otázku.“

„Nelze vyjádřit, jak vnímám názorovost české společnosti, jelikož každá sociální skupina má rozdílné názory, rozdílnou výši sociálního cítění, rozdílnou výši emoční inteligence. Zároveň ne každý ví, co přesně dělají sociální pracovníci a pracovníce, obzvláště u této cílové skupiny. Řekla bych, že názorovost je velice různorodá. A občas mohou u české společnosti převažovat předsudky vůči této profesi a této cílové skupině.“

„Je různorodá. Někdo rozumí naší práci a podporuje nás. Někdo rád nás nemá, nevidí v naší práci smysl.“

„Vnímám jak odmítavý, tak pozitivní přístup.“

„Názorovost mi přijde logická a nutná, je dobrou zpětnou vazbou pro nadbytečné nápady a aktivity, které se tvoří jen pro sebe samotné.“

Dvakrát se objevily odpovědi spojené s obavou vnímání české společnosti:

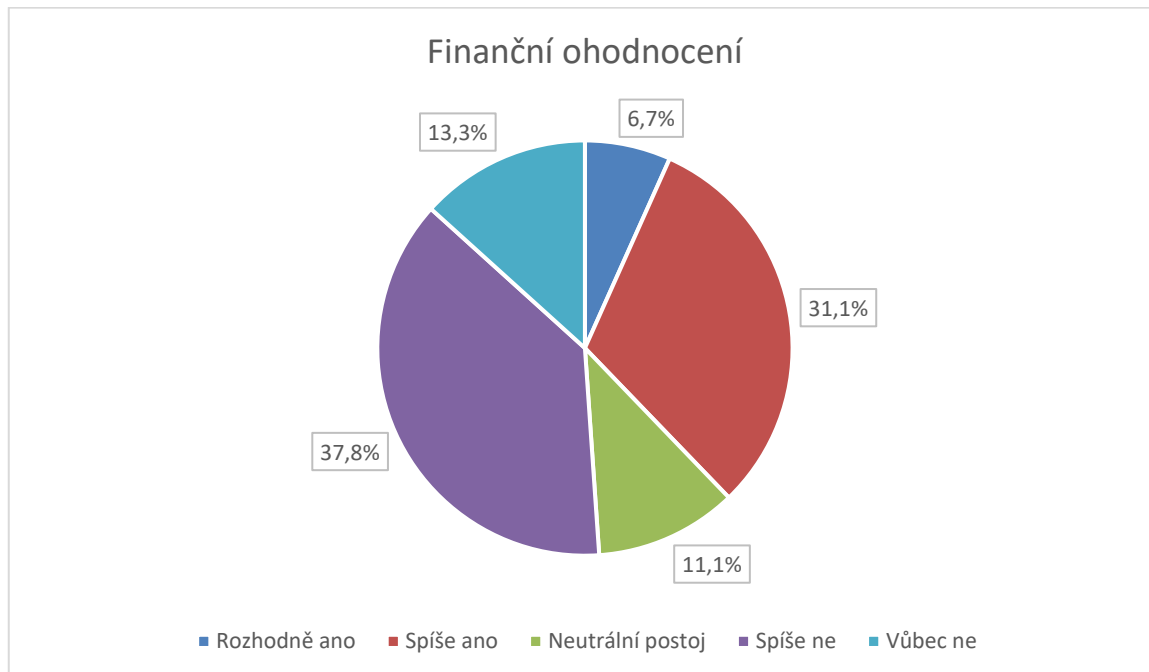
„Naštěstí se nerozhoduje na základě veřejného mínění.“

„Zatím ok, obávám se dalších posunů v české společnosti.“

Jeden respondent názorovost nevnímá a dva respondenti na otázku neodpověděli, uvedli pouze znaménko „-“.

Otázka č. 9: Myslíte si, že jste finančně adekvátně ohodnocen/a?

Graf 9: Finanční ohodnocení

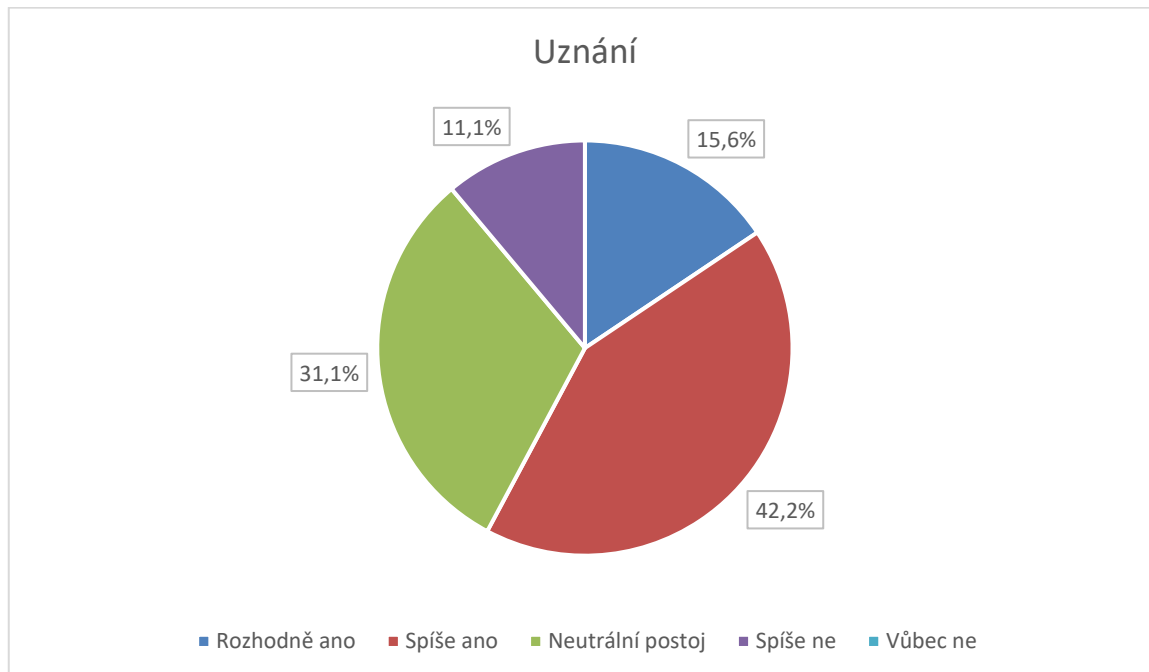


Zdroj: vlastní

Devátá otázka se zabývala finančním ohodnocením. Zjišťovala, zda respondenti považují své finanční ohodnocení za adekvátní. Rozhodně ano zvolilo 6,7 % (3) respondenti, spíše ano 31,1 % (14) respondentů. Neutrální postoj zastává 11,1 % (5) respondentů. 37,8 % (17) respondentů zvolilo odpověď spíše ne a 13,3 % (6) odpovědělo vůbec ne.

Otázka č. 10: Jsem spokojen/a s projevem uznání za mnou vykonanou práci:

Graf 10: Uznání

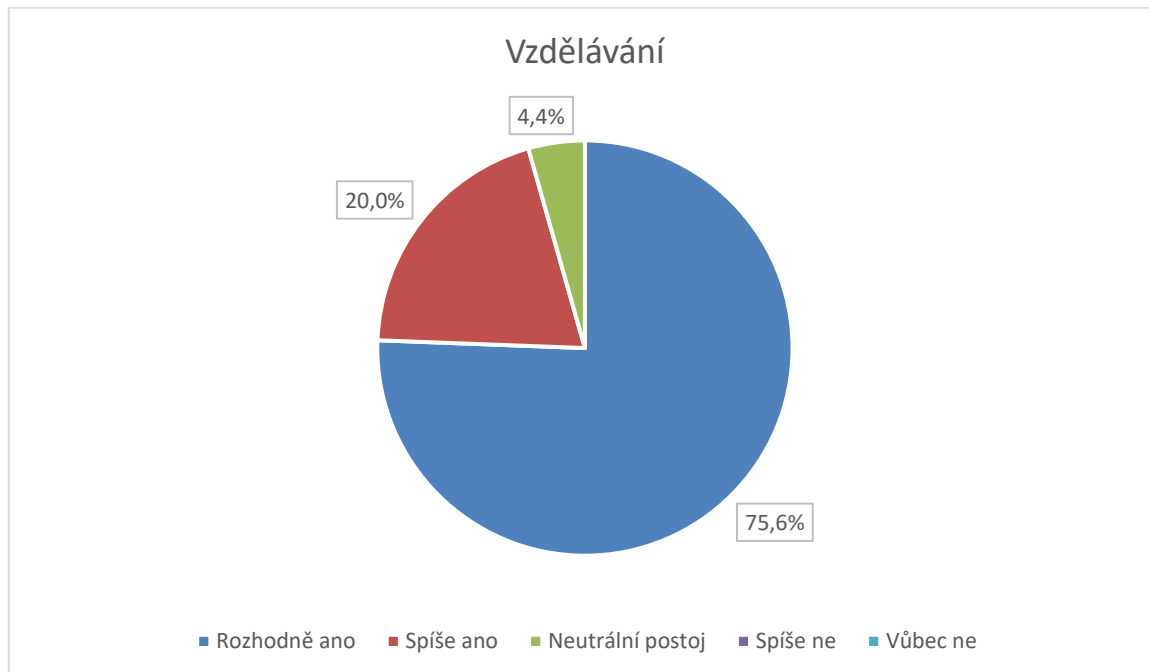


Zdroj: vlastní

Desátá otázka se zaměřovala na to, jak jsou respondenti spokojeni s projevem uznání za vykonanou práci. Možnost rozhodně ano zvolilo 15,6 % (7) respondentů, možnost spíše ano zvolilo 42,2 % (19) respondentů, neutrální postoj zastává 31,1 % (14) respondentů. Možnost spíše ne uvedlo 11,1 % (5) respondentů a vůbec ne neuvedl žádný z respondentů.

Otázka č. 11: Mám možnost se dále vzdělávat:

Graf 11: Vzdělávání

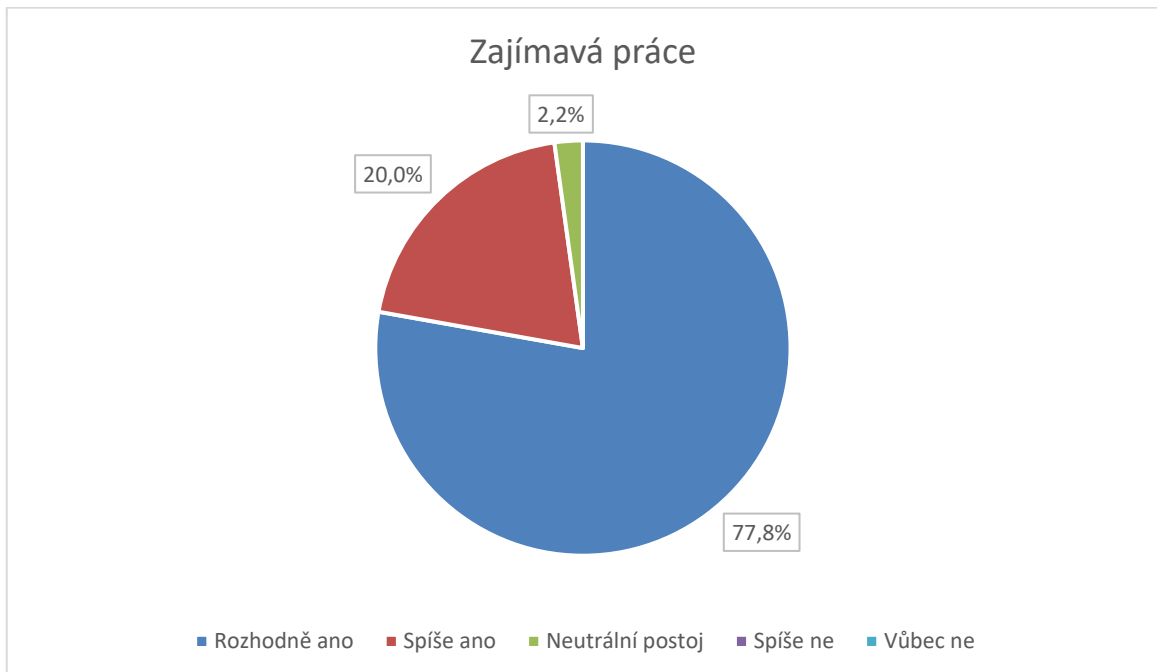


Zdroj: vlastní

Jedenáctá otázka zkoumala, zda mají respondenti možnost se dále vzdělávat. 75,6 % (34) respondentů odpovědělo, že rozhodně ano. 20 % (9) respondentů odpovědělo, že spíše ano a 4,4 % (2) respondenti zaujímají neutrální postoj. Odpověď spíše ne a vůbec ne nezvolil žádný z respondentů.

Otázka č. 12: Moje práce je zajímavá:

Graf 12: Zajímavá práce



Zdroj: vlastní

Dvanáctá otázka se zaměřovala na to, zda respondenti pokládají svoji práci za zajímavou. 77,8 % (35) respondentů odpovědělo, že rozhodně ano. 20 % (9) respondentů odpovědělo, že spíše ano a 2,2 % (1) respondent zaujímá neutrální postoj. Odpověď spíše ne a vůbec ne nezvolil žádný z respondentů.

Otázka č. 13: Jak jste spokojen/a se vztahy a komunikací na pracovišti?

Graf 13: Vztahy a komunikace na pracovišti

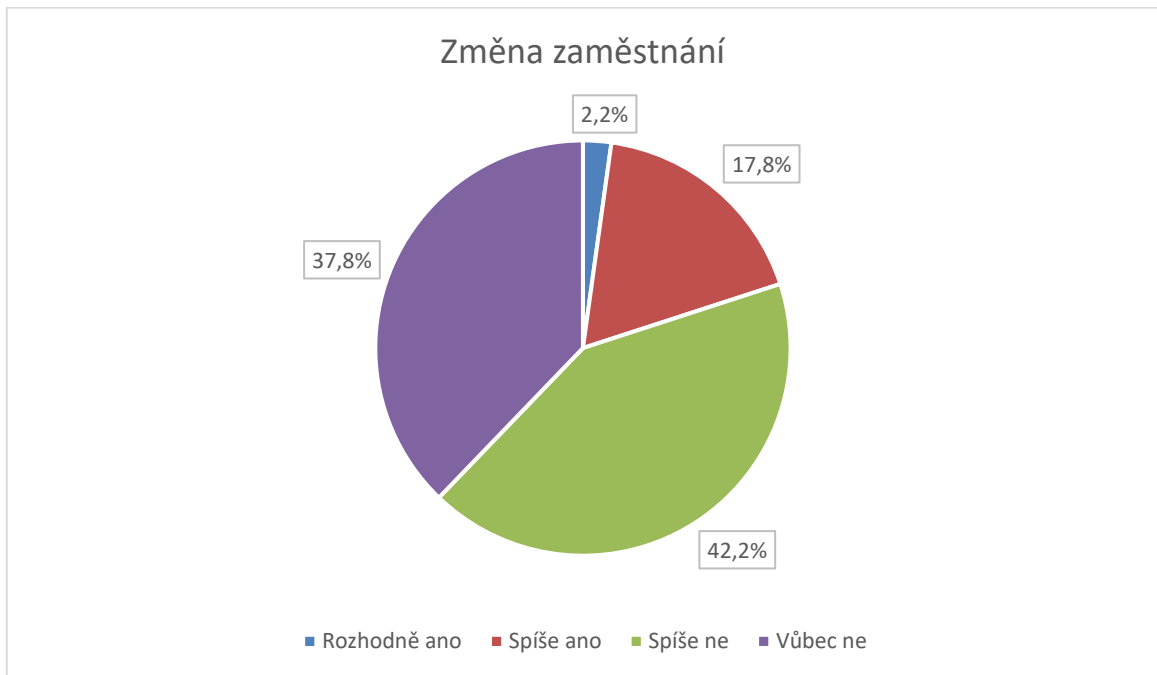


Zdroj: vlastní

Třináctá otázka zjišťovala, jak jsou respondenti spokojeni se vztahy a komunikací na pracovišti. 35,6 % (16) respondentů odpovědělo, že je velmi spokojeno/a. 55,6 % (25) respondentů odpovědělo, že je spíše spokojeno/a. 4,4 % (2) respondenti zaujímají neutrální postoj. Odpověď spíše nespokojen/a zvolilo 4,4 % (2) respondenti. Možnost nespokojen/a nezvolil žádný z respondentů.

Otázka č. 14: Přemýšlíte o změně zaměstnání?

Graf 14: Změna zaměstnání

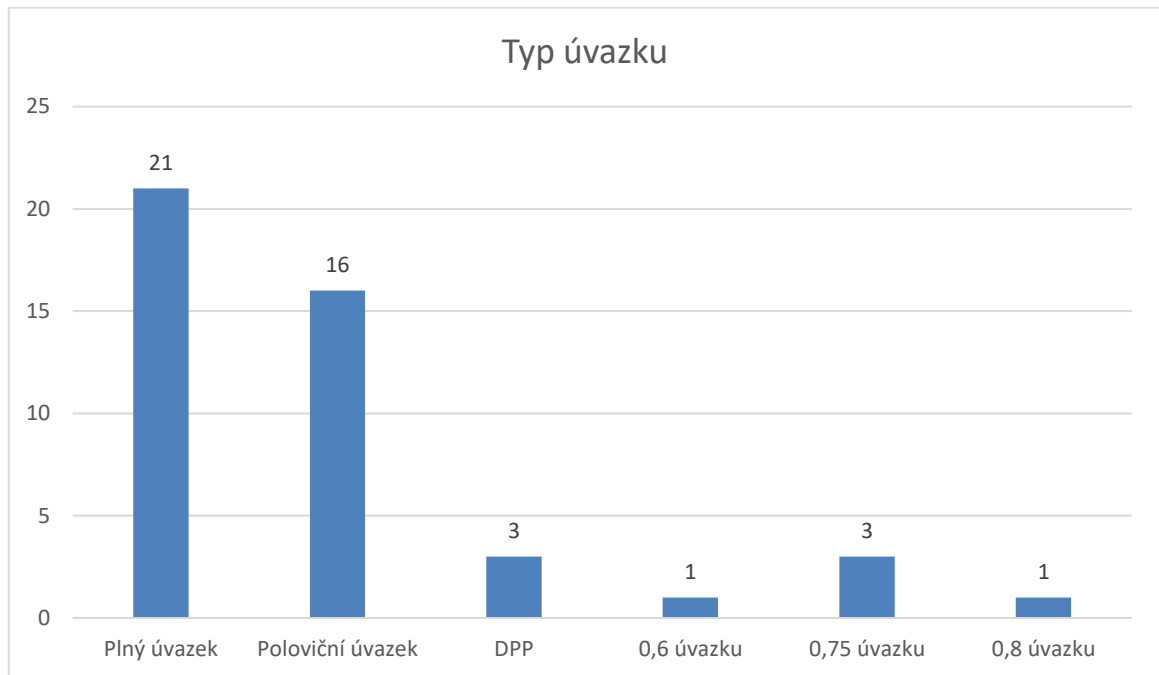


Zdroj: vlastní

Čtrnáctá otázka zjišťovala, zda respondenti přemýšlí o změně zaměstnání. 2,2 % (1) respondent odpověděl, že rozhodně ano. Spíše ano zvolilo 17,8 % (8) respondentů. Odpověď spíše ne zaznamenalo 42,2 % (19) respondentů a vůbec ne 37,8 % (17) respondentů.

Otázka č. 15: Na jaký typ pracovního úvazku jste zaměstnán/a?

Graf 15: Typ úvazku

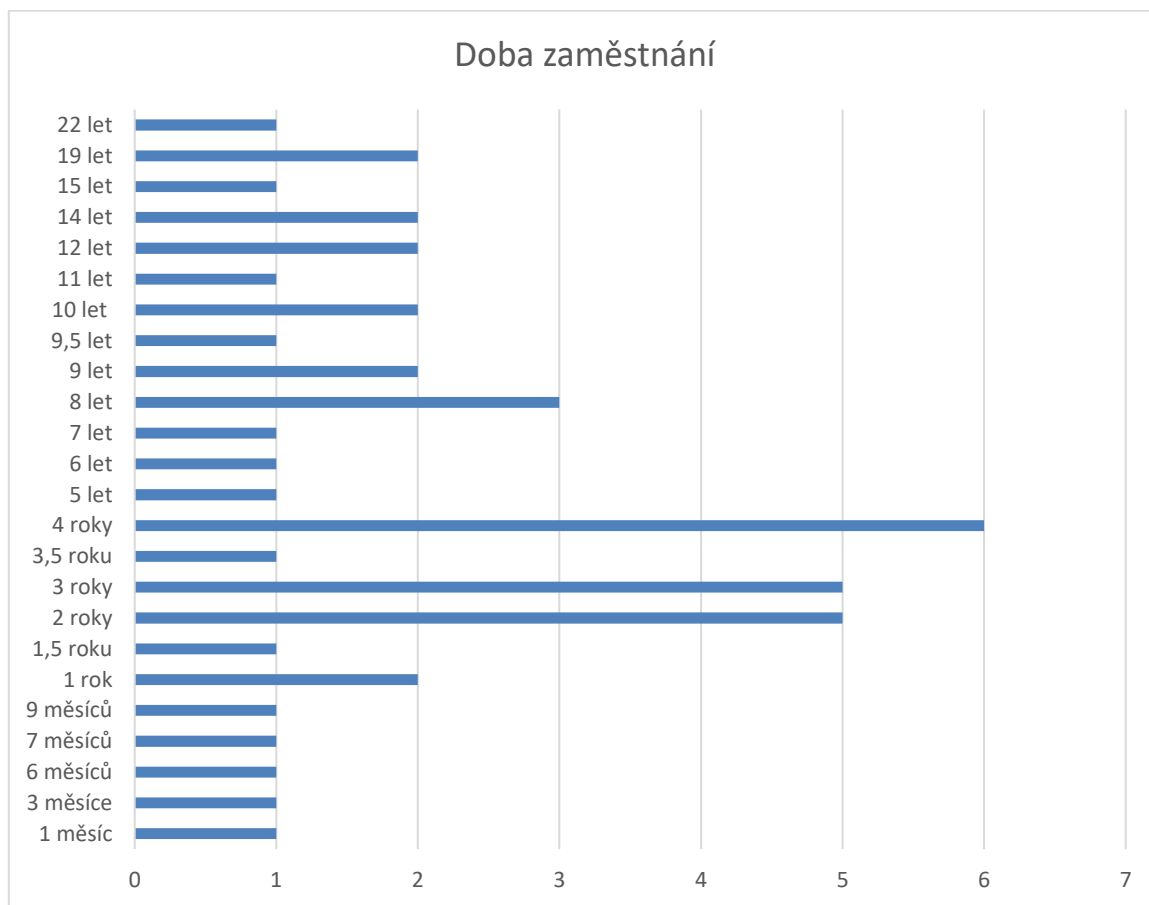


Zdroj: vlastní

Patnáctá otázka se týkala typu úvazku, ve kterém jsou respondenti zaměstnání. 21 respondentů je zaměstnáno na plný úvazek, 16 respondentů na poloviční úvazek. 3 respondenti odpověděli, že jsou zaměstnání na dohodu o provedení práce – DPP. 1 respondent je zaměstnán na 0,6 úvazku, 3 respondenti na 0,75 úvazku a 1 respondent na 0,8 úvazku.

Otázka č. 16: Jak dlouho pracujete u současného zaměstnavatele?

Graf 16: Doba zaměstnání



Zdroj: vlastní

Šestnáctá otázka se zabývala tím, jak dlouho respondenti pracují u současného zaměstnavatele. Otázka byla otevřená. Odpovědi jsou zaznamenány sestupně, tzn. od nejdelšího časového úseku po nejkratší. Jedenkrát se objevila odpověď 22 let, dvakrát odpověď 19 let. 15 let bylo uvedeno jedenkrát. 14 let a 12 let bylo uvedeno dvakrát. 11 let se objevilo v odpovědích jednou, 10 let dvakrát. 9,5 let jednou a 9 let dvakrát. Odpověď 8 let byla uvedena třikrát. Odpověď 7 let, 6 let a 5 let se vyskytovala v odpovědi každá jedenkrát. Šestkrát se objevila odpověď 4 roky a 3,5 roku jednou. Odpověď 2 a 3 roky se objevila každá pětkrát. 1,5 roku bylo zaznamenáno jedenkrát a 1 rok dvakrát. Pouze jedenkrát se objevily tyto odpovědi: 9 měsíců, 7 měsíců, 6 měsíců, 3 měsíce a 1 měsíc.

Vyhodnocení hypotéz:

H1: Sociální pracovníci jsou v práci spíše spokojeni než nespokojeni.

51,1 % (23) respondentů je ve své práci velmi spokojeno, 46,7 % (21) je spíše spokojeno. Neutrální či nespokojený postoj nezastával žádný z respondentů a 2,2 % (1) respondent je spíše nespokojený. Z výsledků vyplývá, že téměř všichni respondenti jsou v práci spokojeni.

Hypotéza č. 1: se potvrdila.

H2: Pro sociální pracovníky je častějším zdrojem motivace obsah a charakter práce než finanční ohodnocení.

Výši mzdy jako zdroj motivace obsahovaly pouze 4 odpovědi. Nejvíce se v odpovědích objevoval obsah a charakter práce, celkem 23 odpovědí. Dle výsledků je zřejmé, že obsah a charakter práce je častějším zdrojem motivace než finanční ohodnocení.

Hypotéza č. 2: se potvrdila.

H3: Sociální pracovníky vyčerpává psychická náročnost práce s touto cílovou skupinou více než administrativa.

Psychickou náročnost práce s touto cílovou skupinou obsahovalo 11 odpovědí. Nejvíce respondenty vyčerpává administrativa, celkem 16 odpovědí. Administrativu obsahovalo více odpovědí než psychickou náročnost práce s touto cílovou skupinou.

Hypotéza č. 3: se nepotvrdila.

H4: U sociálních pracovníků pracujících s drogově závislými klienty je vnitřní motivace častější než motivace vnější.

Vnitřní motivace se u respondentů objevuje častěji než motivace vnější na základě odpovědí otázek č. 2, 4, 7. Osobní motivace, potřeba pomáhat, smysluplnost práce, osobní přesvědčení, obsah a charakter práce se v rámci těchto otázek objevuje celkem ve 109 odpovědích. Nabídka práce, vděčnost, výsledky a zpětná vazba od klientů, finanční ohodnocení, pracovní podmínky a vedení organizace se objevuje pouze ve 32 odpovědích. Lze tedy prokázat, že vnitřní motivace výrazně převažuje nad motivací vnější.

Hypotéza č. 4: se potvrdila.

5.2 Diskuse

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaká je motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty. V první části bude diskuse věnována hlavním výsledkům praktické části bakalářské práce. Ve druhé části budou porovnány získané výsledky s literaturou z teoretické části a konečně v poslední části se bude práce věnovat postřehům z mé vlastní praxe.

Naprostá většina respondentů je ve své aktuální práci spokojena a všem respondentům dává jejich práce smysl. Téměř všichni respondenti považují svoji práci za zajímavou. K práci s cílovou skupinou drogově závislých je nejčastěji přivedla smysluplnost práce s touto cílovou skupinou a osobní přesvědčení. Sociální pracovníci přichází nejčastěji od těchto cílových skupin: děti, mládež, práce s rodinou, osoby se zdravotním postižením a osoby se zdravotním znevýhodněním. Pouze dva respondenti s jinou cílovou skupinou nepracovali. Mezi hlavní zdroje motivace řadí obsah a charakter práce, kolektiv a výsledky a vděčnost klientů. Na práci je nejvíce naplňuje smysl práce, kolektiv, osobní motivace, pomoc ostatním a cíle organizace. Nejvíce je vyčerpává administrativa a psychická náročnost práce s touto cílovou skupinou. Jak bylo uvedeno v otevřené otázce č. 8 sociální pracovníci vnímají negativní pohled na svou práci z okolí veřejnosti a nedostatečnou informovanost ohledně své práce. Pociťují optimismus do budoucna, ale zároveň byla vyslovena obava ohledně směřování společnosti a společenských názorů. Sociální pracovníci se snaží diskutovat a vysvětlovat přínos své práce celé společnosti. Ve značné míře jsou spokojeni s projevy za vykonanou práci, ale své finanční hodnocení nepokládají za dostatečné. Respondenti mají možnost se dále vzdělávat a majoritní část z nich je spokojena s kolektivem a vztahy na pracovišti a o změně zaměstnání neuvažuje. Polovina respondentů pracuje na hlavní pracovní poměr a druhá polovina na různé typy zkrácených úvazků. U svého současného zaměstnavatele pracují od doby několika měsíců do řádu více než dvou desítek let, což souvisí s věkem a praxí jednotlivých respondentů.

Jak již bylo uvedeno v teoretické části Francke (1980) popisuje celkem devět oblastí, ve kterých zaměstnanci svou spokojenost diferencují:

- „spokojenost s obsahem práce
- spokojenost s úrovní nároků

- *spokojenost se sociálním začleněním*
- *spokojenost s odměňováním*
- *spokojenost s pracovním prostředím*
- *spokojenost s respektováním osobnosti*
- *spokojenost se zajištěním budoucnosti*
- *spokojenost s chováním vedení*
- *spokojenost s firemním stylem.¹⁵⁸*

Jako první popisuje spokojenost s obsahem práce, ta je u většiny respondentů uvedena na prvním místě. Obsah a smysl práce je pro ně největší motivací. V rámci spokojenosti s úrovní nároků pociťují sociální pracovníci pracovní přetíženost, která je mnohdy vyčerpává a stresuje. Oproti tomu jsou spokojeni se sociálním začleněním a pracovním kolektivem. Sociální pracovníci hodnotí atmosféru ve firmě jako dobrou. S odměňováním za vykonanou práci je majorita značně nespokojená a nepokládá ho za dostatečné. Respondenti zmiňují nejistou finanční situaci z roku na rok či v období rozpočtového provizoria. S pracovním prostředím jsou respondenti spokojení, jeden respondent oceňuje hodně času stráveného venku a neformální prostředí, pouze jeden respondent uvedl nespokojenost s nošením nákladu několik hodin na zádech v terénu, což mu může způsobovat zdravotní problémy a vyčerpání. Pracovní prostředí se liší v závislosti na tom, zda sociální pracovník pracuje v terénu, nebo v kontaktním centru apod. Osobnost zaměstnanců je respektována, jeden respondent oceňuje určitou volnost, sociální pracovníci vyzdvihují dobré vztahy v organizaci s kolegy. V rámci spokojenosti zajištění budoucnosti zmiňuje jeden respondent možnost kariérního postupu. Respondenti mají možnost se dále vzdělávat a držet krok s nejnovějšími metodami, které využijí v budoucnosti a jejich schopnosti budou v souladu s budoucími požadavky. Spokojenost s vedením a firemním stylem je vesměs pozitivní, respondenti kladně hodnotí cíle služby i organizace, pracovní podmínky a filosofii organizace. Jeden respondent zmiňuje bezmoc a nespokojenost se systémovými chybami a častou fluktuací zaměstnanců, což může souviset s vysokou psychickou náročností a neadekvátním finančním ohodnocením práce s touto cílovou skupinou. Pouze jeden respondent je nespokojen s vedením služby.

¹⁵⁸ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 78.

Většina respondentů je spokojena s projevy uznání za svou vykonanou práci a s komunikací a vztahy na pracovišti.

Dle shody výzkumů závisí pracovní spokojenost na:

- „obsahu práce
- pocitu uznání
- pocitu, že člověk něco vykonal
- možnostech vzestupu
- na dobrých mezilidských vztazích.“¹⁵⁹

Základem Herzbergovy teorie je zkoumání souvislosti mezi zmiňovanou pracovní spokojeností a uspokojením potřeb na pracovišti.

Satisfactory jedince motivují k vyššímu úsilí a také vyššímu výkonu. Dissatisfactory ovlivňují kladné stanovisko k práci pouze minimálně. Mají preventivní charakter a souvisí s prostředím tzn., že popisují prostředí a slouží k prevenci pracovní nespokojenosti.¹⁶⁰

V rámci výsledků výzkumu nacházíme v odpovědích respondentů zejména tyto satisfactory: prožitky úspěchu, obsah práce jako takový, možnosti vzestupu, možnost seberozvoje a tyto dissatisfactory: platové záležitosti, firemní politika a vedení, mezilidské vztahy (k podřízeným, nadřízeným a stejně postaveným), pracovní podmínky.

Z výše uvedeného a výsledků výzkumu lze vyvodit, že jsou sociální pracovníci spokojení a jejich motivace je především vnitřní. Vnitřní motivace je pokládána za dlouhodobější a hlubší např.: obsah a charakter práce než motivace vnější např.: finanční ohodnocení, jak je popsáno v teoretické části.

V poslední části diskuse se budu zaměřovat na vlastní praktickou zkušenost. Praxe jsem absolvovala v organizacích a institucích zaměřujících se na různé cílové skupiny – práce s rodinou a dětmi (Dětské krizové centrum, Odbor sociálně právní ochrany dětí), Probační a mediační služba, oddělení sociální prevence na úřadu MČ Praha 12 či v Prev-Centru pro léčbu závislostí. Rok jsem pracovala v neziskové organizaci

¹⁵⁹ DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9. s. 78.

¹⁶⁰ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. s. 166.

zabývající se volnočasovými aktivitami pro seniory. Přestože se může zdát, že spolu nemají tyto cílové skupiny mnoho společného, opak je pravdou. Téma závislosti rezonovalo napříč všemi organizacemi a cílovými skupinami, proto vnímám své téma bakalářské práce jako velmi potřebné.

Organizace a zařízení pro drogově závislé jsou často spojovány s profesí psychologů či adiktologů, sociální pracovníci mají v tomto multidisciplinárním týmu také své místo. Při zpracování praktické části i během praxí mě překvapilo, že s drogově závislými pracuje více mužů než u jiných cílových skupin. Sociální pracovníci pracující s drogově závislými se potýkají s velmi náročnou cílovou skupinou. Jejich práce je často odsuzována a dehonestována. Velmi si vážím toho, že i přes pracovní přetíženost si sociální pracovníci udělali čas a zapojili se do mého výzkumu. Setkala jsem se s velmi milým a vřelým přístupem ze strany dotazovaných a jejich ochotou se mnou spolupracovat.

Závěr

Teoretická část práce se zaměřila na klíčová témata, která jsou rozdělena do čtyř hlavních kapitol. V první kapitole byla velmi stručně popsána sociální práce z hlediska historie a byl zde popsán i cíl a poslání sociální práce, dále se zaměřila na sociálního pracovníka – legislativní a etické hledisko. Ve druhé kapitole byla popsána drogová závislost. Její definice, znaky, odvykací stav, craving a rozdělení drog. Třetí kapitola se zabírala konkrétní sociální práci s uživateli drog, byla zde podrobně popsána cílová skupina, průběh a činnosti spolupráce s drogově závislými klienty, dále služby a zařízení pro drogově závislé. V poslední kapitole se práce věnovala motivaci – pojmům a procesům motivace, jednotlivým teoriím motivace, pracovní motivaci a pracovní spokojenosti.

V praktické části byl proveden výzkum. Sběr dat byl uskutečněn technikou dotazníkového šetření a cílovou skupinou byli sociální pracovníci pracující s drogově závislými klienty na území hlavního města Prahy a Středočeského kraje. Výsledná data byla zpracována do grafů, barevně odlišena a popsána.

Cílem předkládané bakalářské práce „Motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty“ bylo zjistit, jaká je motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty.

Motivací k rozhodnutí pracovat s cílovou skupinou drogově závislých klientů je především smysluplnost této práce a osobní přesvědčení. Zdrojem motivace je nejčastěji obsah a charakter práce, kolektiv a výsledky a vděčnost klientů. Sociální pracovníky na práci nejvíce naplňuje smysl této práce, kolektiv a také osobní motivace a pomoc ostatním, nikoliv finanční ohodnocení. Nejvíce je vyčerpává administrativa a psychická náročnost práce s touto cílovou skupinou. Z výsledků vyplývá, že motivace sociálních pracovníků je především vnitřní než vnější.

V bakalářské práci se podařilo zjistit, jaká je motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty a cíl práce byl naplněn.

Bakalářská práce by mohla sloužit jako vodítko pro vedení organizací, jak lépe sociální pracovníky motivovat, co zlepšit apod. Mohla by posloužit jako výchozí práce pro rozšíření výzkumu na území celé České republiky, případně pomocí hloubkových rozhovorů podrobněji zanalyzovat konkrétní motivy sociálních pracovníků.

Seznam literatury

- ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2.
- ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče 2.díl*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5148-1.
- BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. *Psychologie a sociologie řízení*. 2., rozš. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-064-3.
- DEIBL, Maria. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9.
- GANERI, Anita. *Drogy: od extáze k agonii*. Praha: Amulet, 2001. Edice Alfabet. ISBN 80-86299-70-8.
- GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.
- HAJNÝ, Martin. *O rodičích, dětech a drogách*. Praha: Grada Publishing, 2001. Edice Pro rodiče. ISBN 80-247-0135-9.
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Ilustroval Karel NEPRAŠ. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
- HORVÁTHOVÁ, Petra, Jiří BLÁHA a Andrea ČOPÍKOVÁ. *Řízení lidských zdrojů: nové trendy*. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-430-1.
- JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.
- KALINA, Kamil. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. Praha: Filia Nova, 2001. ISBN 80-238-8014-4.
- KALINA, Kamil. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup*. Praha: Úřad vlády České republiky, c2003. Monografie (Úřad vlády České republiky). ISBN 80-86734-05-6.
- KOOB, George F., Michael A. ARENDS a Michel LE MOAL. *Drugs, addiction, and the brain*. Amsterdam: Academic Press, 2014. ISBN:978-0-12-386937-1.

KODYMOVÁ, Pavla. *Historie české sociální práce v letech 1918-1948*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2256-9.

KRANZLER, Henry R. a Pamela KORSMEYER. *Encyclopedia of Drugs, Alcohol & Addictive Behavior*. Third edition. USA: Macmillan Reference USA, a part of Gale, Cengage Learning, 2009. ISBN 978-0-02-866065-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

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

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

NEŠPOR, Karel. *Návykové chování a závislost: současné poznatky a perspektivy léčby*. 5., rozšířené vydání. Praha: Portál, 2018. ISBN 978-80-262-1357-4.

PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3.

PRUKNER, Vítězslav. *Manažerské dovednosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4329-4.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. ed. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

VERSTER, Joris C., BRADY, Kathleen, Marc GALANTER a Patricia CONROD. *Drug Abuse and Addiction in Medical Illness: Causes, Consequences and Treatment*. New York: Springer, 2012. ISBN 978-1-4614-3374-3.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

Elektronické zdroje

MINAŘÍK, Jakub. *O drogách obecně: Drogy čili omamné, psychotropní či psychoaktivní látky* [online]. [cit. 2021-10-2]. Dostupné z: <http://www.drogovaporadna.cz/o-drogach-obecne.html>

PODANÉ RUCE o.p.s, *Metodika moderních metod sociální práce a síťování v adiktologických službách* [online]. [cit. 2022-04-12]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Metodika%20TP.pdf>.

PROSTOR PLUS o.p.s, *Metodika terénních programů pro uživatele drog* [online]. [cit. 2022-04-12]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Metodika%20TP.pdf>.

Společnost sociálních pracovníků ČR, z. s. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky*. [online] 19.5.2006 [cit. 29.9.2021]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf

WHO, Světová zdravotnická organizace. *F10-F19-Poruchy duševní a poruchy chování způsobené užíváním psychoaktivních látek. MKN-10* [online]. 1.1.2021 [cit. 2021-10-2]. Dostupné z: <https://mkn10.uzis.cz/prohlizec/F10-F19>

Závislosti – ženy a duální diagnózy. In: *Psychiatrická nemocnice Bohnice* [online]. [cit. 2022-04-28]. Dostupné z: <https://bohnice.cz/lecba/zavislosti-zeny/>

Příloha

A – Dotazník

Motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty

Vážené respondentky, vážení respondenti,

obracím se na Vás s žádostí o vyplnění mého dotazníku, který poslouží jako podklad pro bakalářskou práci na téma „Motivace sociálních pracovníků k práci s drogově závislými klienty“. Dovoluji si Vás rovněž požádat o co nejpřesnější a pravdivé vyplnění dotazníku. Účast ve výzkumu je anonymní a dobrovolná. Předem děkuji za spolupráci.

Marie Křemenáková – studentka Sociální a charitativní práce HTF UK v Praze

Jste ve Vaší práci spokojen/a? *

Velmi spokojen/a

Spíše spokojen/a

Neutrální postoj

Spíše nespokojen/a

Nespokojen/a

Co Vás přivedlo k rozhodnutí pracovat s drogově závislými? Zvolte jednu možnost, která Vaši motivaci nejlépe vystihuje. *

Osobní zkušenost

Potřeba pomáhat

Smysluplnost práce

Osobní přesvědčení

Nabídka práce

Jiné:

Pracoval/a jste i s jinými cílovými skupinami? Pokud ano, popište, prosím, s jakými. Pokud ne, uveďte pouze „ne“. *

Odpověď:

Co Vás na práci naplňuje? *

Smysl práce

Pomoc ostatním

Vděčnost a zpětná vazba od klientů

Kolektiv

Cíle organizace

Osobní motivace

Jiné:

Co Vás na práci vyčerpává? *

Psychická náročnost práce s touto cílovou skupinou

Administrativa

Časová náročnost

Stresové situace

Pracovní přetíženost

Bezmoc a neschopnost něco změnit

Nic

Jiné:

Dává Vám Vaše práce smysl? *

Rozhodně ano

Spíše ano

Neutrální postoj

Spíše ne

Vůbec ne

Jaké jsou zdroje Vaší motivace, co Vás motivuje? *

Výše mzdy

Obsah a charakter práce

Vedení organizace

Kolektiv

Možnost kariérního postupu

Výsledky a vděčnost klientů

Pracovní podmínky

Jiné:

Jak vnímáte názorovost české společnosti na pomoc pomáhajících pracovníků + organizací této cílové skupině? *

Odpověď:

Myslíte si, že jste finančně adekvátně ohodnocen/a? *

Rozhodně ano

Spíše ano

Neutrální postoj

Spíše ne

Vůbec ne

Jsem spokojen/a s projevy uznání za mnou vykonanou práci: *

Rozhodně ano

Spíše ano

Neutrální postoj

Spíše ne

Vůbec ne

Mám možnost se dále vzdělávat: *

Rozhodně ano

Spíše ano

Neutrální postoj

Spíše ne

Vůbec ne

Moje práce je zajímavá: *

Rozhodně ano

Spíše ano

Neutrální postoj

Spíše ne

Vůbec ne

Jak jste spokojen/a se vztahy a komunikací na pracovišti? *

Velmi spokojen/a

Spíše spokojen/a

Neutrální postoj

Spíše nespokojen/a

Nespokojen/a

Přemýšlíte o změně zaměstnání? *

Rozhodně ano

Spíše ano

Spíše ne

Vůbec ne

Na jaký typ pracovního úvazku jste zaměstnán/a? *

Plný úvazek

Poloviční úvazek

Dohoda o provedení práce (DPP)

Dohoda o pracovní činnosti (DPČ)

Jiné:

Jak dlouho pracujete u současného zaměstnavatele? *

Odpověď:

Do jaké věkové kategorie patříte? *

Méně než 18 let

19–25 let

26–35 let

36–45 let

46–60 let

61 a více let

Jaké je Vaše pohlaví? *

Žena

Muž

Nechci uvádět