

Profesní dráha sociálního pracovníka v kontaktním centru

Bc. Klára Zetková

Diplomová práce
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Klára Zetková
Osobní číslo:	H21332
Studijní program:	N0111A190013 Sociální pedagogika
Forma studia:	Kombinovaná
Téma práce:	Profesní dráha sociálního pracovníka v kontaktním centru

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti vzdělávání dospělých, sociálních služeb a dalšího profesního vzdělávání.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou hloubkového rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

- KOPŘIVA, Karel, 2016. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1147-1.
MATOUŠEK, Oldřich, 2005. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
MŮHLPACHR, Pavel, 2008. Sociopatologie pro sociální pracovníky. Brno: MSD. ISBN 978-80-7392-069-2.
SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2008. Syndrom pomocníka. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-369-7.
ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **10. ledna 2023**
Termín odevzdání diplomové práce: **21. dubna 2023**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 10. ledna 2023

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně9.4.2020.....



Univerzita Tomáše Bati
Fakulta humanitních studií

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydávalečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce je zaměřena na profesní dráhu sociálních pracovníků v kontaktním centru. Práce je rozdělena do dvou základních částí - teoretické a empirické. Teoretická část je dále členěna do několika stěžejních kapitol, jako je sociální práce s uživateli drog, profese sociálního pracovníka, profesní dráha a vzdělávání. Empirická část je založena na kvalitativním výzkumu za pomoci hloubkových rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří pracují v kontaktním centru. Záměrem diplomové práce je zjistit, jak sociální pracovníci nahlíží na svou profesní dráhu, co je vedlo k profesi sociálního pracovníka a jak se dostali k práci v kontaktním centru.

Klíčová slova: Profesní dráha, sociální práce, sociální pracovník, vzdělávání, kontaktní centrum.

ABSTRACT

The diploma thesis is focused on the professional path of social workers in a contact center. The work is divided into two basic parts - theoretical and empirical. The theoretical part is further divided into several key chapters such as social work with drug users, the profession of social worker, career path and education. The empirical part is based on qualitative research with the help of in-depth interviews with social workers who work in the contact center. The aim of the thesis is to find out how social workers view their professional career, what led them to the profession of social worker and how they got to work in a contact center.

Keywords: Professional path, social work, social worker, education, contact center.

Děkuji své vedoucí diplomové práce PhDr. Zuzaně Hrnčířikové, Ph.D. za vedení práce, cenné rady, trpělivost a čas, který mi věnovala při řešení dané problematiky. Mé poděkování patří také sociálním pracovníkům v kontaktních centrech za spolupráci při získávání údajů pro výzkumnou část mé práce. Dále bych chtěla poděkovat mé rodině, kamarádkám a příteli za trpělivost a podporu při mém studiu. V neposlední řadě také sousedce Dáši za pomoc při dokončování mé práce. A nakonec mé velké díky patří také i spolupracovníkům, kteří mne vlastně na toto téma přivedli a snažili se mi pomáhat při celém mém magisterském studiu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE S UŽIVATELI DROG	12
1.1 DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE	12
1.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	12
1.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO NÁSTROJ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	13
1.4 SLUŽBY PRO UŽIVATELE DROG	14
1.5 UŽIVATELÉ NELEGÁLNÍCH NÁVYKOVÝCH LÁTEK	15
1.6 ZÁKLADNÍ ROZDĚLENÍ NÁVYKOVÝCH LÁTEK	16
2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	19
2.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	19
2.2 ETIKA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	21
2.3 PROFESNÍ ROLE SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKA	21
2.4 ODPOVĚDNOST VŮČI SOBĚ	23
2.5 SYNDROM VYHOŘENÍ	25
3 PROFESNÍ DRÁHA	28
3.1 POJETÍ PROFESE	28
3.3 VZDĚLÁVÁNÍ JAKO CELOŽIVOTNÍ PROCES	30
3.4 OBLASTI CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ	31
3.5 MOTIVACE K PROFESNÍMU RŮSTU	32
3.6 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	34
II PRAKTICKÁ ČÁST	36
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	37
4.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUM	37
4.2 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	39
4.3 VÝZKUMNÉ CÍLE	39
4.4 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	40
4.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR	40
4.6 TECHNIKA SBĚRU DAT	41
4.7 DESIGN VÝZKUMU.....	41
5 ANALÝZA DAT	43
5.1 PRŮBĚH A ROZBOR ZÍSKANÝCH DAT	43
5.2 OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	44

5.2.1	Začátky profesní dráhy.....	44
5.2.2	Kontaktní centrum.....	48
5.2.3	Klienti káčka	51
5.2.4	Možné plány do budoucna	54
5.2.5	Co by kdyby	56
5.3	AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ	58
5.4	SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ	59
6	INTERPRETACE DAT.....	60
6.1	DISKUSE	60
	ZÁVĚR	64
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	65
	SEZNAM OBRÁZKŮ	68
	SEZNAM TABULEK.....	69
	SEZNAM PŘÍLOH.....	70

ÚVOD

Diplomová práce se nazývá Profesionální dráha sociálního pracovníka v kontaktním centru.

K volbě povolání dochází v mladém věku, kdy člověk mnohdy ani pořádně neví, co by chtěl dělat a co by ho naplňovalo. Už dávno neplatí, že se musíme celý svůj život věnovat tomu, co jsme vystudovali nebo čím jsme se vyučili. Proto je naše kariérová dráha takové hledání zaměstnání, které by nám mělo dávat smysl a dělalo by nás šťastnějšími. V dnešní době naštěstí lze jednoduše změnit profesi, chce to jen velkou motivaci a také odvalu udělat první krok.

Být sociálním pracovníkem je jako být mostem mezi společností a lidmi, kteří si neumějí poradit se svojí momentálně nepříznivou situací. K tomu, aby se člověk stal sociálním pracovníkem, musí ujit nějakou cestu, která ho na profesi sociálního pracovníka připravuje. A je velmi důležité, aby se i dále vzdělával, jelikož jsou kladeny stále větší nároky a také se neustále mění zákony a postupy v sociální práci. Proto čím vyšší schopnosti a dovednosti sociální pracovníci mají, tím je vyšší kvalita jejich odvedené práce.

Práce se skládá ze šesti kapitol a je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. V teoretické části se zaměřujeme na sociálního pracovníka, který je jednou z mnoha profesí v sociální práci. Dále zde objasňujeme témata, která souvisí s kontaktním centrem a uživateli nelegálních návykových látek. A v neposlední řadě se zaměřujeme na profesionální dráhu a na další vzdělávání sociálních pracovníků.

V praktické části je kladen důraz na cíl diplomové práce, což je nahlédnout na profesionální dráhu sociálního pracovníka v kontaktním centru a seznámit se tak s cestou, kterou člověk jako sociální pracovník v kontaktním centru už ušel a jak se vůbec k takové profesi dostal. Chceme zjistit nejen důvody k výběru právě této profese, ale také znát jeho motivaci a co pro něj znamená být sociálním pracovníkem. Proto se praktický výzkum bude provádět kvalitativním výzkumem za pomoci hloubkových rozhovorů se sociálními pracovníky.

Tato práce by mohla být přínosná jak pro mladé dospělé, kteří se rozhodují nad svojí budoucností, nebo také pro pracující, kteří nejsou až tak spokojeni v dosavadní profesi jak by chtěli, kteří mají motivaci, ale stále váhají nad profesí sociálního pracovníka.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE S UŽIVATELI DROG

Definice pro sociální práci jako vědní disciplínu je mnoho a celkové pojetí sociální práce je také velké množství. Jelikož je sociální práce jako téma velmi široké, tak vzhledem k tématu diplomové práce se zde věnujeme jen vybraným oblastem ze sociální práce. Dále si pak rozebereme sociální služby, jelikož sociální práce je hlavním nástrojem sociálních služeb. V neposlední řadě se budeme věnovat problematice závislosti, kterou se zabývá hned několik oblastí státní i veřejné správy a mnoho státních i nestátních institucí - například policie, probační a mediační služba nebo protidrogoví koordinátoři. My si v této kapitole probereme kontaktní centra, která taktéž patří do služeb, které se zabývají závislostí - konkrétně závislostí na drogách.

1.1 Definice sociální práce

Sociální práce dle Matouška (2001) je nejen společenskovední disciplínou, ale také praktickou činností. Cílem sociální práce je odhalování, vysvětlování a zmírňování s následnými řešeními sociálních problémů, které se ve společnosti vyskytují - například zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, nezaměstnanost a další.

V americkém slovníku sociální práce najdeme, že sociální práce je aplikovaná věda, která se zaměřuje na pomoc lidem v nouzi s cílem dosažení pro ně dostatečné úrovně jejich psychosociálního fungování, které následně vede k uskutečňování společenských změn vedoucích ke zlepšení blahobytu všech lidí (Barker, 2003).

Cílem sociální práce je především podpořit schopnosti klienta řešit jeho situaci, ve které se současně nachází, přijmout to a pracovat s těmi problémy, které ho obklopují, a také se vyvíjet a zejména pracovat na zlepšení momentálního stavu. Dalším navazujícím cílem je zprostředkování klientovi kontakty na navazující subjekty, které by mu mohly být nápomocny (Gulová, 2011)

1.2 Sociální služby

Sociální služby jsou poskytovány lidem, kteří jsou sociálně znevýhodněni. Cílem sociálních služeb je zlepšit kvalitu těchto lidí a zejména je chránit před možnými riziky, které mohou nastat, ale především se sociální služby snaží jim být nápomocny k začleňování do společnosti.

Sociální služby se dají různě členit, například se rozdělují sociální služby na preventivní, terapeutické a rehabilitační intervenční nebo pečovatelské. Dále to mohou být služby v centrech, v ústavních zařízeních, kde péče probíhá buď na denním, nebo týdenním provozu.

Poskytovatelé i zřizovatelé mohou být různí. Nejčastěji jsou to obce, kraje, nestátní neziskové organizace, obecně prospěšné činnosti, ale také občanská sdružení nebo i církevní právnické osoby či nadace. Zřizovatel je především zodpovědný za odvedenou práci poskytovatele a uživatel – klient je zde jako zákazník, který využívá služeb, jež mu sociální služby nabízí. Služby, které sociální služby poskytují lze rozdělit na základě tří základních oblastí, kterým se věnují a jsou to: sociální poradenství, služby sociální prevence, například raná péče, kontaktní centra, azylové domy, nízkoprahové zařízení a další. A v neposlední řadě jsou to služby sociální péče, které se zaměřují na zajištění pomoci při zvládání činností péče o vlastní osobu a na zajištění základních potřeb, fyzické i psychické soběstačnosti, které poskytují sociální služby ve zdravotnických zařízeních ústavní péče a sociální rehabilitaci, například osobní asistence, pečovatelská služba, azylové domy, služby následné péče, terénní programy a další.

Služby, které jsou výše zmíněné, tak dále jsou rozděleny do typologií služeb podle jejich cílových skupin, které nám více upřesňují, pro koho je služba určena. Každá služba má vlastní klienty, například služby pro staré lidi, služby pro etnické menšiny, služby pro lidi s postižením, služby pro uprchlíky, služby pro nemocné, služby pro lidi se závislostmi a mnoho dalších.

Všechny služby musí splňovat určitou garanci kvality, která je hodnocena prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb. Pravidelně se provádí kontroly kvality služeb, kterou vykonávají speciální inspektoři kvality sociálních služeb podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách (Gulová, 2011).

1.3 Sociální práce jako nástroj sociálních služeb

Sociální práce se především realizuje prostřednictvím sociálních služeb, kde se stává sociální pracovník hlavním aktérem sociální práce v sociálních službách. Sociální pracovníci jsou zde zaměstnáváni sociálními subjekty, aby plnili a realizovali předem stanovené sociální programy a cíle služby. Z toho vyplývá, že dobře připravení sociální pracovníci – odborníci ve svém oboru – dělají sociální službu profesionálněji. Velkou

součástí je zde také kvalifikovaná i nekvalifikovaná práce, která je taktéž velmi důležitá pro všechny typy oblasti sociální práce.

Sociální práce nejen v sociálních službách se odehrává v různých stupních a úrovních naší společnosti jako takové. Od práce s jednotlivcem až po změny v oblasti sociální politiky a zákonodárství. Mikroúroveň sociální práce spočívá především v podpoře klienta/klientů, kde se nejvíce a nejčastěji užívá metod případové práce, jako je poradenství nebo koordinace či mediace. Ve střední úrovni sociální práce jde spíše o práci s rodinou nebo skupinou, kdy se předpokládá, že práce, kterou zde odvedeme, bude působit na jedince v širším kontextu jeho rodiny či skupiny, ve které se nachází. Makroúroveň je pak zde chápána jako širší komplex sociální práce, kdy se jedná o práci s komunitou nebo o práci se společenstvím, například supervize, konzultace či řízení, kde se vytváří strategie směřující k potřebným (Gulová, 2011).

1.4 Služby pro uživatele drog

Matoušek ve svém Slovníku sociální práce definoval nízkoprahové zařízení jako „zařízení dostupné klientům bez nutnosti objednání, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost“ (Matoušek, 2003, s. 126). V České republice má tento druh sociální služby podobu komunitních center, které mohou být pro děti, seniory nebo pro matky s dětmi a také pro uživatele návykových látek (Matoušek, 2005).

Nízkoprahové kontaktní centrum nabízí různé druhy služeb pro klienty. Převážně klienty navštěvují kontaktní centra za účelem Harm reduction, což znamená přístup minimalizace poškození - výměna stříkaček a jehel a dalších prostředků související s aplikací, například dezinfekce, kapsle nebo náplasti. Klientům jsou zde poskytovány informace ohledně bezpečného brání drog, případně rizik spojených s užíváním drog, také o možnostech eliminování a postupném snižování dávek nebo také informace o léčbě. Dále zde mají klienti možnost využít potravinový a hygienický servis. Také se zde může klient nechat otestovat na přenosné nemoci spojené s užíváním drog, zejména se jedná o žloutenku typu C, HIV a další pohlavní nemoci. Sociální pracovník tak může klientovi nabídnout zprostředkování léčby těchto nemocí, pokud by měl klient zájem (Matoušek, 2005).

V kontaktních centrech se s každým klientem vytváří individuální plán, který se pravidelně reviduje, a pracuje se dlouhodobě na předem stanovených cílech s klientem. Sociální pracovníci se zaměřují na motivaci klientů k léčbě, pokud to u daných klientů uznají za vhodné. Pokud se klient rozhodne pro léčbu, pomohou mu zhodnotit jeho dosavadní stav

a vybrat mu vhodnou léčbu a následně, pokud by klient chtěl, tak i sjednat nástup do léčby. Je potřeba, aby léčba byla z vlastní iniciativy klienta, ne z donucení pracovníka (Matoušek, 2005).

Ke kontaktnímu centru ve většině případů patří i terénní programy, které jsou realizovány přímo v přirozeném prostředí klienta nebo tam, kde se klienti nejvíce přirozeně pohybují, například na veřejných místech, stanice městské dopravy, nádraží nebo kluby a herny. Sociální pracovník nabízí podobné služby jako kontaktní centrum co se týče poskytování informací, testování nebo Harm reduction. K tomu se pojí případné sbírání a likvidace použitého zdravotnického materiálu z míst, kde jej klient zapomněl nebo ponechal (Matoušek, 2005).

Sociální pracovník akceptuje, že klient užívá drogy, nechce, nebo nemůže přestat a snaží se, aby si klient zachoval kvalitu zdraví v co nejvíce možné míře. Pokud se mu to podaří, může se klient třeba později rozhodovat rozumněji (Kalina a kol., 2003).

1.5 Uživatelé nelegálních návykových látek

Cílovou skupinou, která navštěvuje sociální služby zaměřené na pomoc osobám se závislostí na nelegálních návykových látkách, mohou být pro sociální pracovníky, kteří zde pracují, všichni klienti užívající drogy jakýmkoliv způsobem. Kalina a kol. (2003) se zabývají závislostí a rozdělil míru závislosti daného člověka na droze podle intenzity, frekvence a následků užívání do pěti stupňů:

1. **Experimentální užívání drogy** – v tomto stupni je droga užívaná za účelem experimentování a člověk jí užívá nepravidelně a ne tak často. Toto užívání nemusí mít žádné následky.
2. **Příležitostné užívání drogy** – zde už uživatelé berou docela pravidelně přibližně jednou do týdne, berou to jako součást jejich životního stylu. Následky se mohou projevit už po aplikaci a mohou se z nich stát větší problémy spojené se sociálním fungováním ve společnosti nebo s psychickou rovnováhou jedince.
3. **Pravidelné užívání drog** – tady se řadí jedinci, kteří berou drogy pravidelně, to znamená více než jednou týdně. Zde se následky objevují jistými účinky, které člověku škodí.
4. **Problémové užívání drog** – užívání daného člověka je pravidelné a velmi ovlivňuje jeho život, jak soukromý, tak i pracovní. Do toho stupně už by se daly

zařadit zdravotní problémy, které souvisí s aplikací drogy, protože většinou se užívá nitrožilně.

5. **Závislost na droze** – zde se jedná o čím dál vyšší toleranci ke droze, člověk musí dávku stále zvyšovat a trvale po ní touží. Tato touha mu postupně ovládá celý jeho život. Uživatel má psychické, zdravotní i sociální problémy způsobené užíváním drog.

Klienti, kteří spadají do 1. a 2. stupně, nemají tendenci ani potřebu navštěvovat odborníky. Sociální pracovníci v kontaktních centrech pracují převážně s 3. až 5. stupněm užívání drog, jedná se tedy o cílovou skupinu kontaktních center. K nim také spadají rodinní příslušníci uživatelů drog, kteří mohou kontaktní centra navštěvovat za účelem individuálního poradenství (Matoušek, 2005).

Závislost vždy nějakým způsobem patřila ke člověku. Snažíme se tuto vlastnost dostat pod kontrolu, ale stále se nám to jako společnosti nedaří. Sama závislost je dynamickým a aktivním dějem. Nejčastěji se o závislosti hovoří v souvislosti s alkoholem a drogami (Mühlpachr, 2008).

1.6 Základní rozdělení návykových látek

Kalina a kol. (2003) ve své publikaci uvedli rozdělení návykových látek do základních skupin, podle kterých je rozeznáváme. Jedná se o:

Opioidy a opiáty - opioidy se nejčastěji používají v lékařství proti kašli nebo bolesti, protože se jedná o nejsilnější léky, které tlumí bolest. Podskupina opioidů, která je velmi podobná strukturou morfinu, jsou opiáty. Látky jako morfin a heroin, které patří do této skupiny a jsou zároveň nejznámějšími, mohou být v mnoha případech rizikem vzniku závislosti. Léčba závislosti na opioidech a opiátech patří mezi nejtěžší. Při léčbě se rozlišuje, zda je léčba vedena k abstinenci nebo substituci. Nejčastěji se substituce provádí metadonem, který vede ke stabilizaci dlouhodobých uživatelů těchto látek. Většinou se jedná o řešení, které je jen přechodné, ale může být i dlouhodobé nebo dokonce i trvalé (Minařík, 2003). Matoušek (2003) ve svém slovníku definoval substituční léčbu jako zmírňování škod.

Stimulancia – Psychostimulancia jsou opakem opioidů a opiátů, tyto látky mají budivý efekt na naši centrální nervovou soustavu. Nejznámějším zástupcem stimulantů je pervitin, dále pak amfetamin, kokain a patří zde i extáze. Tyto látky urychlují myšlení, zvyšují

bdělost a psychomotorické tempo, také zkracují spánek, zahánějí únavu, snižují chuť k jídlu, ale především u jedince vyvolávají velmi příjemné pocity, energii a euforii. Po odeznění účinku látky se dostavuje stav - dojezd, který se vyznačuje vyčerpáním, únavou, a bolestmi kloubů, ale zejména se užívateli střídá několikadenní spánek přerušovaný bděním, kdy má velký hlad a dokáže sníst velké množství jídla. U stimulací vzniká psychická závislost na látce. Řešením je léčba vedoucí k abstinenci (Minařík, 2003).

Halucinogenní drogy – Tato skupina drog má neobvyklé účinky na psychiku člověka. Jde je rozdělit do tří základních skupin. První skupinou, do které patří například mezkalin nebo durman - přírodní halucinogenní drogy rostlinného původu. Druhou skupinou halucinogenních drog jsou přírodní halucinogenní drogy živočišného původu, kde nejznámější je například bufetenin. A třetí skupinou jsou syntetické a semisyntetické čili umělé a poloumělé halucinogenní drogy, například LSD - Diethylamid kyseliny lysergové. Tyto látky se vyznačují účinkem, který je charakterizován výskytem iluzí a pseudohalucinací. K dalším účinkům patří zvýšená citlivost k barvám a prostorovému vnímání s pocity mírné euforie a dobrou náladou, někdy také ale dochází k objevení úzkosti, nepohody nebo deprese. Halucinogenní drogy nevyvolávají, tak velkou závislost jako ostatní drogy (Miovský, 2003).

Konopné drogy – kanabinoidy mají obecně zajímavé využitelné vlastnosti a účinky, kromě již známého psychotropního účinku. U osob, které trpí závažnými onemocněními - například rakovinou nebo AIDS - syndrom získaného imunodeficitu, se tato látka používá s analgetiky na potlačení nevolnosti a zvracení. Konopné látky se také vyskytují a jsou zneužívány na černém trhu, kde mají formu marihuany nebo hašiše. Účinky konopných drog nejdou jednoznačně říci, protože se u každého jedince mohou projevit jinak. Záleží na mnoha faktorech uživatele, v jakém je rozpoložení, jaké má od toho očekávání, kde se nachází, nebo zda je unavený a mnoho dalších faktorů, které mohou stav po užití změnit. Rizika, která přináší dlouhodobé a časté užívání konopných drog, mohou být zejména poruchy kognitivních funkcí, jedná se o zhoršení krátkodobé paměti a schopnosti soustředit se – uživatel se zdá být zmatený svému okolí (Miovský, 2003).

Těkavé látky – známé jako prchavé látky, jsou označovány jako inhalační drogy. Nejznámější látky jsou éter, benzin, toluen nebo rajský plyn. Tyto látky navazují stav euforie s útlumem a také se u uživatele mohou objevit známky sluchové a zrakové halucinace, nebo také poruchy vědomí. Při dlouhodobém užívání může docházet k celkové otupělosti člověka a poruchám chování co se týče agresivity, výkonnosti a ztrátě zájmů.

Tyto látky vyvolávají psychickou závislost. Léčba abstinencí je zde velmi těžká, protože jedinec, který dlouhodobě užíval těkavé látky je natolik poškozen, že není schopen chápat a vnímat, co se s ním děje (HAMPL, 2003).

Do skupin návykových látek patří i **alkohol** a **tabák**, který je v České republice dostupný od osmnácti let každému. Tyto látky taktéž mohou vyvolat při pravidelném a dlouhodobém užívání závislost (Kalina a kol., 2003).

Další skupinou drog jsou léky, které vyvolávají závislost. Jedná se především o (HAMPL, 2003):

- **Analgetika,**
- **hypnotika a sedativa,**
- **anxiolytika.**

2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

V následující kapitole si představíme sociálního pracovníka, který je taktéž základní pro celou práci. V sociálních službách mohou mít pracující různé zařazení, například pracovník v sociálních službách, dobrovolník a podobně. My se však zaměříme na sociálního pracovníka/pracovnici.

2.1 Sociální pracovník

Sociální pracovník pomáhá nejen jednotlivcům, ale také rodinám, skupinám a především i komunitám dosáhnout nebo zvládnout či navrátit způsobilost k jejich sociálnímu uplatnění ve společnosti. Kromě již zmíněného pomáhají vytvářet pro jejich sociální uplatnění co nejpříznivější společenské podmínky (Matoušek, 2003).

„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“ (Česko, 2006).

Sociální pracovníci jsou mostem mezi člověkem a společností, pomáhají řešit lidem jejich sociální problémy. V České republice upravuje kvalifikační předpoklady pro výkon sociálního pracovníka zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen zákon o sociálních službách). Sociální pracovník je kvalifikovaný odborník a proto musí mít kvalifikační předpoklady a odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka. A v dnešní době podle výše uvedeného zákona těmi kritérii pro výkon práce jsou:

Odborné vzdělání pro zajištění odborné způsobilosti absolvováním studijního vzdělávacího programu, ať už na vyšší odborné škole nebo na bakalářském, magisterském či doktorském studiu. Všechny tyto výše zmíněné programy musí být zaměřeny na sociální práci nebo na podobných oborech jako je například sociální politika, sociální pedagogika nebo sociálně právní činnost a další. Toto kritérium je klíčové, bez kterého se nemůže student stát budoucím sociálním pracovníkem (Česko, 2006).

Dalšími kritérii, které jsou nezbytné k výkonu práce sociálního pracovníka, jsou bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům a zdravotní způsobilost, ale také především nutnost výkonu praxe v oboru sociální práce (Česko, 2006).

Kromě již zmíněného vzdělání musí se sociální pracovník naučit jak používat své znalosti a dovednosti získané z praxe při poskytování právě již zmíněných sociálních služeb klientů, kterými se mohou stát jak jednotlivci, tak i rodiny, nebo komunity, či skupiny, i organizace nebo společnost jako celek (Barker, 2003).

Gulová (2011) uvádí v postupech sociálního pracovníka pět základních etap, kterými se lze řídit při práci s klienty. První hlavní etapou je první kontakt s klientem, kdy klient přichází buď sám, nebo si ho sociální pracovník vyhledá. Ve druhé etapě jde o studování problému daného klienta a o informace, které sociální pracovník získá od klienta nebo od rodiny či přátel. Třetí etapa je o plánování, jak klientovi pomoci. Jde hlavně o interakci a komunikaci s klientem. Dále je diagnostická etapa, kde pracovník za pomoci rozhovorů, posudků od odborníků z praxe a pozorováním klienta vytváří komplexní pojetí sociální diagnózy. Jako poslední, čili pátá etapa je o zpracování nasbíraných dat a následné vytvoření individuálního plánu pro klienta spolu se sociální terapií. V závěru si sociální pracovník ověřuje své výsledky.

Sociální pracovník se velmi často ocitne ve společnosti lidí sociálně vyloučenými, kteří buď nechtějí změnu své náročné situace, nebo nejsou motivováni, ale chtějí by svou situaci změnit. Jelikož jsou jejich problémy natolik neuvěřitelně složité, tak si většina z těchto lidí nedokáže pomoci sama. Následně na to vyhledají odborníka, který jim nabídne pomocnou ruku. Tím pádem by sociální pracovník měl mít předpoklady a ovládat širokou dovedností pro práci s takovými klienty. Nejdůležitější je zde sociální empatie a profesionalita pracovníka, kterou získá zkušenostmi a praxí. Taktéž je velmi důležité vzdělání, ale spíše v úrovni kultivace a tvořivosti. Na sociálního pracovníka jsou kladeny velké nároky a to nejen na přípravu, ale i na provedení práce. Měl by být důvěryhodný a schopný naslouchat a porozumět klientům. Být vřelý, vstřícný a zaujatý případem, ale hlavně být tu pro ně. Mezi další stejně tak důležité vlastnosti jsou například cílevědomost, samostatnost, předvídatelnost, nápaditost či sebekritičnost. Dále nesmí chybět vysoká motivace ať už k učení nebo k pomoci druhým, schopnost nést riziko, zájem o informace nebo také odolnost vůči neúspěchu (Gulová, 2011).

K profesi sociálního pracovníka patří i určité osobnostní předpoklady k výkonu sociální práce. Patří k nim empatie – schopnost vcítit se do pocitů jiného člověka, jako motivační spouštěč k pomoci lidem. K empatii patří dále emocionální stabilita, ale především také sociální citění (Mátel, 2019). Sociální citění popsal Hartl (2004) jako schopnost vnímání mezilidských vztahů a adekvátního reagování na tyto jevy ve společnosti.

2.2 Etika sociálního pracovníka

Z výše uvedeného vyplývá, že sociální pracovník má náročnou práci, která ve velké míře ovlivňuje životy klientů i celé společnosti jako takové. Proto je u sociální práce nezbytně důležitá etika a hodnoty daného sociálního pracovníka. Etika je nauka o mravnosti a morálním jednání. Etika reguluje chování všech lidí ve společnosti a také upravuje vztahy mezi nimi. Existuje takzvaný etický kodex, kterým se každý sociální pracovník musí řídit a musí jej dodržovat, což znamená, že určuje etické zásady o chování ke klientovi nebo také k zaměstnavateli, ke kolegům, ke společnosti, ve které pracuje, ale především také k povolání. Konkrétně se jedná o devět zásad, kterými se sociální práce řídí a zároveň nám vytváří dosavadní obsah sociální práce jako celku. Jedná se o (Gulová, 2011):

- Nezávislost a individuální zacházení s klienty,
- respektování hranic klienta a také profesních hranic pracovníka,
- holistický a rovný přístup ke klientovi,
- dodržení a respektování lidských práv,
- podpora spoluúčast klientů na řešení problému,
- ochrana soukromí klienta/klientů,
- podpora svobodného práva klienta/klientů,
- podpora míru a odpor proti násilí,
- osobní odpovědnost.

2.3 Profesionální role sociálního pracovníka

Role se považuje za určitý sociální status a určuje naše chování ve společnosti. Sociální role je chápána jako očekávaný způsob našeho chování, který se váže k jinému sociálnímu statusu. Od člověka je vyžadováno, že se bude chovat podle určitých charakteristik, které společnost uznává, například podle pohlaví, věku nebo sociálního statusu. V případě některých profesí, které vykonávají profesionálové svého povolání, lze rozlišovat specifické sociální role. Proto také sociální pracovník vzhledem ke své profesi musí vykonávat několik navzájem se prolínajících a přitom doplňujících se sociálních rolí při poskytování pomoci druhým. Jedná se například o následující role (Mátel, 2019):

Podporovatel – sociální pracovník je zde chápán jako ten, který podporuje a zároveň umožňuje změnu klienta. V této roli se pracovník snaží pomoci zvládat jeho těžké a stresové situace a problémy. Zejména je mu nápomocný při analyzování a identifikování sebe sama – jeho silných a slabých stránek a následně spolu stanoví cíle, které jsou pro klienta dosažitelné. Klientovi pracovník dodává naději ke změnám v jeho životě. Tato role se využívá především v sociálním poradenství, ale také v případové práci.

Poradce – je každý sociální pracovník, který provádí poradenství, ať už to základní nebo odborné, čili specializované na konkrétní oblast sociální práce. V této roli jde především jen o informační pomoc – to znamená, že se pracovník snaží zajistit klientovi potřebné informace k rozhodování, které povede ke změně jeho tíživé situace.

Pečovatel – patří sem nejen sociální pracovníci, ale i neformální pečovatelé jako jsou rodinní příslušníci. Sociální pracovník je zde chápán jako pracovník, který poskytuje klientům praktickou péči a emocionální podporu. Pomáhá klientům v jejich životě s problémy, když z různých důvodů nedokážou sami vykonávat určité potřebné činnosti.

Terapeut – v této roli je zde chápáný každý pracovník a to nejen sociální pracovník, který určitým způsobem pomáhá klientům překonávat jejich těžké situace a problémy s nimi spojené. Obvykle, aby sociální pracovník mohl být zároveň i terapeut, musí absolvovat terapeutický výcvik v preferované terapii, kterou budou využívat při práci s klienty k dosažení jejich cílů.

Vzdělavatel – tato role umožňuje sociálnímu pracovníku nácvik sociálních dovedností klientů a poskytovat jim tak informace, které budou důležité v jejich životní změně. Sociální pracovník prostřednictvím již zmíněných informací se snaží, aby se klienti naučili zvládat lépe jejich náročné problémy a životní situace. V rámci role vzdělavatele můžeme rozlišovat role trenéra, kouče nebo zde můžeme zařadit také roli supervizora, který se podílí na předávání informací a profesním růstu sociálních pracovníků.

Koordinátor – neboli sjednocovatel. Zde je chápán sociální pracovník jako sjednocovatel různých činností, které jsou v rámci profese a především jsou ve prospěch klientů, zařízení a organizace. Pracovník koordinuje různé intervence klienta v rámci jednoho případu při tvorbě individuálního plánu. Do jisté míry se dá říct, že tato role patří do managementu, takže je do určité úrovně i manažerská.

Zprostředkovatel – zde hraje sociální pracovník roli spojovatele. Snaží se předávat kontakty na následné podporné služby a navzájem tak spojovat další organizace k pomoci

klientům. Sociální pracovník by tedy měl dobře znát komunitní služby a zároveň by měl mít potřebné poznatky a organizační schopnosti co se jak sociální, tak i komunitní práce týče.

Administrativní pracovník – tato role je spojena především s výkonem státní správy v oblasti sociální práce a sociálních věcí. Sociální pracovník může vykonávat svou práci například na úřadech práce, kde se podílí na vyplácení kompenzací či některých dávek a dalších věcí.

2.4 Odpovědnost vůči sobě

Jak je již v předchozích kapitolách zmíněno, základním předpokladem dobrých sociální pracovníků jsou jejich osobnostní předpoklady k výkonu práce, ale především se musí o něco opírat, to znamená mít základní teoretické a praktické poznatky v sociální oblasti. Dá se tedy říci, že sociální pracovník potřebuje ke své práci poznatky z teorie, metod nebo metodiky, či technik sociální práce, které získal z pregraduálního nebo z graduálního vzdělávání. Dále by se dalo říci, že na sociálního pracovníka jsou vyvinuté jisté nároky a to nejen na jeho osobnost, ale také na jeho etickou zodpovědnost. Jedním z nároku je například to, že by se měl dále vzdělávat, protože znalosti a dovednosti, které během studia získá, nejsou trvalé, proto se i velmi apeluje na profesionální a osobnostní růst každého sociálního pracovníka. K tomu především patří i prohlubování etické citlivosti a stále kultivování osobnosti sociálního pracovníka. V České republice upravuje další vzdělávání sociálních pracovníků zákon o sociálních službách. A taktéž se o tom zmiňuje i etický kodex, konkrétně uvádí, že sociální pracovník má odpovědnost za svůj výcvik v sociální oblasti a za své celoživotní vzdělávání. Musí mít určitý základ stanovené úrovně odborné práce a také schopnost řešit problémy, ale především by se měl snažit o udržení a tím i o zvýšení své odborné úrovně sociální práce a zavádět naučené nové přístupy a metody do praxe (Mátel, 2019).

Kopřiva (2007) uvádí, že pomáhající profese by se měly dělat z lásky a také pro uspokojení obsažené v činnosti, kterou pomáhající vykonává. Sociální pracovník by se měl pro své povolání nadchnout. Velmi důležitá je zde lidská stránka, která je velmi úzce spojená s odpovědností vůči druhým. Dalo by se říct, že se jedná o lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem (sociálním pracovníkem) a jeho klientem.

Když se sociální pracovník zaměří na odpovědnosti vůči sobě, znamená to, že si uvědomuje svoji potřebu růstu a tím pádem i slabost. Přiznává, že není dokonalý nejen sám

sobě, tím dává souhlas, že chce pečovat o svůj profesní i osobní rozvoj/růst. Dále už záleží, zda využije nástrojů, které mu nabízí v zaměstnání, nebo si je najde sám. Mezi takové nástroje patří (Mátel, 2019):

- Sebereflexe,
- samostudium,
- supervize,
- konzultace se zkušenějšími kolegy,
- koučink,
- odborná stáž,
- tréninky a odborné výcviky,
- odborné či vědecké konference,
- vědecko-výzkumná činnost.

Mezi odpovědností vůči sobě a odpovědností vůči uživatelům sociální služby, ve které sociální pracovník pracuje, existuje spojitost. Dalo by se říct, že ty obě odpovědnosti jsou na stejné úrovni, jak etické, tak i profesní. Proto by měl mít každý pracovník systém podpory při výkonu jejich práce. Systémové podpory jsou podpůrné formální i neformální subjekty, mezi které patří přátelé a rodina, zaměstnavatelská organizace/společnost, nadřízení pracovníci a kolegové, supervizoři, profesní komora nebo také vzdělávací instituce a svépomocné skupiny pro sociální pracovníky (Mátel, 2019).

Velmi důležitou roli v profesním a osobním růstu hraje také vlastní psychohygienu. Nástroje, které sociální pracovník v rámci psychohygieny využívá, jsou: odpočinky formou volných dnů bez práce, dovolená nebo jiné aktivity, které vedou ke zvyšování odolnosti člověka a upevňují tak duševní zdraví (Mátel, 2019).

Podle Kopřivy (2007) můžeme do psychohygieny zařadit:

Zdravý životní styl – zde se jedná převážně o pohyb - sportovní aktivity, dostatek kvalitního spánku a správné stravování. Někteří pracovníci pomáhajících profesí potřebují prostor pro jejich koníčky a zájmy, které jsou převážně mimopracovní, aby je jejich profesní život nepohltil.

Mezilidské vztahy – tady patří neřešené konflikty v životě, v manželství/partnerství, které dlouhodobě pracovník neřeší a můžou z něho vysávat energii. Proto je velmi důležité, jaké má pracovník své osobní zázemí a zda se o něj může opírat.

Přijetí sebe samého – sociální pracovník by měl přijímat a akceptovat klienty, kteří za ním přijdou a potřebují jeho pomoc. Tak přesně takovým způsobem by se měl chovat sám vůči sobě. Dalo by se tvrdit, že je sám sobě tím nejdůležitějším klientem po celý jeho život. Pokud k sobě tak nepřistupuje a narůstá u pracovníka vyčerpání ze své situace může dojít, až k syndromu vyhoření.

Podle Mátela (2019) by se měla věnovat pozornost možným problémům v životě sociálních pracovníků, které by mohly mít vliv na jeho profesní i osobní růst. Tento autor rozdělil problémy do oblasti na osobní a pracovní.

Do **oblasti osobní** spadají zejména fyzické nemoci, zdravotní postižení nebo osobnostní poruchy či psychická onemocnění například deprese. Dále zde zařadil problémy v rodině nebo v manželství, například domácí násilí. Také do osobní oblasti spadá krize středního věku, různé závislosti nebo problémy se zákonem daného člověka.

Mezi **pracovní oblast** zařadil finanční potíže způsobené nízkým příjmem, násilí na pracovišti, práci se zvýšenými riziky, například terénní práce. Dále sem spadá stres na pracovišti a syndrom vyhoření.

Všechny zmíněné problémy mohou mít různá zavinění, někdy si za některé může pracovník sám a některé situace neovlivní a přichází tak do jeho života zcela nečekaně. Některé situace zvládne řešit jen svépomocí a jiné zas vyžadují pomoc i od ostatních. Proto existují podpůrné subjekty a následné nástroje pomoci, které by měl využívat. Dalo by se říct, že sociální pracovníci umí pomáhat druhým zvládat jejich těžké životní situace, ale paradoxně pokud se sociální pracovník ocitne v podobné situace, tak velmi často nevědí, jak si pomoci sami sobě. Myslí si, že si dokážou pomoci sami a proto někteří skrývají své problémy a místo aby je řešili, tak problémy stagnují a prohlubují se. Takový sociální pracovník pak není schopný schopen provádět přímou sociální práci a zvládat zodpovědně práci vůči sobě a ani vůči svým klientům (Mátel, 2019).

2.5 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření je taktéž velmi obsáhlé téma a my se mu věnujeme pouze okrajově vzhledem k tématu diplomové práce. Vyhoření (burnout) – české slovo doslovný překlad

z anglického jazyka, což znamená, jako když dohoří lampa nebo dům, který vyhořel. O jev vyhoření v kontextu pomocníků byl a stále je velký zájem, existuje již mnoho empirických studií na toto téma v rámci různých pomáhajících profesí (Schmidbauer, 2008).

Jak už bylo řečeno, tak pomáhající profese patří do profesí, které ve značné míře mohou energii rozdávat a dávat, ale častěji se stává, že spíše pracovníkovi energii odebírají. Jestliže je naše energetická rovnováha dlouhodobě negativní nebo záporná, dostává se člověk do stavu takzvaného syndromu vyhoření (Kopřiva, 2007).

Matoušek definoval syndrom vyhoření jako „soubor příznaků vyskytující se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to stav psychického i celkového vyčerpání doprovázený pocity beznaděje, obavami, případně i zlostí. Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje, klesá i sebevědomí“ (Matoušek, 2003, s. 263). Nedá se tedy jednoznačně říci, že se jedná pouze o chronickou únavu, ale k syndromu vyhoření patří i otázky smyslu vlastní práce a hodnoty pracovníku pomáhajících profesí (Kopřiva, 2007).

Pracovník se syndromem vyhoření se projevuje nezájmem o klienty nebo případy, někdy se může jednat až o odpor k práci. Dochází tak k tomu, že pracovník spíše preferuje administrativní práci a nemá zájem o kontakt s klienty, ztrácí schopnost pracovat a je bez zápalu a motivace do práce (Gulová, 2011).

Riziková jsou převážně pracovníci, kteří mají vysoké pracovní nasazení, jsou velmi obětaví vůči klientům, soutěživí vždy musí být perfektní, nerelaxují dostatečně a žijí pod velkým časovým tlakem.

Menší riziko mají pracovníci, kteří jsou vrozeně odolní nebo asertivní s dobrým sociálním zázemím, mají dobře organizovaný svůj čas, jsou optimističtí nebo spokojeni se svým životem a využívají psychohygienu či jiné nástroje (Gulová, 2011).

Do prevence syndromu vyhoření spadá zejména oddělování práce a osobního života, udržení optimálního zaujetí nebo zájem v pracovní činnosti, neustálý čili pestrý pracovní režim, supervize. Dále Gulová (2011) uvádí, že prevence spočívá v dlouhodobé a kvalitní přípravě na profesi a také výcvik v sociálních dovednostech, například formou kurzů krizové intervence, poradenství nebo komunikace. Dalšími kroky, které mohou vést k prevenci, jsou jasně vytyčené cíle a poslání práce v organizaci a následné vytyčení náplně a metod práce. Možnou úlevu mohou přinášet kombinace jiných činností s přímou prací s klientem, nebo také snížení pracovního úvazku.

Kopřiva (2007) doporučuje pomáhajícím profesím, aby se profesně vyvíjeli. Protože, kdo má tu možnost a chce se profesně vyvíjet a růst, tak ten má menší šanci na vyhoření, než ti, kteří nemají motivaci dál se ve svém profesním životě zlepšovat.

3 PROFESNÍ DRÁHA

V této kapitole se zaměříme na profesní dráhu sociálního pracovníka. Vybrat si profesi je pro mladého člověka jedno z největších rozhodnutí v životě. Je tolik možností a oborů, kterým se lze věnovat. Existuje řada profesí, ve kterých je hlavní náplní právě pomáhat lidem. Patří zde lékaři, zdravotní sestry, ale také pečovatelky, psychologové a pedagogové. V neposlední řadě také sociální pracovníci. K profesi sociálního pracovníka neodmyslitelně patří i jeho další vzdělávání, které si zde také probereme.

3.1 Pojetí profese

Profesní dráha je takzvané „pořadí konkrétně vykonávaných profesních činnosti v průběhu aktivního života člověka“ (Palán, 2002, s. 173.). Profesní dráha je ovlivňována faktory, mezi ně patří například profesní i školní příprava, nebo také vlastnosti a dovednosti či vlohky k celoživotnímu vzdělávání, ale může se zde objevit i takzvaná souhra náhod. Lze vypracovat individuální plán personálního rozvoje, plány osobního růstu či kariérové. Převážná většina těchto plánů navazuje na podnikové vzdělávání, které je spojené s personální strategií (Palán, 2002).

Jak už bylo výše zmíněno, profesní dráha je považována za určitou dráhu, kterou člověk jde celý život. Když člověk nastoupí do školy, která se zaměřuje na profesi, kterou by chtěl v budoucnosti dělat nebo nastoupí do už zaměstnání, tak se jedná o začátek profesní dráhy. Konec však zatím ještě není definován. Většinou se jedná o kariérní růst v profesi. Jsme zvyklí na to, že postupujeme v naší práci jakoby směrem nahoru po žebříku (takzvané žebříkové pravidlo). Každý na něm stoupáme, každý vlastním tempem, ale pomalu a jistě podle našich možností. Profesní stoupání nám také přináší jisté pozitiva, která Monroe (2007) vyjmenoval. Jedná se o:

- Peníze,
- pozici,
- moc,
- spokojenost,
- smysl života,
- přátelé a známosti,
- vzrušení,

- dlouhodobá jistota,
- možnost rozvoje,
- svoboda tvořit,
- materiální statky.

3.2 Profesionální osobnosti

Zaměstnání nám dává naši jedinečnost a také velkou část naší identity, jelikož do značné míry jsme to, čím se živíme a to, co děláme. Jen hrstce lidí je jedno, jak si peníze vydělávají. V práci můžeme mít různé pocity, jak pozitivní, tak i negativní, například ničující a ubíjející pocit, který nás může tížit z práce, ve které nejsme spokojeni. Z toho vyplývá, že většina lidí nechce mít tyto pocity v zaměstnání a proto se snaží vybrat si profesi, která ho bude naplňovat a bude mu navozovat pocit štěstí z dobře odvedené práce (Čákr, 2010).

Osobností typ má velmi důležitý vliv na to, jaké povolání si vybíráme i na to, jestli nás bude uspokojovat či nikoliv nebo jak se nám v něm bude dařit, zda budeme úspěšní nebo špatní. Poznat profesionální osobnost spočívá nejprve v poznání sebe sama. To je nejlepší předpoklad, abychom mohli vzít v úvahu při výběru zaměstnání co a proč by mi mohlo vyhovovat a čemu se nejlépe vyhnout. Znalost našich především silných ale i slabých stránek nám poskytuje značnou výhodu při hledání profese, která se k nám hodí. Velká většina lidí nevykonává povolání, které vystuduje, protože jak je už výše zmíněno, tak profese je cesta a než člověk najde tu svou, je za tím velký kus práce. Je důležité být v práci spokojeni, jelikož se to pak může, ale nemusí odrážet v ostatních oblastech života daného člověka. Je pravdivé, když řekneme tvrzení, že chceme, aby naše práce nás obohacovala nejen výplatou. Hledáme profesi, která nás osobně bude naplňovat, protože v nás bude rozvíjet naše nejsilnější stránky a předpoklady. A zároveň nebude klást velký nárok na naše slabé stránky, ale bude nás podporovat a motivovat ke zlepšení se (Čákr, 2010).

Ideální zaměstnání by mělo být takové, že se budeme těšit a budeme mít chuť do práce. Také je důležité mít pocit uznání a že to, co děláme, je oceněno. Být hrdí na naše zaměstnání a vážit si svých kolegů, ale především v ideálním zaměstnání bychom měli vidět profesionální budoucnost (Čákr, 2010).

3.3 Vzdělávání jako celoživotní proces

Pojem profesní vzdělávání je podle Bartoňkové (2010) definováno jako vzdělání, které obsahuje veškerou přípravu na určené povolání. Kdežto pojem další profesní vzdělávání definuje jako součást vzdělávání dospělých. Jedná se o jakékoliv profesní vzdělávání pracovníků v průběhu jejich povolání či jejich pracovních životů. Dalo by se říct, že se jedná o celoživotní vzdělávání se.

Každý člověk má právo na vzdělání a také na to, aby se mohl zdokonalovat a přiměřeně vzdělávat podle jeho potřeb a potřeb společnosti. Výchova a ani vzdělávání nejsou časově omezené a ani nejsou jednorázovou záležitostí, která začíná školní docházkou. Oba procesy probíhají téměř celý život každého člověka. Každý z nás by měl vzdělávání věnovat alespoň přiměřenou pozornost, jakou si zaslouží, ať už jsme k tomu vybízeni společností nebo vlastní iniciativou. Informace, které se člověk dozví během života, ho obohacují, rozšiřují mu tak jeho vědomosti a také možnosti, nebo si tím může získat určitý status ve společnosti. Zjednodušeně by se dalo říci, že co se člověk naučí, to už mu nikdo nemůže sebrat. Vzdělání je taková investice, která je pro člověka jedna z nejcennější a stojí za to (Mužíka, 2004). „Sám život jako takový je vlastně nepřetržitým procesem učení. Každý člověk však současně potřebuje specifické podmínky, aby se mohl dále vzdělávat, a to jak v oboru své profese, tak všeobecně s cílem být stále adaptabilní na probíhající technické, technologické a sociální změny“ (Mužík, 2004, s. 22). Celoživotní vzdělávání je podle Mužíka (2004) chápáno jako formativní proces, který probíhá v na sebe navazujících etapách:

1. Začíná se předškolní výchovou a vzděláváním.
2. Následuje základní výchova a vzdělávání na základních školách.
3. Nebo může být všeobecné vzdělávání realizované na gymnáziích.
4. Následně si žák vybere odborné vzdělávání (příprava na povolání) realizované na středních odborných učilištích, vyšších odborných školách a vysokých školách.
5. A v neposlední řadě je zde etapa vzdělávání dospělých realizovaná mnoha subjekty například školami, podniky nebo vzdělávacími institucemi či rodinami a neformálními zájmovými skupinami.

3.4 Oblasti celoživotního vzdělávání

Celoživotní vzdělávání a učení, jak už bylo výše zmíněno, se realizuje ve všech etapách lidského života a také za jakéhokoliv prostředí, v různých situacích a institucích. Oblasti celoživotního vzdělávání a učení se dají členit, aby byli v souladu s převládajícím chápáním těchto kategorií v českém prostředí. Dvořáková a Šerák (2016) je rozdělili na následující:

Formální vzdělávání – jde o vzdělání, které probíhá v rámci formálních institucí. Formální vzdělávání se realizuje ve vzdělávacích institucích, jedná se zejména o školy nebo komerční vzdělávací instituce. Tyto instituce musí být legislativně vymezené, měli by mít cíle, funkce, prostředky a také obsahy. Výstupem je tedy oficiální nebo celospolečensky uznávaný certifikát, který tak jedinci uděluje a tím i potvrzuje získaný stupeň vzdělání, například se jedná o titul, diplom, vysvědčení a další. Formální vzdělávání lze chápat jako systém na sebe navazujících stupňů a různých druhů škol od předškolní až po vzdělávání realizované na vysokých školách.

Formální vzdělávání je velmi často spojováno se školním vzděláváním - takovým, které každý z nás absolvuje v prvních etapách života, minimálně ve formě povinné školní docházky. Formální vzdělávání však hraje velmi důležitou roli také v konceptu celoživotního učení prostřednictvím například dalšího vzdělávání dospělých. V České republice legislativně upravují formální vzdělávání dva zákony: zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění a zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, v platném znění.

Neformální vzdělávání – chápeme jako vzdělávání, které realizují organizace, kde hlavním cílem není vzdělávání. Jedná se tedy o systematicky organizované vzdělávací aktivity, které se neodehrávají prostřednictvím formálního vzdělávání, ale jde mimo něj. Výstupem jsou také certifikáty, které ale neposkytují a ani nevypovídají o žádné úrovni vzdělání. Obvykle tento způsob vzdělání probíhá ve firmách nebo neziskových organizacích, kde jej poskytují různé komory, asociace nebo sdružení. Jedná se u dospělých o velmi oblíbenou a převažující podobu vzdělání. Neformální vzdělávání se dá rozdělit na tři základní pojmy, které jsou: další profesní vzdělávání, zájmové vzdělávání a občanské vzdělávání.

Informální vzdělávání – lze charakterizovat jako činnost, která je záměrná a směřující k získávání poznatků a vědomostí a zlepšování si tak vlastních dovedností institucionálně

neorganizovanou a nesystematickou cestou na rozdíl od formálního a neformálního vzdělávání. Jedná se spíše o učení než o vzdělávání, například o učení, které provádíme v průběhu každodenních aktivit, například studiem manuálu k novým věcem, zlepšování se v cizím jazyce s pomocí videí či knih. V informálním vzdělávání máme tři podoby učení. Jako první je zde velmi důležité sebe-řízené učení, které je záměrné a člověk si ho uvědomuje, dalším učení je náhodné, které se většinou objeví jako vedlejší produkt činnosti, kterou zrovna provádíme záměrně. A poslední, taktéž velmi důležitou podobou, je tacitní učení, které si neuvědomujeme a ani ho neděláme záměrně (Dvořáková a Šerák, 2016).

Přínos celoživotního vzdělávání je především v seberealizaci. Hlavními podpůrnými nástroji jsou placená volna za účelem vzdělávání se, daňové odpočty nebo také to, že organizace nebo společnost hradí náklady na další vzdělávání (Veteška a kol., 2009). Rozvoj pracovníků prostřednictvím dalšího vzdělávání je velmi důležitým prvkem v personálním managementu organizace nebo společnosti. Jejich cílem je, aby všichni pracovníci měli dostatečné vzdělání a působili odborně, iniciativně a splňovali nároky požadované dovednosti a schopnosti k výkonu profese (Bedrnová a kol., 2012).

3.5 Motivace k profesnímu růstu

Podle Dvořákové a Šeráka (2016) můžeme motivaci popsat jako to, co vysvětluje, proč se lidé chovají nebo myslí zrovna takovým způsobem. Co se týče motivace k profesnímu růstu, jedná se spíše o důvody, které dospělého člověka popohání a vedou k účasti například na vzdělávacích aktivitách.

Motivace by se dala dále popsat jako proces, který nás vede k určitému cíli, je spojena nejen s potřebami, ale také se zájmem, postojem nebo vlohami. Všechny tyto složky mohou být dále doprovázeny emocemi, které mají následně vliv na to, jak se daný člověk bude učit či nikoliv. Dospělý člověk má vždy na výběr a to platí i o učení, mohou, ale nemusí. Většinou se u vzdělávání dospělých jedná o vlastní motivaci, která člověka popohání dopředu a probouzí v něm energii k učení se a posouvání se dopředu, co se profesní kariéry týče. Motivaci k učení je důležité povzbuzovat a posilovat a tím i udržovat za pomoci individuálního přístupu. Úspěch je považován za tu nejlepší možnou motivaci, proto se říká, že energie, kterou člověk vydá, vede přes úspěchy. Souvisí to zejména s předem vytyčenými cíly, které musí být realistické, celkové i dílčí, aby se dotyčný mohl těšit i z malého úspěchu, než přijdou ty velké. Ve vzdělávání u dospělých se lektor snaží

především podpořit a posilovat kladnou motivaci učení dospělého. Jedná se například o zájem o učební látku, posílení sebevědomí nebo seberealizaci daného člověka. Záporné motivace, jako je strach nebo stres, se snaží lektori eliminovat (Mužík, 2005).

Dvořáková a Šerák (2016) zmiňují šest motivačních faktorů, které vedou dospělé lidi k profesnímu růstu a vzdělávání:

- a) **sociální vztahy** – zde se jedná o naplnění potřeby vztahů a přátelství (najít si nové přátele nebo seznámit se s jinými lidmi),
- b) **vnější očekávání** – naplnění očekávání někoho jiného, například zaměstnavatele nebo nadřízeného,
- c) **společenský prospěch** – může se jednat o přípravu pro práci – zlepšení si dovedností a tím prospět dalším lidem,
- d) **profesní vzestup** – dostat se na lepší pozici, mít vyšší status nebo držet krok s ostatními,
- e) **únik/stimulace** – uniknout stereotypu, nudě či rutině doma nebo v práci – impuls změnit svůj dosavadní život a obohatit ho,
- f) **kognitivní zájem** – souvisí to s uspokojováním zvědavosti mysli, vyhledávání si informací a znalostí a učit se je kvůli zálibě v učení.

Cílem vzdělávání dospělých je zvýšení výkonnosti pracovníka v zaměstnání a tím si posiluje pozici na pracovním trhu a zásluhou toho nabývá sociální jistoty. Díky tomu se mu dostává individuálního prožitku, který je na vrcholu pyramidy níže uvedené pyramidy (Mužík, 2005).

Obrázek 1: Pyramida motivace učení



Zdroj: Mužík (2005, s. 10)

Ten, kdo se učí dobrovolně má zpravidla lepší výsledky než ten, kdo se vzdělává s pocitem povinnosti, který mu byl vštěpen zvnějška. V zásadě platí, že člověk by se měl připravovat na každou profesi. Učení a profese jsou spolu navzájem nerozlučně propojeny (Mužík, 2005).

Co se motivace týče, tak největší motivaci mají mladí lidé ve věku 18–25 let, jelikož se vzdělávají a odborně se teprve připravují na profesi. U lidí ve třiceti letech se motivace snížila, ale nezastavila, i přesto, že mají dokončené vzdělání, zakládají rodiny a mají vlastní kariéru, tak se snaží na sobě pracovat a dále se vzdělávat (Arnet, 2015).

3.6 Další vzdělávání sociálních pracovníků

Další vzdělávání definuje Barták jako „komplexní systém institucionálně organizovaných i individuálních vzdělávacích aktivit, které nahrazují, doplňují, nebo jinak obohacují počáteční vzdělání dospělých osob, které záměrně rozvíjejí znalosti a dovednosti, hodnotové postoje, zájmy a jiné osobní a sociální kvality, potřebné po plnohodnotnou práci i mimo pracovní život“ (Barták, 2007, s. 7)

Zákon o sociálních službách vymezuje nejen předpoklady, které jsou uvedeny v kapitole Sociální pracovník. Zde navazujeme na odbornou způsobilost, jelikož sociální pracovník

potřebuje k tomu, aby se mohl stát sociálním pracovníkem, odborné vzdělání. Záleží na něm, jakou cestu k této profesi zvolí, zda vystuduje vyšší odbornou nebo vysokou školu. Třetí možností je, že absolvuje akreditované vzdělávací kurzy v sociálních oblastech v rozsahu nejméně 200 hodin spolu s praxí výkonu povolání sociálního pracovníka nejméně pět let. Tato varianta je možná, pokud má sociální pracovník ukončené vysokoškolské vzdělání v oblasti, které neuvádí zákon u sociálního pracovníka. Sociální pracovník, který má pouze středoškolské vzdělání ukončené maturitou, musí si doplnit kurz v rozsahu 200 hodin (Mužík, 2012).

Sociální práce reaguje na aktuální problémy, proto musí být inovativní a stále měnící se. V dnešní době ukončená vyšší odborná či vysoká škola nebo absolvovaný kurz nestačí pro práci sociálního pracovníka. Zákon nám stanovuje i další povinné vzdělávání pro sociálního pracovníka, které probíhá většinou formou akreditovaných vzdělávacích kurzů. Vzdělávání musí splnit každý rok a mít tak absolvovaných 24 hodin dalšího vzdělávání. Většinou má pracovník možnost si je zvolit sám, jaké se mu líbí a také záleží na financování, zda si mu kurzy zaplatí organizace, u které pracuje, nebo si je platí sám za sebe. Do dalšího povinného vzdělávání spadají také odborné stáže v zařízeních sociálních služeb, které například spadají pod jednu organizaci, aby si každý pracovník dokázal představit, co a jak dělají v dalších sociálních službách. Po absolvování a úspěšném dokončení dalšího vzdělávání dostane jako doklad každý osvědčení nebo certifikát vydaný vzdělávacím zařízením, kde další vzdělávání probíhalo (Mužík, 2012).

Základní priorita a podmínka dobrého fungování každých sociálních služeb je bezpochyby nutnost celoživotního vzdělávání pracovníků, kteří v sociálních službách pracují, ať už se jedná o sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, zdravotnické pracovníky nebo pedagogické pracovníky a další odborné pracovníky (Mužík, 2012).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V této kapitole se budeme zabývat kvalitativním výzkumem. Ujasníme si výzkumný problém, otázky a také cíle výzkumu. Dále se seznámíme se sociálními pracovníky, kteří se výzkumu zúčastnili. A v neposlední řadě si představíme design výzkumu.

4.1 Kvalitativní výzkum

Vzhledem k tématu práce se domníváme, že kvantitativní výzkum by nebyl adekvátní, jelikož se snažíme zachytit velmi podrobně a výstižně názory sociálních pracovníků, kteří v kontaktním centru pracují. Proto byla ke zjišťování odpovědí k tématu práce zvolena metoda kvalitativního výzkumu.

Kvalitativní výzkum nám umožňuje velmi detailně a hluboce popsat vymezený problém a zároveň umožní porozumět významům, které z něho vyplynou. V sociálních vědách je kvalitativní výzkum chápán jako všechno to, co vychází z toho, jak jsou vztahy a pojmy pochopeny představiteli sociální reality. Z toho vyplývá, že cílem výzkumníka, který provádí kvalitativní výzkum, je porozumět situaci, tak jak jí rozumějí představitelé čili naši účastníci výzkumu. A zároveň je důležité, abychom našli argumenty nebo příčiny, které naše účastníky vedou k tomu určitému jednání. Hlavní charakteristikou kvalitativního výzkumu je to, že si zakládá na subjektivitě badatele. Znamená to, že subjektivita je zde vnímána jako velmi důležitý přínos pro pochopení zjištěné skutečnosti. Další charakteristikou je dialogičnost. Badatel se musí nejdříve zahлубat do života účastníků výzkumu čili studované reality a tím by měl získat především hluboké pochopení a porozumění studovaného fenoménu. Následně provede analýzu a interpretaci dat, kde napíše výzkumnou finální zprávu, která je teorie. Finální teorie, která z výzkumu vychází, tak získává dialogickou podobu, jelikož se skládá z mnoha pohledů, jak účastníků výzkumu, i z badatelova pohledu. „Podstatou kvalitativního výzkumu je do široka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny základní proměnné“ (Švaříček, Šedřová, 2007, str. 24). Nejsou předem stanoveny hypotézy a badatel není závislý na teorii, kterou již někdo objevil. V kvalitativním výzkumu se jde do hloubky a zakotveně se zkoumá určitý fenomén, který je široce definován a snaží se k němu prozkoumat všechny možné informace. Kvalitativní metodologie je založena na indukci, což znamená, že se nejprve sbírají data a až následně na to se badatel zaměřuje na pravidelnosti, které se v již posbíraných datech vyskytují, a hledá oporu v dalších datech. Výstupem kvalitativního výzkumu je nová teorie nebo hypotéza o konkrétním jevu. Tyto

nové teorie nebo hypotézy, které vznikly na základě provedeného kvalitativního výzkumu nelze zobecňovat. Z toho vyplývá, že platí jen pro téma, pro které byla data získána (Švaříček, Šedřová, 2007).

Je velmi důležité si uvědomit, že neexistuje správná nebo ta nejlepší technika, která by ručila za to, že kvalitativní přístup bude kvalitní. Švaříček a Šedřová (2007) vymezili kritéria pro co nejkvalitněji provedený kvalitativní výzkum. Jedná se o:

- Pravdivost – jedná se o kritérium, které odděluje špatný výzkum od toho dobrého.
- Důvěryhodnost – je dost podobné potvrditelnosti a autenticitě. Techniky, které zvýší důvěryhodnost, jsou například – členské ověřování, výběr účastníků výzkumného šetření, deník badatele a postupy při interpretaci dat.
- Přenositelnost – toto kritérium bývá často označováno jako aplikovatelnost. Jedná se o to, jak a do jaké míry mohou být výsledky čili data zobecňována na širší populaci. Techniky pro přenositelnost jsou – reflexe subjektivity, popsání limitů výzkumu a spojení výsledku s dalšími výzkumy.
- Spolehlivost – jedná se o měření, které nám při opakované aplikaci, pokud se jev nemění, dává totožné výsledky. Ke spolehlivosti neodmyslitelně patří pečlivost a správnost. Techniky, které pomáhají při spolehlivosti, jsou – konzistence otázek, přepis nahrávek rozhovorů, konzistence při kódování.

Charakteristika kvalitativního výzkumu podle Hendla (2008) je taková, která tvrdí, že kvalitativní výzkum se uskutečňuje za pomoci intenzivních a přiměřeně dlouhých kontaktů s účastníky výzkumu. Jedná se tedy o kontakty v situacích, které jsou pro jedince naprosto normální a zároveň nám ukazují skutečnosti, které jsou na každodenní bázi. Badatel se zde snaží získat pohled na předmět studie, který hodlá zkoumat. Dále použije metody k získávání dat, kdy hlavním nástrojem je výzkumník sám o sobě. Následně data zpracuje přepisem a interpretací. Hlavním úkolem je zde objasnit, jak lidé v určité situaci a daném prostředí rozumějí svému jednání a způsobům, které mají dopad na jejich každodenní aktivity a interakce s okolím.

Kvalitativní výzkum používá ke svému výzkumu, jak už bylo výše zmíněno, induktivní formy vědeckých metod, dále také co nejhlubší studium jednotlivých případů, kvalitativní pozorování a rozhovory v různých formách. Cílem kvalitativního výzkumu je převážně rozvíjet a prohlubovat teorie o jevech, které se dějí kolem nás (Hendl, 2008).

4.2 Výzkumný problém

Výzkumný problém je podle Švaříčka a Šed'ové (2007) vyjasnění si a pojmenování toho, čemu bychom se chtěli ve výzkumu věnovat a na co se budeme zaměřovat. V této práci je hlavní výzkumný problém profesní dráha sociálních pracovníků. Jelikož je to pro výzkumný problém celkem široké téma, rozhodli jsme se zaměřit se především na profesní dráhu sociálních pracovníků, kteří pracují v kontaktním centru.

Máme štěstí, že v dnešní době lze profesi jednoduše změnit, chce to jen mít odhodlání a motivaci. Dřív tomu tak nebylo a lidé neměli tak šanci najít povolání, které by jim dávalo smysl a naplňovalo je pocitem štěstí a spokojenosti. Jelikož k volbě povolání dochází ve velmi mladém věku, kdy člověk mnohdy ani pořádně neví, co by chtěl dělat a co by ho naplňovalo. Tak se děje dost často, že se nevěnujeme tomu, čím jsme se vyučili nebo co jsme vystudovali. Většinou si každý snaží najít svůj smysl života a u profese je tomu taky tak, hledáme se v průběhu celého našeho života.

Existuje mnoho různých profesí, které může člověk dělat. V naší diplomové práci jsme se zaměřili na profesi sociálního pracovníka, který, jak už bylo výše zmíněno, pracuje s uživateli nelegálních návykových látek v kontaktním centru. Sociální pracovník patří do pomáhajících profesí a k tomu, aby se mohl člověk stát sociálním pracovníkem, musí ujít, dalo by se říci, nelehkou cestu, která ho na tuto profesi připraví. Sociální pracovník je chápán jako někdo, kdo pomáhá lidem bez ohledu na jejich sociální problém, věk, náboženské vyznání nebo národnost.

4.3 Výzkumné cíle

Hlavním cílem praktické části diplomové práce je porozumět, vysvětlit a popsat, jak sociální pracovníci v kontaktním centru nahlíží na svou profesní dráhu. A zároveň se tak seznámit s jejich profesní dráhou, kterou jako sociální pracovníci v kontaktním centru už absolvovali, a jak se vůbec k takové profesi dostali.

Pro naši diplomovou práci jsme si také stanovili dílčí cíle.

1. Zjistit důvody volby profese sociálního pracovníka.
2. Zjistit, co sociální pracovníky dovedlo k práci v kontaktním centru
3. Zjistit, zda uvažují o nějakých změnách v jejich profesním životě.

4.4 Výzkumné otázky

Z uvedených výzkumných cílů vychází následující dílčí výzkumné otázky.

1. Jaké byly důvody volby pro profesi sociálního pracovníka?
2. Co dovedlo sociální pracovníky k práci v kontaktním centru?
3. O jakých změnách v profesním životě sociální pracovníci uvažují?

4.5 Výzkumný soubor

Výběr vzorku neboli účastníků výzkumu hraje důležitou roli v kvalitativním i v kvantitativním výzkumu. Liší se pouze pravidly. Cílem kvalitativního výzkumu je reprezentovat určitý problém, nikoliv celou populaci. Nejedná se tedy o uspořádání náhodné, ale jde o teoretické. Výběr účastníků výzkumu volíme podle definovaného problému a podle výzkumných otázek (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Výzkumný vzorek popisuje participanty, kteří splňují níže uvedená kritéria, která jsou podmínkou zařazení do výzkumu:

- Sociální pracovník v kontaktním centru,
- ochota podílet se a spolupracovat na rozhovoru.

Tabulka 1: Participanti

	P1	P2	P3	P4	P5
Věk	45 let	32 let	25 let	26 let	50 let
Pohlaví	žena	žena	žena	žena	muž
Nejvyšší dosažené vzdělání	Mgr.	Mgr.	Mgr.	Mgr.	Mgr.
Pozice	Vedoucí pracovník	Sociální pracovník	Sociální pracovník	Vedoucí pracovník	Sociální pracovník

Zdroj: Vlastní výzkum 2023

4.6 Technika sběru dat

Pro sběr dat jsme zvolili na základě toho co chceme zjišťovat, hloubkový rozhovor. Jedná se o nejčastější metodu, která se v kvalitativním výzkumu používá. Za pomoci hloubkového rozhovoru máme možnost podrobně a detailně prozkoumat již výše zmíněný výzkumný vzorek. Hloubkový rozhovor lze rozdělit na dva druhy – polostrukturovaný a nestrukturovaný. V našem případě se bude jednat o polostrukturovaný hloubkový rozhovor. Zahájení výzkumného šetření předcházelo studium odborné literatury, která je popsána v teoretické části diplomové práce a vlastními zkušenostmi.

V kvalitativním výzkumu jde především o naslouchání a tvoření otázek, které se pak účastníkům výzkumu pokládají a na které následně získáváme odpovědi. Vedení rozhovoru vyžaduje určité znalosti a dovednosti, ke kterým se pojí citlivost, porozumění a dále také disciplína. Důležité části rozhovoru jsou začátek a konec. Na začátku se snažíme při dotazování rozbít možné bariery a získat souhlas s nahráváním. Co se týče konce rozhovoru, tak tam se jedná o to, že většinou může dotazovaný doplnit i po skončení nahrávání, proto je velmi dobré si dělat poznámky a tím pak následně doplňovat rozhovor (Hendl, 2008).

Hloubkový rozhovor byl vytvořen otázkami na základě získaných poznatků z výše uvedené odborné literatury a vlastními zkušenostmi. Základní otázky vytvořené před rozhovory, od kterých se následně odvíjela další témata a které se během rozhovorů doplňovaly, naleznete v příloze P 1: Základní otázky. Následný obsah rozhovoru tvořily vybrané výzkumné otázky, které se zaměřovaly na hlavní a dílčí cíle diplomové práce. Ke zvolené metodě se přistupovalo se souhlasem účastníků výzkumu. Zvolená metoda má jistou výhodu a to takovou, že se mohou postupně rozkrývat další témata, nad kterými jsme při přípravě nezamysleli nebo jsme si nevzpomněli. Ale zároveň má také nevýhodu, která má podobu časové náročnosti.

Všichni účastníci výzkumu byli předem informováni o zachování anonymity. Před rozhovorem dali souhlas o nahrávání, který následně zopakovali na zvukový záznam. Všechny rozhovory byly nahrány a pak následně doslovně přepsány.

4.7 Design výzkumu

Jako způsob zpracování dat neboli design výzkumu jsme si vybrali zakotvenou teorii. Podle Hendla (2008) je zakotvená teorie výzkum, který spěje k teorii pomocí nasbíraných dat. Cílem je tedy navrhnout teorii pro stanovený výzkumný problém, který chceme

zkoumat. Pro tvorbu zakotvené teorie je nejlepší, když badatel neboli výzkumník pracuje rovnou v přirozeném prostředí výzkumného vzorku a tam sbírá veškerá potřebná data. V našem případě se jedná o rozhovory a jejich následné texty, které jsou dopodrobna přepsány ze záznamu rozhovorů.

Další fází po přepsání rozhovorů následuje fáze kódování neboli analýza. Kódování je základní analytická technika zakotvené teorie kvalitativního výzkumu. Dalo by se zjednodušeně říci, že kódování je proces, který nám umožňuje poznávat z velkého množství dat důležité proměnné, které se mohou stát důležitou pro naši budoucí teorii. V naší diplomové práci pracujeme s otevřeným kódováním. Znamená to, že při otevřeném kódování je text přepsaných rozhovorů jako celek rozebrán, rozdělen a následně složen novým způsobem. Při otevřeném kódování je text nejdříve rozdělen na jednotky, kterými může být slovo, věta, sousloví nebo také odstavec. Následně ke každé jednotce, která nám takto vznikla, přidělíme kód neboli označení. Kód může být slovo nebo jakákoliv fráze, která vyjadřuje určitý typ a tím se liší od ostatních. Po přidělení kódu do textu se nám začne tvořit seznam kódů, které nám vznikly. Jako další fází je zde seskupování kódů podle vzniklých vnitřních souvislostí a podrobností do následných kategorií (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Zakotvená teorie je o tom, abychom vybudovali teorii, která se bude zabývat zkoumaným jevem, kterému se snažíme lépe porozumět a být úspěšní v jeho předvídání a následném ovlivňování. Jde o komplexní přístup, nejen pouze o analytickou metodu, ale o přístup, kterým řídíme celkový výzkumný proces. Začíná výzkumnou otázkou a formulaci výzkumného problému a cíle, až po zveřejnění výsledné teorie a její možné rozvíjení se (Řiháček, 2013).

5 ANALÝZA DAT

Tato kapitola se bude zabývat průběhem a následným rozbohem dat, která byla získána hloubkovým rozhovorem. Představíme si zde také kategorie, které nám vznikly z otevřeného kódování

5.1 Průběh a rozbor získaných dat

Před realizací výzkumu byla vybrána kontaktní centra, kde sociální pracovníci splňují požadavky pro výzkum. Následně byla zařízení kontaktována. Získaly se tak kontakty na vhodné účastníky výzkumu, kteří byli pak kontaktováni s tím, zda by byli ochotni uskutečnit rozhovor na dané téma. Všechny rozhovory probíhaly od ledna do března 2023. Průběh jednotlivých hloubkových rozhovorů probíhal velmi produktivně. Každý rozhovor byl zaznamenán na diktafon v mobilním telefonu a vše bylo předem odsouhlaseno. Během realizace rozhovorů byl použitý seznam vybraných otázek, který je následně k dispozici v příloze. Smyslem otázek bylo dostat se detailně k problematice diplomové práce a také i otevřít prostor na dané téma k možné debatě. Před rozhovorem byly poskytnuty otázky všem zúčastněným participantům.

Každý jednotlivý hloubkový rozhovor byl zahájen úvodní neformální konverzací, kde byla navozena důvěra a bezpečná atmosféra a také se účastníci dozvěděli o výzkumu něco více, například hlavní cíl výzkumu, očekávání a smysl celé diplomové práce. Všichni účastníci byli informováni a následně všichni souhlasili s pořízením audio záznamu rozhovorů. Všem účastněným byla během rozhovoru ponechána volnost k vyjádření svých vlastních příběhů.

Téměř bezprostředně po skončení každého z jednotlivých rozhovorů bylo vše zaznamenáno písemnou formou do počítačového programu (Microsoft Word 2007) včetně poznámek, které souvisely s výzkumným vzorkem nebo i s tématem. Následně probíhalo opakované čtení a kontrola přepisů za současného poslouchání audio záznamů rozhovorů. Dále na to jednoznačně navazovalo psaní komentářů, poznatků a otevřené kódování přepsaného rozhovoru po pravé straně textu. Kódování, které bylo použito v textu, mělo deskriptivní charakter, čili popisný. Znamenalo to, že jsme se zaměřovali především na to, co účastníci rozhovorů sdělovali a jak svoji cestu popisovali. Text byl rozdělen na jednotky nebo také na kódy, které vyjadřují pojem, myšlenku, princip nebo také zkušenost. Tyto jednotky byly dále použity k odhalení témat v rámci výzkumu, kterých se tato diplomová práce zabývá. Takto se postupovalo u každého rozhovoru individuálně a formulovala se

tak témata, na které se následně výzkum zaměřil. Zároveň se hledala vnitřní souvislost napříč vybranými tématy ze všech rozhovorů. A následně se na základě všeho výše zmíněného vytvořil číselný seznam všech kódů pro rychlejší dohledávání témat, která vznikla. Abychom se lépe orientovali v prepisech, má každý rozhovor své odstavce označeny číslem. V navazujícím kódování se náš seznam bude zobrazovat podle písmena označujícího daného participanta, které je uvedeno v podkapitole číslo 4.5 (výzkumný soubor) a číslo odstavce v prepisu rozhovoru. Následně tak vznikly kategorie, podle kterých se diplomová práce dále odvíjí. Všechny materiály týkající se rozhovorů jsou taktéž v držení autora z důvodu zachování anonymity všech zúčastněných výzkumu.

5.2 Otevřené kódování

Vzniklé kódy byly upořádány do kategorií podle toho, jak na sebe navazují. Zde byla použita technika „vyložení karet“. Tato technika se používá při otevřeném kódování. Jedná se o to, že výzkumník vytvoří kategorizovaný seznam kódů a seřadí je do nějakého obrazce nebo linie a na základě tohoto seřazení utřídí text. Vzniklý text je tedy převyprávěn obsahem jednotlivých kategorií, které výzkumníkovi z textu vyplynou. Jednoduše by se dalo říci, že tato technika vede k tomu, že názvy další kapitoly a následných podkapitol praktické části se stanou názvy jednotlivých kategorií. A obsahem těchto kapitol se stává podrobný popis a interpretace kódů, které spadají do určených kategorií (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Jedná se o kategorie s názvy:

- Začátky profesní dráhy,
- Kontaktní centrum,
- Klienti káčka,
- Možné plány do budoucna,
- Co by kdyby.

5.2.1 Začátky profesní dráhy

Kategorie s názvem Začátky profesní dráhy byla nasycena kódy: **vysněná dětská profese, představy rodičů, rozhodnutí pro profesi sociálního pracovníka, motivace a vystudované školy.**

Každý z účastníků výzkumu nějakým způsobem začínal profesní dráhu. Ať už to bylo jakýmkoliv způsobem, tak skoro vždy je to někam dostalo a posunulo. Jako malé děti měli každý své vlastní představy o tom, čím chtějí být, až vyrostou. Tenkrát se to zdálo být snadné dosáhnout vysněného povolání a být například astronautem, ale jak už zjistili, tak ke každé profesi vede cesta, je jen na nich, jakou profesní dráhou se vydají.

Účastníků výzkumu jsme se ptali na jejich vysněné dětské povolání a odpovědi byly různé. Někdo chtěl být učitelka nebo prezidentka. P1 (8) „*asi jsem chtěla být učitelka, když jsem byla dítě, fakt malé, třeba na tom prvním stupni. Tak to jsem měla představu, že bych mohla být učitelka, i jsem měla představu, že bych byla prezidentka. Ale to samozřejmě i jak mi přibývalo rozumu, tak jsem si uvědomovala, že to jako fakt je hodně náročné a že na to asi nebudu mít úplně schopnosti. Tak jsem od toho upustila.*“ Dále to většinou participanty táhlo spíše blíž k pomáhajícím profesím, jako je například lékařka, zubař nebo i veterinářka. P2 (14) „*jako vysněná dětská profese byl asi doktor. Neměla jsem dané jako jaký, ale prostě jsem chtěla být jako doktor. Lákalo mě zdravotnické prostředí a práce v nemocnici.*“ P3 (8) „*když jsem byla malá, tak jsem vždycky chtěla být doktorka, ale postupem času jsem chtěla pracovat spíše se zvířaty, takže jsem chtěla být zvěrolékařka, protože miluju zvířata.*“ Celkem překvapivě se objevilo vysněné dětské povolání – archeolog a to rovnou u dvou účastníků. P5 (8) „*vysněná dětská profese byla, nad tím jsem přemýšlel celkem dlouho, ale myslím si, že to bylo nějaká jako archeologie nebo historie nebo tímto směrem. No, jako vykopávky a takhle tak no. To si myslím, že by mě bavilo tenkrát.*“ P4 (8) „*moje vysněná dětská profese byla vlastně archeolog. Než právě člověk pochopí, že v našich podmínkách nemá moc šanci na uplatnění. Samozřejmě čas a rozum tomu dal jinak.*“

V dětství bylo snadné si představovat, co by chtěli být. Rodiče však velmi často měli jasnou představu, co by jejich děti měli dělat, až vyrostou. Buď jim nechávali volnou ruku ve výběru škol a pak následné profese, nebo se do toho až moc angažovali a oni se museli jimi řídit. Některým rodičům našich účastníků se líbily představy svých dětí natolik, že je v tom podporovali. P2 (16) „*moje maminka měla jako představu, že bych mohla být zubařka, kterou jsem vlastně i zkoušela. Nějak jako příjmačky, potom na vysokou na zubaře, ale účast byla tak vysoká, že jsem se stejně nedostala. A ani jsem to úplně nechtěla. To byla spíše volba mojí maminky. Takže moje maminka ta by mě nejlépe viděla v nějakém lékařském oboru.*“ P1 (10) „*rodiče, abych pravdu řekla, tak mě do ničeho netlačili a ani mi nějak nepomáhali s tím výběrem. Neříkali, co bych měla být. Spíš si myslím, že ta*

učitelka jim přišla v pohodě. To se jim asi líbilo, i jsem si tam dávala přihlášku na vysokou školu po gymplu na učitelství, ale je pravda, že už po tom gymplu se mi úplně nechtělo jít na to učitelství, věděla jsem, že to není to, co bych si přála.“ Občas srovnávali se staršími sourozenci a přáli si, abychom se případně uživilí a byli bychom užiteční. P5 (10) *„můj brácha byl strojař, takže asi něco chtěla, abych šel tímto směrem. Abych něco jako technického studoval. Tím pádem jako, že bych se tím hezky uživil. A že by to k něčemu bylo. Takže myslím si, že tak strojírensko – tato oblast technická nejlépe. Nějakou průmyslovku.“* Ve výzkumu se dále většinou dozvídáme, že i když rodiče měli představy, tak od nich upustili a nechali tak rozhodnutí na nich. P4 (10) *„tak moji rodiče neměli úplně nějakou konkrétní představu o tom, co bych jako měla jako dospělá dělat. Spíš nám dávali právě i volnost a možnost se realizovat a dělat třeba to, co nás baví. I pro ně to bylo důležité, abysme opravdu i my sourozenci dělali to, co nás baví a samozřejmě spíš chtěli, abysme v tom životě byli úspěšní a šťastní a abysme si vybrali takový obor, který nás spíš uživí a bude mít rádi tu práci.“*

Co se týká toho, kdy se účastníci rozhodli pro profesi sociálního pracovníka, tak tam se odpovědi dost lišily. Někteří ani o takové profesi neslyšeli, když ještě studovali a tak se dozvídáme, že jim o tom někdo řekl později. P1 (10) *„jedna teta, co pracovala na sociálce, mi řekla, že existuje škola sociální pedagogiky a to mě úplně nadchlo. Takže to mě přišlo, že to je přesně to, co bych chtěla dělat.“* Další to měl podobně, že se o takové profesi doslechl od bývalého kolegy. P5 (12) *„to jsem se rozhodl v té době, kdy mě oslovil můj kolega, se kterým jsme spolu dělali v první práci. A tam mě vlastně jako oslovil, abych šel do kontaktního centra. Takže to mám jako na oslovení, že jsem tu práci chtěl nějakým způsobem zkusit. Takže jsem to neměl tak jasně dané, že chci dělat sociálního pracovníka, že v té době se to ještě tak jako nebralo, ale spíš jako že chci pracovat s lidma.“* Někdo se tak rozhodl už na střední škole. P2 (18) *„pro tu profesi jsem se rozhodla asi na střední škole.“* A někdo až po střední škole, která jim nedávala to, co by od své budoucí profese očekávali. P3 (10) *„pro profesi sociálního pracovníka jsem se rozhodla asi po střední škole. A vlastně jsem moc ani nevěděla, co ta profese obnáší a ani pomalu co to sociální pracovník je. Líbila se mi ta představa, že nebudu muset pracovat v nemocnici.“* Také se zde objevil účastník, který si uvědomil až na vysoké škole, že si vybral dobře a chce se opravdu tou cestou vydat. P4 (12) *„to jsem se rozhodla asi v prvním ročníku právě na vysoké škole na bakalářském studiu, že se chci opravdu tou cestou vydat.“*

Motivaci pro výběr pomáhající profese měl každý svoji vlastní a jedinečnou. Ať už to byla třeba potřeba pomáhat druhým nebo jen zájem či zvědavost. P5 (14) „*myslím si, že to byla práce s lidma a taková zvědavost určitá. Jo, jak to třeba lidé různě mají. Pro mě to bylo zajímavé.*“ Dále to mohla být intuice a sociální citění, které vedlo k profesi sociálního pracovníka. P1 (14) „*no tak nějak úplně automaticky intuitivně jsem jaksi, když jsem zaslechla o tom oboru, jsem myslela, že je to to pravé. Tak vůbec jsem nad tam neuvažovala tehdy jako, co mě k tomu vedlo. Ale asi to, že jsem měla to sociální citění a že mě bavilo prostě dělat s lidma, kteří mají nějaké sociální znevýhodnění nebo mají nějaké omezení ze strany vzdělání, inteligence, nějaké handicap, které bych jim chtěla pomoci, které bych jim chtěla pomoci nějak napravovat.*“ Někdy to bylo skrz svůj potenciál komunikovat a pomáhat lidem. P4 (14) „*tak celkově jsem vždycky víc směřovala k nějakým profesím pomáhajícím. A právě ta sociální pedagogika nebo sociální svět obor, tak mi dává využít i ten svůj potenciál, co se týče třeba komunikace s lidmi.*“ Někteří už měli zkušenosti se závislostí ze svého okolí. P2 (20) „*měla jsem spoustu kamarádů, kteří začínali s nějakýma drogama a mě pořád jakoby jsem měla ty tendence jim pomáhat těm druhým. Takže to byla vlastně ta pomoc těm druhým, těm kamarádům a spíš mě začala lákat ta sociální oblast, než ta, kterou jsem studovala.*“ Také to mohlo být tím, že participant nechtěl dělat profesi, kterou vystudoval na střední škole, a také rodiče chtěli, aby měl vysokou školu. P3 (12) „*jako zkušenost dobrá, ale nechtěla jsem si takto představovat, že bych tak musela pracovat celý život, proto jsem se rozhodla jít na vysokou školu a zvolila jsem zdravotně sociálního pracovníka. Tím pádem jsem dostala blíž k profesi sociálního pracovníka a ve které pokračuji a dál jsem se vzdělávala. A samozřejmě rodiče chtěli, abych šla na nějakou vysokou.*“

K tématu profesní dráhy neodmyslitelně patří i vystudované školy. Jelikož výběr škol a následný výběr profese, které si zvolili, z nich dělá to, čím jsou v profesním životě. Většina našich účastníků má za sebou dlouhou cestu počínaje gymnáziem a končí navazujícím magisterským studiem obor sociální pedagogika. P4 (16) „*vlastně studovala jsem gymnázium a následně mám bakaláře i následné magistra v oboru sociální pedagogika na univerzitě TGM ve Zlíně.*“ Další účastníci to měli spojené například i se zdravotnickými školami jako je zdravotnické lyceum nebo zdravotnický asistent. P2 (22) „*mám vystudovanou zdravotnické lyceum ve Zlíně, což je vlastně taková příprava na vysokou školu, kdy tam není žádná praxe a je to spíše o tom, že v každém ročníku je nějaký předmět, který se věnuje zdravotnictví. Je to spíš takové gymnázium, akorát tam přidali*

nějaký zdravotnický předmět.“ P3 (12) „mám vlastně vystudovanou střední školu zdravotního asistenta.“ P1 (16) „Nejdřív to byl ten gympl v Uherském Hradišti, potom Vyšší odborná škola sociální a pedagogická v Kroměříži a pak jsem studovala dálkově bakalářský obor taky sociální pedagogika na UTB a po dvou letech jsem si dodělala magistra taky na UTB ve Zlíně.“ Někteří účastníci měli vystudované vysoké školy, ale v jiném oboru a následně si dodělávali školy v sociálním oboru. P5 (4) „studoval jsem v Olomouci univerzita Palackého Teologická fakulta obor teologie magisterské studium.“ P5 (16) „my jsme to měli tak, že já jsem měl vlastně vysokoškolské vzdělání humanitního směru a potom podle vyhlášky na toho sociálního pracovníka bylo, že člověk měl mít 5 let praxe a plus ještě 200 hodin specializačního výcviku sociálního pracovníka. Ten jsem si vlastně udělal, abych splňoval kvalifikační požadavky sociálního pracovníka. A mám vlastně dlouholetý psychoterapeutický výcvik. Takže spíš se to bralo, že ten dlouhodobý psychoterapeutický výcvik jaksi opravňuje pro práci s lidma nebo jakože větší využitelnost je tam tímto směrem.“

5.2.2 Kontaktní centrum

Kategorie s názvem Kontaktní centrum byla nasycena kódy: **rozhodnutí pro práci v kontaktním centru, zaměstnání, spokojenost a vzdělávání.**

Kontaktní centrum je sociální služba, která se věnuje jako jedna z mála osobám se závislostí. V teoretické části naší diplomové práce jsme si kontaktní centrum podrobněji popsali. Je to velmi specifické zaměstnání, které není pro každého. Každý z účastníků výzkumu má svojí cestu, která je ke kontaktnímu centru dovedla.

Rozhodnutí pro práci v kontaktním centru mohou být různá a odpovědi našich participantů se dost lišily. Ve velké míře rozhodovalo to, že už na škole absolvovali odbornou praktickou stáž buď v nízkoprahových zařízeních, azylových domech nebo i právě v kontaktním centru a práce se jim natolik zalíbila, že se posléze přihlásili na pohovor. P1 (20) „no když jsem skončila tu školu, tak jsem hledala různé možnosti, jaké jsou tady v okrese. Dělal jsem pohovory na tři místa a vzali mě dokonce i do nízkoprahu, ale já jsem si nakonec vybrala to kontaktní centrum, které bylo volné možná i proto, že už jsem trochu věděla, do čeho jdu. Byla jsem totiž v rámci školy na měsíční stáži v kontaktním centru, takže mě to zaujalo a myslela jsem si, že je to to správné.“ P3 (16) „Takže pro práci v kontaktním centru jsem se rozhodla, protože vlastně jsem vždy nějak tíhla k nízkoprahovým klientům. A vlastně jsem na bakaláři absolvovala praxe většinou

v nízkoprahových centrech nebo v azylových domech, a nebo právě v kontaktním centru. No, a když se naskytla příležitost a hledali v mém okolí právě sociálního pracovníka do kontaktního centra, tak jsem neváhala a žádost si tam podala. No a vzali mě a já jsem za to strašně ráda, protože mě ta práce baví.“ Během školy jeden z účastníků i dělal dobrovolníka v kontaktním centru. P2 (26) „Co mě celkově vedlo k práci do kontaktního centra bylo jakože to, že během vysoké jsem byla dobrovolník vlastně tady na kontaktním centru, kde jsem jednou týdně vždycky docházela jsem jako stážista nebo dobrovolník.“ Dokonce byli někteří přímo u zrodu kontaktního centra v jejich městě a práce je natolik baví, že v ní i nadále přetrvávají. P5 (22) „já jsem měl vlastně štěstí, že byl vlastně u zrodu kontaktního centra tady a ta práce mě natolik nadchla, že jsem v tom chtěl zůstat a pokračovat. A až jsem v ní začal pracovat, tak jsem si uvědomil, že to je pro mě velmi zajímavá práce. Taková, že byla nová, věci se různě zkoušely a začínalo se. Takže tím pádem, že to byla nová práce, nezažitá, tak to byla pro mě taková velká výzva zajímavá.“ A někteří to měli jako čistou náhodu, která se jim připletla do života a dala jim tak šanci zkusit něco nového. P4 (20) „Tak ona to byla spíš náhoda, mě to i svým způsobem i lákalo, že to byla úplně nová cílová skupina, že to bude něco nového a jiného, co jsem ještě nezkusila. A mohlo by mi to dát zas jiný pohled na tu práci sociálního pedagoga.“

Ve výzkumu jsme se také zaměřili na jejich pracovní dráhu, především na to, jaké povolání vykonávali před prací v kontaktním centru. Z odpovědí jsme zjistili, že pro některé je práce v kontaktním centru úplně první zaměstnání na plný úvazek. P1 (18) „je to moje první zaměstnání zatím. A pořád stejné jedno jediné.“ P3 (14) „tohle je moje úplně první zaměstnání a vlastně jak už jsem zmiňovala, tak už jsem hned po škole věděla, že nechci pracovat v nemocnici, takže jsem se rozhodla dál studovat prezenčně a po bakaláři jsem vlastně hledala práci a tu jsem našla.“ P4 (18) „Na plný úvazek je to moje první zaměstnání tady a předcházející, co se týče toho oboru tak to byly brigády a částečné úvazky.“ Někteří jen vyměňují kontaktní centra za jiné kontaktní centra v jiném městě, nebo mění jen pozice z kontaktního sociálního pracovníka na terénního pracovníka, či vedoucího pracovníka. P2 (24) „není to vlastně moje první zaměstnání. Moje první bylo taky v kontaktním centru jinde, kde jsem vlastně začínala dělat v roce 2015 a tam jsem vlastně pracovala dva roky, než jsem šla na mateřskou. A tam jsem měla i úvazek jako terénní pracovník, takže jsem chodívala i do terénu.“ P1 (24) „mně se to líbí, že jsem vlastně změnila trošku tu pozici, že když jsem začínala, tak jsem byla obyčejný kontaktní sociální pracovník, pak jsem byla chvíli vedoucí, pak jsem se zase vrátila na pozici

pracovníka kontaktního a teďka jsem zase vedoucí. A to mě možná nahrazuje možná to, že jsem neměnila zaměstnavatele, ale zase se to trochu jakoby měnilo. Takže nějaký vývoj tam byl. Takže to mi přišlo, že pořád se mám co učit a že to není prostě rutina.“ Jiní mají za sebou bohaté pracovní zkušenosti i z dalších sociálních služeb nebo zkušenosti ze školství či dokonce i z dělnické profese. P5 (20) „dřív jsem pracoval v ještě jiné sociální službě s osobami mentálně postiženými. Jsem dělal jako vychovatel. Potom jsem pracoval v kontaktním centru a potom jsem chvíli učil na základní škole. To spíš bylo takové no, jako družinář nebo něco takového. Ten pedagog volného času tak jeden rok. Pak jsem dělal chvílku dělnickou profesi. A pak jsem nastoupil do kontaktního centra, kde jsem byl jako kontaktní sociální pracovník taky s osobami drogově závislýma a od roku 2018 pracuju taktéž v kontaktním centru pod jinou společností jako sociální pracovník.“ P4 (18) „pracovala jsem i ve škole – jednalo se o Montessori školu, kde jsem si vlastně prošla celým tím systémem. Takže opravdu od jeslíček přes školku až po tu základní školu – jako vedoucí odpoledního bloku. A pak i následně příměstského tábora.“

Dále jsme se zeptali na to, zda jsou ve své práci v kontaktním centru spokojeni. A odpovědi byly jednoznačně pozitivní. P1 (24) „jo jsem spokojená, kdybych nebyla spokojená, tak tady určitě nevydržím tak dlouho.“ P2 (28) „určitě.“ P5 (26) „jojo, jsem moc spokojený.“ P4 (24) „ano, můžu říct, že momentálně jsem.“ P3 (18) „já jsem strašně moc spokojená, protože máme super kolektiv, máme skvělou vedoucí, máme hezké zázemí.“

Jelikož je vzdělávání součástí sociálního pracovníka, tak jsme na něho taktéž v našem výzkumu zaměřili. Ptali jsme si účastníků, zda je podle nich nutné se dále vzdělávat v profesi sociálního pracovníka? Co se odpovědi týče, tak se všichni shodli na tom, že další vzdělávání je velmi důležitou součástí sociálního pracovníka a to nejen v kontaktním centru. Je více způsobů, jak se sociální pracovník může vzdělávat. P3 (22) „určitě, jelikož mi sami to máme v zákonu sociální práce, jako sociální pracovníci. A je to za mě strašně důležité se dále vzdělávat, protože my musíme umět s těmi lidmi komunikovat, jelikož my samy jsme ten nástroj té sociální práce plus ty informace, které máme. A my se musíme zdokonalovat a vždy je co zdokonalovat a nikdy to nebude úplně dokonalé, ale děláme vše pro to, abychom byli dobří v tom, co děláme. Například nějakýma kurzama a my máme v naší organizaci zrovna povinné kurzy, jako je krizová intervence nebo motivační rozhovory. Je toho strašně moc na výběr a já myslím, že je to jenom dobře, že máme těch 24 hodin ročně povinných. Takže ano.“ Je i nutné a nezbytné se dále učit o nových věcech, které se týkají drogové problematiky nebo legislativy. P2 (32) „jsou vlastně nějaké občas

nové zákony, paragrafy, nějaké novinky v těch sociálních službách. I třeba co se týče drog, že jo, tak jsou pořád na trhu nějaké novinky v oblasti drog. Takže určitě si myslím, že je to potřeba to nějaké vzdělávání.“ P4 (28) „určitě máme to samozřejmě dané i legislativně různými předpisy, ale i tak celkově různá sociální nejen i v našem oboru, tak ta problematika se stále vyvíjí, stále se objevuje něco nového. Takže si myslím, že i tak je potřeba se v rámci toho sociálního oboru dále vzdělávat. Abysme mohli efektivně vykonávat tu svoji práci.“ Také k tomu, aby mohlo být poskytnuto kvalitní poradenství je potřeba mít informace a určité dovednosti, které se lze získat. P1 (28) „určitě, protože, jak v tom poradenství nebo v tom terapeutickém procesu, je třeba se učit, ale taky v tom, že se mění pořád drogová scéna, drogy se mění, přibývají nějaké nové. Takže se je pořád co učit a je to nutné.“ Někteří mají za sebou i terapeutický výcvik, který jim hodně dal a stále je posunuje vpřed. P5 (30) „Právě mám tu zkušenost s tím výcvikem, že jsem měl to štěstí, že jsem mohl nastoupit okamžitě na výcvik, když jsem začal pracovat. A na základě toho výcviku jsem si mohl právě moc věcí uvědomit, jak ze svého života, tak i pro práci jako s klientama, kterou jako můžu využívat. Myslím si, že kdybych ho neměl, tak tady tak dlouho nepracuji.“

5.2.3 Klienti káčka

Kategorie s názvem Klienti Káčka byla nasycena kódy: **cílová skupina, osobní zkušenosti a pomoc druhým.**

Klienti kontaktního centra jsou širokou skupinou dospělých lidí, kteří jsou různého věku, národnosti nebo pohlaví. Jedná se o klienty, kteří jsou uživatelé nelegálních návykových látek. Konkrétně by se dalo říci, že jsou to osoby závislé především na pervitinu, který se v okolí, kde se výzkum prováděl, vyskytuje nejvíce. Sociální pracovník je v kontaktním centru člověk, který je neodsuzuje, nediskriminuje, ale je tu od toho, aby je respektoval a snažil se jim pomoci.

Výběr cílové skupiny v sociálních službách bývá často klíčový k výběru konkrétní sociální služby. Ve výzkumu jsme se proto zaměřili i na tuto část, proč si naši účastníci vybrali za cílovou skupinu osoby závislé na nelegálních návykových látkách. Především rozhodovala již zmíněná odborná praktická stáž ze školy, kde si mohli účastníci vyzkoušet různé cílové skupiny, jak už děti, seniory, tak dospělé. P1 (22) „v rámci té školy jsme si vyzkoušeli různé cílové skupiny – děti, seniory, zdravotně handicapované i ty dospělé. A nejvíc mi sedla tato skupina lidí dospělých. Tak mi to prostě přišlo v pohodě.“ P3 (16)

„vlastně jsem vždy nějak tíhla k nízkoprahovým klientům. Chtěla jsem, aby moje cílová skupina byly dospělé osoby. Nechtěla jsem pracovat dětmi. A vlastně jsem na bakaláři absolvovala praxe většinou v nízkoprahových centrech nebo v azylových domech a nebo právě v kontaktním centru.“ Někomu prostě a jednoduše cílová skupina sedla, protože s ní už měl nějaké zkušenosti. Neměla preference na cílovou skupinu, ale zjistila, že jí jsou tito klienti nejbližší a že se jim chce věnovat. P2 (34) „když jsem nastupovala na vysokou školu na toho zdravotně sociálního pracovníka, tak jsem úplně neměla konkrétní cílovou skupinu, které bych se chtěla věnovat. Ale už na té střední škole jsem, jak jsem říkala, jsem měla spoustu kamarádů, kteří začínali nějakým způsobem s drogama a o té cílovce jsem věděla a věděla jsem, že bych si to chtěla vyzkoušet tu práci a když jsem začala dobrovolničit v kontaktním centru, tak mě ta práce tak uchvátila, že i když jsem si zkoušela jiné cílové skupiny, tak jsem prostě zjistila, že tady ta cílová skupina těch lidí mě jako je nejbližší a proto se jí chci věnovat, jako celkově.“ U některých to byla pouhá zvědavost, zájem nebo možná nová zkušenost. P5 (24) „první to byla asi nějaká zvědavost, která se přetavila na nějaký zájem a v nějaký profesionální vzdělávání se v oblasti terapeutické.“ P4 (22) „jak už jsem říkala, tak jsem chtěla zkusit něco nového. A aj kvůli tomu, že tato skupina cílová celkově je často v naší společnosti většinou opomíjená, jsou to témata, která jsou tabuizována. A naši klienti často dostávají nálepky od té společnosti. Když to řeknu lajcky tak je prostě všechny hážou do jednoho pytle, což úplně není pravda.“

Jak už vyšlo z výzkumu, tak většina zúčastněných participantů má osobní zkušenost, která ho k práci s uživateli nelegálních návykových látek dostala. Především se jednalo o osoby, které jsou jim známé z blízkého okolí, například kamarádi. P2 (20) „byla jsem v takovém tom věku, že jsem měla spoustu kamarádů, kteří začínali s nějakýma drogama a mě pořád jakoby, jsem měla ty tendence jim pomáhat těm druhým.“ U některých se jednalo spíše o experimentování s drogami než o závislost, takže ta osobní zkušenost tam není velká. P1 (22) „mně se líbila ta práce, neměla jsem nějaké osobní zkušenosti s lidma, kteří by brali návykové látky nějak moc. Pár kamarádu nějak experimentovalo, ale nebyli nějak nikdo závislý, spíš byli jen v té sféře experimentování.“ A zbytek participantů neměl žádné zkušenosti s drogami ze svého okolí, než začali pracovat v kontaktním centru.

Když jsme se participantů zeptali, v čem přesně je práce v kontaktním centru naplňuje, odpovědi byly různé, ale téměř všechny se shodují, že na práci v kontaktním centru je nejdůležitější ta pomoc druhým a to je naplňuje. P3 (20) „tak jak už jsem říkala, tak je to určitě v tom, že můžu někomu pomoci. Já jsem vlastně šla na zdravku s tím, že chci někomu

pomáhat a chci se zaměřit na to být užitečná. Určitě jsem nechtěla pracovat jen s papíry a tak. Prostě jsem chtěla pracovat s lidmi, ale zároveň jsem za ně nechtěla mít takovou zodpovědnost, že bych prostě jim podávala nějaké léky a tak... Na to jsem se vůbec necítila, ale tohle je úplně o něčem jiném. Už tenkrát mě zajímalo, když jsme dostali za úkol v rámci praxí na střední škole si s těmi pacienty na pokojích povídat. Člověk není jen po zdravotní stránce, ale patří k němu i to sociální. Zajímalo mě, z kama pochází. Jaký je jeho příběh. Prostě to naslouchání tak to mě strašně bavilo a dávalo mi to smysl. A vlastně v této práci se právě zabýváme jakoby tím sociálním a celkově tím komplexním pojetím člověka, kde patří bio-psycho-sociální stránka. Je to strašně na jednu stranu zajímavé, jak ten člověk funguje a jaký má za sebou příběh. A já se mu snažím pomoci. V tom, že mu poskytnu například poradenství, vyslechnu ho a jsem tu pro něj a ten člověk mi věří a svěřil se mi. A je to najednou, jakoby to uspokojení, které mi to dává. Takže je to strašně fajn, že tady pro někoho můžu být a ti lidé se na mě obracejí s problémy. A ti lidi to ví, a chodí za mnou a tím mi dávají důvěru.“ Sociální pracovníci mají tak pocit, že jsou užiteční a že dávají lidem naději. P1 (26) „prostě mám radost, když někomu náladu třeba ten den nebo kvalitu života, to už je takové víc ještě, že mu můžu pomáhat v tom, aby se ti lidi ubližovali míň, než je potřeba, třeba tou výměnou těch jehel. A i přitom poradenství, že fakt člověku dám naději, že má šanci zvládnout tu závislost nebo to užívání i třeba s rodičema.“ Některé práce v kontaktním centru naplňuje, protože není stereotypní a je každý den jiná a rozmanitá. P2 (30) „tak určitě celkově tou cílovou skupinou, že je taková nestandardní, že ta práce není úplně stereotypní. Že vlastně i přesto, že s těma klientama děláme to samé, tak nikdy nevím, co ten den na mě čeká, kdo z těch klientů přijde, jaké si poslechnu nové příběhy těch klientů. Takže určitě tady tyto věci. Taky určitě tým, který tady máme v práci. Což si myslím, že je dost důležité, abychom měli tým a vedoucího pracovníka, na kterého se můžeme spolehnout. Takže všechny tady tyto věci, ale hlavně to, že to prostě není stereotypní, že jako nikdy nevím, když jsem ráno jdu, co přesně nás tady čeká. A koho potkám.“ P4 (26) „klienti jsou opravdu rozmanití tím, že samozřejmě část klientů žije na ulici ve squetech, ale část z nich má normálně zaměstnání. A my jsme tady od toho abysme jim byli zároveň nějakou oporou, a taky jsme takové jejich útočiště, že sem můžou bezpečně přijít. Je ta atmosféra tady uvolněná a to prostředí je tu pro ně bezpečné a přirozené.“ U některých je práce v dobrém týmu a dobrá organizační struktura to, co jich také naplňuje a posouvá dál. P1 (26) „a taky mě to baví, protože mám dobré kolegy. Je možnost tady se vzdělávat. Celkově ta naše společnost mi přijde, že má dobré jméno. Tak se mi zdá, že je fajn tady být.“ P5 (28) „pro mě je vlastně zajímavá ta zajištěnost té větší struktury

společnosti, kde je vlastně zajištěna ta finanční stránka velmi dobře. Plus ještě ohledně informací a ohledně vzdělávání, ohledně i té struktury a možnostech. Tak si myslím, že právě v tomto konkrétním kontaktním centru je jaksi více možností a taková ta otevřenost.“

Klienti kontaktního centra mají za sebou nějakou cestu, které je pojí s drogami a je zajímavé, jak je ta cesta u každého jiná a jedinečná. I tohle mohlo být rozhodující, proč si právě sociální pracovníci vybrali tuto cílovou skupinu, která je zároveň naplňuje. A přes to všechno, tak jsou to stále jen lidé, kteří jsou vděční za pomoc. P3 (18) *„klienti jsou také strašně fajn. Jako si řeknete, že klienti kontaktního centra jsou uživatelé nelegálních návykových látek, ale vesměs to jsou taky lidé a jsou strašně moc rádi, když je někdo neodsuzuje a prostě je respektuje takové, jací jsou.“*

5.2.4 Možné plány do budoucna

Kategorie s názvem Možné plány do budoucna byla nasycena kódy: **kariérní růst, ambice a podpora.**

Kariéra nebo profesní dráha je cesta, která je součástí života našich participantů. A blíže jsme si ji popsali v teoretické části. Jak už jsme výše zmínili, tak každý z účastníků výzkumu nějakým způsobem začínal a taky dále pokračuje. A je jen na něm, jak se jeho profesní dráha bude dále vyvíjet. Proto jsme se našich participantů zeptali na jejich plány co se budoucnosti týče, ať už blízké či vzdálené.

Kariérní růst souvisí i s organizací, ve které sociální pracovník pracuje. Zaleží na tom, jestli organizace podporuje vzdělání nebo tomu tak není. Participantům jsme se tedy zeptali na to, zda je v jejich zaměstnání možnost kariérového růstu. Většina odpovědí byla spíše kladná. Jejich organizace kariérní růst podporuje, ale je taky ve velké míře omezen, jelikož jde jen o pracovní pozice, ve kterých jde postupovat. P4 (32) *„je tady možnost samozřejmě nějakým způsobem limitovaná a omezená, ale ano i máme vlastně nějaké možnosti dalšího vzdělávání. Náš zaměstnavatel se nás snaží podporovat.“* P5 (34) *„myslím si, že ano, že určitě je. Kolegyně je toho pěkným příkladem, že prostě nastoupila jako řadová pracovnice, dodělala si školu a nějakým způsobem je vedoucí a pak se ještě nějakým způsobem se může posunout. Tady v naší společnosti vidím kariérový růst v tom, že můžeme pendlovat mezi dalšíma službama v rámci třeba té organizace.“* Někomu postačuje pozice, kterou má a nepotřebuje zatím žádnou kariérní změnu. P1 (30) *„no v podstatě úplně velká kariéra, že by se tady udělala to asi né. Co se týka mě, tak mmě absolutně postačuje tato pozice, už dál nepotřebuju v rámci společnosti už vyšší post je*

hodně administrativní, už by tam právě nebyl ten kontakt s klienty, což by mi právě chybělo. Takže to bych nechtěla.“ Ostatní vidí kariérový růst nejen v posouvání se v pracovních pozicích, ale i ve vzdělávání a nabytých zkušenostech. P2 (36) *„já jsem momentálně na pozici sociálního pracovníka. Je tady potom pozice vedoucího pracovníka a určitě to jde nějakým způsobem kariérně růst. Takže myslím si, že ano, jde to. Vlastně i vzděláváním člověk kariérně roste, že si jako si vzděláváním dostává ty dovednosti a vědomosti, takže určitě ano.*“ P3 (24) *„protože vlastně díky zkušenostem, které nabýváme lety praxe, se můžeme posouvat dál.*“

Pokud chce jakýkoliv pracovník ve své profesní dráze profesně růst, měl by na to mít ambice a značné odhodlání posouvat se dál. Proto jsme se ve výzkumu dále zaobírali otázkou, zda mají účastníci výzkumu ambice na to se posouvat dále v jejich profesním životě. Tady se nám odpovědi rozdělily do dvou skupin na odpovědi záporného a kladného typu. V kladných odpovědích bylo, že určitě mají ambice se posouvat dále ve svém profesním životě, ať už se jedná o vzdělání nebo změna pracovních pozic. P3 (26) *„tak určitě. Jakoby zatím jsem v oboru velmi krátce, ale vím, že bych třeba jednou chtěla být i vedoucí, když vidím svoji vedoucí, jak to hezky zvládá. Tak si myslím, že by bylo fajn někdy třeba v budoucnu. Možná..“* Někteří tvrdili, že to ani jinak nejde, jelikož pracují s lidmi a nemůžou zůstat na místě a nikam se neposouvat. P5 (36) *„určitě, to si myslím, že ani jinak nejde v tom, co děláme. Že kdo chce pracovat s lidma, tak nějakým způsobem nemůže úplně asi ustrnout na místě. A právě k tomu slouží ty různé kurzy a různé výcviky vzdělávání a poznávání a tak dále, no.*“ Co se týče těch záporných odpovědí, tak tam to jednoznačně ne. P1 (32) *„ne nemám.*“ A někteří ty ambice a potřebu se posouvat dál nemají zrovna momentálně, ale uvažují o vzdálenější budoucnosti. P2 (38) *„já jsem spokojená na pozici, tam kde jsem, že jako asi bych nechtěla být na pozici vedoucího, že jsem spokojená, že jsem v té přímé práci s těmi klienty. Nemám toho papírování tolik, a takže já jako neříkám, že samozřejmě v budoucnosti nebudu mít nějakou ambici posouvat se dál. Například si udělat nějaký výcvik a nějak se věnovat spíše nějaké terapii nebo něco. Ale momentálně jsem spokojená, tam, kde jsem.*“ P4 (34) *„tak určitě. Je to vlastně tak do budoucna spíš je to taková delší budoucnost, že třeba v těch horizontu deseti let i kdy se to pojí právě s tím terapeutickým výcvikem, že bych se pak chtěla spíše zaměřovat i třeba na ten vyšší prah.*“

Z výzkumu dále také vyplývá, že k růstu v profesní dráze patří neodmyslitelně podpora, ať už se jedná o podporu od rodiny nebo od přátel či kolegů, tak je to velmi důležité. P1 (34)

„podporu jsem měla dobrou a myslím, že je to důležité.“ P2 (40) „určitě jako je důležité mět člověka v rodině, nebo spíš přítele nebo manžela, který to jako chápe tu sociální práci a chápe tady tu cílovou skupinu, protože určitě jsem se setkala i s nepochopením, co za práci dělám. Takže já si myslím, že je to důležité. A určitě jí doma mám.“ P4 (36) „tak určitě, ta rodina to je samozřejmě ten základ a měl by být u těch zdravých vztahů, ale samozřejmě si myslím právě, že v našem povolání, kdy se dostáváme do krizových situací tak to vyžaduje i tu vzájemnou podporu těch pracovníků tady. Je to potřeba i jako určitá prevence.“ Je také důležité to, že okolí v jejich práci vidí smysl, tak jako ho vidí oni sami. P5 (38) „samozřejmě. Jelikož tu práci dělám už dlouho, takže okolí ví co a jak. Jak to mám postavené a myslím si, že je to i důležité, že ta práce je akceptována a není nějak devalvována. Pro mě je to součást života i profesního a vidím v ní nějaký smysl, tak jsem rád, že to okolí vlastně taky tak vidí.“

5.2.5 Co by kdyby

Kategorie s názvem Co by kdyby byla nasycena kódy: **změna a minulost**.

Minulost se nedá změnit, to jistě každý ví a vědí to i naši účastníci výzkumu. Co ale můžeme změnit, je naše přítomnost a i budoucnost. Jak už jsme se výše dozvěděli, tak každý z participantů má možné plány, co a jak do budoucna v profesním životě. Ale my jsme jim i přesto položili otázku, která se týkala toho, co kdyby šla změnit minulost.

Všichni naši participanti mají jak za sebou část profesní dráhy, kterou již absolvovali, tak i ještě část před sebou. Zaměřili jsme na minulost, abychom zjistili, zda například něčeho nelitují, nebo jestli by neudělali něco jinak, kdyby se dala změnit minulost, co se profesní dráhy týče. Odpovědi byly zde docela jednoznačné, kdy většina odpovídala, že s minulostí jsou spokojeni a nic by neměnili, protože přesně tak to dává smysl. P3 (28) „díky té cestě, kterou jsem vlastně už ušla, tak to dává smysl. Na své profesní cestě jsem potkala strašně moc lidí, kteří jsou úžasní a můj život tak doplňují nebo jen obohacují a i to, co jsem dělala, tak díky tomu jsem si vlastně uvědomila, co bych chtěla v budoucnu dělat a díky tomu dělám to, co dělám. A za to jsem strašně moc vděčná a jsem ráda, že jsem absolvovala školy takové, jaké jsem absolvovala a nešla třeba rovnou na sociálního pracovníka, protože si myslím, že to takto mělo být. A jsem za to ráda, že to tak bylo a hlavně jsem ráda, jaké to je teď a neměnila bych.“ Většina je opravdu spokojená s výběrem škol, jelikož tam načerpali zkušenosti a informace, které jim později byly a stále mohou být nápomocné a užitečné. P2 (42) „já jsem ráda i za, že jsem studovala střední školu, která

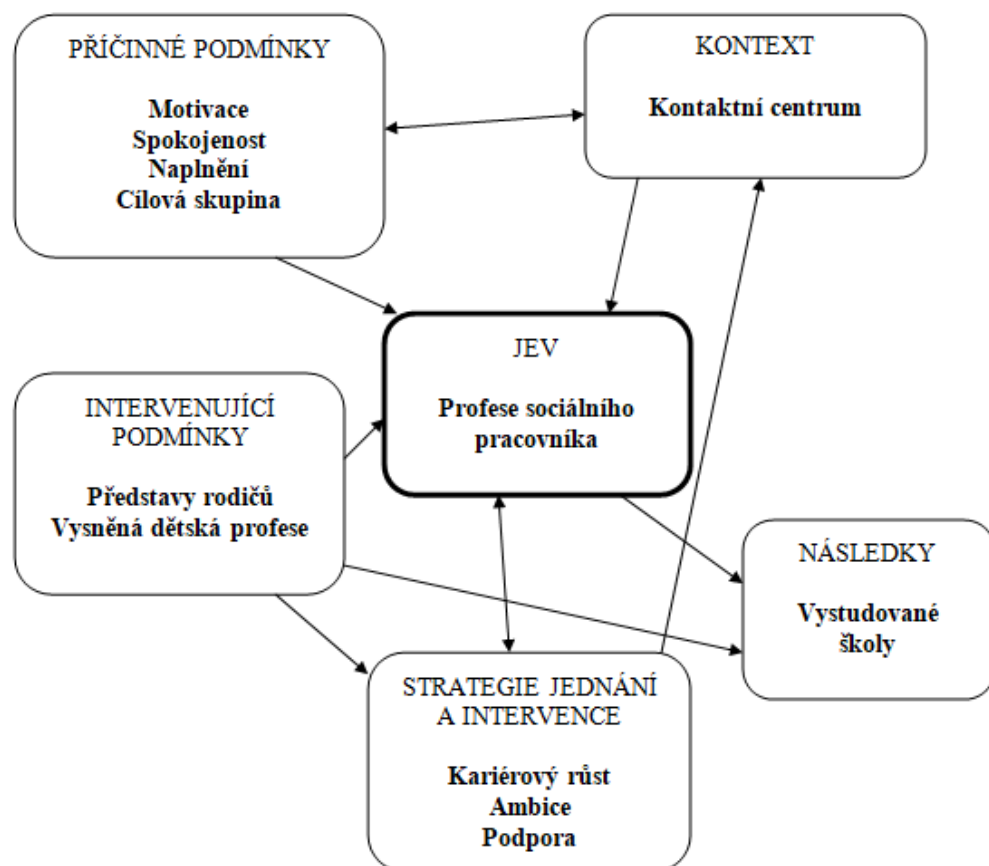
vlastně se věnovala spíše zdravotnictví, protože to jsem vlastně neřekla, že možná jako v budoucnosti bych se chtěla taky ještě nějakým způsobem vzdělávat v tom zdravotnictví, takže si dostudovat nějaký zdravotnický obor. Takže nějaké ty základy jsou. Takže určitě jako bych neměnila nic, protože mám zkušenosti jak ze zdravotnického, tak ze sociálního oboru. Takže nezměnila bych nic.“ Jsou rádi, že jejich vysněné dětské povolání nevyšlo a oni se ocitli v sociální profesi. P5 (40) „když nad tím tak přemýšlím, tak bych vlastně v podstatě nic nezměnil, i ten typ školy bych si nechal, i ten výcvik bych si nechal. V tomhle tom jsem fakt jako spokojený. No, jsem rád, že to takto dopadlo a že to takto mám. Jsem i rád, že ta archeologie jako nevyšla nebo vlastně ta historie, že jsem se nevydal tímto směrem, protože toto je pro mě zajímavější.“ Někteří si uvědomili, že by se na kontaktní centra nebo spíše na práci s uživateli nelegálních návykových látek zaměřili už na škole. P4 (38) „určitě su třeba spokojená a vše bych nechala tak jak je. Jediné co tak bych asi i to, že bych už během studia na VŠ šla eventuálně právě na stáže do kontaktního centra. Dřív to tak nebylo a to bych využila. Tak to bych možná jen změnila.“ A někdo si uvědomil, že by si mohl více věřit v oboru psychologie nebo i ve zdravotnickém směru, která by se třeba v profesi sociálního pracovníka mohla hodit, ale nemá potřebu si vzdělání doplňovat. P1 (38) „školy byly fajn, možná taky víc třeba bych si víc věřila na tu psychologii, ale nevím, protože bych zase na druhou stranu nechtěla dělat čistě jen psychologickou práci. Asi by mi chtěla i ta sociální stránka věci, protože ten psycholog je opravdu jenom 8 hodin terapie nebo poradenství, což mi přijde asi moc náročně a osobně to necítím. Takže ta sociální práce nebo sociální pedagogika byla asi v mém případě dobrý způsob vzdělání, ale možná mě napadlo, že i ten zdravotnický směr by mě lákal. Možná bych zkusila třeba i příště tu adiktologii, která ale tehdy, když já jsem studovala, nebyla, ale dneska už nemám potřebu si to doplňovat. Ani nevím, jestli to vůbec jde dálkově. Ale možná, že ta, více načerpali takovou tu biochemii té závislosti, což můžu dostudovávat jediné pouze sama.“ V neposlední řadě také zjistili, že i když je práce moc baví a naplňuje, tak i přesto, že už pracují dlouho v kontaktním centru, tak by chtěli vyzkoušet i něco nového, ale s tou možností, že by se mohli případně vrátit do práce v kontaktním centru. P1 (36) „Občas mi přijde, že by bylo fajn zkusit něco nového. Ale vnímám u sebe, že nejsem taková odvážná, jakože bych řekla, to už stačilo, půjdu někam pryč. Já jsem nad tím přemýšlela, ještě předtím, než jsem šla na tu první mateřskou, že vlastně se už nevrátím, že půjdu někam jinam. Už jsem se cítila trošku unavená a vyčerpaná z některých věcí, ale tam jsem jakoby dobila baterky a dostudovala jsem tu školu a možná změnila i některé svoje postoje a tak. Takže mě to vlastně zase bavilo a zase m to prostě naplňovalo znovu a tak se

to opakovala ještě s jednou mateřskou a to už jsem ani neuvažovala, že bych odešla, ale na druhou stranu někdy by mě lákalo zkusit něco jiného. S tím, že bych, podvědomě tuším, že bych nenašla nic, co by mě bavilo asi víc, jen bych to prostě chtěla zkusit, kdyby byla možnost se vrátit zpátky. Jakože bych si dala třeba neplacené volno na rok a budu někde pracovat jinde a pak bych se zase mohla vrátit, tak to bych uvítala, ale to už je opravdu fantazie, takový sen jenom.“

5.3 Axiální kódování

Kategorie a subkategorie, které nám vznikly otevřeným kódováním dat rozhovorů s našimi participanty, se dále využijí jako základy pro proměnné, které dají vzniknout nové teorii. Prostřednictvím axiálního kódování byl organizován vztah mezi kategoriemi a subkategoriemi v rámci otevřeného kódování. Dále se kódy seskupením novým způsobem, aby je bylo možné dát do paradigmatického modelu.

Obrázek 2: Paradigmatický model



Zdroj: Vlastní výzkum 2023

5.4 Selektivní kódování

Při selektivním kódování jsme se opět snažili analyzovat vzniklé kategorie, které nám vzešly z předchozích kódování a nalézt tak mezi nimi vzájemné propojení a souvislosti mezi jednotlivými jevy.

Centrální kategorie našeho výzkumu nese název *profese sociálního pracovníka*. Kontext naší centrální kategorie se odehrává v jejich zaměstnání (*kontaktním centru*), ve kterém naši účastníci výzkumu pracují, ať už k němu přišli jakýmkoliv způsobem. Z výzkumu jsme se dozvěděli příčiny k výběru právě této konkrétní sociální služby, kterou jsou pro každého participanta téměř stejné. Jedná se o to, že chtěli pomáhat druhým, být užiteční (*motivace*) a také zde hraje velkou roli výběr, komu by chtěli pomáhat a zvolili si uživatele nelegálních návykových látek (*cílová skupina*). Dále sem patří i to, jak se v jejich zaměstnání cítí, zda je to ta práce, kterou hledali (*spokojenost a naplnění*). K tomu, proč si vybrali práci sociálního pracovníka v kontaktním centru, patří i to, jak mají nastavené profesní cíle v jejich profesní dráze (*kariérový růst, ambice, podpora*). Participant dále uvedli k souvislosti s naším jevem i podmínky, které mohou být taktéž zásadní k výběru centrální kategorie. Patří k začátkům jejich profesní dráhy, kdy jako děti měli určité představy o své budoucí práci (*vysněná dětská profese*) a také o to, zda jim rodiče nějak zasahovali do jejich následné volby (*představy rodičů*). Z toho všeho vyplynulo, že vše záleželo na jejich výběru škol (*vystudované školy*), které je následně vedly a dále povedou dál v jejich profesní dráze.

6 INTERPRETACE DAT

Následující kapitola diplomové práce se věnuje zodpovězení výzkumných otázek, interpretaci výsledků a diskusi.

Ve výzkumu jsme se zaměřili na tři hlavní otázky, které nám vyplynuly z výzkumných cílů naší diplomové práce. První dílčí výzkumná otázka zněla: **Jaké byly důvody volby pro profesi sociálního pracovníka?** Odpovědi participantů se dost lišily, většinou to bylo hned po střední škole nebo gymnáziu. Skoro všichni se shodli na tom, že vždy chtěli někomu pomáhat a proto si vybrali školy a pak následně profesi, která jim to umožňuje.

Další dílčí otázkou byla otázka: **Co dovedlo sociální pracovníky k práci v kontaktním centru?** Dozvěděli jsme se, že každý z účastníků výzkumu má svoji cestu, kterou se k práci v kontaktním centru dostal, ať už to bylo přes přátele, školu nebo jen přes náhodu. Dále jsme zjistili, že na tom, jak se k práci v kontaktním centru dostali, až tak nezáleží. Záleží především na tom, že tu práci mají všichni rádi, a že je ve všech oblastech tato práce naplňuje a jsou v ní spokojeni.

Poslední dílčí otázka, na kterou jsme se zaměřili: **O jakých dalších změnách v profesním životě sociální pracovníci uvažují?** Zjistili jsme, že ne každý má ambice, aby se v životě posouval dál a je spokojený tam kde je. Ale také jsme se dozvěděli, že profese sociálního pracovníka je profesí, kde je důležité a zároveň nezbytné, aby se člověk posouval dál a to hlavně nabýváním vědomostí. K tomu se hodí citace toho, co řekl jeden z participantů „musíme se zdokonalovat a vždy je co zdokonalovat a nikdy to nebude úplně dokonalé, ale děláme vše pro to, abychom byli dobří v tom, co děláme.“

6.1 Diskuse

Záměrem diplomové práce bylo zjistit na podkladě kvalitativního výzkumu, jak sociální pracovníci v kontaktním centru nahlíží na svou profesní dráhu. A zároveň se tak seznámit s jejich profesní dráhou.

Výsledky výzkumu empirické části diplomové práce ukázaly, že průměrný věk sociálních pracovníků kontaktních center, kteří se výzkumu zúčastnili, je 35 let. Převahou sociálních pracovníků v kontaktních centrech jsou většinou ženy, což ukázal i náš výzkum. Skoro všichni, čili čtyři z pěti zúčastněných sociálních pracovníků, mají vysokoškolské vzdělání – magisterské v oboru sociální pedagogika.

Výsledky výzkumu nám také, a to především ukazují, profesní dráhu našich zúčastněných participantů. Ve výzkumu jsme se zaměřili na zjišťování jejich vysněného dětského povolání, představy rodičů a následné rozhodnutí pro profesi sociálního pracovníka. Dozvěděli jsme se, že nikdo z nich v dětství nechtěl být vyloženě sociálním pracovníkem, ale skoro v každém případě je to táhlo k pomáhajícím profesím. Rodiče jim nechávali volnou ruku při výběru škol a tím pádem si mohli vybrat profesi, která pro ně bude ta pravá. Dále jsme se zaměřili na jejich motivaci pro výběru profese. Každý z nich měl pro profesi sociálního pracovníka jinou motivaci. Většinou se jednalo o to, že je bavila práce s lidmi a chtěli pomáhat druhým, kteří jsou nějakým způsobem sociálně znevýhodnění nebo mají nějaké omezení. Mohla to být i osobní zkušenost v rámci svého blízkého okolí s osobami, které užívaly drogy. A v neposlední řadě také zvědavost, jaké mají lidé životní příběhy, nebo jen chtěli zkusit něco nového. Jedná o práci s lidmi, tak by mělo být na místě, aby člověk, který se rozhodne pro profesi sociálního pracovníka, měl jisté předpoklady a dovednosti k tomu, aby uměl lidem pomoci řešit jejich sociální problémy.

Motivace je podle Nakonečného (2013) zodpovědná za naše rozhodnutí a chování a tím určuje intenzitu a délku trvání dané motivace. Podle článku Motivace sociálních pracovníků je pro sociální pracovníky silně motivující smysluplnost této pomáhající profese. Motivující jsou také pro sociální pracovníky pokroky jejich klientů. Úspěchů je v sociální práci mnoho, ale sociální pracovník musí počítat i s neúspěchy. Vždy totiž záleží na klientovi a na jeho rozhodnutí, které je ovlivněno jeho motivací (Faltisová, 2021).

V praktické části jsme se také dozvěděli, jak sociální pracovník vnímá práci v kontaktním centru. Ve většině případů se jednalo o jejich první práci, ve které stále setrvávají a ke které přišli náhodou, když zrovna někoho do kontaktního centra hledali. Všichni tak nějak věděli, do čeho jdou, jelikož už měli nějaké zkušenosti z praktických odborných stáží na školách. Dále jsme se o našich účastnících výzkumu dozvěděli, že jsou v práci všichni moc spokojení a v nejbližší době nikdo neplánuje odejít z jejich zaměstnání. A také jsme zjistili, jak vnímají další vzdělávání, které jako sociální pracovníci mají i ze zákona povinné. Odpovědi byly na toto téma všechny pozitivní a dozvěděli jsme se, že další vzdělávání považují za velmi důležitou součást profese. Je podle nich nutné a nezbytné se dále vzdělávat, ať už jde o ně samotné nebo také vzdělávání v legislativě či v novinkách ohledně drog. Vzdělávání je celoživotní proces a nekončí, když my skončíme školu. Proto je velmi potřebné během celé naší profesní dráhy, ať už si zvolíme jakoukoliv profesi.

V této souvislosti zmiňuje článek Motivace sociálních pracovníků efekt kvalitního dalšího vzdělávání, které má za úkol zvyšovat profesní jistotu a pomáhá tak budovat profesní identitu sociálních pracovníků, obnovuje jejich nadšení a podporuje jejich setrvání ve zvolené profesi sociálního pracovníka (Faltisová, 2021).

K práci v kontaktním centru neodmyslitelně patří i klienti. V tomto případě se jedná o osoby závislé na nelegálních návykových látkách. Z výzkumu jsme se dozvěděli, jak sociální pracovníci vnímají jejich cílovou skupinu a jaká rozhodnutí je vedla právě k výběru této cílové skupiny. Z velké většiny se jednalo již o osobní zkušenosti z blízkého okolí, které užívalo tyto návykové látky. Dále velkou roli při výběru cílové skupiny hrály praktické odborné stáže, kde si mohli vyzkoušet, zda chtějí v budoucnu pracovat s dětmi, seniory nebo s dospělými. Klienti kontaktního centra dostávají od společnosti nálepky a tím je všechny hází do jednoho pytle. Z práce s touto konkrétní cílovou skupinou mají sociální pracovníci pocit, že někomu pomáhají, kdo jejich pomoc potřebuje a zároveň jsou pro ně oporou a mají u nich takové bezpečné útočiště. Klienti jsou vděční, že je někdo neodsuzuje a respektuje je takové, jací jsou.

Výsledky nasbíraných dat také ukazují, jaké mají sociální pracovníci plány do budoucna. Tři z pěti participantů odpovědělo, že mají v plánu kariérově růst v jejich profesní dráze, ať už ve vzdělávání nebo jen v přeměně pozic, například ze sociálního pracovníka na vedoucího a tak dále. A ostatní to v plánu nemají a jsou spokojeni tam, kde jsou. Pozice je pro ně dostačující a už dál nechťejí na vyšší post, jelikož by se jednalo třeba o více administrativní práci a oni by tak přišli o možnost být v přímém kontaktu s klienty, což by jim mohlo chybět. Jak jsme se dále z výzkumu dozvěděli, tak profesnímu růstu je také důležitá podpora od rodiny, přátel, ale také, a to především, od kolegů. Ve velké míře závisí i na tom, zda je zaměstnavatel podporuje a jak se staví ke kariérenímu růstu a také celkově ke vzdělávání. Ne každý zaměstnavatel má pozitivní vztah ke kariérenímu růstu a pokud ho má, tak pak už jen záleží na pracovnících, zda toho využijí a budou mít na to ambice se posouvat v profesním životě dál.

Z článku Motivace sociálních pracovníků dále vyplývá, že motivací pro sociální pracovníky je nejen vděk klientů, ale především ocenění i ze strany zaměstnavatele či společnosti. Společenská prestiž stále ještě neodpovídá práci sociálního pracovníka a mnoho lidí se domnívá, že sociální práci může dělat téměř každý. „S vědomím, že jde o běh na dlouhou trať, je potřeba nepolevovat v osvětě široké veřejnosti ani v profesionalizaci sociální práce“ (Faltisová, 2021).

V neposlední řadě jsme se ve výzkumu zaměřili také na to, zda by něco ve své profesní cestě něco změnili, kdyby tady byla ta možnost a oni by tak mohli. Z výzkumu jednoznačně vyplynulo, že nikdo z nich by nic na své profesní dráze, kterou již absolvovali, nezměnily a nelitují žádného rozhodnutí, které učinili, ať už se jedná o výběr škol, nebo o výběr zaměstnání. Díky tomu, co už mají za sebou, tak mají určité zkušenosti, které se jim hodí nebo mohou hodit. A nic nebylo zbytečné. Všechno je tak jak má být a dává to smysl. Každé rozhodnutí nás v životě do určité míry ovlivňuje a je jen na nás, jak s tím naložíme. Nejdůležitější je, abychom byli na své profesní dráze spokojeni a aby nám to všechno, co děláme, dávalo hlavně smysl a pocit radosti.

Jeden z limitů našeho výzkum byl například ten, že všichni měli pozitivní vztah k cílové skupině, kterou si zvolili. Kdybychom se zeptali někoho, kdo nemá kladný vztah nebo nemá vůbec zkušenost s touto cílovou skupinou, tak první, co by je mohlo napadnout je, že je to nebezpečná a neúčinná práce, ale opak, jak náš výzkum ukázal, je pravdou.

ZÁVĚR

Diplomová práce je zaměřena na profesní dráhu sociálních pracovníků kontaktního centra, konkrétně na to, jak oni sami vnímají jejich profesní dráhu. V sociálních službách se stále častěji setkáváme s lidmi, kteří pracují v kontaktním centru a jejich původní vzdělání a kvalifikace má od profese sociálního pracovníka nebo celkově od oboru sociální práce daleko.

Práce má charakter teoreticko-empirický. Naším hlavním cílem bylo popsat profesní dráhu sociálních pracovníků kontaktního centra. A seznámit se tak s jejich profesní dráhou, kterou jako sociální pracovníci v kontaktním centru už absolvovali.

V teoretické části jsou stručně vymezené pojmy sociální práce s uživateli drog, rozdělení návykových látek, kontaktní centrum a profese sociálního pracovníka. Také jsme si vymezili pojem profesní dráha a vzdělávání.

V empirické části byly nalezeny odpovědi na hlavní výzkumné otázky diplomové práce. Výzkumné cíle byly zjišťovány od sociálních pracovníků, kteří pracují v kontaktních centrech. Záměrem praktické části bylo zjistit, jaká byla jejich profesní cesta, kterou již mají za sebou, zároveň jaká je momentálně a také jaké mají plány do budoucna, co se profesní dráhy týče. V této části byl uplatněn kvalitativní výzkum převážně z důvodu malého počtu participantů. Sběr dat probíhal formou hloubkového rozhovoru s každým účastníkem výzkumu čili se sociálními pracovníky, kteří pracují v kontaktním centru.

Cílem praktické části diplomové práce bylo popsat, jak sociální pracovníci v kontaktním centru nahlíží na svou profesní dráhu. A zároveň se tak seznámit s jejich profesní dráhou, kterou jako sociální pracovníci v kontaktním centru již absolvovali, a jak se vůbec k takové profesi dostali. Stanovený hlavní cíl i dílčí cíle byly splněny a důkladně prověřeny. Výzkum ukázal, že každý jeden sociální pracovník, který se výzkumu zúčastnil, je neobyčejný člověk s jedinečnou profesní dráhou, která je všechny zavedla k práci s uživateli nelegálních návykových látek do kontaktních center.

Věříme, že tato diplomová práce může být nápomocná při zkoumání zejména profesních drah v sociálních službách nebo také nahlédnutí do vnímání profesní dráhy sociálních pracovníků v kontaktním centru. A také doufáme, že jsme trochu přiblížili a ukázali, co znamená práce v kontaktním centru.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ARNET, Jeffrey. *Emerging adulthood: the winding road from the late teens through the twenties*. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press, 2015. ISBN 978-0-19-992938-2.

BAKER, Robert. *The Social Work Dictionary*. 5th ed., Washington, DC: NASW, 2003. ISBN 0-87101-355-X.

BARTÁK, Jan. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. ISBN 978-80-86721-34-1.

BARTOŇKOVÁ, Hana. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2914-5.

BEDRNOVÁ, Eva. *Manažerská psychologie a sociologie*. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-239-0.

ČAKRT, Michal. *Typologie osobnosti: volba povolání, kariéra a profesní úspěch*. Praha: Management Press, 2010. ISBN 9788072612208.

ČESKO. *Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách*. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

DVOŘÁKOVÁ, Miroslava a Michal ŠERÁK. *Andragogika a vzdělávání dospělých*. Praha: Univerzita Karlova, 2016. ISBN 978-80-7308-694-7.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

HAMPL, Karel. *Těkavé látky*, In KALINA, Kamil a kol. *Drogy a drogové závislosti: Mezioborový přístup 1*. Česká republika: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6.

HAMPL, Karel. *Léky vyvolávající závislost*, In KALINA, Kamil a kol. *Drogy a drogové závislosti: Mezioborový přístup 1*. Česká republika: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6.

HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

- KALINA, Kamil. *Úvod do drogové politiky: základní principy, pojmy, přístupy a problémy*, In KALINA, Kamil a kol. *Drogy a drogové závislosti: Mezioborový přístup 1*. Česká republika: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
- MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MINAŘÍK, Jakub. *Opioidy a opiáty*, In KALINA, Kamil a kol. *Drogy a drogové závislosti: Mezioborový přístup 1*. Česká republika: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6.
- MINAŘÍK, Jakub. *Stimulancia*, In KALINA, Kamil a kol. *Drogy a drogové závislosti: Mezioborový přístup 1*. Česká republika: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6.
- MIOVSKÝ, Michal. *Halucinogenní drogy*, In KALINA, Kamil a kol. *Drogy a drogové závislosti: Mezioborový přístup 1*. Česká republika: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6.
- MIOVSKÝ, Michal. *Konopné drogy*, In KALINA, Kamil a kol. *Drogy a drogové závislosti: Mezioborový přístup 1*. Česká republika: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6.
- MONROE, Josephine. *Ideální kariéra a zaměstnání: osobní poradce pro výběr nejlepší práce a kariéry*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1947-4.
- MUŽÍK, Jaroslav. *Andragogika*. 2. vyd. Praha: ASPI Publishing, 2004. ISBN 80-7357-045-9.
- MUŽÍK, Jaroslav. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých*. Plzeň: Fraus, 2005. ISBN 80-7238-220-9.

MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2012. ISBN 978-80-7357-738-4.

MÜHLPACHR, Pavel. *Sociopatologie pro sociální pracovníky*. Brno: MSD, 2008. ISBN 978-80-7392-069-2.

NAKONEČNÝ, Milan. *Lexikon psychologie*. Praha: Academia, 2013. ISBN 978-80-7439-056-2.

PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje: výkladový slovník: výchova, vzdělávání, péče, řízení*. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.

ŘIHÁČEK, Tomáš. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

THOMPSON, Neil. *Understanding social work: preparing for practice*. Houndmills: Macmillan press, 2000. ISBN 0-333-71749-X.

VETEŠKA, Jaroslav. *Nové paradigma v kurikulu vzdělávání dospělých*. Praha: Educa Service, 2009. ISBN 978-80-87306-04-8.

Elektronické zdroje:

FALTISOVA, Táňa. Motivace sociálních pracovníků, In: *Sociální novinky* [online]. 28. 4. 2021 [cit. 2023-03-22]. Dostupné z: [doi:http://www.socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/587-motivace-socialnich-pracovniku-tana-faltisova](http://www.socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/587-motivace-socialnich-pracovniku-tana-faltisova)

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Pyramida motivace učení	34
Obrázek 2: Padaradigmatický model.....	58

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Participanti.....	40
------------------------------	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Základní otázky

Příloha P II: Ukázka rozhovoru

Příloha P I: ZÁKLADNÍ OTÁZKY

1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
2. Jak dlouho pracujete v sociálních službách?
3. Jaká byla Vaše vysněná dětská profese?
4. Kdy jste se rozhodl(a) pro profesi sociálního pracovníka?
5. Co Vás k tomu rozhodnutí vedlo? (Jaká byla vaše motivace?)
6. Jaké máte vystudované školy včetně střední školy?
7. (Proč jste si vybral jiný obor, než máte střední školu?)
8. Je tohle Vaše první zaměstnání, a pokud ne, tak kde jste pracoval(a) dříve?
9. Co vedlo k tomu, že jste se rozhodl(a) pro práci v kontaktním centru?
10. Jste ve Vašem zaměstnání spokojen(a)?
11. V čem přesně Vás práce v kontaktním centru naplňuje?
12. Myslíte si, že je ve Vaší profesi je nutné dále se vzdělávat?
13. Je ve Vašem zaměstnání možnost kariérového růstu?
14. Máte ambice se posouvat dále ve Vašem profesním životě?
15. Změnil(a) byste něco na vaší profesní dráze, co se týče minulosti?

Příloha P II: UKÁZKA ROZHOVORU

ROZHOVOR

1.

- (1) Souhlasíte s nahráváním?
- (2) Ano
- (3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
- (4) Magisterské na UTB sociální pedagogika.
- (5) Jak dlouho pracujete v sociálních službách?
- (6) Tak v sociálních službách pracuju od roku 2000 a ještě jsem byla na dvou mateřských, takže tam byli vždycky tři roky pauza. Takže to je už moc roků – 18 let.
- (7) Jaká byla Vaše vysněná dětská profese?
- (8) Asi jsem chtěla být učitelka, když jsem byla dítě, fakt malé třeba na tom prvním stupni. Tak to jsem měla představu, že bych mohla být učitelka. Jsem měl představu, že bych byla prezidentka. Ale to samozřejmě i jak mi přibývalo rozumu, tak jsem si uvědomovala, že to jako fakt je hodně náročné a že na to asi nebudu mít úplně schopnosti. Tak jsem od toho upustila.
- (9) A co chtěli rodiče, aby z Vás bylo?
- (10) Rodiče, abych pravdu řekla, tak mě do ničeho netlačili a ani mi nějak nepomáhali s tím výběrem. Neříkali, co bych měla být. Spíš si myslím, že ta učitelka jim přišla v pohodě. To se jim asi líbilo, i jsem si tam dávala přihlášku na vysokou školu po gymplu na učitelství, ale je pravda, že už po tom gymplu se mi úplně nechtělo jít na to učitelství, věděla jsem, že to není to, co bych si přála. No vlastně až potom až jsem byla po gymplu. Tak jedna teta, co pracovala na sociálce, mi řekla, že existuje škola sociální pedagogiky a t mě úplně nadchlo. Takže to mě přišlo, že to je přesně to, co bych chtěla dělat.
- (11) Kdy jste se rozhodl(a) pro profesi sociálního pracovníka?
- (12) Na gymplu ještě ne, pak byla voška. No na gymplu nám jakoby výběr vošek nedávali, takže jsem o tom ani nevěděla, že něco takového existuje. Až ta teta vlastně po maturitě rok nestudovala nikde, byla jsem rok v Anglii a tetami to v průběhu toho roku nějak řekla a já jsem si na to dala ty přihlášky a pak jsem šla na přijímačky. Takže jsem to nevěděla na gymplu, že takový obor existuje až vlastně potom rok.
- (13) Co Vás k tomu rozhodnutí vedlo? (Jaká byla vaše motivace?)
- (14) No tak nějak úplně automaticky intuitivně jsem jaksi, když jsem zaslechla o tom oboru, jsem myslela, že je to to pravé. Tak vůbec jsem nad tam neuvažovala tehdy jako, co mě k tomu vedlo. Ale asi to, že jsem měla to sociální citění a že mě bavilo prostě dělat s lidma, kteří mají nějaké sociální znevýhodnění nebo mají nějaké omezení, ze strany vzdělání, inteligence, nějaké handicap, které bych jim chtěla pomoci, které bych jim chtěla pomoci nějak napravovat.
- (15) Jaké máte vystudované školy včetně střední školy?
- (16) Nejdřív to byl ten gympl v Uherském Hradišti potom vyšší odborná škola sociální a pedagogická v Kroměříži a pak jsem studovala dálkově bakalářský obor taky sociální pedagogika na UTB a po dvou

15
PŘÍJÍMAČKY PROFESNÍ DOPADY - 1,2,3,4

motivace
3 rozhodnutí pro profesní sociálního pracovníka

4 vystudované školy

letech jsem studovala magistra taky na UTB ve Zlíně a mezitím ještě mám rok na jazykovce, takže mám jazykovou zkoušku z angličtiny v UH. To jsem tam docházela na večerní studium a pak jsem si udělala státní zkoušku z angličtiny.

- (17) Je tohle Vaše první **zaměstnání** a pokud ne, tak kde jste pracoval(a) dříve? *6. seminární*
- (18) Je to moje první zaměstnání zatím. A pořad stejné jedno jediné.
- (19) Co vedlo k tomu, že jste se **rozhodl(a) pro práci v kontaktním centru**? *5. rozhodnutí mo máci rke*
- (20) No když jsem skončila tu školu, tak jsem hledala různé možnosti, jaké jsou tady v okrese. Dělal jsem pohovory na tři místa a vzali mě dokonce i do nízkoprahu, ale já jsem si nakonec vybrala to kontaktní centrum, které bylo volné možná i proto, že už jsem trošku věděla, do čeho jdu. Byla jsem totiž v rámci školy na měsíční stáži v kontaktním centru, takže mě to zaujalo a myslela jsem si, že je to to správné.
- (21) Proč právě tato cílová skupina? *9. cílová skupina*
- (22) No nevím. Jako vlastně v rámci té školy jsme si vyzkoušeli různé cílové skupiny – děti, seniory, zdravotně handicapované i ty dospělé. A nejvíc mi sedla tato skupina lidí dospělých. Tak mi to prostě přišlo v pohodě. Mně se líbila ta práce, neměla jsem nějaké osobní zkušenosti s lidma, kteří by brali návykové látky nějak moc. Pár kamarádů nějak experimentovalo, ale nebyli nějak nikdo závislý, spíš byli jen v té sféře experimentování. *10. osobní zkušenost*
- (23) **Jste ve Vašem zaměstnání spokojen(a)?** *4. spokojen*
- (24) Jo jsem spokojená, kdybych nebyla spokojená, tak tady určitě nevydržím tak dlouho. Mně se to líbí, že jsem vlastně změnila trošku tu pozici, že když jsem začínala, tak jsem byla obyčejný kontaktní sociální pracovník, pak jsem byla chvíli vedoucí, pak jsem se zase vrátila na pozici pracovníka kontaktního a teďka jsem zase vedoucí. A to mě možná nahrazuje možná to, že jsem neměnila zaměstnavatele, ale zase se to trošku jakoby měnilo. Takže nějaký vývoj tam byl. Takže to mi přišlo, že pořád se mám co učit a že to není prostě rutina.
- (25) **V čem přesně Vás práce v kontaktním centru naplňuje?** *11. naplňuje - pomocí druhým*
- (26) No v čem přesně. Prostě mám radost, když někomu náladu třeba ten den nebo kvalitu života, to už je takové víc ještě, že mu můžu pomáhat v tom, aby se ti lidi ubližovali méně, než je potřeba, třeba tou výměnou těch jehel. A i přitom poradenství, že fakt člověku dám naději, že má šanci zvládnout tu závislost nebo to užívání i třeba s rodičema. A taky mě to baví, protože mám dobré kolegy. Je možnost tady se vzdělávat. Celkově ta naše společnost mi přijde, že má dobré jméno. Tak se mi zdá, že je fajn tady být.
- (27) **Myslíte si, že je ve Vaší profesi je nutné dále se vzdělávat?** *8. vzdělávat*
- (28) Určitě jo, určitě, protože, jak v tom poradenství nebo v tom terapeutickém procesu, je třeba se učit, ale taky v tom, že se mění pořád drogová scéna, drogy se mění, přibývají nějaké nové. Takže se je pořád, co učit a je to nutné.

KONTAKTNÍ CENTRUM - 516718

KLIENŮ KŘÍŽEK 9,10,11

letech jsem studovala magistra taky na UTB ve Zlíně a mezitím ještě mám rok na jazykovce, takže mám jazykovou zkoušku z angličtiny v UH. To jsem tam docházela na večerní studium a pak jsem si udělala státní zkoušku z angličtiny.

- (17) Je tohle Vaše první **zaměstnání** a pokud ne, tak kde jste pracoval(a) dříve? *6. seminární*
- (18) Je to moje první zaměstnání zatím. A pořád stejné jedno jediné.
- (19) Co vedlo k tomu, že jste se **rozhodl(a) pro práci v kontaktním centru**? *5. rozhodnutí mo máci rke*
- (20) No když jsem skončila tu školu, tak jsem hledala různé možnosti, jaké jsou tady v okrese. Dělal jsem pohovory na tři místa a vzali mě dokonce i do nízkoprahu, ale já jsem si nakonec vybrala to kontaktní centrum, které bylo volné možná i proto, že už jsem trošku věděla, do čeho jdu. Byla jsem totiž v rámci školy na měsíční stáži v kontaktním centru, takže mě to zaujalo a myslela jsem si, že je to to správné.
- (21) Proč právě tato cílová skupina? *9. cílová skupina*
- (22) No nevím. Jako vlastně v rámci té školy jsme si vyzkoušeli různé cílové skupiny – děti, seniory, zdravotně handicapované i ty dospělé. A nejvíc mi sedla tato skupina lidí dospělých. Tak mi to prostě přišlo v pohodě. Mně se líbila ta práce, neměla jsem nějaké osobní zkušenosti s lidma, kteří by brali návykové látky nějak moc. Pár kamarádu nějak experimentovalo, ale nebyli nějak nikdo závislý, spíš byli jen v té sféře experimentování. *10. osobní zkušenost*
- (23) Jste ve Vašem zaměstnání **spokojen(a)**? *4. spokojen*
- (24) Já jsem spokojená, kdybych nebyla spokojená, tak tady určitě nevydržím tak dlouho. Mně se to líbí, že jsem vlastně změnila trošku tu pozici, že když jsem začínala, tak jsem byla obyčejný kontaktní sociální pracovník, pak jsem byla chvíli vedoucí, pak jsem se zase vrátila na pozici pracovníka kontaktního a teďka jsem zase vedoucí. A to mě možná nahrazuje možná to, že jsem neměnila zaměstnavatele, ale zase se to trošku jakoby měnilo. Takže nějaký vývoj tam byl. Takže to mi přišlo, že pořád se mám co učit a že to není prostě rutina.
- (25) V čem přesně Vás práce v kontaktním centru **naplňuje**? *11. naplňuje - pomocí druhým*
- (26) No v čem přesně. Prostě mám radost, když někomu náladu třeba ten den nebo kvalitu života, to už je takové víc ještě, že mu můžu pomáhat v tom, aby se ti lidi ubližovali méně, než je potřeba, třeba tou výměnou těch jehel. A i přitom poradenství, že fakt člověku dám naději, že má šanci zvládnout tu závislost nebo to užívání i třeba s rodičema. A taky mě to baví, protože mám dobré kolegy, je možnost tady se vzdělávat. Celkově ta naše společnost mi přijde, že má dobré jméno. Tak se mi zdá, že je fajn tady být.
- (27) Myslíte si, že je ve Vaší profesi je nutné dále se **vzdělávat**? *8. vzdělávat*
- (28) Určitě jo, určitě, protože, jak v tom poradenství nebo v tom terapeutickém procesu, je třeba se učit, ale taky v tom, že se mění pořád drogová scéna, drogy se mění, přibývají nějaké nové. Takže se je pořád, co učit a je to nutné.

KONTAKTNÍ CENTRUM - 516718

KLIENŮV KŘÍŽEK 9,10,11