

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

**KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE**

**Podmínky pro realizaci služeb sociální prevence
v Charitě Valašské Meziříčí z pohledu pracovníků**

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Zuzana Chroustová

Vedoucí práce: Mgr. František Znebejánek, Ph.D.

Olomouc 2019

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou prací na téma „Podmínky pro realizaci služeb sociální prevence v Charitě Valašské Meziříčí z pohledu pracovníků“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 29. 11. 2019

Podpis

Anotace

Jméno a příjmení:	Zuzana Chroustová
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. František Znebežánek, Ph.D.
Rok obhajoby:	2019
Název práce:	Podmínky pro realizaci služeb sociální prevence v Charitě Valašské Meziříčí z pohledu pracovníků
Anotace práce:	Tato bakalářská práce se zabývá pracovními podmínkami ve službách sociální prevence. Teoretická část práce přibližuje pojem sociální prevence a služby, které ji realizují. Podrobněji jsou představeny pracovní podmínky a jejich specifika v sociálních službách. V empirické části je připraveno a realizováno kvantitativní výzkumné šetření, v němž jsou formou dotazníků sbírána data o pracovních podmínkách zaměstnanců Charity Valašské Meziříčí. Cílem práce je zjistit, co považují pracovníci služeb za nutné podmínky své práce a do jaké míry jsou podle nich tyto podmínky naplňovány.
Klíčová slova:	Sociální práce, Sociální služby, sociální služby prevence, pracovní podmínky, potřeby pracovníků
Title of Thesis:	Conditions for realization of preventative social work services in Charita Valašské Meziříčí from the employees' point of view
Annotation:	This bachelor thesis deals with working conditions in the preventative social work services. Theoretical part of this work introduces the concepts of social prevention and social services that provide it. Working conditions and their specifics in preventative social work services are examined more closely. In the empirical part, quantitative research is

	prepared and realized. Through a questionnaire form, data about working conditions of employees of Charita Valašské Meziříčí are collected. The aim of this thesis is to identify, which working conditions the employees find necessary and, according to them, to what extent they are fulfilled.
Keywords:	Social work, social services, preventative social work, working conditions, employees' needs
Názvy příloh vázaných v práci:	Dotazník pro zaměstnance
Počet literatury a zdrojů:	23
Rozsah práce:	58 s. (75 633 znaků s mezerami)

OBSAH

ÚVOD	7
I. TEORETICKÁ ČÁST	8
1 SOCIÁLNÍ PREVENCE	8
1.1 Sociální služby prevence	9
1.2 Sociální vyloučení.....	10
2 PRACOVNÍ PODMÍNKY	13
2.1 Podmínky technicko – technologické.....	15
2.2 Podmínky organizační.....	17
2.3 Podmínky zdravotně - hygienické.....	18
2.4 Podmínky ekonomické.....	19
2.5 Podmínky sociálně - psychologické.....	20
3 PRACOVNÍ PODMÍNKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	24
3.1 Standardy kvality a jejich vliv na pracovní podmínky	25
3.2 Supervize	27
3.3 Pracovní podmínky ve vztahu ke druhu poskytovaných služeb	28
4 SLUŽBY PREVENCE V CHARITĚ VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ.....	30
4.1 Pracovní podmínky v Charitě Valašské Meziříčí	32
II. EMPIRICKÁ ČÁST.....	35
5 VÝZKUM	35
5.1 Cíle výzkumu a metodika	35
5.2 Cílová skupina a výzkumný vzorek.....	35
5.3 Tvorba hypotéz	36
5.4 Konstrukce dotazníku.....	38
5.5 Předvýzkum	40
6 VÝSLEDKY VÝZKUMU	43

6.1 Diskuse	50
ZÁVĚR.....	53
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A CITOVANÝCH ZDROJŮ	54
SEZNAM TABULEK.....	56
Příloha – dotazník pro zaměstnance	57

ÚVOD

K tématu pracovních podmínek v sociálních službách mne přivedla moje práce v Charitě Valašské Meziříčí. Do Charity Valašské Meziříčí mne přivedla úplná náhoda, ale náhoda už není, že jsem v ní zaměstnána dvacátým rokem. A můžou za to právě pracovní podmínky.

Na téma pracovních podmínek je napsáno mnoho odborných knih. Zabývají se však převážně zákonnými nároky a normami, řízením lidských zdrojů. O sociálních službách je napsáno také mnoho knih; a pokud se pracovníkům věnují vůbec, pak jsou zaměřeny na jejich osobnostní a kvalifikační předpoklady a očekávání na ně kladená. Přišlo mi, že by si zasloužili víc.

Proto jsem se rozhodla zabývat se ve své práci tím, jaké podmínky pracovníci potřebují a jak je hodnotí. Jako cíl jsem si stanovila zjistit, jaké jsou pracovní podmínky zaměstnanců pro realizaci služeb prevence v Charitě Valašské Meziříčí. Zajímalo mě, zda moji kolegové, kterých se velmi vážím, nahlíží realitu pracovních podmínek podobně jako já nebo zda je hodnotí jinak.

V teoretické části práce jsem přiblížila pojmy sociální prevence a služeb, které ji realizují. Blíže jsem se zabývala pracovními podmínkami, a to nejprve obecně, poté specificky v oblasti sociálních služeb a nakonec konkrétně v Charitě Valašské Meziříčí.

V praktické části své práce jsem zkoumala, co považují pracovníci za nutné předpoklady své práce a do jaké míry jsou tyto předpoklady naplňovány. K tomu jsem použila metodu kvantitativního výzkumu a jako výzkumnou techniku dotazníkové šetření. Na závěr jsem představila výsledky svého výzkumu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PREVENCE

Vzhledem k tomu, že má práce se bude zabývat pracovními podmínkami ve službách sociální prevence, na začátek první kapitoly bych ráda představila pojmy sociální prevence, sociální vyloučení a nastínila oblast sociálních služeb, které v rámci sociální prevence působí.

Podle Krebse se sociální prevencí „rozumí soubor aktivit ovlivňujících proces socializace a sociální integrace, které jsou zaměřeny na změnu nepříznivých sociálních, případně socioekonomických podmínek vedoucích ke vzniku a šíření sociálně patologických jevů“ (Krebs a kol., 2015, s. 308).

Mezi cíle sociální prevence patří jak zabránění vzniku těchto jevů ve společnosti, tak zamezení jejich šíření, stejně jako opětovné začlenění osob, které byly sociálně-patologickými jevy již zasaženy. Sociální prevence tedy slouží i k ochraně většinové společnosti před negativními společenskými jevy, které ji ohrožují. Mezi takové jevy patří například kriminalita, rasismus, násilí (Krebs a kol., 2015, s. 308).

Sociální prevenci lze dále rozdělit na primární, sekundární a terciární. Primární prevence je obvykle zacílena buď na celou populaci, nebo vybranou skupinu, u níž však očekávaný problém ještě nenastal. Sekundární, tzv. indikovaná prevence cílí na osoby se zvýšeným rizikem selhání, případně na ty, u kterých již k selhání dochází, ale jeho míru či důsledky ještě nelze určit. Terciární prevence se provádí u osob, u nichž k selhání již došlo (Matoušek, 2008, s. 154).

1.1 Sociální služby prevence

Důležitým nástrojem sociální prevence jsou sociální služby. Sociální službou se rozumí „ činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“ (zákon č.108/ 2006 Sb. §3a).

Tyto služby se dále dělí na služby poradenské, služby sociální péče a služby prevence. Ve své práci se zabývám právě službami prevence.

Služby prevence vymezuje zákon o sociálních službách, § 53 takto:

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (Zákon č.108/ 2006 Sb., §53).

Služby sociální prevence jsou tedy konkrétním nástrojem sociální politiky státu. Stát se jejich prostřednictvím snaží uspokojit specifické potřeby různých skupin obyvatel (Krebs, 2015, s. 68).

Sociální služby mohou být poskytovány jak formou pobytovou, tak terénní či ambulantní, případně kombinací těchto forem.

Zákon o sociálních službách (zákon 108/ 2006 Sb., §54 – 70) vymezuje celkem 17 typů služeb prevence. Jde o ranou péči, telefonickou krizovou pomoc, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizovou pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny

s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitaci.

Zákon také určuje okruhy pracovníků, kteří se na realizaci služeb podílejí. Jsou to zejména sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, dále také zdravotničtí či pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci, případně další odborníci (zákon 108/ 2006 Sb., §109 – 117).

Služby prevence se zaměřují na osoby ohrožené sociálním vyloučením.

1.2 Sociální vyloučení

Termín sociálního vyloučení je obtížné vymezit. Jde o celospolečenský problém, na který lze nahlížet z širší či užší perspektivy. Zákon o sociálních službách jej definuje velmi stručně jako „vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace“ (zákon 108/ 2006 Sb., §3).

Evropská komise pracuje s tímto vymezením pojmu:

„Termínem chudoby a sociálního vyloučení je definován stav, kdy lidem není umožněno plně participovat na ekonomickém, sociálním a občanském životě a kdy jejich přístup k příjmu a dalším zdrojům je tak nedostatečný, že jim neumožňuje dosáhnout životního standardu, který se považuje v dané společnosti za přijatelný“ (EC, 2001, s. 11).

Koncept sociálního vyloučení tedy popisuje určité oddělování skupin či jednotlivců od hlavní společnosti. Zatímco dříve byly sociální nerovnosti spíše vertikální, tedy třídní rozdíly výše a níže postavených, nerovnosti v současných

evropských společenstvích mají více podobu horizontální – tedy rozdělení „uvnitř“ a „vně“, čili na okraji společnosti (Kotýnková, 2007, s. 13).

Vyloučené osoby či skupiny tak nemají stejný podíl na hmotných či nehmotných zdrojích společnosti a na jejich další distribuci, což v důsledku může vést až k tomu, že nemají stejnou možnost domoci se svých základních práv.

Příčiny sociálního vyloučení mohou být velmi různorodé, od individuálních až po systémové. Patří mezi ně například nízké vzdělání, nízká úroveň sociálních dovedností, nezaměstnanost, závislost na návykových látkách, nízká úroveň bydlení, diskriminace na základě rasy, pohlaví a mnoho dalších (Matoušek, 2008, s. 205).

Základní charakteristikou však je nahromadění těchto problémů, kdy už přestane být zřejmé, co je příčinou a co důsledkem. Lidé si pak osvojují vzorce chování, které jim umožňují přežít, ale jsou v rozporu s běžnými hodnotami většinové společnosti. To je uzavírá v pasti sociálního vyloučení; aby se dostali ven, potřebují pomoc zvenčí, tedy snahy o sociální začleňování (Švec, 2010, s. 5).

Snahy o sociální začlenění musí vždy začít *rozhodnutím*, že to má smysl. Pak je vhodné hledat vždy individuální řešení v kontextu konkrétní situace, přitom je dobré se přidržet základních principů – principu spolupráce, sdílení dobré praxe, participace, prevence, přijetí odpovědnosti. Aby mělo sociální začlenění šanci na úspěch, je potřeba jej strategicky naplánovat ve všech oblastech, kde se projevuje – v oblasti zaměstnanosti, bydlení, vzdělání a výchovy a prevence kriminality (Švec, 2010, s. 7 – 22)

Na konec této kapitoly o sociální prevenci krátká úvaha. Na uživatele těchto služeb máme sklon pohlížet optikou zásluhovosti. Zatímco potřebnost služeb péče o staré a nemocné lidi je všeobecně přijímána, služby prevence a jejich

klienti si podobné přijetí zatím úplně nevydobyli. V očích veřejnosti jsou to osoby „nehodné“, či dokonce „nepřízřusobivé“. Nelze popřít někdy výrazný podíl těchto osob na jejich nepříznivé situaci - Tomeš má pro to termín „zanedbaní“ (2014, s. 241). Ať už označujeme skupiny osob sociálně vyloučených jakkoli, máme vždy tendenci přehlížet, že naše startovní čáry začínají v úplně jiných dimenzích.

2 PRACOVNÍ PODMÍNKY

V této kapitole bych chtěla popsat pracovní podmínky, jejich možné rozdělení, význam, který mají na pracovní výkon a jejich vliv na pracovní spokojenost. Podrobněji se pak budu věnovat jejich jednotlivým kategoriím.

Pracovní podmínky jsou soubor faktorů a vlivů, které dohromady vytváří pracovní prostředí. Toto prostředí ovlivňuje pracovníka na mnoha úrovních jeho vztah k práci, pracovní výkonnost, spokojenost a v neposlední řadě také má vliv na jeho zdravotní stav (Palán, 2002, s. 164).

Pracovní prostředí si lze představit jako místo, které zaměstnance obklopuje, jde vlastně o „životní prostředí“ v pracovním kontextu. Toto prostředí vytváří především zaměstnavatel, a to v souladu se Zákoníkem práce, dalšími právními předpisy a také na základě individuálních smluv, případně vnitřních předpisů organizace. Reálně se pak na tvorbě a vyjasňování podmínek podílí i zaměstnanci svými podněty a připomínkami. Znamená to tedy, že tyto podmínky nelze nikdy stanovit obecně předem, vždy jde o individuální nastavení, které bere do úvahy druh vykonávané práce a jeho konkrétní specifika (Loebe, 2015).

Pojmy „pracovní podmínky“ a „pracovní prostředí“ se v odborné literatuře často objevují jako zaměnitelné pojmy, případně je jeden z nich definován pomocí druhého a naopak. Ve své práci se budu převážně držet pojmu „pracovní podmínky“.

Pracovní podmínky lze rozdělovat různými způsoby. Koubek je např. rozděluje takto:

1. podmínky prostorové, kam patří pracovní poloha, výška pracovní plochy, pohybové prostory, přístup na pracoviště

2. podmínky fyzikální, které jsou obvykle měřitelné a upravují je hygienické předpisy, např. ovzduší, osvětlení, hluk
3. podmínky sociálně-psychologické (zde řadí vztahy v organizaci)
(Koubek, 2012, s. 353-355)

Již zmíněný Palánův výkladový slovník však nabízí i jiné dělení:

1. podmínky technicko – technologické
2. organizační, mezi něž patří i úprava pracovní doby
3. zdravotně hygienické
4. ekonomické
5. sociálně – psychologické podmínky

K těmto kategoriím Palán ještě přiřazuje i vlivy vnějšího prostředí, kam řadí postavení podniku, jeho image, podnikovou kulturu (Palán, 2002, s. 164).

Ještě podrobnější dělení nabízí Pauknerová, která do pracovního prostředí řadí následující oblasti:

1. prostorové a funkční řešení pracoviště
2. fyzické podmínky práce
3. optimalizace techniky a pracovních prostředků
4. bezpečnost práce
5. organizační podmínky práce
6. zdravotně – preventivní péče o pracovníky
7. hygienické podmínky
8. sociálně psychologické faktory (Pauknerová, 2006, s. 116).

Jak je vidět z předchozích členění, možností rozdělení pracovních podmínek je mnoho, v různých pojetích jsou některé z nich zvýrazněny či naopak sloučeny s jinými.

Pracovní podmínky ovlivňují jak výkonnost, tak spokojenost pracovníků. Mohou přitom působit jak kladně, tak i záporně a přímo či nepřímo ovlivňují zdraví a psychickou pohodu pracovníků. Možnými dopady nevhodných pracovních podmínek tak může být snížení výkonnosti, snížení kvality prováděné práce, zhoršení postoje pracovníka k organizaci, či dokonce poškození zdraví. Avšak i v případě, kdy pracovní podmínky nejsou nepříznivé, je pro organizace zásadní se jim věnovat a vytvořit tak pracovní prostředí, které pro pracovníky bude komfortní (Pauknerová, 2006, s. 115).

Vytváření dobrých podmínek se pak projeví dvěma způsoby: jednak zlepšením výkonu, jednak zlepšením vztahu mezi zaměstnanci a organizací. Péče o pracovní podmínky totiž ukazuje, že si organizace svých pracovníků váží. Zatímco snahu o zlepšení podmínek nemusí pracovníky vždy poznat a neprojeví se ihned v jejich spokojenosti, často tyto podmínky pracovníky považují za samozřejmé. Nezáměr či nerespektování potřeb pracovníků se však projeví vždy, působí nejen na snížení spokojenosti, ale i pracovní motivace (Bedrnová & Nový, 1998, s. 275).

V následujících podkapitolách by se ráda věnovala jednotlivým skupinám pracovních podmínek. Pro účely své práce použiji Palánovo rozdělení.

2.1 Podmínky technicko – technologické

Mezi tyto podmínky se řadí zejména stroje, nástroje a přístroje, které pracovníci používají ke své práci. Spadá sem tedy i veškerá kancelářská technika, včetně softwarového vybavení, služební vozidla nebo manipulační pomůcky.

V širším kontextu však pod technické pracovní podmínky patří i samotné pracovní prostory – tedy jejich dostupnost, prostorové řešení a fyzikální podmínky v nich. Pracovní prostory a konkrétní pracovní místo pak musí odpovídat antropometrickým charakteristikám pracovníků, tj. musí být zohledněny jejich tělesné dispozice tak, aby mohli účelně vykonávat pracovní pohyby (Pauknerová, 2006, s. 115).

Pozornost by měla být věnována i rozmístění a typu nábytku, nejčastěji tedy židlí a stolů, a to vždy s ohledem na konkrétní pracovní operace. Také pomůcky a pracovní materiál by měl být optimálně rozmístěn.

Celkově by tak mělo být pracoviště uzpůsobeno k umožnění práce vsedě či vestoje, přičemž je vhodné mít možnost tyto polohy střídat (Pauknerová, 2006, s. 117).

Mezi technické podmínky lze zařadit i podmínky fyzikální, tedy osvětlení, hlučnost, mikroklima.

Světelné podmínky na pracovišti musí zohledňovat druh vykonávané práce. Pro člověka je důležité, aby osvětlení bylo rovnoměrné a mělo dostatečnou intenzitu. Osvětlení je důležitý faktor ovlivňující produktivitu ale i bezpečnost práce. Na člověka také působí barevnost předmětů a prostor, barvy tak kromě estetické funkce mohou mít funkci orientační a bezpečnostní (Pauknerová, 2006, s. 117 – 19).

Zdroje **zvuku** na pracovišti jsou tvořeny třemi různými složkami:

- zvukovou kulisou, která pro práci nemá význam, ale není ani příliš intenzivní či rušivá, např. vzdálený šum, zvuk rádia
- zvukovými podněty pro práci významnými – komunikace, zvuky strojů a techniky

- hlukem, tedy podnětem nadměrné intenzity

Hluk působí vždy negativně, znesnadňuje dorozumívání a může vést k poškození sluchového orgánu. Ochrana proti hluku může být jak technická, tak pomocí osobních ochranných pomůcek (Pauknerová, 2006, s. 120).

Mikroklima čili pracovní ovzduší je tvořené teplotou, vlhkostí vzduchu a jeho prouděním, obsahem znečišťujících látek ve vzduchu – prašnost, chemické znečištění. Tyto parametry jsou normativně stanoveny a měly by být dodržovány s ohledem na bezpečí pracovníků (Pauknerová, 2006, s. 120).

2.2 Podmínky organizační

Organizační podmínky tvoří vlastně rámec celého pracovního prostředí. Jejich fungování ovlivňuje výkonnost, ale i celkové sociální klima v organizaci. Patří mezi ně všechna opatření, která mají zajistit efektivitu pracovního výkonu, koordinování pracovního úsilí a plynulost práce (Pauknerová, 2006, s. 123).

K zásadním organizačním podmínkám patří rozvržení pracovní doby.

Parametry pracovní doby stanovuje zákon.

Délka pracovní doby je stanovena diferencovaně, s ohledem na pracovní režim. Ten může být jednosměnný, dvousměnný či třisměnný, přetržitý či nepřetržitý. Rozvržení pracovní doby může být rovnoměrné, neumožňují-li to podmínky, může být pracovní stanovena i nerovnoměrně, musí však být zachována doba nepřetržitého odpočinku v rámci týdne. Zákon také upravuje podobu přestávek v práci, práce v noci a o víkendech a svátcích.

Pracovní doba determinuje časovou využitelnost pracovníka, ale zároveň ohraničuje jeho volný čas. Má tak přímý vliv na jeho zdraví, mimopracovní aktivity a celkově životní styl (Koubek, 2012, s. 344).

Ve snaze vyjít vstříc pracovníkům i měnícím se požadavkům trhu se začínají častěji uplatňovat flexibilní či alternativní pracovní režimy.

Jsou mezi ně např. zahrnovány zkrácené úvazky, dohody o provedení práce a dohody o pracovní činnosti, flexibilní pracovní doba, stlačený pracovní týden, práce z domova či sdílené pracovní místo (Kocianová, 2012, s. 109).

Tyto alternativní pracovní režimy mohou mít pro pracovníky řadu výhod, zejména v oblasti sladování rodinného a pracovního života, mohou mít ale také negativní důsledky v podobě „skryté“ práce přesčas, sociální nejistoty či snížení výdělku (Kocianová, 2012, s. 110).

2.3 Podmínky zdravotně - hygienické

Mezi tyto podmínky můžeme řadit všechna opatření, která mají přímý vliv fyzické a psychické zdraví člověka. Tato opatření se mohou týkat bezpečnosti práce, zajištění hygienických potřeb pracovníků, ale i snižování psychické zátěže.

Povinnost provádět opatření určená ke zvýšení bezpečnosti práce a ochraně zdraví ukládá zaměstnavateli zákon. Zaměstnavatel by tak měl například

- vyhledávat a hodnotit rizika, informovat o nich a dělat opatření k jejich zmírnění či eliminaci
- provozovat veškeré stroje a zařízení v souladu s požadavky bezpečnosti práce
- zřizovat, udržovat a zlepšovat potřebná ochranná zařízení
- seznamovat zaměstnance s předpisy k zajištění bezpečnosti, kontrolovat jejich dodržování

Zaměstnanci jsou povinni dodržovat bezpečnostní předpisy, používat určené ochranné prostředky, zúčastňovat se školení bezpečnosti, pravidelných lékařských prohlídek, které pro jednotlivé profese stanovuje zákon.

Hlavním cílem všech bezpečnostních opatření je zabránit vzniku pracovních úrazů a nemocí z povolání (Koubek, 2012, s. 356).

V některých případech rizika odstranit nelze, tehdy musí zaměstnavatel poskytnout osobní ochranné prostředky. Výkon těch prací, které prokazatelně ohrožují život či zdraví pracovníků, právní předpisy zakazují, a to dle míry závažnosti buď zcela všem, nebo specifickým skupinám zaměstnanců – zvláštní podmínky mají mladiství a ženy v souvislosti s mateřstvím (Tomeš, 2014. s. 109).

Také se častěji rozvíjí strategie a programy podporující zdraví, zdravý životní styl. Jde o soubory opatření, které mohou zahrnovat vzdělávací, motivační či sportovní aktivity (Pauknerová, 2006, s. 138).

Do hygienických podmínek pro zaměstnance můžeme zařadit i služby poskytované pracovníkům na pracovišti, zejména opatření sloužící stravování, hygieně, oddechu pracovníků. Tyto služby sice vyplývají i ze zákona, jejich rozvíjení však je výrazem aktivní péče zaměstnavatele o pracovníky. Nad rámec stanovený zákon tak organizace mohou poskytovat svým pracovníkům zdravotní péči, příležitosti k sportovnímu vyžití, případně i poradenské služby (Koubek, 2012, s. 358).

2.4 Podmínky ekonomické

Možností, jak své pracovníky odměňovat, mají organizace mnoho. Nejde jen o různé formy finančních odměn, ale patří mezi ně i povýšení, formální uznání či zaměstnanecké výhody. Odměny tak mohou zahrnovat lepší pracovní

vybavení, možnost jeho používání v mimopracovní době nebo také vzdělávání poskytované organizací (Koubek, 2012, s. 283).

Relativní hodnota práce na konkrétním pracovní pozici se odráží v soustavě mzdových tarifů. Práce podobné hodnoty jsou seskupovány do tarifních stupňů, zároveň je jim přiřazeno stanovené minimum a maximum. Konkrétní výše mzdy je závislá na výkonu a zásluhách pracovníka pomocí tzv. mzdových forem. Základní mzdové formy jsou: časová mzda, úkolová mzda, podílová mzda, mzda za očekávané výsledky práce popřípadě mzda za znalosti a dovednosti. K dodatkovým mzdovým formám pak patří prémie, odměny, osobní ohodnocení, povinné či nepovinné příplatky atd. (Koubek, 2012, s. 291).

Hmotná odměna je považována za hlavní stimulační prostředek, protože je pro pracovníka a jeho rodinu zdrojem existenčních prostředků. Doplnkové typy odměn mohou mít více individuální charakter a stimulovat tak pracovníky hlouběji. Vždy však musí platit, že mezi výkonem a odměnou existuje přímý vztah, odměna následuje co nejdříve po výkonu a jsou stanovena pravidla, která tento vztah odměna – výkon vymezují. Spravedlnost v rozdělování pracovních odměn je základní podmínkou nejen pro osobní povzbuzení v práci, ale je i základním předpokladem pro harmonické mezilidské vztahy na pracovišti (Bedrnová & Nový, 1998, s. 271).

2.5 Podmínky sociálně - psychologické

Organizace jsou tvořeny různě početnými soubory lidí. Mezi nimi se nutně vytváří interakce, vztahy, tito lidé mají své sociální potřeby. Souhrn opatření zaměřených na uspokojování těchto potřeb a ovlivňování pracovních podmínek tvoří dohromady sociální politiku organizace. Sociální politika je tedy souhrnem zásad v péči o pracovníky. Napomáhá tak identifikaci

pracovníků s organizací, rozvíjí jejich potenciál a podmínky pro zlepšování vztahů. Navenek spoluvytváří image celé organizace (Kocianová, 2012, s. 93).

Význam sociálních vztahů na pracovišti spočívá zejména v uspokojování sociálních potřeb člověka, které jsou jimi naplňovány, tedy základní potřebu lidského kontaktu, potřebu být přijímán, někam patřit nebo také sdílet s někým svou hodnotovou orientaci. Z těchto hledisek lze vztahy rozlišovat na formální a neformální. Do formálního vztahu, který je vymezen organizačními normami, člověk vstupuje zvenku a postupně se během procesu adaptace stává jeho součástí. Na základě svých osobních postojů a preferencí pak vstupuje v organizaci do vztahů neformálních (Pauknerová, 2012, s. 194).

Vztahy mezi lidmi v organizaci lze také rozdělit na horizontální a vertikální. Horizontální vztahy jsou mezi lidmi na stejné úrovni, tedy spolupracovníky. Vytváří se nejprve na formální bázi, jako vztahy pracovní, na principu kooperace - soutěžení / soupeření; postupně však přechází i v neformální, podmíněné sympatiemi či antipatiemi. Vertikální vztahy se rozvíjí mezi podřízenými / nadřízenými a hraje v nich roli hierarchie pracovních pozic (Bedrnová & Nový, 1998, s. 142). Komunikace ve vertikálních vztazích má pak svá specifika. Od nadřízeného pracovníka se očekává, že bude (kromě vedení pracovníků) schopen naslouchat, adekvátně poskytnout zpětnou vazbu. V komunikaci tak potřebuje vyvážit její věcnou složku a složku neformální. Potřebuje tedy jak podpořit pracovní výkon, tak posílit pracovní spokojenost (Bedrnová & Nový, 1998, s. 142).

Převládající charakter sociálních vztahů určuje atmosféru v organizaci. Harmonické mezilidské vztahy v organizaci vytváří produktivní atmosféru, přispívají ke spokojenosti pracovníků.

Významnou psychosociální podmínkou je psychická zátěž a zní plynoucí stres, kterému je pracovník v souvislosti s výkonem práce vystaven. Mezi nejčastější typy psychické zátěže patří nepřiměřenost úkolů a požadavků, problémové situace, na které pracovník nemá dostatek zkušeností, překážky, které ho omezují, vnitřní či vztahové konflikty. Stresující však jsou i změny pracovních podmínek – změny pracovní pozice, prostředí, charakteru práce či pracovní doby. Stresové faktory z práce se navíc sčítají s těmi plynoucími ze soukromého života. Zvládání stresu závisí především na výchově a zkušenostech pracovníka (Pauknerová, 2012, s. 142).

Zatímco u podmínek technicko – organizačních je možné případné nedostatky vyřešit novým postupem, směrnicí či normou, změna sociálně-psychologických podmínek je obtížnější.

Koubek formuluje několik zásad pro vytváření zdravých pracovních vztahů a řadí mezi ně také vytváření kodexů chování pracovníků, péči o jejich sociální rozvoj a životní podmínky, podporu žádoucích vztahů pomocí nabídky volnočasových kulturně – sportovních aktivit, ale také důsledné postihování a předcházení všem projevům diskriminace (Koubek, 201, s. 328).

Do péče, která podporuje sociální podmínky pracovníků lze však zařadit i tzv. sociální služby (zde myšleno v kontextu konkrétní organizace), které podporují sladování pracovního a rodinného života. Mohou to být například firemní mateřské školky nebo příspěvek na soukromou péči o děti, udržování kontaktu s pracovníci na mateřské dovolené, nabídka poradenských služeb. Řada organizací také podporuje své pracovníky, kteří zažívají náročné životní situace v rodině – sňatek, narození dítěte, ale i nehody, živelné pohromy či úmrtí v rodině (Koubek, 2012, s. 359).

Na závěr této kapitoly o pracovních podmínkách bych chtěla zdůraznit, že výrazný vliv na konkrétní podobu pracovních podmínek mají i zaměstnanci sami (ať už za pomoci odborů či neorganizovaně).

3 PRACOVNÍ PODMÍNKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

V této kapitole nastíním specifika pracovních podmínek v prostředí sociálních služeb. Budu se zabývat nároky, které na služby kladou standardy kvality, přiblížím téma supervize a etický kodex. Na závěr zmíním specifika podmínek ve službách dle jejich typu.

Prostředí sociálních služeb se od jiných oblastí ekonomiky značně liší. Jejich cílem není produkt a dosahování zisku, ale „pozitivní změna v životě člověka“ (Matoušek, 2003, s. 329).

Vzhledem k tomu, že v prostředí sociálních služeb lze jen obtížně hodnotit či kvantifikovat výkon pracovníků, je také obtížné hodnotit produktivitu práce. Zároveň je však efektivita sociálních služeb přímým ukazatelem jejich potřebnosti (Matoušek, 2003, s. 339). Etické mantinely této potřebě efektivity při cestě pracovníka za „pozitivní změnou“ nastavuje Etický kodex (Matoušek, 2003, s. 41).

Etický kodex sociálních pracovníků ČR vydala Společnost sociálních pracovníků v roce 1995 a v jeho první části zakotvuje principy respektu, jedinečnosti, podpory sebeurčení klienta. V druhé části pak Kodex vymezuje pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a společnosti. Očekávání kladená na sociálního pracovníka jsou značná: Elichová v tomto smyslu hovoří o „superkompetentním hrdinovi“ (2017, s. 119), zatímco Úlehla tvrdí, že etiku práce nelze kodexem vymezit, kodex může sloužit k nahlédnutí do problematiky, je to zjednodušující model (2007, s. 114).

Sociální práce je činnost spojená s vysokou mírou psychické zátěže. V pracovní době jsou pracovníci v intenzivním kontaktu s lidmi v nesnázích, často plyne

energie do řešení těchto nesnází jen od nich a až příliš často jsou nuceni volit mezi nedostačujícími alternativami (Elichová, 2017, s. 112). Náročný kontakt s klientem, přetížení či nemožnost dobrého výsledku, měřitelného úspěchu, absence motivace klientů ke změně, to všechno přispívá ke zvýšené zátěži a může urychlovat vyhoření pracovníka (Elichová, 2017, s. 113 – 115). Proto je potřeba, aby pracovníci věnovali dostatečnou pozornost duševní hygieně a měli pro to oporu ve svém okolí (Elichová, 2017, s. 121).

3.1 Standardy kvality a jejich vliv na pracovní podmínky

Pro oblast sociálních služeb je specifická existence Standardů. Standardy kvality sociálních služeb jsou od 1. 1. 2007 obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. Tato vyhláška je prováděcím předpisem k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Standardy nestanovují konkrétní podmínky, jsou to vlastně pravidla a principy, podle kterých by měly být sociální služby poskytovány. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií a jsou rozděleny do 3 základních částí – procedurální, personální a provozní (Bednář, 2011, s. 9). K tématu mé práce o pracovních podmínkách jsou přílehlavé standardy personální.

Standard č. 9: „Personální a organizační zajištění sociální služby“ má v odstavci „a“ stanoveno jako zásadní kritérium:

- a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob,

kterým je poskytována

Tímto standardem by se tedy měl poskytovatel řídit při vytváření organizační struktury – tedy rozvržení a velikosti týmů, uspořádání pracovních míst, ale také při plánování pracovní doby a jejího rozvržení. Přímo tedy ovlivňuje konkrétní podobu pracovních podmínek v organizaci (Čámský & Sembdner & Krutilová, 2011, s. 183).

Standard č. 10: „Profesní rozvoj zaměstnanců“ má tato kritéria:

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka

Tento standard tedy dává podnět k vytvoření takových podmínek pro zaměstnance, ve kterých se mohou co nejlépe dále profesně rozvíjet,

vzdělávat, jsou adekvátně motivováni ke své práci a mají podporu nezávislého odborníka.

Specifickým kritériem je zde právě požadavek na podporu nezávislého odborníka., který odlišuje sociální služby od jiných profesí. Tomu se budu blíže věnovat v následující podkapitole.

3.2 Supervize

Supervize je metoda, která slouží k osobnímu a profesionálnímu rozvoji pracovníků prostřednictvím kvalifikovaného nezávislého odborníka. Supervize tak má napomáhat pracovníkovi, aby sám mohl pomáhat jiným (Bicková, 2011, s. 189).

Supervize je vždy založena na smluvním vztahu. O její konkrétní podobě je vhodné uzavřít předem mezi supervizorem a organizací tzv. *kontrakt*, kde budou specifikovány konkrétní podmínky a průběh supervize (Koláčková in Matoušek, 2003, s. 362).

Samotná supervize pak může být buď externí či interní, týmová či individuální. Vždy je však akcentován prvek podpory a potlačen prvek kontroly – supervize nemá být kontrolou (Čámský & Sembdner & Krutilová 2011, s. 191).

Elichová vnímá supervizora jako průvodce, který napomáhá reflexi vlastní práce. Také by měla motivovat k hledání nových perspektiv a řešení. Cílem supervize tak nemusí být jen vyřešení pracovního problému, ale také vyšší spokojenost v práci, prevence vyhoření pracovníků (Elichová, 2017, s. 124).

Podle Úlehly potřebuje každý pracovník v sociálních službách tři prameny, ze kterých čerpá:

- Učitele, který ví víc než on a může se od něj učit
- Kolegu, který je na tom stejně jako on a může s ním sdílet a povídat si
- Supervizora, kterého může požádat o pomoc

Supervize tedy nabízí pracovníkovi nadhled (super – vizi), aby se sám nezahltl. Dobrá supervize může přispívat k růstu a kvalitě pomáhajících organizací podle Úlehly několika způsoby:

- „k vyjasnění poslání pracoviště a celé organizace
- k prevenci syndromu vyhoření
- k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti
- k účinnému zvládnutí pocitů viny a bezmoci
- k účinnému zacházení s vlastními zdroji pracovníků“ (Úlehla, 2007, s. 116 – 118)

Supervize však nemusí být jedinou formou podpory pracovníků v soc. službách. Poskytovatelé také mohou využít jinou formu odborných konzultací, např. v oblasti metodik či právních otázek (Čámský & Sembdner & Krutilová, 2011, s. 192).

3.3 Pracovní podmínky ve vztahu ke druhu poskytovaných služeb
 Konkrétní podoba pracovních podmínek je přímo závislá na daném pracovním prostředí. Sociální služby prevence mohou být dle zákona poskytovány v režimu pobytovém, ambulantním či terénním a všechny tyto typy sebou přináší svá specifika. Záleží tak na zaměstnavateli, aby vytvořil příznivé podmínky pro pracovníky v návaznosti na typ služby (Loebe, 2015).

Služby prevence v pobytovém režimu, tedy např. azylové domy, intervenční centra, domy na půl cesty či krizová pomoc jsou poskytovány nepřetržitě. Znamená to, že rozvržení pracovní doby musí pokrýt dvacet čtyři hodin denně a v praxi se tak bude jednat o dvou- či třísměnný provoz s nepřetržitým provozem. Podmínky pro realizaci BOZP musí zohledňovat bezpečnost klientů, důležitost nabyde zejména požární bezpečnost (Loebe, 2015).

Ambulantní služby prevence, tedy např. raná péče, nízkoprahová centra, či sociální rehabilitace jsou poskytovány v prostorách organizace a zpravidla se tyto služby poskytují v režimu běžného pětidenního pracovního týdne. Pro podmínky BOZP platí podobné nároky, jako v případě služeb pobytových – opět zohledňují jak pracovníky, tak klienty (Loebe, 2015).

Služby prevence v terénním režimu, tedy např. terénní programy či sociálně-aktivizační služby jsou specifické tím, že mohou být poskytovány bez časového omezení, podle potřeb klienta. Rozvržení pracovní doby je tak velmi náročné. Náročné je i přizpůsobení podmínek BOZP, vzhledem k tomu, že se pracovníci pohybují na území celého města či ORP, dochází do rodin nebo doprovází klienty podle jejich potřeb. Je tak potřeba zajistit především důkladné proškolení pracovníků s důrazem na jejich osobní bezpečnost (Loebe, 2015).

Jestliže v obecnější kapitole o pracovních podmínkách jsem kladla důraz na participaci pracovníků na vytváření optimálních podmínek, pak v oboru sociálních služeb to platí násobně. Obor sociální práce, který se snaží zlepšovat životní podmínky svých klientů, nutně musí začít u svých vlastních. Sociální pracovník ve špatných podmínkách se rychle stává bývalým sociálním pracovníkem.

4 SLUŽBY PREVENCE V CHARITĚ VALAŠSKÉ MEZIRÍČÍ

V této kapitole představím Charitu Valašské Meziříčí a jednotlivé služby prevence, které provozuje. Popíšu konkrétně aktuální stav pracovních podmínek podle stejného dělení, kterého jsem se přidržela v kapitole 2.

Charita Valašské Meziříčí je nestátní nezisková organizace. Je součástí Charity ČR a spadá pod olomouckou arcidiecézi. Charita Valašské Meziříčí, dále jen CHVM, vznikla sloučením 3 menších organizací; Charity Valašské Meziříčí, Farní charity Rožnov pod Radhoštěm a Charity Valašská Bystřice. Působí tak na území Valašskomeziříčska, Kelečska a Rožnovska a poskytuje celkem 18 různých služeb. Ve Valašském Meziříčí jsou to služby sociální prevence (s výjimkou osobní asistence), ve Valašské Bystřici a Rožnově pak naopak služby sociální péče. V současné době má CHVM celkem 4 větší střediska (ve Val. Meziříčí jsou to 2), ve kterých pracuje přes 160 osob (Výroční zpráva 2018).

Celkem 8 služeb sociální prevence, na které je moje práce zaměřena, představím níže jednotlivě. Ve všech těchto službách je stejná zaměstnanecká struktura: několik řadových zaměstnanců a jeden vedoucí pracovník, který je vždy i sociálním pracovníkem a podílí se na přímé práci s klienty.

Azylový dům pro matky s dětmi je určen pro ženy s dětmi, těhotné ženy nebo ženy usilující o získání dětí do své péče. Disponuje kapacitou 40 lůžek, jde tedy o pobytovou službu a má 9 zaměstnanců (včetně autorky textu).

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – Sasanky jsou určeny rodinám, které potřebují podporu ve svých základních funkcích nebo usilují o návrat dětí z ústavní péče. Služba je terénní, pracuje v ní 10 zaměstnanců.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – Zastávka je určeno pro mládež od 10 – 26 let, a nabízí možnost smysluplného trávení volného času a podporu a pomoc v různých oblastech života. Je ambulantní službou, aktuálně zaměstnává 4 osoby.

Terénní služba Domino je určena pro osoby bez přístřeší a osoby v krizi, má 4 zaměstnance.

Denní centrum je ambulantní služba určená lidem bez domova, zaměstnává 3 osoby.

Noclehárna navazuje na Denní centrum a poskytuje služby lidem bez domova. Zaměstnává rovněž 3 osoby.

Sociální rehabilitace ATTA je určena pro osoby, které potřebují podporu při řešení tíživé životní situace, především nezaměstnaným, lidem s nízkými příjmy, lidem bez domova a lidem žijícím ve vyloučených lokalitách. Je poskytována ambulantně a má 3 zaměstnance.

Sociální rehabilitace Amika je rovněž ambulantně poskytovaná služba, je však určena osobám s duševním onemocněním. Zaměstnává 5 pracovníků.

Dohromady tedy v těchto službách prevence CHVM pracuje 41 osob v přímé práci s klienty, konkrétně jde o 21 sociálních pracovníků a 20 pracovníků v sociálních službách. Jsou zastoupeny všechny formy (ambulantní, pobytová, terénní), rovněž škála cílových skupin je pestrá – rodiny s dětmi, mládež, lidé bez domova, lidé v krizi, nezaměstnaní, osoby se zdravotním postižením (Výroční zpráva 2018).

4.1 Pracovní podmínky v Charitě Valašské Meziříčí

Níže uvedený stav pracovních podmínek popisují na základě svého letitého pozorování a kontaktů a rozhovorů s kolegy, po konzultacích s vedením CHVM a studiu interních dokumentů - převážně Výročních zpráv, Manuálu pro nové zaměstnance, interních směrnic.

Podmínky technicko- technologické

Hlavními pracovními „nástroji“ jsou pro pracovníky především počítače, notebooky, mobilní telefony a další kancelářská technika; terénní služby pak využívají služební automobily. Prostory pracovišť se u jednotlivých služeb liší – někde jsou kanceláře odděleně pro každého pracovníka, ve většině služeb však jednu kancelář sdílí více osob. Vzhledem k charakteru práce není přítomno zatížení zvukové (zde pomineme náročnost práce s lidmi, případně dětmi) či klimatické.

Organizační podmínky

Pracovní doba v jednotlivých službách se liší, je přizpůsobena typu služby a potřebám klientů. Šest zaměstnanců azylového domu pracuje v nepřetržitém provozu ve dvousměnném režimu, ostatní služby fungují převážně v běžném pětidenním týdenním režimu. V některých službách je stanovena pevná pracovní doba (noclehárna), jiné služby využívají flexibilní pracovní dobu, kde je pevně stanoven „střed“ a pohyblivý je její začátek a konec. Některé služby se přizpůsobují potřebám svých klientů, například zaměstnanci v sociálně-aktivizačních službách při asistovaných kontaktech pracují i během víkendu, v nízkoprahovém zařízení zase zůstávají v práci do večera – jejich klienti bývají dopoledne ve škole. Celá řada zaměstnanců má zkrácené úvazky, ať již s ohledem na rodinu, studium, zdraví, důchodový věk či kombinaci více faktorů.

Podobně jako u technických podmínek i zde jde o širokou škálu možností, jak je pracovní doba zorganizována. Potřeby zaměstnanců se však vždy přizpůsobují potřebám klientů a možnostem služeb.

Podmínky zdravotně-bezpečnostní

Nad rámec stanovený zákonem nabízí CHVM zaměstnancům pracovní pomůcky a příspěvek na oděvy a obuv v zátěžových službách. Kromě klasického školení BOZP se pravidelně pořádá školení první pomoci, nově také specificky cílené školení požární bezpečnosti. Nemalá míra rizika plyne ze samotné práce s klienty, tato rizika se CHVM snaží zmírňovat pořádáním specifických školení nebo podporou pracovníků k absolvování důležitých kurzů u jiných organizací – např. Psychiatrické minimum, školení technik krizové intervence a podobně.

Podmínky ekonomické

CHVM jako neziskový subjekt nemůže pracovníkům přerozdělovat zisk, její příjmy tvoří dotace, dary a přímé platby klientů.

V rámci odměn však má nastaven systém hodnocení pracovníků, který určuje výšku osobního ohodnocení. Příplatky za práci v noci a o víkendu jsou v CHVM navýšené o 100%. Pracovníci dostávají mimořádné odměny 1 – 2 x ročně, také odměny při pracovních a životních výročích. Mají možnost využít výhodného telefonního tarifu pro soukromý telefon. Také mají slevu v Charitním obchodě. CHVM poskytuje jeden týden dovolené navíc.

Podmínky sociálně-psychologické

CHVM podporuje dobré vztahy v organizaci pomocí atmosféry otevřenosti a respektu. Ve všech službách jsou běžné časté provozní porady. Dvakrát ročně probíhá hodnocení ve službách – jednou je více zaměřeno na osobní pracovní

výkon a je podkladem pro stanovení osobního ohodnocení. Druhé, „zimní“ hodnocení je zaměřeno na proběhlý rok, zjišťuje spokojenost zaměstnance s pracovními podmínkami, žádá podněty směrem k vedení, je v něm prostor pro kritické vyjádření, ale také obsahuje vzdělávací plán na další rok. Vzdělávání i nad rámec povinných 24 hodin ročně je velmi podporováno včetně dlouhodobých, finančně náročných školení, která zaměstnavatel hradí.

CHVM výrazně podporuje supervizi v jednotlivých týmech, doporučená frekvence je aktuálně nastavena na čtyři skupinové a dvě individuální supervize ročně. Jednotlivé služby si vybírají supervizory dle svých preferencí, nezávisle na tom si může jiného supervizora pro individuální konzultaci vybrat i pracovník. Studující pracovníci mohou čerpat jak studijní volno, tak z bohaté nabídky odborné literatury a zkušeností kolegů. Je také tradicí Charity, že podporuje své pracovníky, kteří zažívají aktuální těžkosti v osobním životě, např. finanční sbírkou či možností využití právní rady charitního právníka. Mimopracovní kontakty zaměstnanců rozvíjí pomocí celocharitních firemních akcí společenského či sportovního charakteru. Zaměstnanci dostávají dary na vánoce a při výročích.

V této kapitole jsem stručně představila specifika pracovních podmínek v CHVM. V následující empirické části se budu dále věnovat zkoumání těchto podmínek a zejména tomu, jak význam jim přisuzují a jak je hodnotí ostatní pracovníci.

II. EMPIRICKÁ ČÁST

5 VÝZKUM

V předcházející teoretické části jsem představila oblast služeb sociální prevence, věnovala jsme se problematice pracovních podmínek, a to jak obecně, tak specificky v oblasti sociální práce. Dále byly představeny služby prevence Charity Valašské Meziříčí a pracovní podmínky v nich. V této části se již budu zabývat výzkumnou otázkou „ Co pracovníci služeb považují za nutné podmínky své práce a do jaké míry jsou tyto podmínky naplňovány?“, následně výzkumným cílem a prostředky použitými k jeho dosažení.

5.1 Cíle výzkumu a metodika

Cílem mé práce je zjistit, jaké jsou pracovní podmínky zaměstnanců Charity Valašské Meziříčí pro realizaci služeb sociální prevence. Mám v plánu zkoumat, jak tyto podmínky pracovníci vnímají - co považují za nutné předpoklady své práce a jak jsou tyto předpoklady naplňovány. Přitom se opírám o vlastní pozorování pracovních podmínek, s vědomím toho, že pro mé kolegy mohou tyto podmínky nabývat jiných podob či mít jinou důležitost. Pro účel svého výzkumu jsem si vybrala kvantitativní přístup ke zkoumání dat, matematicko-statistickou metodu. Zvolená technika je dotazník. Výhodou této techniky je anonymita a možnost v krátkém čase oslovit celý zvolený soubor pracovníků (Disman, 1993, s. 141).

5.2 Cílová skupina a výzkumný vzorek

Cílovou skupinou mého výzkumu jsou pracovníci CHVM, kteří pracují ve službách sociální prevence vyjmenovaných výše. Přitom nebudu rozlišovat, zda jde o sociální pracovníky či pracovníky v sociálních službách. Jejich pracovní

náplně se sice mírně liší, řadu činností s klientem může ze zákona provádět pouze sociální pracovník (např. podpisy smluv), avšak obě kategorie pracují v přímé péči s klienty a jsou vystaveny stejným pracovním podmínkám. Do výběru jsem se rozhodla zařadit i vedoucí pracovníky těchto služeb s ohledem na to, že všichni jsou vzděláním i pracovní pozicí zároveň i sociální pracovníci, všichni se také na přímé práci s klienty podílí a všichni mají nad sebou ještě nadřízeného - ředitele CHVM. V tomto případě lze mezi pojmy cílová skupina a výzkumný vzorek učinit rovnítko, jelikož jsou totožné – půjde o vyčerpávající vzorek, celkový počet osob zařazených do výzkumu je 41, což jsou všichni pracovníci služeb prevence CHVM.

5.3 Tvorba hypotéz

Moje výzkumná otázka „**Co pracovníci služeb považují za nutné podmínky své práce a do jaké míry jsou tyto podmínky naplňovány?**“ si přímo říká o rozdělení do dvou větví – 1. co jsou ty nutné podmínky a 2. do jaké míry jsou naplňovány.

K otázce první na „nutné podmínky“: Pracovní podmínky obecně i specificky v sociálních službách jsem již popsala v teoretické části. Pracovníků se nyní potřebuji zeptat, které z nich vidí jako nutné, čili které jsou pro ně zásadní. K tomuto dotazování použiji upravený výčet pracovních podmínek dle kategorií popsaných výše, tedy podmínky fyzické, organizační, ekonomické, zdravotně-bezpečnostní a sociálně-psychologické. Respondenty požádám, aby u každé otázky vyjádřili, zda ji považují za podmínku pro svou práci nutnou či nikoli. Pravděpodobně jsou pro většinu pracovníků všechny pracovní podmínky více či méně nutné. V této úvaze mne ovlivňují i výsledky obsáhlého výzkumu Čadové zaměřeného na důležitost aspektů pracovního života (Čadová,

2006, s. 142). Předpokládám však, že sociálně-psychologické podmínky, zejména pak vztahy na pracovišti, budou mít pro respondenty větší význam, než podmínky ekonomické, organizační a další, tedy s nadsázkou, že vztahy jsou víc, než peníze (Bednář, 2018, s. 20).

Proto formuluji hypotézu:

H 1: Oblast sociálně-psychologických pracovních podmínek je pro respondenty důležitější než ostatní pracovní podmínky.

Hypotéza 1 se potvrdí, pokud součet preferenčních hlasů u podmínek sociálně-psychologických (kterých bude v dotazníku formulováno šest) bude vyšší, než součet hlasů u všech ostatních podmínek (kterých bude v dotazníku rovněž formulováno šest).

Respondenti dostanou sadu 12 otázek na specifikované pracovní podmínky, u kterých budou znaménkem + označovat, zda je pro ně konkrétní podmínka zásadní. Znaménko + znamená, že ano, pokud ponechají místo prázdné, znamená to, že pro ně tato podmínka zásadní není.

Ve druhé části své výzkumné otázky se ptám, do jaké míry jsou pracovní podmínky naplňovány. Ke zjištění použiji stejnou sadu otázek jako u hypotézy 1, tentokrát ovšem s uvedením číselné škály, na kterou respondenti zaznamenají své hodnocení. Hodnotící škálu použiji stejnou jako u školního známkování, tedy od jedničky (výborně) po pětku (nedostačující).

Zatímco moje osobní zkušenost s pracovními podmínkami v CHVM je velmi kladná, kolegové mohou mít názor zcela jiný, podmínky také mohou být v každé kategorii naplňovány různě. Provedla bych tedy hrubé rozdělení podmínek na sociálně-psychologické v jedné linii dotazování a všechny ostatní v linii druhé. Budu předpokládat, že respondenti zhodnotí naplňování obou

těchto kategorií podmínek kladně, tedy známkami 1 či 2. Další hypotézy tedy zní:

H2: Respondenti hodnotí naplňování sociálně-psychologických podmínek jako velmi dobré.

Hypotéza 2 se potvrdí, pokud alespoň 80% respondentů označí sociálně-psychologické podmínky (otázky 1 – 6 v dotazníku) známkami 1 či 2.

H3: Respondenti hodnotí naplňování ostatních podmínek jako velmi dobré.

Hypotéza 3 se potvrdí, pokud alespoň 80% respondentů označí ostatní podmínky (otázky 7 – 12 v dotazníku) známkami 1 či 2.

5.4 Konstrukce dotazníku

Vzhledem k rozpolcenosti výzkumné otázky potřebuji, aby v dotazníku ke každé otázce bylo jak vyjádření, zda je pro respondenta tato oblast pracovních podmínek zásadní, tak ohodnocení, jak je právě tato oblast naplňována. Zvolím tedy stejnou sadu otázek pro obě větve výzkumné otázky. Plánuji, že na jedné straně dotazníku budou respondenti zaškrtovat své preference ohledně důležitosti daných pracovních podmínek pomocí znaménka +. Tímto budu odpovídat na hypotézu 1. Na druhé straně dotazníku pak těm samým otázkám přidělím známku od 1 do 5. Jednotlivé otázky do dotazníku formuluji v duchu předchozího rozdělení pracovních podmínek.

Ke skupině sociálně-psychologických podmínek, které budou poskytovat odpovědi na hypotézu 2, pološím 6 otázek, ve kterých se plánuji zeptat na:

- Vztah s kolegy
- Sociální klima na pracovišti
- Dostupnost a kvalitu supervize

- Podporu pracovníkům, kteří aktuálně zažívají těžkosti v osobním životě
- Respekt a podporu od přímého nadřízeného
- Zpětnou vazbu od přímého nadřízeného

Zbývající skupiny pracovních podmínek sloučím do rovněž šesti otázek, budou odpovídat na hypotézu 3.

Tedy v oblasti technicko – technologických podmínek se chci ptát na:

- Technické vybavení pracoviště
- Zázemí pracoviště - možnost jídla, hygiena

V oblasti organizačních podmínek:

- Možnost stanovit si tempo práce, rozvrhnout si pracovní dobu

V oblasti zdravotně-hygienických podmínek:

- Rizikovost práce

V oblasti ekonomických podmínek:

- Mzdu
- Nabídku pracovních benefitů

Dotazníky budu distribuovat v papírové podobě. Aby byla zajištěna anonymita, provedu rovněž osobně jejich sběr do označené krabice, kterou otevřu až po ukončení sběru. Od osobního kontaktu s respondenty si slibuju zvýšení návratnosti, jak to ostatně doporučuje i Disman (1993, s. 142).

V dotazníku jsem se rozhodla nesbírat žádné demografické údaje. Ve skupině pouhých 41 osob by každé takové rozlišení mohlo být pocíťováno jako ohrožení anonymity. Pro účely mé práce také tyto údaje nemají význam.

Takto navržený dotazník budu dále v rámci předvýzkumu konzultovat s kolegy.

5.5 Předvýzkum

V rámci předvýzkumu jsem se s již navrženým dotazníkem obrátila na několik svých kolegů, včetně své přímé nadřízené a také na zástupkyni Charity Valašské Meziříčí. Disman předvýzkum výrazně doporučuje a i když jej nedoporučuje provádět s kolegy, v tomto případě jsou kolegové zároveň respondenty, tedy je to příléhavé (1993, s. 122).

Nejprve se ukázalo, že je poněkud nepraktické ptát se na stejnou sadu otázek dvakrát; jednou, zda jsou konkrétní pracovní podmínky pro pracovníky zásadní a podruhé, jak je hodnotí. Proto jsem se rozhodla toto změnit, ponechala jsem sadu otázek pouze jednou a změnila instrukce – tak aby respondenti zároveň kroužkovali „známku“ a zároveň znaménkem plus vyznačili, zda je pro ně oblast otázky zásadní či nikoli. Tato změna mi zároveň umožnila zkrátit celý dotazník na rozsah A4 a slibuji si od ní, že jednak zlepší návratnost dotazníků a také úplnost vyplnění (obavy z přehlédnutí druhé strany). Kolegům vyhovovala hodnotící škála „školních známek“, tu jsem tedy ponechala.

Připomínky mých kolegů a nadřízených také ovlivnily konečné znění většiny otázek.

Do otázky na technické vybavení pracoviště přibylo vysvětlení, že se jedná o elektroniku a vybavení kanceláří.

V otázce na „zázemí“ byla změněna „možnost jídla“ na stravování.

Otázka na možnost stanovení tempa práce a rozvrhnutí pracovní doby byla vyhodnocena jako nesrozumitelná a obsahem mnohoznačná, proto jsem ji zaměnila za otázku na možnost rozvrhnout si pracovní dobu, aby lépe vyhovovala potřebám pracovníka.

Otázka na hodnocení výše mzdy byla vyhodnocena jako nepřesná vzhledem k pojmu „mzda“. Nově se tedy ptám na „finanční ohodnocení“.

Otázka na benefity zůstala zachována, je však doplněna o výčet některých benefitů pro lepší představu.

Otázka na rizikovost práce se ukázala nesrozumitelná – pro někoho to znamenalo míru jeho obav např. z napadení klientem, pro někoho zase vyjádření zdravotní zátěže z prostředí. Po diskuzi s kolegy jsem tuto otázku přeformulovala a budu se respondentů ptát, jak hodnotí *opatření* k zajištění bezpečí a ochrany zdraví - tedy jak hodnotí, co zaměstnavatel pro tuto oblast dělá, nikoli to, jak nebezpečná se práce může jevit s ohledem na rizikové skupiny klientů.

Další otázky se týkaly sociálně-psychologických podmínek.

Z nich beze změny zůstala otázka na vztahy s kolegy, otázka na dostupnost a kvalitu supervize a otázka na projevy podpory pracovníkům aktuálně zažívajícím těžkosti v osobním životě. Zde jsem měla obavy ze srozumitelnosti, které mi ale kolegové vyvrátili, všichni byli schopní si ihned představit konkrétní příklady. U otázky na supervizi jsem byla upozorněna na dvojítoť (dostupnost a kvalita). Nedopatřením mi to v této podobě i přesto proklouzlo do finální verze dotazníku.

V otázce na sociální klima jsem slovo „klima“ nahradila slovem „atmosféra“.

Otázka na respekt a podporu od přímého nadřízeného byla doplněna slovem „projevy“ respektu; kolegové sdělili, že nestačí, aby respekt byl, je potřeba jej projevit. V podobném duchu byla doplněna otázka na zpětnou vazbu slovem „podání“ (zpětné vazby).

Celkově dotazník obsahuje otázek 12 a jeho finální podoba je zařazena jako příloha této práce.

Svůj záměr na provedení dotazníkového šetření jsem prodiskutovala s vedením CHVM, zástupkyně ředitele mi také připomínkovala otázky v předvýzkumu. O povolení provést dotazníkové šetření jsem požádala písemně a bylo mi schváleno.

V této kapitole jsem představila metodiku svého výzkumného šetření, zvolený postup práce, metodu a techniku sběru dat. Stanovila jsem si hypotézy a určila podobu, jakou budou ověřovány. Také jsem představila konkrétní verzi dotazníku. V následující kapitole se budu věnovat výsledkům proběhlého výzkumného šetření.

6 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Dotazníkové šetření probíhalo v průběhu října 2019. Vyplněných dotazníků se mi vrátilo celkem 36. Po důkladné kontrole úplnosti vyplněných údajů jsem zjistila, že všech 36 respondentů vyplnilo známkovací škálu, avšak pouze 33 respondentů odpovědělo na preference u jednotlivých pracovních podmínek.

V dalším textu budu tedy vyhodnocovat hypotézu H1 z odpovědí těchto 33 respondentů a hypotézy H2 a H3 z odpovědí všech 36 respondentů. Údaje z papírových dotazníků jsem jednotlivě zanesla do programu Excel a shrnula do tabulek uvedených níže.

V první části své výzkumné otázky se ptám, co považují pracovníci za nutné podmínky své práce; v dotazníku těmto již specifikovaným podmínkám měli přidělit preferenční znaménko +, pokud je považují za zásadní, nebo ponechat prázdné, pokud pro ně zásadní nejsou.

Výsledky v oblasti sociálně-psychologických pracovních podmínek ukazuje tabulka č. 1 (v tabulce jsou pro přehlednost zkráceny otázky z dotazníku do stručných hesel, celé znění otázek je uvedeno v dotazníku v příloze):

Je pro vás tato podmínka zásadní?		
oblast pracovních podmínek	ano	ne
vztahy s kolegy	33	0
atmosféra na pracovišti	29	4
dostupnost a kvalita supervize	19	14
projevy podpory v těžkostech	22	11
respekt od nadřízeného	29	4
zpětná vazba od nadřízeného	25	8
Celkem	157	41

Tabulka č. 1 - Preference u sociálně-psychologických podmínek

Z výsledků vyplývá, že respondenti jako nejdůležitější podmínku své práce vidí vztahy s kolegy, preferenční „plus“ jim dali všichni. Také ostatní sociálně-psychologické podmínky vnímají jako nutné vždy alespoň dvě třetiny respondentů, s výjimkou supervize – ta je nutná pouze pro těsnou většinu, tedy 19 z 33 respondentů. Vysoké preference získala atmosféra na pracovišti spolu s respektem od nadřízeného – 29 z 33, zpětná vazba je jen o něco méně významná - zaškrtno ji 25 respondentů. Podpora v těžkých životních situacích je zásadní pro dvě třetiny, tedy 22 respondentů. Celkově lze říci, že jsou sociálně-psychologické podmínky vnímány jako nutné – získaly 157 preferenčních znamének, tedy průměrně 26 na jednu otázku.

Výsledky v oblasti ostatních pracovních podmínek ukazuje tabulka č. 2, opět jsou pro přehlednost uvedena pouze hesla namísto celých otázek:

Je pro vás tato podmínka zásadní?		
oblast pracovních podmínek	ano	ne
technické vybavení	19	14
zázemí pracoviště	18	15
zajištění bezpečí	18	15
rozvržení pracovní doby	21	12
finanční ohodnocení	28	5
pracovní benefity	23	10
Celkem	127	71

Tabulka č. 2 - Preference u ostatních pracovních podmínek

Z výsledků vyplývá, že z těchto oblastí je pro respondenty nejvýznamnější finanční ohodnocení, preferencí ho označilo 28 z 33 osob. Další v pořadí, pracovní benefity, považuje za nutné 23 respondentů. Ostatní podmínky – pracovní doba, vybavení, zázemí a opatření k zajištění bezpečí jsou zásadní

vždy alespoň pro polovinu dotázaných. Celkově tyto oblasti podmínek získaly 127 preferenčních znamének, čili průměrně 21 na jednu otázku.

Pokud by nás zajímalo, které z podmínek považují respondenti za nejnutnější a které naopak za méně nutné, mohli bychom je seřadit dle preferencí takto:

1. vztahy s kolegy (33x)
2. -3. atmosféra na pracovišti (29x)
2. -3. projevy respektu a podpory od přímého nadřízeného (29x)
4. finanční ohodnocení (28x)
5. zpětná vazba od nadřízeného (25x)
6. pracovní benefity (23x)
7. projevy podpory pracovníkům v těžkostech (22x)
8. možnost rozvržení pracovní doby dle svých potřeb (21x)
9. – 10. dostupnost a kvalita supervize (19x)
9. – 10. technické vybavení pracoviště (19x)
11. -12. zázemí pracoviště (18x)
11. -12. opatření k zajištění bezpečí a ochrana zdraví pracovníků (18x)

Z tohoto řazení je zřejmé, že na prvních 6 místech jsou 4 podmínky sociálně-psychologické a dvě podmínky ekonomické. Nejnižší hodnoty pak jsou u podmínek technických a u podmínky bezpečí pracovníků.

Hypotéza 1 zní, že oblast sociálně-psychologických pracovních podmínek je pro respondenty důležitější než ostatní pracovní podmínky. Hypotéza se potvrdí, pokud součet preferenčních hlasů u podmínek sociálně-psychologických bude vyšší, než součet hlasů u všech ostatních podmínek.

Srovnáním tabulek č. 1 a č. 2 zjistíme, že zatímco sociálně psychologické podmínky získaly 157 preferenčních hlasů, ostatní podmínky dohromady jich získaly pouze 127.

Hypotéza 1 se tedy potvrdila.

Druhá část mé výzkumné otázky se ptá, do jaké míry jsou **naplňovány** podmínky, které pracovníci považují za nutné. V dotazníku měli respondenti všem specifikovaným podmínkám přiřadit známku 1 až 5, podobně jako ve škole. Ke známkám jsem do dotazníku pro lepší představu přiřadila tato vyjádření:

1 – výborně, 2 – dobře, 3 – nic moc, 4 – podprůměrně, 5 - nedostačující

Výsledky u otázek č. 1 až 6 na podmínky sociálně-psychologické ukazuje tabulka č. 3:

Jak hodnotíte:	1	2	3	4	5	průměr
vaše vztahy s kolegy	22	12	2	0	0	1,44
atmosféru na pracovišti	19	16	1	0	0	1,5
dostupnost a kvalitu supervize	23	8	4	1	0	1,53
projevy podpory pracovníkům v těžkostech	17	14	4	1	0	1,69
projevy respektu a podpory od nadřízeného	19	9	7	1	0	1,72
podání zpětné vazby od nadřízeného	17	10	6	3	0	1,86
Celkem počet:	117	69	24	6	0	1,62
Procenta:	54%	32%	11%	3%	0%	100%

Tabulka č. 3 – Hodnocení sociálně-psychologických podmínek

Z výsledků vyplývá, že každá z uvedených podmínek je většinou respondentů hodnocena buď výborně (celkem 54% odpovědí) nebo je hodnocena dobře - celkem 32% odpovědí. Jen 11% odpovědí známkuje některou z podmínek

stupněm 3, tedy „nic moc“, stupněm 4 „podprůměrně“ jsou označena 3% odpovědí.

Mezi jednotlivými oblastmi sociálně-psychologických podmínek jsou určité rozdíly.

Vztahy s kolegy hodnotí známkou 1 či 2, tedy výborně a dobře, celkem 34 z 36 respondentů, což odpovídá 94 %, a jen dva respondenti známkou 3.

Atmosféra na pracovišti je hodnocena známkou 1 či 2 celkem u 35 respondentů, tedy v 97%. Jen jeden respondent jí přiřadil známku 3.

Dostupnost a kvalita supervize získala nejvíc „jedniček“ celkem 23, spolu s osmi dvojkami je to tedy 31 respondentů, tedy 86%. Čtyři lidé ji hodnotili jako „nic moc“ a jeden respondent jako podprůměrnou.

Projevy podpory pracovníkům zažívajícím aktuální těžkosti v osobním životě hodnotilo známkami 1 a 2 dohromady 31 pracovníků, tedy 86%. Čtyři respondenti označili tuto podporu jako „nic moc“ a jeden za podprůměrnou.

Projevy respektu a podpory od nadřízeného hodnotilo 19 lidí známkou 1 a 9 lidí známkou 2, což je dohromady 78%. Sedm respondentů je zhodnotilo jako „nic moc“ a jeden jako podprůměrné.

Podání zpětné vazby od nadřízeného je hodnoceno známkou 1 či 2 celkem u 27 respondentů, čili u 75%. Šest osob ji označilo jako „nic moc“ a tři osoby za podprůměrnou.

Tabulka tak (neplánovaně) rovnou ukazuje výsledky v sestupném pořadí, pokud bychom známky zprůměrovali; od nejlépe hodnocených „vztahů s kolegy“ až k nejhůře hodnocenému „podání zpětné vazby od nadřízeného“.

V hypotéze H2 jsem předpokládala, že respondenti hodnotí naplňování sociálně-psychologických podmínek jako velmi dobré, přičemž tato hypotéza by se potvrdila, pokud alespoň 80% respondentů označí sociálně-psychologické podmínky (otázky 1 – 6 v dotazníku) známkami 1 či 2.

Respondenti odpovídali známkou 1 „výborně“ v 54% odpovědí a známkou 2 „dobře“ v 32% odpovědí. Celkem tedy 86% odpovědí respondentů označilo sociálně-psychologické podmínky známkami 1 nebo 2.

Hypotéza H2 se tedy potvrdila.

Moje třetí hypotéza předpokládá podobný výsledek i u ostatních pracovních podmínek. Výsledky těchto otázek č. 7 až 12 z dotazníku jsou shrnuty v následující tabulce č. 4:

Jak hodnotíte:	1	2	3	4	5	průměr
technické vybavení vašeho pracoviště	9	17	6	4	0	2,13
zázemí pracoviště	12	14	8	2	0	2
opatření k zajištění bezpečí a ochrany zdraví pracovníků	11	14	9	1	1	2,08
možnost rozvrhnout si pracovní dobu dle svých potřeb	19	11	2	4	0	1,75
finanční ohodnocení vaší práce	12	15	5	4	0	2,03
nabídku pracovních benefitů	10	12	10	3	1	2,25
Celkem počet:	73	83	40	18	2	2,04
Procenta:	34%	38%	19%	8%	1%	100%

Tabulka č. 4 – Hodnocení ostatních pracovních podmínek

Z výsledků vyplývá, že jednotlivé uvedené podmínky jsou ponejvíce hodnoceny buď „výborně“, celkem 34% odpovědí, nebo „dobře“ - celkem 38% odpovědí. 19% odpovědí známkuje některou z podmínek stupněm 3, tedy „nic

moc“, stupněm 4 „podprůměrně“ je označeno 8% odpovědí a 1% je označeno jako nedostačující.

K jednotlivým otázkám:

Technické vybavení hodnotí známkou 1 či 2 dohromady 26 respondentů, což odpovídá 72%. Pro šest osob jsou technické podmínky „nic moc“ a čtyři osoby je hodnotí jako podprůměrné.

Zázemí pracoviště je hodnoceno jako výborné či dobré celkem 26 respondenty, což je rovněž 72%. Osm respondentů hodnotí zázemí jako „nic moc“ a dva jako podprůměrné.

Opatření k zajištění bezpečí a ochrany zdraví pracovníků ohodnotilo 11 respondentů výborně a 14 dobře. Dohromady tedy 69%. Devět osob tato opatření hodnotí jako „nic moc“, jeden jako podprůměrné a jeden jako nedostačující.

Možnost rozvrhnout si pracovní dobu podle svých potřeb hodnotí známkou 1 či 2 celkem 30 osob, tedy 83% respondentů. Pro dvě osoby je to „nic moc“ a pro čtyři podprůměrné.

Finanční ohodnocení jako výborné či dobré uvedlo celkem 27 respondentů, tedy 75%. Pro pět osob je „nic moc“ a pro čtyři je podprůměrné.

Nabídku pracovních benefitů hodnotí známkou 1 či 2 dohromady 22 osob, tedy 61%. Pro deset respondentů je nabídka „nic moc“, pro tři z nich je podprůměrná a pro jednoho nedostačující.

Celkově je zřejmé, že tyto výsledky se od předchozích sociálně-psychologických podmínek liší – jsou hodnoceny až na jednu výjimku hůře, zprůměrované známky se pohybují od 1,75 u pracovní doby do 2,25 u nabídky benefitů. Častější než v předchozím souboru je také výskyt horších známek – zatímco tam

se vyskytlo pouze 6 čtverek a žádná pětka, tak zde je čtverek 18 a pětky 2. Také zde převažují dvojky nad jedničkami.

V hypotéze H3 jsem si stanovila, že respondenti zhodnotí naplňování ostatních pracovních podmínek jako velmi dobré, přičemž tato hypotéza by se potvrdila, pokud alespoň 80% respondentů označí tyto podmínky (otázky 7 – 12 v dotazníku) známkami 1 či 2.

Respondenti odpovídali známkou 1 (výborně) v 34% odpovědí a známkou 2 (dobře) v 38% odpovědí. Celkem tedy 78% odpovědí respondentů označilo ostatní pracovní podmínky známkami 1 nebo 2.

Hypotéza H3 se tedy nepotvrdila.

Proběhlé dotazníkové šetření poskytlo odpověď na výzkumnou otázku – zjistila jsem, co považují pracovníci za nutné podmínky své práce i do jaké míry jsou tyto podmínky naplňovány. V hypotéze 1 se potvrdilo, že oblast sociálně-psychologických pracovních podmínek je pro respondenty důležitější než ostatní pracovní podmínky. Hypotéza 2 ukázala, že pracovníci hodnotí naplňování sociálně – psychologických podmínek jako velmi dobré. Hypotéza 3, které měla potvrdit či vyvrátit totéž u ostatních pracovních podmínek se nepotvrdila – bylo potřeba 80% odpovědí v kategorii výborné a dobré, součet těchto odpovědí dával dohromady pouze 78%.

6.1 Diskuse

Ve výsledcích, které výzkumné šetření přineslo, je ukryto mnohem více než jen odpovědi na hypotézy. Je v nich v první řadě ochota mých kolegů, kteří mi vyplnili dotazník v rekordním počtu, řada z nich doslova na počkání, za což jim patří velký dík.

Stejně tak si vážím přístupu svých nadřízených a jejich ochoty opakovaně konzultovat navrhované otázky do dotazníku.

Jsem si vědoma toho, že i přes snahu pečlivě formulovat otázky jsem se nevyhnula zcela riziku, že každý respondent je pochopí trochu po svém. Pokud bychom chtěli lépe porozumět potřebám pracovníků, vyžadovalo by to daleko podrobnější zkoumání, v podstatě každá z otázek by se dala rozdělit na mnoho malých dílčích podotázek.

Přestože nebylo cílem mé práce hledat hlubší vztahy mezi tím, jaké podmínky pracovníci potřebují a jak jsou naplňovány, získané výsledky k tomu přímo vybízí. Pokud bychom totiž seřadili okruhy otázek do dvou sloupců vedle sebe, v 1. sloupci pracovní podmínky „nutné“ a v 2. sloupci jejich naplňování, vypadalo by výsledné srovnání takto:

Co považují za nutné	Jak jsou naplňovány	Oblast podmínek
1.	1.	vztahy s kolegy
2. - 3.	2.	atmosféra na pracovišti
9. - 10.	3.	dostupnost a kvalita supervize
7.	4.	projevy podpory pracovníkům v těžkostech
2. - 3.	5.	projevy respektu a podpory od nadřízeného
5.	7.	podání zpětné vazby od nadřízeného
9. - 10.	11.	technické vybavení pracoviště
11. - 12.	8.	zázemí pracoviště
11. - 12.	10.	opatření k zajištění bezpečí a ochrany zdraví pracovníků
8.	6.	možnost rozvrhnout si pracovní dobu dle svých potřeb
4.	9.	finanční ohodnocení
6.	12.	nabídka pracovních benefitů

Tabulka č. 5 – Porovnání výsledků

Co jde z tabulky vidět? Například, že vztahy považují pracovníci za nutnou podmínku číslo 1 a také je naplňována nejlépe ze všech. Což je dobrá zpráva pro všechny zúčastněné. Také vidíme podmínky, u nichž se pořadové číslo významu/naplnění významně neliší. Některé podmínky se výrazněji liší v jednotlivých řazeních - nejvíce supervize, ta je až na devátém místě v pořadí „nutnosti“, ale na 3. místě v naplňování. Což by bylo možné přeložit laicky jako „Supervize zas tak moc nutná není, ale když už je, hodnotíme ji velmi dobře“. Opačným příkladem je finanční ohodnocení: na 4. místě co do nutnosti, ale až na devátém, co do hodnocení. Překladau myslím netřeba.

Kdybych si mohla dovolit doporučení pro vedení Charity Valašské Meziříčí, navrhla bych zabývat se více oblastmi, které jsou pracovníky častěji hodnoceny známkami 3, 4 a 5, tedy jako „nic moc“ až nedostačující. Asi není možné učinit nějakou zásadní a rychlou změnu ve finančním hodnocení nebo ve fyzickém vybavení, ale třeba pracovní benefity je možné rozšířit a zejména o nich lépe informovat. Také zlepšení podmínek ochrany zdraví pracovníků nemusí být nutně nákladné, možné je třeba vykomunikování lepších postupů pro krizové a rizikové situace. Výsledky také ukazují, že někteří nadřízení by mohli zlepšit respekt a zpětnou vazbu ke svým členům týmu. Chuť do těchto změn by mohl přinést i nepopiratelný hlavní výsledek výzkumu, který ukazuje, že navzdory problémovým oblastem hodnotí převážná většina pracovníků převážnou většinu podmínek jako velmi dobrou.

ZÁVĚR

Ve své práci jsem se zabývala pracovními podmínkami v sociálních službách prevence z pohledu pracovníků. V první kapitole jsem přiblížila pojem sociální prevence, sociálního vyloučení a také služby sociální prevence. Ve druhé kapitole jsem představila pracovní podmínky, rozdělila je a blíže popsala jednotlivé kategorie. V kapitole třetí jsem se zaměřila na zvláštnosti pracovních podmínek v sociálních službách prevence, popsala jsem význam standardů kvality a specifického prostředku podpory pracovníků – supervize.

V kapitole čtvrté jsem představila Charitu Valašské Meziříčí a služby sociální prevence, které poskytuje. Teoretickou část své práce jsem uzavřela pátou kapitolou, kde jsou popsány konkrétní pracovní podmínky v Charitě Valašské Meziříčí.

V empirické části jsem hledala odpověď na výzkumnou otázku „Co považují pracovníci služeb prevence za nutné podmínky své práce a jak jsou tyto podmínky naplňovány?“ Popsala jsem metodu a techniku výzkumu a stanovila jsem si hypotézy, které jsem testovala pomocí dotazníkového šetření, čímž byl naplněn cíl této bakalářské práce.

Výsledky výzkumu potvrdily dvě ze tří hypotéz. Ukázalo se, že pro pracovníky jsou nejzásadnější sociálně-psychologické podmínky, zejména vztahy s kolegy, jejichž naplňování zároveň pracovníci hodnotí nejlépe.

Závěrem musím říci, že na konci své práce mám daleko více otázek než na začátku. Každá z odpovědí totiž v sobě skrývá potenciál pro další zjišťování okolností, podrobností, příčin. Potěšilo by mě, kdyby moje práce byla podnětem k dalšímu zkoumání potřeb pracovníků v sociálních službách.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A CITOVANÝCH ZDROJŮ

Bednář, M. (2011). *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Caritas

Bednář, V. (2018). *Jak omezit fluktuaci a udržet si zaměstnance manažerskými nástroji*. Praha: Grada Publishing

Bedrnová, Z. & Nový, I. a kol.(1998). *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management Press

Bicková, L. a kol (2011). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: APSS ČR

Čadová, N. a kol. (2006). *Jak je v Česku vnímána práce*. Praha: Sociologický ústav AV ČR. Citováno dne 28. 2. 2019 z: https://www.soc.cas.cz/sites/default/files/publikace/cadova_-_jak_je_v_cesku_vnimana_prace.pdf

Čámský, P., Sembdner, J. & Krutilová, D. (2011), *Sociální služby v ČR v teorii a v praxi*. Praha: Portál

Disman, M. (1993). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum

EC (2001). *Draft Joint Report on Social Inclusion*. Council of the European union. Citováno dne 14. 3. 2019. Dostupné z: http://ec.europa.eu/employment_social/soc-prot/soc-incl/15223/part1_en.pdf

Elichová, M. (2017). *Sociální práce aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing

Charita Valašské Meziříčí. (2019). *Výroční zpráva 2018*. Citováno dne 10. 11. 2019. Dostupné z: <http://www.valmez.charita.cz/ke-stazeni?slozka=33>

- Koubek, J. (2012). *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press
- Kolářková, J. (2003). Supervize. In O. Matoušek, *Metody a řízení sociální práce* (s. 349 – 365). Praha: Portál
- Kocianová, R. (2012). *Personální řízení*. Praha: Grada Publishing
- Kotýnková, M. (2007). *Sociální ochrana chudých v České republice*. Praha: Oeconomica
- Krebs, V. a kol. (2015). *Sociální politika*. Praha: Wolters Kluwer.
- Loebe, L. (2015). Pracovní podmínky v organizacích poskytujících sociální služby: analýza legislativy ČR. *Sociální práce*, 2. Dostupné z <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=756>
- Matoušek, O. a kol. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál
- Matoušek O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál
- Palán, Z. (2002). *Lidské zdroje výkladový slovník*. Praha: Academia
- Pauknerová, D. a kol. (2006). *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing
- Úlehla, I. (2007). *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství
- Tomeš, I. a kol. (2014). *Sociální právo České republiky*. Praha: Linde
- Švec, J. a kol. (2010). *Příručka pro sociální integraci*. Praha: Úřad vlády ČR
Citováno dne 20. 10. 2019. Dostupné z: https://www.socialni-zaclenovani.cz/dokument/prirucka-pro-socialni-integraci_dotisk-pdf/
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů*. Citováno dne: 20. 2. 2019. Dostupný z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 - Preference u sociálně-psychologických podmínek	43
Tabulka č. 2 - Preference u ostatních pracovních podmínek	44
Tabulka č. 3 – Hodnocení sociálně-psychologických podmínek	46
Tabulka č. 4 – Hodnocení ostatních pracovních podmínek	48
Tabulka č. 5 – Porovnání výsledků	51

Příloha – dotazník pro zaměstnance

Milí charitní kolegové,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění krátkého dotazníku, který je zaměřen na pracovní podmínky ve službách Charity VM. Studuju obor Sociální práce na Univerzitě Palackého v Olomouci a problematiku pracovních podmínek jsem si zvolila jako téma své bakalářské práce.

U jednotlivých otázek prosím vždy zakroužkujte tu odpověď, která nejlépe vystihuje váš názor. Škála hodnocení je stejná jako ve škole, tj. 1 až 5. Pro lepší představu:

1 – výborně, 2 – dobře, 3 – nic moc, 4 – podprůměrně, 5 – nedostačující

Potom prosím otázky projděte znovu a do okénka () PŘED otázkou vepište:

- znaménko plus, pokud je pro vás tato oblast pracovních podmínek zásadní
- případně ponechejte prázdné, pokud vám na této oblasti nezáleží, není pro vás zásadní

Dotazníky jsou zcela anonymní. Poskytnuté informace budou použity pro účely mé bakalářské práce.

Děkuji za váš čas i ochotu, Zuzana Chroustová

Jak hodnotíte:

1. vaše vztahy s kolegy

1 - 2 - 3 - 4 - 5

2. atmosféru (možnost sdílet, hovořit s kolegy) na pracovišti

1 - 2 - 3 - 4 - 5

3. dostupnost a kvalitu supervize

1 - 2 - 3 - 4 - 5

4. projevy podpory pracovníkům, kteří zažívají aktuální těžkosti v osobním životě

1 - 2 - 3 - 4 - 5

5. projevy respektu a podpory od svého přímého nadřízeného

1 - 2 - 3 - 4 - 5

6. podání zpětné vazby od svého nadřízeného

1 - 2 - 3 - 4 - 5

7. technické vybavení vašeho pracoviště (elektronika, vybavení kanceláří)
1 - 2 - 3 - 4 - 5
8. „zázemí“ pracoviště - stravování, hygiena
1 - 2 - 3 - 4 - 5
9. opatřeními k zajištění bezpečí a ochrany zdraví pracovníků
1 - 2 - 3 - 4 - 5
10. možnost rozvrhnout si pracovní dobu, aby lépe vyhovovala vašim potřebám
1 - 2 - 3 - 4 - 5
11. finanční ohodnocení vaší práce
1 - 2 - 3 - 4 - 5
12. nabídku pracovních benefitů (dovolená navíc, odměny, další výhody)
1 - 2 - 3 - 4 - 5