



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Percepce pracovní zátěže a pracovní spokojenosti pracovníků v sociální sféře

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Lenka Kosáková

Vedoucí práce: PhDr. Vlastimila Urbanová

České Budějovice 2019

Prohlášení:

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem percepce pracovní zátěže a pracovní spokojenosti pracovníků v sociální sféře jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 12.08.2019

.....

podpis

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí bakalářské práce PhDr. Vlastimile Urbanové za vedení práce, cenné připomínky, ochotu a čas, který mi věnovala. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří mi byli ochotni poskytnout rozhovor.

Percepce pracovní zátěže a pracovní spokojenosti pracovníků v sociální sféře

Abstrakt

Tématem této bakalářské práce je percepce pracovní zátěže a pracovní spokojenosti pracovníků v sociální sféře. Cílem práce je popsat pracovní zátěž sociálního pracovníka, který se zabývá převážně administrativou a pracovníka v sociálních službách, který se pohybuje v terénu a dále zjistit, co nejvíce ovlivňuje pracovní spokojenost pracovníků v sociální sféře.

Tato bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, a to na teoretickou a praktickou část. V první teoretické části jsou obsaženy tři hlavní kapitoly. První kapitola se zabývá pracovníky v sociální sféře a jejich definicí, popisuje pracovníky, kteří se pohybují v sociální sféře a obsahuje podklady pro výkon jejich povolání a také etické kodexy jednotlivých pracovníků. Další kapitolou je pracovní zátěž, která obsahuje definici stresu, stresory, hlavní příčiny stresu, reakce na stres a také zvládání zátěže. Poslední kapitola teoretické části je převážně věnována Maslowově teorii motivace a potřebě seberealizace. Je zde popsána pracovní spokojenost, teorie pracovní spokojenosti a faktory ovlivňující pracovní spokojenost.

V praktické části byl použit kvalitativní výzkum a prostřednictvím strukturovaných rozhovorů s dotazováním. Informace týkající se pracovní zátěže a pracovní spokojenosti pracovníků byly zjišťovány od pracovníků v sociální sféře.

Z výzkumu bylo možné zjistit, co považují pracovníci v sociální sféře za pracovní zátěž a co nejvíce ovlivňuje jejich pracovní spokojenost. Z mé práce vyplynulo, zda mají pracovníci v sociální sféře nějaké možnosti vzdělávání v oblasti zvládání pracovní zátěže.

Klíčová slova

pracovníci v sociální sféře; pracovní zátěž; pracovní spokojenost; stres

Perception of Workload and Satisfaction of Workers in the Social Sphere

Abstracts

The topic of this bachelor thesis is the perception of workload and working satisfaction of workers in the social sphere. The aim of the work is to compare the workload of the social worker, which mainly deals with the administration and the worker in the social services, which moves in the field and further find out what affects the employment satisfaction of social workers as much as possible.

This bachelor thesis is divided into two parts, namely the theoretical and practical part. The first theoretical part contains three main chapters. The first chapter deals with workers in the social sphere and their definition, describes workers who move in the social sphere and contains supporting documents for the pursuit of their profession and also the ethical codes of individual workers. The next chapter is the workload, which includes the definition of stress, stressors, the main causes of stress, the response to stress and also the management of burdens. The last chapter of the theoretical part is devoted mainly to Maslow's theory of motivation and the need for self-realization. There is a description of working satisfaction, theory of work satisfaction and factors influencing work satisfaction.

In practical part, qualitative research was used and through structured interviews with inquiry. The information on workload and worker satisfaction was identified by social workers.

Research has been able to identify what social workers consider to be a workload and as much as possible affect their job satisfaction. My work has shown whether social workers have any training opportunities in the area of workload management.

Key words

social workers; work load; working satisfaction; stress

Obsah	
ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	9
1 Pracovníci v sociální sféře	9
1.1 Sociální pracovník.....	9
1.1.1 Předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka	11
1.1.2 Etický kodex sociálního pracovníka	11
1.2 Pracovník v sociálních službách	12
1.2.1 Předpoklady k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách	13
1.2.2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách	14
1.3 Pedagogický pracovník	14
1.3.1 Předpoklady k výkonu povolání pedagogického pracovníka	15
1.3.2 Etický kodex pedagogického pracovníka	15
2 Pracovní zátěž.....	17
2.1 Stres.....	18
2.2 Stresory	19
2.3 Příčiny stresu.....	19
2.4 Reakce na stres	20
2.5 Zvládání zátěže.....	20
3 Pracovní spokojenost.....	22
3.1 Faktory ovlivňující pracovní spokojenost.....	22
3.2 Teorie pracovní spokojenosti	22
3.2.1 Maslowa teorie motivace	22
3.2.2 Vroomova teorie	23
3.2.3 Herzbergova teorie.....	24
3.3 Metody zjišťování pracovní spokojenosti	24
PRAKTICKÁ ČÁST	26
4 Výzkumný cíl práce.....	26
4.1 Výzkumné otázky.....	26
4.2 Operacionalizace pojmů.....	26
5 Metodika výzkumu	28
5.1 Zvolené metody a techniky sběru dat.....	28
5.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	28
5.3 Průběh výzkumu.....	29
5.4 Etika výzkumu	29
5.5 Výsledky výzkum.....	29
5.5.1 Identifikační údaje	29
5.5.2 Kategorizace dat	31
5.5.3 Kategorie 1 – charakteristika povolání	31
5.5.4 Kategorie 2 – Benefity, odměňování, pracovní doba	33
5.5.5 Kategorie 3 – pracovní zátěž	36

5.5.6	Kategorie 4 – pracovní spokojenost.....	38
6	Shrnutí výsledků	40
7	Diskuze	43
8	Závěr	47
9	Seznam použitých zdrojů.....	49
10	Seznam schémat a tabulek	53
11	Přílohy.....	54

ÚVOD

V sociální sféře se vyskytují pracovníci různého profesního zaměření. První kapitola bakalářské práce věnována charakteristice všech pracovníků v sociální sféře. Pracovníci v sociální sféře jsou kvůli nepřetržitému kontaktu s klienty vystavováni neustálé pracovní zátěži.

Pracovní zátěži, stresu a zvládání zátěže je věnována druhá kapitola, pracovní zátěž může mít různé formy například mentálního nebo fyzického přetěžování. Každý pracovník se během své praxe naučí využívat různé metody a techniky, jak takovému přetěžování předcházet nebo jak ho zmírnit.

Třetí kapitola práce se zabývá pracovní spokojeností. Spokojenost pracovníků ovlivňují rozdílné faktory. Mezi faktory ovlivňující pracovní spokojenost patří fyzická a psychická zátěž, stres související s prací, konflikty na pracovišti, odměny za práci, kvalita vedení a sociální podpora od kolegů.

Každý pracovník v sociální sféře chápe pracovní zátěž i pracovní spokojenost jinak, a také se s ní pracovníci různě vyrovnávají. Někoho ovlivňuje chování jiných lidí, jak už pracovníků, tak klientů, na někoho působí různé benefity, indispoziční volno, příplatky či délka dovolené. Proto jsem si pro výzkum vybrala pracovníky z různých zařízení a na různých pracovních pozicích.

Postupem času se mění pohled pracovníka na jeho povolání, při nástupu do zaměstnání jsou někteří pracovníci plní ideálů a elánu, ale časem zjišťují, že realita je jiná, jsou také pracovníci, kterým dává jejich práce stále větší smysl. Někteří pracovníci charakterizují své povolání jako poslání a jiní jako pomoc lidem.

Praktická část práce je věnována výzkumu prostřednictvím, kterého jsou zjišťovány odpovědi na výzkumné otázky. Ve výzkumu jsou zahrnuti sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a pedagogický pracovník.

Cílem bakalářské práce je popsat pracovní zátěž sociálního pracovníka v administrativě (sociální pracovník na vedoucí pozici) a pracovníka v sociálních službách (pracovník, který vykonává přímou obslužnou péči) a dále zjistit co nejvíce ovlivňuje pracovní spokojenost pracovníků v sociální sféře.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Pracovníci v sociální sféře

Charakteristika pracovníků v sociální sféře je zahrnuta v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. V sociální sféře vykonávají odbornou činnost tyto pracovníci:

- a) sociální pracovníci
- b) pracovníci v sociálních službách
- c) zdravotničtí pracovníci
- d) pedagogičtí pracovníci
- e) manželští a rodinní poradci

další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby
při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci

1.1 Sociální pracovník

Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám či komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění a pomáhají formovat příznivé podmínky pro jejich společenské uplatnění (Malík, Holasová, 2014).

Sociální pracovníci vykonávají svou práci v mnoha oblastech, sociální práce dnes směřuje snad ke všem skupinám obyvatelstva a zajišťuje jim velké množství služeb a dávek (Elichová, 2017). Rovněž se, ale zakládá na mnoha teoriích a přístupech ke klientům, a proto není jednotná ani v definování role sociálního pracovníka (Elichová, 2017).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jeho prováděcí vyhláška upravují předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka (Arnoldová, 2016). Tento zákon se vztahuje na sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo pomáhá v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách, školských zařízeních, u poskytovatelů zdravotních služeb, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců, v azylových zařízeních, apod (Arnoldová, 2016).

Sociální pracovník vykonává dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách: sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci,

sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Celková náplň práce sociálních pracovníků ve všech oblastech, ve kterých působí, jsou činnosti od administrativního a ekonomického charakteru až po pomoc v běžném životě při realizaci běžných sociálních dovedností, sociálně právní poradenství, zprostředkování kontaktů na instituce a odborníky, mediační činnost, provázení a podpory klienta, resocializační činnosti včetně specifických terapeutických aktivit, až po činnosti metodologické, koncepční a analytické (Arnoldová, 2016). Administrativní a ekonomický charakter zahrnuje přijímání klienta, vedení agendy klienta, pomoc s vyřizováním žádostí klienta i pomoc s nakládáním peněžních prostředků klienta (Arnoldová, 2016). Pod realizací běžných sociálních dovedností si představujeme navazování nových kontaktů, komunikaci či domácí práce (Arnoldová, 2016).

Okruhy činností, které vykonává sociální pracovník na různých úrovních jeho odbornosti jsou:

- sociální intervence – soubor odborných činností směřujících k obnově a zlepšení psychosociálního fungování jednotlivců, rodin, skupin a komunit k lepšímu využití různých zdrojů k vyvolání takové sociální změny ve společnosti, které tomuto cíli napomáhají,
- sociální koncepce – vytváření a realizace sociálních programů, sociální plánování,
- supervize – reflexe a podpora profesionálního fungování studentů a sociálních pracovníků a jejich dalšího rozvoje,
- sociální management – řízení sociálních organizací a týmů, řízení organizační změny sociálně-správní činnosti související s uplatněním nároku a poskytováním finanční a věcné podpory a pomoci v systému sociálního zabezpečení,
- sociálně-právní poradenství – orientace jednotlivců, rodin, skupin a komunit v jejich legislativních a správních možnostech,
- sociální diagnostika – rozpoznávání a mapování sociálních problémů, potřeb a zdrojů jednotlivců, skupin a komunit a jejich vzájemných souvislostí,
- sociální prevence a ochrana – vytváření podmínek k omezení rizika vzniku a zhoršení sociálních problémů u ohrožených jednotlivců, rodin, skupin a komunit, včetně jejich vyhledávání,
- vědecká činnost a výzkum v sociální práci – rozvoj teorie a metodologie sociální práce, vyhodnocování činnosti služeb, dopadů sociálně-politických opatření aj.,
- vzdělávání a další vzdělávání odborníků v sociální práci (Arnoldová, 2016).

1.1.1 Předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí, že předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Zdravotní způsobilost zjišťuje lékař a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovně lékařských služeb.

Odbornou způsobilostí dle zákona č. 108/2006 Sb. k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnosti, charitní a sociální činnost
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu, při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu.

1.1.2 Etický kodex sociálního pracovníka

Etika je filozofickou vědou o vhodném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snaží se nalézt, popřípadě i zdůvodnit, společné a obecné základy, na nichž morálka (předmět etiky) stojí (Jankovský, 2003). Etiku můžeme také rozlišovat podle různých hledisek: autonomní, heteronomní, individuální, sociální a profesní etika.

Pokud si člověk sám vymezí etické zásady, jedná se o etiku autonomní (Jankovský, 2003). Autonomní etika je nezávislá na náboženství, je to mravnost motivovaná vnitřním přesvědčením (Kutnohorská et al., 2011). Morálka je dána dobrou vůlí, to znamená, že člověk tak jedná, protože se tak jednat má (Kutnohorská et al., 2011). Jsou-li etické

zásady stanoveny z vnějšku, jde o etiku heteronomní. Je dána zákonem nebo vynucená příkazem, jde tedy o mravnost z cizí vůle (Jankovský, 2003).

Z hlediska skupin rozlišujeme individuální etiku, sociální etiku a dále profesní etiku. Individuální etika se zabývá morálními otázkami jednotlivce a sociální etika zkoumá problematiku (Jankovský, 2003). Z našeho pohledu je nejdůležitější profesní etika, ta zobrazuje obecná etická ustanovení, tzv. etický kodex, na konkrétní profesionální činnost (Jankovský, 2003). Etický kodex sociálních pracovníků České republiky byl vydán Společností sociálních pracovníků v roce 1995, jeho poslední revize proběhla v roce 2006 (Kutnohorská et al., 2011).

Dle profesní etiky můžeme pravidla etického chování sociálního pracovníka na základě uvedeného dokumentu shrnout takto:

- sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti
- sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů
- sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům
- chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení
- sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok
- sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů

Sociální pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení, a pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci (Kutnohorská et al., 2011).

1.2 Pracovník v sociálních službách

Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává:

- a) přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v náviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb

- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a osobní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence
- c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti
- d) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Králová, Rážová, 2008)

1.2.1 Předpoklady k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách

Základními předpoklady pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách jsou:

- způsobilost k právním úkonům
- bezúhonnost
- zdravotní způsobilost
- odborná způsobilost (Králová, Rážová, 2008)

Odborná způsobilost je popsána v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Pracovník v sociálních službách, který vykonává přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb musí mít základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvovaný akreditovaný kvalifikační kurz. Absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem. Pro pracovníka, který vykonává pečovatelskou činnost v domácnosti osoby je odbornou způsobilostí základní vzdělání,

střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem. Odbornou způsobilostí pro pracovníka, který provádí pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.

1.2.2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách

Etický kodex pracovníků v sociálních službách není jednotný, stanovený zákonem nebo asociací. Etický kodex pracovníků v sociálních službách je u každé organizace jiný, ale vzhledem k velké podobnosti profesí se mnoho bodů shoduje s etickým kodexem sociálních pracovníků.

1.3 Pedagogický pracovník

Povolání pedagogického pracovníka je zakotveno v § 2 zákona č. 563/2004 Sb. Podle zákona je pedagogickým pracovníkem ten, kdo vykonává přímou vyučovací, výchovnou, speciálně – pedagogickou nebo pedagogicko-psychologickou činnost, je zaměstnancem právnické osoby, zaměstnancem státu, nebo ředitelem školy, není-li k právnické osobě vykonávající činnost školy v pracovněprávním vztahu nebo není-li zaměstnancem státu.

Pedagogickým pracovníkem je rovněž zaměstnanec, který vykonává přímou pedagogickou činnost v zařízeních sociálních služeb (Andraščíková, 2013). Pedagogický pracovník je také učitel, pedagog v zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků, vychovatel, speciální pedagog, psycholog, pedagog volného času, asistent pedagoga, trenér, metodik prevence v pedagogicko-psychologické poradně a vedoucí pedagogický pracovník (Andraščíková, 2013).

1.3.1 Předpoklady k výkonu povolání pedagogického pracovníka

Pedagogickým pracovníkem může být podle zákona č. 563/2004 Sb., ten, kdo splňuje tyto podmínky:

- a) je plně způsobilý k právním úkonům
- b) má odbornou kvalifikaci pro přímou pedagogickou činnost, kterou vykonává
- c) je bezúhonný
- d) je zdravotně způsobilý a prokázal znalost českého jazyka, není-li dále stanoveno jinak

Předpoklady pro výkon činnosti pedagogických pracovníků jsou stanoveny zákonem č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (Králová, Rážová, 2008).

1.3.2 Etický kodex pedagogického pracovníka

Vzhledem k výběru informanta do praktické části bakalářské práce, kterým je speciální pedagog, je zde zahrnut etický kodex asociace pedagogicko-psychologických pracovníků. Smyslem kodexu je vymezení souboru pravidel, které vycházejí z platných právních předpisů, pracovník respektuje lidskou důstojnost, zajišťuje klientovi právo na bezpečnost, diskrétnost a zachování profesionálního tajemství, zodpovědností pracovníků je:

- poradenskou službu poskytnout pouze za předpokladu písemného informovaného souhlasu klienta
- být nestranný, respektovat právo klienta, nepřipustit finanční, sexuální, emocionální ani jakékoliv jiné zneužívání klienta, volit při poskytování poradenských služeb takové postupy, které nepůsobí klientovi újmu v somatické, psychické ani sociální oblasti
- poskytnout klientovi informaci o službě, postupech, předpokládaných výsledcích, které může služba klientovi přinést, poskytnout klientovi informaci o účelu a významu metod a postupů, využívaných při poskytování služby
- zaručit klientovi naprosté soukromí, k účasti dalších osob je nutné získat klientův souhlas
- vytvářet klientovi podmínky, které mu pomohou nacházet uspokojivá řešení problémů, umožnit mu náhled na řešení situace
- zohledňovat při své práci předvídatelná rizika, která klientovi hrozí při poskytnutí poradenské služby

- jednat s klientem v průběhu poskytnutí poradenské služby s profesionálním respektem, nevyřizovat si během práce s klientem osobní záležitosti
- působit samostatně a používat postupy a metody pouze v rámci dosažené kvalifikace
- odmítnout služby, které neodpovídají odborné kompetenci pracovníka a informovat klienta o službách jiného, kvalifikovaného odborníka
- přerušit poradenskou práci, pokud fyzický či psychický stav pracovníka může negativně ovlivnit úroveň profesionálního přístupu
- zachovat důvěrnost informací
- postoupit reference o klientovi třetím osobám pouze se souhlasem klienta, s výjimkou situací, ve kterých by jejich neposkytnutí mělo za následek ohrožení klienta nebo osob v jeho okolí
- nejednat za klienta, pokud o to klient výslovně nežádá
- neznevažovat profesionální způsobilost jiných odborníků, má-li však podezření na neprofesionální přístup některého kolegy, je povinen na toto vhodným způsobem upozornit
- nevyužít profesní vztah k osobním, náboženským, politickým či jiným ideovým zájmům (Etický kodex ApPPP)

2 Pracovní zátěž

Podle Světové zdravotnické organizace se setkává více než polovina zaměstnanců ve vyspělých zemích s pracovní zátěží (Barkhordari et al., 2019).

Pojem zátěž je synonymem pojmu stres. Pracovní zátěž je možno chápat jako pracovní nároky kladené na pracovníka neboli způsob, jak je pracovník zvládá a jak tyto nároky působí na jeho psychiku (Křivohlavý, 1994). Zvýšená pracovní zátěž nemusí mít jen formu psychického přetěžování, může se jednat i o nadměrnou fyzickou zátěž, a to v případě, že pracovníci nemají k dispozici potřebné nástroje a pomůcky k výkonu dané práce (Pešek, Praško, 2016).

Pracovní zátěž můžeme rozlišit na objektivní a subjektivní (Pešek, Praško, 2016). Objektivní zátěž zahrnuje měřitelné faktory, počet klientů, počet kontaktů s klienty, doba strávená s klienty, počet vyhotovených zpráv apod. (Pešek, Praško, 2016). Subjektivní přetížení pracovník vnímá tehdy, když si myslí, že nemá schopnosti udělat požadovaný rozsah práce, např. vyhotovit určitý počet zpráv během omezeného časového úseku nebo se domnívá, že nemá odbornou způsobilost k tomu, aby mohl splnit určitý specifický úkol (Pešek, Praško, 2016).

Schopnost efektivně se přizpůsobit na pracovní zátěž, je jednou z nejdůležitějších podmínek k uplatnění člověka v určité profesi (Paulík, 2017). S každým zaměstnáním jsou spojeny úkoly a situace obsahující potencionální stresory, které mohou vyvolat reálný stres za určitých subjektivních či objektivních podmíněných okolnostech (Paulík, 2017). Pracovní zátěž, spojená s výkonem určitého povolání a se souvisejícími vztahy, tvoří v produktivním věku podstatnou a relativně oddělenou součást celkové životní zátěže (Paulík, 2017). V souvislosti s analýzou pracovní zátěže lze také využít poměrně známou stupnici náročnosti pracovních událostí (Paulík, 2017). Pracovní události jsou zařazeny podle stupnice a ohodnoceny, například: závažný pracovní úraz, nehoda, propuštění ze zaměstnání, nucená změna pracoviště, změna kvalifikace, změna pracovní náplně, odchod do důchodu atd (Paulík, 2017).

Dnešní pojetí Yerkes Dodsonova zákona říká, že vyšší množství stresu může pomoci k dosažení vyšší úrovně výkonu, ale pokud je optimální bod překročen, přichází stres a snižuje se schopnost rozhodování a celková výkonnost (Frazier et al., 2019). Intenzivní a náhlé působení pracovního stresu může způsobit velmi vážné ohrožení zdraví nebo psychické zhroucení a poškození organismu, a dokonce i centrálního nervového systému (Paulík, 2017). Důsledky intenzivních nebo dlouhodobě rušivých podnětů v pracovní činnosti se mohou stát i déletrvajícími (Paulík, 2017). Pracovní stres vyplývá

z požadavků v pracovním prostředí, které ovlivňují jak působení v práci, tak i mimo ni (Frazier et al., 2019).

2.1 *Stres*

Slovo stres k nám proniklo z anglického „stress“, a to vzniklo z latinského slovesa „stringo, stringere, strinxi, strictum“ (Křivohlavý, 1994). Podle latinského slovníku je význam slova: utahovati, stahovati, zadrhovati – jako smyčku kolem krku odsouzence, kterého věší na šibenici (Křivohlavý, 1994). Slovo „stres“ je blízké svým významem „presu“ – lisu, to znamená „působit tlakem na daný předmět“, podobně jako působí lis (Křivohlavý, 1994). Z toho důvodu výroku „býti ve stresu“ můžeme rozumět jako „býti vystaven nejrůznějším tlakům“ (Křivohlavý, 1994).

Stres tedy vzniká tehdy, působí-li nějak na člověka velmi silný vnější či vnitřní podnět dlouhou dobu nebo když se člověk ocitne v nesnesitelné situaci, které se nemůže vyhnout a kterou vnímá jako ohrožení svého duševního či tělesného blaha (Komárková, 2001). Musíme si tedy uvědomit, že stres je určitým stavem těla i mysli a tím pádem na ně má určitý dopad, projevuje se řadou objektivně zjiřitelných chemických a fyziologických dění v orgánech těla (Křivohlavý, 1994). Obrazně se můžeme pokusit přirovnat napětí, které u člověka pozorujeme ve stresu, k napětí struny, protože podobně jsou napjaty naše svaly, když jsme ve střehu v situaci ohrožení života (Křivohlavý, 1994). H. Selye k této myšlence dodává: „člověk v tomto napětí, takto dopovaný, nemůže spát, je příliš aktivní, živý, euforický, po určité době upadá však z tohoto vypětí do deprese a nadměrné ospalosti“ (Křivohlavý, 1994).

K pojmu stres se můžeme pokusit přiblížit i jiným způsobem, a to technickým obrazem namáhaného materiálu (Křivohlavý, 1994). Například na nosník můžeme vyvíjet zátěž až po určité hranici, kdy nosník stále drží, ale stačí velmi málo a dojde ke zhroucení (Křivohlavý, 1994). Tento příklad lze převést na člověka, který je schopen snášet zátěž pouze na hranici únosnosti (Křivohlavý, 1994). Stres obvykle chápeme jako vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává, a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná (Křivohlavý, 1994).

Rozlišujeme několik druhů stresu: přijatelný a negativní stres, eustres – pozitivní stres, distres – negativní stres (Praško et al., 2012). Eustres – pozitivní stres se spojuje s překonáváním překážek, jež nám přináší příjemné očekávání a distres – negativní stres se objevuje, když přestáváme zvládat určité věci neboli když se cítíme přetížení či

ztrácíme jistotu a nadhled (Praško et al., 2012).

2.2 Stresory

Jako stresory obvykle působí na pracovníka různé podněty z jeho okolí, ale i intrapsychické v podobě bariér, obav a nízkého sebevědomí (Mikuláščík, 2015).

Stresory se někdy zjednodušeně dělí na fyzické, psychické a sociální (Pešek, Praško, 2016). Mezi fyzické můžeme zařadit například hluk, chlad nebo přemíru vizuálních podnětů (Pešek, Praško, 2016). Mezi psychické stresory pak náleží např.: časová tíseň, mnoho změn v krátké době, emočně velmi nepříjemné myšlenky, představy nebo nějaké vzpomínky (Pešek, Praško, 2016). Mezi sociální stresory, které se zpravidla intenzivně promítají do psychického prožívání, a měli bychom je přesněji nazvat psychosociální stresory, řadíme např. konflikty s lidmi, odmítnutí druhou osobou nebo ztrátu blízké osoby (Pešek, Praško, 2016). Zjednodušeně můžeme říci, že v nás spouštějí stresovou reakci a nepřiměřené prožívání všech událostí, které mohou ohrozit naše zdraví, emoční stabilitu, výkon, kontrolu nad životem, sociální postavení, ekonomickou situaci nebo významné mezilidské vztahy (Pešek, Praško, 2016).

2.3 Příčiny stresu

Mezi hlavní příčiny stresu patří pracovní činnost, která vyvolává psychické zatížení v řadě profesí, nejčastěji se objevuje v rizikových profesích a u vedoucích pracovníků, kde působí nadměrná odpovědnost a časově náročné termínované úkoly, vlivem dlouhodobého psychického zatížení v průběhu pracovního procesu se zhoršuje pracovní výkonnost, dochází pak k pracovním úrazům, nehodám či konfliktům na pracovišti (Mayerová, 1997).

Člověk byl ve svém vývoji vždy určován sociálním prostředím, a proto jsou mezilidské vztahy velmi často vnímány jako primární zdroj stresu (Komárková, 2001). V průběhu života člověka se samozřejmě tyto vztahy proměňují, mění se jejich intenzita, předmět i míra stresogenosti, kterou mohou přinášet (Komárková, 2001). Zátěž vyplývá ze vztahu mezi požadavky a nároky, které klade život, okolí a možnostmi, jak je zvládat (Komárková, 2001). Přiměřená zátěž tak vede k rozvoji, na rozdíl od nepřiměřené zátěže, která vyvolává zvýšenou fyziologickou odpověď a mnohdy bývá rizikovým faktorem pro vznik řady onemocnění (Komárková, 2001).

2.4 Reakce na stres

Vlivem dlouhodobého psychického zatížení v průběhu pracovního procesu se zhoršuje pracovní výkonnost a objevují se poruchy vnímání a koncentrace pozornosti, zpomaluje se motorická činnost, procesy myšlení a rozhodování, oslabuje se paměť (Mayerová, 1997). Díky těmto negativům dochází k pracovním úrazům, nehodám, chybnému rozhodování a ke konfliktům na pracovišti (Mayerová, 1997).

Stres vyvolá to, že organismus zmobilizuje síly ke zvládnutí stresové situace, je v pohotovosti, dokud hrozba, která stres vyvolala trvá (Hájková, 2011). Trvá-li ale tato fáze dlouho tak se organismus vyčerpá, v období vyčerpání může dojít k dysfunkci organismu – bolesti hlavy, kolísavý krevní tlak, výpadky zraku, ale může také dojít k poškození některých orgánů jako následek předchozího dlouhodobého vypětí, stres je zřetelným spouštěčem choroby (Hájková, 2011).

2.5 Zvládání zátěže

Zvládat se učí člověk zvládáním (Paulík, 2017).

Lidé reagují na stres různými způsoby (Paulík, 2017). Někteří se v situacích zvýšené či kumulované zátěže snaží upravit svůj pracovní režim, využít různých postupů doporučených psychology (Paulík, 2017). Jiní hledají sociální podporu v okolí nebo odbornou lékařskou, psychologickou či právní pomoc (Paulík, 2017). Takové postupy považujeme za racionální, někteří lidé používají i méně racionální postupy jako zvýšenou konzumaci alkoholu, léků, cigaret a dalších tlumících či stimulačních drog, které kromě určité odezvy v sobě zahrnují řadu nepříznivých vlivů a rizik (Paulík, 2017).

K efektivním strategiím zvládání zátěže při traumatizujících situacích patří také například rozčlenění hlavních problémů na řadu zvládnutelných částí, stanovení priorit řešení a dílčích postupných cílů, je důležité pamatovat i na malé odměny za jejich dosažení (Paulík, 2017).

Každá zátěž, kterou jednatel projde, ho vybaví informací o tom, jaká strategie uspěla a co lze použít příště, narazí-li na situaci, kdy na požadavky prostředí jeho dosavadní způsoby, jak zvládat zátěž, nestačí, nastává krize (Baštecká, 2005). Krize je jedna z nejmocnějších příležitostí k učení (Baštecká, 2005). V krizi se člověk obvykle pokouší vyrovnat se situací pokusem a omylem, dělá chyby (Baštecká, 2005). Omyl v sobě někdy skrývá netradiční způsob, jak situaci zvládnout, více se posuzuje cíl než nástroje, které nás k němu vedou, měřítkem úspěšného zvládání traumatizujících událostí

je pociťovaná úleva, pocit osobní hodnoty, schopnost si užívat kontakty s lidmi a podávat vyrovnaný výkon (Baštecká, 2005).

3 Pracovní spokojenost

Pracovní spokojenost je psychology systematicky studována od počátku 30. let našeho století, je považována za složitý a bohatě strukturovaný fenomén, který vytváří ucelenou soustavu, a je charakterizována formou, jež je blízká nebo identická s postojem (Výrost, 1998).

Pracovní spokojenost je v obecnějším pojetí, podle Luthansa, 1992, vymezena jako příznivý nebo pozitivní emocionální stav, který vyplývá z hodnocení práce nebo pracovních zkušeností (Výrost, 1998). Specifičtěji je vymezena podle Organa a Batemana, 1991, jako postoj k práci jako k celku a k jednotlivým jejím částím, kterým jedinec přisuzuje určitou váhu nebo význam (Výrost, 1998).

3.1 Faktory ovlivňující pracovní spokojenost

Mezi faktory, které negativně ovlivňují pracovní spokojenost patří zejména fyzická a psychická zátěž, konflikty na pracovišti a stres související s prací, naopak pozitivně na pracovníky působí sociální podpora od kolegů, odměna za práci, kvalita vedení (Barkhordari et al., 2019).

3.2 Teorie pracovní spokojenosti

Teorie pracovní spokojenosti dělíme na jednofaktorové a dvoufaktorové. Mezi jednofaktorové teorie řadíme například Maslowu teorii motivace a Vroomovu teorii, dvoufaktorovou teorií je Herzbergova teorie.

Jednofaktorové teorie pracovní spokojenosti vycházejí z předpokladu, že pracovní spokojenost je možné hodnotit na jedné škále, kdy spokojenost a nespokojenost tvoří opačné póly (Špirudová, 2015). Pracovní spokojenost pak může vykazovat hodnoty obou krajností – naprostou spokojenost nebo až naprostou nespokojenost (Špirudová, 2015).

3.2.1 Maslowa teorie motivace

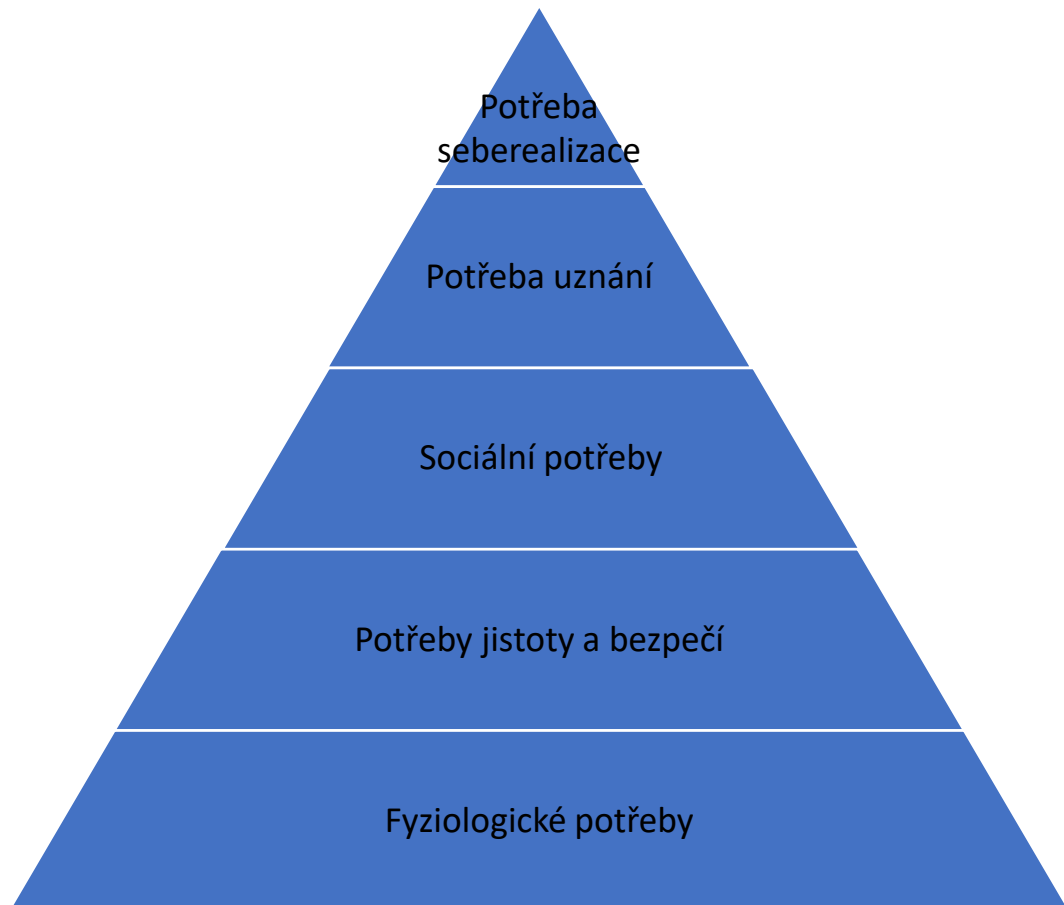
První a nejznámější je Maslowa teorie motivace, jde o vytvořenou teorii hierarchie potřeb, která je známá jako Maslowa pyramida potřeb (Tureckiová, 2004).

Teorie potřeb jsou pravděpodobně nejznámější skupinou teorií motivace, ukazují, že lidé jsou pobízeni dosáhnout maximálního potenciálu (Doležal, 2012). Ovšem pokud se jim do cesty nepostaví překážky, jako je hlad, žízeň, finanční problémy a všechno, co lidem brání v jejich plném rozvoji (Doležal, 2012). Jde o obecnou teorii motivace, jednotlivé skupiny potřeb by měli být použity univerzálně a být společné pro většinu lidí,

dále by měly být potřeby vyšší úrovně uspokojeny až po uspokojení potřeb nižší úrovně (Tureckiová, 2004).

V oblasti práce můžeme Maslowu pyramidu vysvětlit takto:

- a) fyziologické potřeby zajišťují odpovídající pracovní podmínky, díky nimž se uspokojují také některé další potřeby,
- b) potřeby jistoty a bezpečí uspokojují prostředky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,
- c) sociální potřeby jsou uspokojovány prostřednictvím sociálního kontaktu se spolupracovníky,
- d) naplnění potřeb uznání přináší uspokojení z práce, pracovní postavení či různé formy nematného odměňování,
- e) potřeba seberealizace je uspokojována možností vzdělávání a osobnostním či odborným rozvojem (Tureckiová, 2004).



3.2.2 Vroomova teorie

Vroomova teorie očekávání tvrdí, že v nás neustále probíhají procesy předvídání budoucnosti, jestliže jsme přesvědčeni o dosažitelnosti a atraktivnosti cíle a způsobu cesty

k výsledku, pak jsme motivováni cíle dosáhnout, při rozhodování o našem chování upřednostňujeme to, které má největší motivační sílu (Doležal, 2012).

Dvoufaktorové teorie pracovní spokojenosti předpokládají samostatnou dimenzi spokojenosti a dimenzi nespokojenosti (Špirudová, 2015). U spokojenosti jsou důležité vnitřní motivační faktory, které se týkají obsahu práce, patří mezi ně samotná práce, úspěch, uznání, zodpovědnost, růst, povýšení (Špirudová, 2015). Naproti tomu nespokojenost je ovlivňována vnějšími, hygienickými faktory jako jsou mezilidské vztahy, dozor, pracovní podmínky, plat a bezpečí, firemní politika (Špirudová, 2015).

3.2.3 Herzbergova teorie

Dle Fredericka Herzberga existují na pracovišti dva typy faktorů, absence prvních způsobuje nespokojenost, ale jejich přítomnost nevede ke spokojenosti, zatímco absence druhých nezpůsobuje nespokojenost, ale jejich přítomnost vede ke spokojenosti (Doležal, 2012). První skupinu nazval faktory hygienickými, jejich existence vyvolává spokojenost a zařadil mezi ně například úspěch, uznání, samotnou práci, zodpovědnost, růst a povýšení, mají velkou motivační sílu a říká se jim satisfaktory nebo motivátory (Wagnerová, 2008). Druhou skupinu nazval motivační faktory, jejich nepříznivý vliv vyvolává nespokojenost (Wagnerová, 2008). Patří do ní pracovní podmínky, mezilidské vztahy, plat a bezpečí, firemní politika a dozor, jejich motivační vliv se rychle vyčerpá, je to základna pro další rozvoj, působí jako prevence nespokojenosti a souvisí s prostředím (Wagnerová, 2008).

Herzberg porovnal tyto dvě skupiny a došel k závěru, že uspokojení hygienických faktorů přinese pouze krátkodobý efekt, zatímco uspokojení motivačních faktorů přinese dlouhodobou spokojenost (Doležal, 2012).

Reakcí na střety mezi zastánci jednofaktorové a dvoufaktorové teorie je teorie Werimontova, podle Wernimonta vznik vnitřních faktorů podmiňují a vyvolávají jevy spojené s pracovní situací, zatímco vnější faktory situační proměnné (Špirudová, 2015). Vnitřní faktory mají podle něj delší účinek než vnější, protože pocity přetrvávají v myšlení déle než situace, vnitřní faktory mají také větší vliv na celkovou pracovní spokojenost, není podle něj celková pracovní spokojenost kvalitativně odlišná od pracovní nespokojenosti (Špirudová, 2015).

3.3 Metody zjišťování pracovní spokojenosti

Nejčastěji se používá dotazníková metoda ke zjišťování spokojenosti, představuje standardizované techniky, uspořádané zpravidla do tematických bloků zaměřených na

různé aspekty pracovní činnosti (Výrost, 1998). Jejich pomocí lze podrobně zjistit hodnotící vztah pracovníků k profesi a k faktorům, které ovlivňují spokojenost, respondent vyjadřuje svůj vztah a jeho intenzitu pomocí škál (Výrost, 1998). Mezi další metodu můžeme zařadit metodu kritických událostí, slouží k získání popisů pracovních událostí, které vyvolávají spokojenost nebo nespokojenost, obsahovou analýzou těchto událostí jsou pak zjištěny aspekty, jež zjevně vedou k pozitivním nebo negativním postojům (Výrost, 1998). Interview, slouží spíše k hloubkovému zjišťování příčin pracovní spokojenosti či nespokojenosti, může jej použít například psycholog k podrobné analýze skutečných příčin odchodu pracovníků z organizace (Výrost, 1998).

Poslední metodou zjišťování pracovní spokojenosti je metoda zjišťování tendencí k činům, spočívá v tom, že se respondent vyjadřuje kladně či záporně k řadě uvedených výroků, které se nějakým způsobem vztahují k pracovní činnosti nebo k organizaci (Výrost, 1998). Prostřednictvím takto získaných informací mohou být zjišťovány postoje pracovníků k práci a k organizaci (Výrost, 1998).

PRAKTICKÁ ČÁST

4 Výzkumný cíl práce

Cílem této bakalářské práce je popsat pracovní zátěž sociálního pracovníka v administrativě (ve vedoucí pozici) a pracovníka v sociálních službách (pracovník, který vykonává přímou obslužnou péči), který se pohybuje v terénu a dále zjistit co nejvíce ovlivňuje pracovní spokojenost pracovníků v sociální sféře.

4.1 Výzkumné otázky

Výzkumná otázka č. 1:

Jak pracovníci v sociální sféře vnímají své zaměstnání?

Výzkumná otázka č. 2:

Jak pracovníci v sociální sféře vnímají pojem pracovní zátěž?

Výzkumná otázka č. 3:

Jaký je rozdíl mezi pracovní zátěží sociálního pracovníka v administrativě a pracovníka v sociálních službách?

Výzkumná otázka č. 4:

Co ovlivňuje pracovní spokojenost pracovníků v sociální sféře a co k ní nejvíce přispívá?

Výzkumná otázka č. 5:

Mají pracovníci v sociální sféře možnost nějakých odborných kurzů či seminářů v oblasti zvládnutí pracovní zátěže a využívají ji?

4.2 Operacionalizace pojmů

Pracovníci v sociální sféře – v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jsou konkretizováni pracovníci v sociální sféře, pracovníci, kteří vykonávají odbornou činnost jsou: sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci a manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci.

Sociální pracovník – dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, řeší sociálně právní problémy v zařízeních poskytujících sociální péči a poskytuje poradenství. Náplní práce sociálního pracovníka jsou činnosti jako přijímání klienta, pomoc s vyřizováním žádostí klienta i pomoc v běžném životě při navazování nových kontaktů, sociálně právní poradenství a zprostředkování kontaktů na instituce a další odborníky (Arnoldová, 2016).

Pracovník v sociálních službách – profese vykonávaná v sociální sféře dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovník v sociálních službách může vykonávat přímou obslužnou péči, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost v domácnosti klienta a pod pohledem sociálního pracovníka činnosti spojené se základním sociálním poradenstvím (Králová, Rážová, 2008).

Pracovní zátěž – zátěž je synonymem slova stres, můžeme ji chápat jako pracovní nároky kladené na pracovníka, způsob, jak je pracovník zvládá a jak tyto nároky působí na psychiku (Křivohlavý, 1994), v produktivním věku tvoří zátěž spojená s výkonem určitého povolání podstatnou součástí celkové životní zátěže (Paulík, 2017).

Pracovní spokojenost – je vymezena jako příznivý nebo pozitivní emocionální stav, který vyplývá z hodnocení práce nebo pracovních zkušeností, je to postoj k práci jako k celku a k jednotlivým jejím částím, kterým jedinec přisuzuje určitou váhu nebo význam (Výrost, 1998).

5 Metodika výzkumu

5.1 Zvolené metody a techniky sběru dat

V bakalářské práci je v praktické části využita metoda kvalitativního přístupu. Vzhledem k určeným cílům práce, přinesl kvalitativní přístup a bližší kontakt s dotazovanými kvalitnější informace, než které by byly získány prostřednictvím kvantitativní metody.

Nejjednodušší definicí kvalitativní metody je definice od Glasera a Corbinové, která uvádí, že se jedná o jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických metod nebo jiných způsobů kvantifikace (Linderová et al., 2016). Tato definice však nic nevypovídá o povaze kvalitativního výzkumu. Poměrně vyčerpávající definici nabízí např. Creswell, kvalitativní výzkum chápe jako proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému (Linderová et al., 2016).

Pro sběr dat je v této práci využit polostrukturovaný rozhovor. Na začátku si výzkumník připraví seznam témat či konkrétních otázek, které chce respondentovi položit (Linderová et al., 2016). Oproti strukturovanému rozhovoru může výzkumník v průběhu rozhovoru měnit pořadí i formu otázek podle toho, jak se rozhovor vyvíjí (Linderová et al., 2016). Výhodou přípravy je, že výzkumník v průběhu rozhovoru nezapomene zmínit žádnou otázku a může reagovat na aktuální průběh na rozdíl od neformálního rozhovoru (Linderová et al., 2016).

5.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor byl jasně určen již od stanovení cíle práce. Pro lepší vhléd do problému byli vybráni pracovníci z různých zařízení. Výzkumný soubor tedy zahrnují pracovníci v sociální sféře, kteří jsou obsaženi v zákoně č. 108/2006 Sb.

Pro výzkum bylo získáno celkem 8 rozhovorů, 5 rozhovorů od sociálních pracovníků, z toho dva pracovníci jsou na vedoucích pozicích, 1 rozhovor od pedagogického pracovníka, 1 rozhovor od zdravotnického pracovníka a 2 rozhovory od pracovníků v sociálních službách.

Otázky, které byly použity v průběhu polostrukturovaného rozhovoru, jsou uvedeny na konci práce, příloha č. 1. Rozhovory s informanty uvedené na konci práce, příloha č. 3, jsou přepsány doslovně, jak byly zaznamenány.

Součástí informací z polostrukturovaného rozhovoru jsou také identifikační údaje jednotlivých pracovníků, ukazují pracovní pozici, délku praxe a dosažené vzdělání jednotlivých pracovníků.

5.3 Průběh výzkumu

Sběr dat probíhal od února 2019 do března 2019. Někteří informanti byli vytipováni během odborné praxe k bakalářské práci. Termíny schůzek byly naplánovány prostřednictvím telefonické či e-mailové komunikace. Většina rozhovorů trvala okolo 30 minut a probíhaly vždy na pracovišti informanta.

Konkrétní polostrukturovaný rozhovor obsahoval 8 připravených otázek, z kterých se dále odvíjely doplňující otázky. Prostřednictvím rozhovoru bylo zjišťováno, jak pracovníci charakterizují své povolání, jestli jsou spokojeni se systémem odměňování, zda jsou spokojeni s počtem dovolené či indispozičního volna, jak chápou pracovní zátěž a co by mohlo přispět k jejich pracovní spokojenosti, příloha č. 1. Otázky byly pro lepší orientaci uspořádány do čtyř kategorií, viz. 6.4.2.

5.4 Etika výzkumu

Před začátkem rozhovoru byl informant seznámen s cílem práce a se způsobem sběru dat. Pokud informant souhlasil, rozhovor byl zaznamenáván na nahrávací zařízení v mobilním telefonu, ostatní rozhovory byly zaznamenávány písemně. Každý informant podepsal informovaný souhlas o poskytnutí informací, příloha č. 2.

5.5 Výsledky výzkum

Prostřednictvím otázek z polostrukturovaného rozhovoru byly získávány odpovědi pro určené výzkumné otázky. Data, které byly získány prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, byly pro lepší orientaci uspořádány do čtyř kategorií, které jsou zobrazeny v tabulce č. 2.

5.5.1 Identifikační údaje

Na začátku všech rozhovorů byly pokládány otázky na základě, kterých byly získány identifikační údaje informantů, tabulka č. 1. Prostřednictvím otázek byly zjišťovány pracovní pozice informantů, jejich nejvyšší dosažené vzdělání, doba práce v sociální oblasti a doba práce na aktuální pracovní pozici.

Tabulka č. 1 – identifikační údaje

Informanti	Pracovní pozice	Dosažené vzdělání	Doba práce v sociální oblasti	Doba práce na aktuální pracovní pozici
Informant 1	Vedoucí sociální pracovnice	VŠ	27 let	27 let
Informant 2	Vedoucí sociální pracovnice	VŠ	23 let	9 let
Informant 3	Sociální pracovník	VŠ	5 let	4 roky
Informant 4	Sociální pracovník	VOŠ	2 roky	2 roky
Informant 5	Speciální pedagog – pedagogický pracovník	VŠ	30 let	20 let
Informant 6	Sociální pracovník	VOŠ	2 roky	2 roky
Informant 7	Přímá obslužná péče – pracovník v sociálních službách	SŠ	3 roky	3 roky
Informant 8	Pracovník v sociálních službách	SŠ	7 let	7 let

Zdroj: vlastní výzkum

5.5.2 Kategorizace dat

Tabulka č. 2 – kategorizace dat

Kategorizace	Název kategorie
Kategorie 1	Charakteristika povolání
Kategorie 2	Benefity, odměňování, pracovní doba
Kategorie 3	Pracovní zátěž
Kategorie 4	Pracovní spokojenost

Zdroj: vlastní výzkum

5.5.3 Kategorie 1 – charakteristika povolání

První kategorie zkoumá pohled pracovníka v sociální sféře na jeho povolání, otázka „Jak byste charakterizoval/a své povolání?“ byla nejvhodnější pro zjištění odpovědí. Odpovědi informantů jsou zobrazeny v následujícím schématu č. 1.

Schéma č. 1 – charakteristika povolání



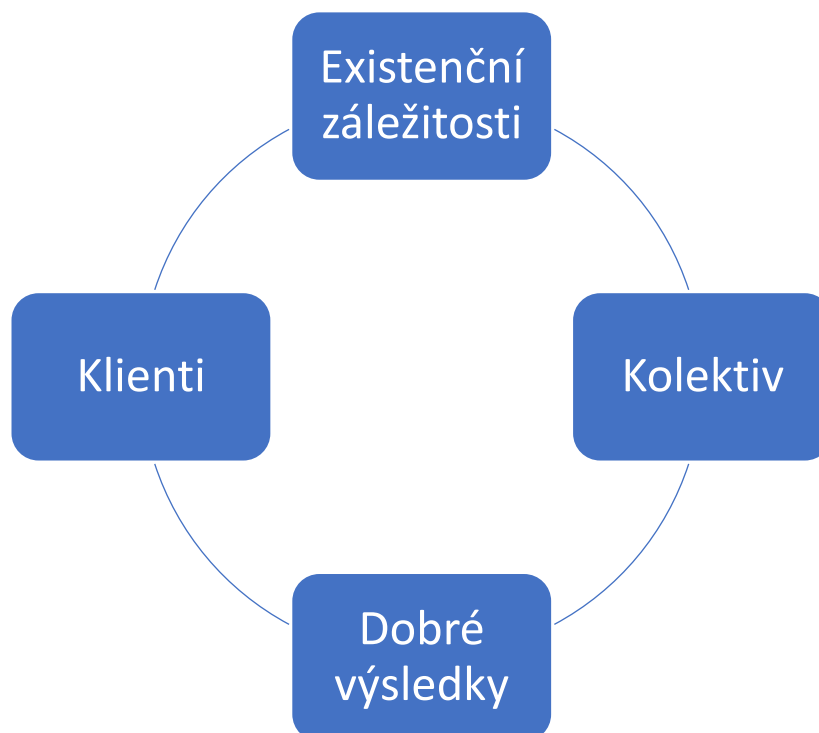
Zdroj: vlastní výzkum

Pracovníci v sociální sféře své povolání nejčastěji charakterizovali jako pomoc dětem či pomoc lidem. Informantka č. 1 nejprve uvedla, že ze začátku brala svou práci jako poslání, ale teď již to tak nemá, po krátkém zamyšlení, ale odpověděla: „...jsou tady okamžiky, kdy vidím smysl toho, že to poslání je...kdybych v to alespoň trochu nevěřila tak bych tady pracovat nemohla“.

Dále je v této kategorii zkoumáno, zda se změnil pohled pracovníka na jeho práci během doby, co ji vykonává. Všichni informanti odpověděli, že se jejich pohled na práci postupem času změnil, šest pracovníků odpovědělo, že se jejich pohled změnil negativním směrem, dříve měli více elánu, měli více pocit, že někomu pomáhají, s měnící se legislativou přibývá administrativa a tím mají pracovníci méně času na reálnou pomoc klientům. Odpověď informanta č. 4 byla pozitivní: „Čím dýl tu jsem, tím mi to dává větší smysl“. Informant č. 7 odpověděl: „Nejspíše asi trochu ano, ale je těžké popsat, jestli negativně nebo pozitivně...i přes ty špatné dny mě práce nepřestává naplňovat“.

Jelikož všichni informanti odpověděli, že se pohled na jejich práci během doby, co ji vykonávají změnil tak je v této kategorii také zkoumáno, co pracovníky motivuje k výkonu jejich práce. Získané výsledky jsou shrnuty ve schématu č. 2.

Schéma č. 2 – motivace pracovníků



Zdroj: vlastní výzkum

Většina pracovníků odpovědělo, že jejich největší motivací jsou dobré výsledky a to, když vidí, že někomu reálně pomáhají a má to pro ně smysl. Informant č. 4 odpověděl: *„Klienti, baví mě práce s nimi, práce mi dává smysl a osobně mě posouvá“*. Informant č. 7, pracovník v sociálních službách odpověděl: *„Radost z toho, že jsem v této práci prospěšná a dokáží to ocenit uživatelé služby, ať už vřelým sevřením ruky, slovně, nebo i projevem zájmu o delší verbální kontakt“*.

5.5.4 Kategorie 2 – benefity, odměňování, pracovní doba

V této kategorii je zjišťováno, jak jsou pracovníci v sociální sféře spokojeni se systémem odměňování, zda mají nějaké zvláštní benefity, jaká je jejich pracovní doba a zda mají indispoziční volno.

Odpovědi na otázky, zda jsou informanti spokojeni se systémem odměňování a zda mají nějaké zvláštní benefity jsou obsaženy v následující tabulce č. 3.

I přes to, že se více informantů vyjádřilo, že jsou spokojeni s odměňováním v sociální sféře tak se v odpovědích opakovalo, že by jejich práce mohla být více oceňována. Informantka č. 4, sociální pracovníce, uvedla ve své odpovědi na otázku, zda je spokojena s odměňováním v sociální sféře: *„Vzhledem k tomu, že jsem skromná tak ano“*. Informantka č. 7, pracovníce v sociálních službách, do odpovědi na otázku zahrнула: *„...myslím si, že v ČR je tento obor podhodnocován a málo oceňován vzhledem k jeho fyzické náročnosti“*.

Tabulka č. 3 – odměňování, benefity

Informanti	Spokojenost s odměňováním	Benefity
Informant 1	Nespokojen	Příplatek za psychickou zátěž, důchodové připojištění, knihovna, příspěvek na telefon
Informant 2	Spokojen	Stravenky, příspěvek na volnočasové aktivity
Informant 3	Nespokojen	Příplatek za psychickou zátěž, důchodové připojištění, knihovna, příspěvek na telefon
Informant 4	Spokojen	Odměny 4x za rok
Informant 5	Spokojen	Příplatky za přesčasy, stravenky, příspěvek na telefon
Informant 6	Spokojen	Žádné
Informant 7	Spokojen	Příplatky za směnnost
Informant 8	Nespokojen	Stravenky, odměny 2x za rok, příspěvek na volnočasové aktivity

Zdroj: vlastní výzkum

V následující tabulce č. 4 je uvedena pracovní doba informantů a přehled indispozičního volna.

Tabulka č. 4 – pracovní doba, indispoziční volno

Informanti	Pracovní doba	Indispoziční volno
Informant 1	Flexibilní	2 dny
Informant 2	Fixní	4 dny
Informant 3	Flexibilní	2 dny
Informant 4	Fixní	6 dní
Informant 5	Flexibilní	Žádné
Informant 6	Fixní	Žádné
Informant 7	Směny	7 dní
Informant 8	Fixní	5 dní

Zdroj: vlastní výzkum

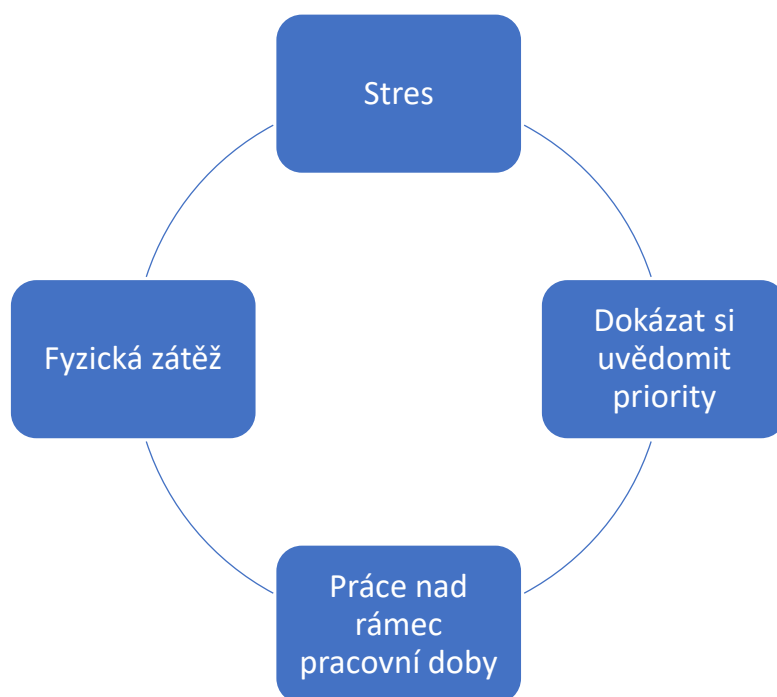
Většina informantů reagovala, že jsou se svou pracovní dobou spokojeni a mohou si ji často přizpůsobit, musí dodržovat úřední hodiny nebo nesmí omezit provoz zařízení. Pouze informanti č. 5 a č. 8 reagovali negativně, odpověď informanta č. 5 byla: „*Má pracovní doba je 8 h, ale pracuji 10 h a více, rozhodně s ní spokojena nejsem, jak jsem říkala, čekací doba je opravdu velká a jelikož se ji snažíme eliminovat tak vykonáváme stále více přesčasů*“. Odpověď informanta č. 8 také souvisí s velkým objemem práce, klienti jsou velmi individuální tak není možné, aby si jednotlivé návštěvy u klientů naplánovala tak aby pokaždé dodržela svou stanovenou pracovní dobu.

5.5.5 Kategorie 3 – pracovní zátěž

V této kategorii je zjišťováno, jak pracovníci v sociální sféře chápou pojem pracovní zátěž, co je nejčastěji přivádí do stresové situace, zda mají možnost nějakých odborných kurzů či seminářů v oblasti zvládnání pracovní zátěže a jestli ji využívají a dále je zjišťován jejich názor na to, zda je možné vykonávat jejich práci dlouhodobě s ohledem na stres, který jim práce přináší.

V následujícím schématu č. 3 jsou obsaženy pojmy, které si pracovníci v sociální sféře vybaví při představě pracovní zátěže.

Schéma č. 3 – pracovní zátěž



Zdroj: vlastní výzkum

Pět informantů odpovědělo, že si pod pojmem pracovní zátěž představují stres, s pracovní zátěží se setkávají všichni informanti, někteří informanti se s ní dokonce setkávají velmi často.

Informant č. 5 odpověděl: „Zátěž je pro mě to, že nevím, co přijde, když se ty věci sejdou najednou, musím si uvědomit priority, ale všechny věci jsou pro mě prioritní, jsou to takové ty blbě situace, když nevím, kam dřív“.

Většina informantů odpověděla, že je do stresové situace přivádí velké množství klientů, to pro ně znamená dlouhé čekací lhůty klientů, plné kapacity klubů, hrne se na ně nápor klientů a je stále nedostatek kvalifikovaných zaměstnanců. Další opakující

se odpovědí od pracovníků bylo, že je do stresové situace přivádí nepřesné nebo nepředané informace či zhoršený stav klienta.

V tabulce č. 5 je zobrazeno, zda mají pracovníci v sociální sféře možnost zúčastnit se odborných kurzů nebo seminářů v oblasti zvládání pracovní zátěže a zda jim někdy bylo toto vzdělání přínosné.

Tabulka č. 5 – vzdělávání

Informanti	Možnost vzdělávání	Bylo přínosné?
Informant 1	Ano	Nevyužil
Informant 2	Ano	Nepomohlo
Informant 3	Ano	Nevyužil
Informant 4	Ano	Nevyužil
Informant 5	Nevím	-
Informant 6	Ano	Nepomohlo
Informant 7	Ano	Pomohlo
Informant 8	Ano	Nevyužil

Zdroj: vlastní výzkum

Kromě informanta č. 5 všichni ví o možnosti vzdělávání v oblasti zvládání pracovní zátěže, z toho této možnosti využil pouze tři informanti. Informanti v odpovědích uvádí, že si pomáhají sami, například odpověď informanta č. 1 obsahuje: „*Je to spíše o tom pomoci si sama, aby každý z nás měl nějaký ventil, cestování, divadlo, zpěv...něco, aby člověk vypustil a nenechal se tou prací pohltit...*“. Informant č. 6, který využil možnosti vzdělávání, ale nepomohlo mu odpověděl: „*...jednou jsem byl na sebezpečovacím výjezdu, což mě hrozně stresovalo, protože tě tam nutí hrabat se ve svých pocitech, ne vždy je to příjemné, a ne vždy je to nutné*“.

5.5.6 Kategorie 4 – pracovní spokojenost

Tato kategorie se zabývá pracovní spokojeností, tím, zda jsou mezilidské vztahy na pracovišti důležité k dosahování pracovní spokojenosti a co obecně může přispívat k pracovní spokojenosti informantů.

Všichni dotazovaní ve svých odpovědích na otázku: „*Jsou po Vás důležité mezilidské vztahy na pracovišti k dosahování pracovní spokojenosti?*“ odpověděli ano. Všichni informanti kromě jednoho se ve svých odpovědích vyjadřovali, že by si nedovedli představit pracovat ve špatném kolektivu, z toho vyplývá, že dotazovaní pracují v dobrém kolektivu. Odpověď informanta č. 6 zahrnuje: „*...nedovedu si představit, jak by to tam fungovalo, kdybychom si nasedli, to že si nasednu s vedením to je věc druhá, ale důležitý je to, s kým ty děláš v tom nejbližším okruhu*“. Pouze informant č. 8 odpověděl: „*Myslím si, že ano, u nás je bohužel smůla, že se nám tu točí zaměstnanci, nikdo tu dlouho nevydrží, a tak jsem tu za těch 7 let nezažila žádný pořádný kolektiv...kdyby tu byl lepší kolektiv tak jde všechno lépe*“.

Poslední otázka této kategorie se zabývá tím, co by mohlo přispět k pracovní spokojenosti pracovníků v sociální sféře, odpovědi jsou různé, ale některé se často opakovali. Všechny odpovědi informantů jsou zaznamenány ve schématu č. 4.

Schéma č. 4 – pracovní spokojenost



Zdroj: vlastní výzkum

U pracovníků se často opakovala odpověď, že by jim k pracovní spokojenosti přispělo to, kdyby se snížil objem jejich práce, usoudili, že objem práce se může snížit pouze navýšením počtu zaměstnanců. Informant č. 2 odpověděl: „*Myslím si, že navýšení počtu zaměstnanců, nebyl by pak takový nápor na jednotlivé pracovníky*“.

Opakovala se také odpověď, že by ke spokojenosti pracovníků přispěla stabilita či systematickosti vedení, informantka č. 1 ve své odpovědi uvádí, že to také úzce souvisí s politickou situací ve městě, protože po každém volebním období přijde nový tajemník. Její odpověď zahrnuje: „*...nějaká ta stabilita ve vedení by přispěla mé pracovní spokojenosti, protože když máte pořád někomu vysvětlovat co děláte, jak to děláte...je znát, že ten tajemník tady není*“.

6 Shrnutí výsledků

Výzkumná otázka č. 1:

Jak pracovníci v sociální sféře chápou pojem pracovní zátěž?

Podle získaných odpovědí chápou pracovníci v sociální sféře pojem pracovní zátěž hlavně jako stres. Pouze tři informanti odpověděli odlišně, pracovní zátěž charakterizovali jako fyzickou zátěž, práci nad rámec pracovní doby a schopnost dokázat si uvědomit priority.

Většinu informantů přivádí do stresové situace, tedy pracovní zátěže, velké množství klientů, to znamená velký nápor a objem práce, pracovníci nemůžou vykonávat kvalitní sociální práci. Takové množství klientů je hlavně proto, protože práce vyžaduje velkou odbornou způsobilost pracovníků, dalším problémem je neochota zaměstnavatelů přijmout nové zaměstnance, to ale souvisí hlavně s financováním sociální sféry.

Informanti se také zmínili, že je do stresové situace přivádí neúplné informace, nepřesně předané informace či když se zhorší stav nějakého jejich klienta. Z odpovědí také vyplývá, že informanti pociťují pracovní zátěž často, někteří dokonce dennodenně, pouze jeden informant odpověděl, že nezažívá pracovní zátěž často, a dokonce mu práce přináší více pohody než stresu.

Výzkumná otázka č. 2:

Jaký je rozdíl mezi pracovní zátěží sociálního pracovníka v administrativě a pracovníka v sociálních službách?

Z odpovědí od sociálních pracovníků v administrativě a od pracovníků v sociálních službách bylo možné zjistit jaký je rozdíl mezi jejich pracovní zátěží.

Sociální pracovníci v administrativě charakterizovali své povolání každý jinak, informant č. 6 odpověděl, že bere svou práci hlavně jako pomoc lidem a dále jako podporu kolegů, informant č. 1 uvedl, že bere svoji práci jako poslání. Dále informanti uvedli, že nejsou spokojeni s ohodnocením svých kolegů, že to rozhodně není úměrné jejich pracovnímu vynaložení. Obě sociální pracovnice v rozhovoru uvedli, že jsou spokojené s pracovní dobou, dále se shodli na tom, že obě pociťují pracovní zátěž jako stres, setkávají se s ním často, a to hlavně kvůli velkému náporu klientů a tím pádem i velkému objemu práce.

Pracovnice v sociálních službách se shodli, že by své povolání charakterizovali jako pomoc lidem, u další otázky se odpovědi rozcházeli, jedna dotazovaná je se svým platovým ohodnocením spokojená a druhá ne, obě se ovšem shodly na tom, že je tento obor podhodnocován a málo oceňován. Na další otázku odpověděla informantka č. 4, že

je se svou pracovní dobou spokojená, ale informantka č. 8 uvádí, že není spokojená, hlavně kvůli neustálým přesčasům. Pro první informantku je pracovní zátěž hlavně fyzická zátěž a pro druhou je to časové vytížení. Obě informantky se shodly na tom, že je do stresové situace přivádí nejčastěji zhoršený stav klienta.

Odpovědí na otázku tedy je, že sociální pracovníce v administrativě vnímají jako pracovní zátěž hlavně stres z velkého množství klientů, oproti tomu pracovníce v sociálních službách vnímají pracovní zátěž jako fyzickou zátěž či časové vytížení a do stresu je dostává hlavně zhoršený stav jejich klientů.

Výzkumná otázka č. 3:

Jak pracovníci v sociální sféře vnímají svou práci?

Z odpovědí vyplývá, že většina pracovníků v sociální sféře vnímá svou práci jako pomoc lidem.

Během času se u informantů postupně měnilo vnímání jejich práce, u některých informantů je to změna pozitivní u jiných zase negativní. Někteří informanti uvádějí, že čím déle tuto práci vykonávají tím jim to dává větší smysl, někteří měli z počátku jiné ideály a postupem času se z práce s lidmi stala spíše administrativa.

Většina informantů také uvádí, že jejich povolání lze vykonávat dlouhodobě s ohledem na různé relaxační techniky, schopnost nějak se uvolnit. Jako důležitý prvek ve svém povolání berou mezilidské vztahy na pracovišti, které hodně ovlivňují vnímání jejich povolání, důležití jsou pro ně také klienti, kteří dokáží ocenit pomoc. Také jim napomáhá to, že vidí, že jsou prospěšní a jejich práce je posouvá stále dopředu.

Výzkumná otázka č. 4:

Co ovlivňuje pracovní spokojenost pracovníků v sociální sféře a co by k ní mohlo přispět?

Většina informantů uvedlo, že jsou spokojeni se systémem odměňování v sociální sféře, ale i přesto si většina z nich myslí, že je práce v této oblasti nedocenená a podhodnocená.

Informanti získávají různé benefity a odměny, které napomáhají k jejich pracovní spokojenosti, kromě dvou dotazovaných jsou všichni spokojeni se svou pracovní dobou, s počtem dovolené jsou spokojeni všichni informanti kromě jednoho a možnost čerpat indispoziční volno má šest informantů.

K pracovní spokojenosti všech informantů napomáhají dobré mezilidské vztahy na pracovišti, dále z odpovědí vyplývá, že k pracovní spokojenosti na pracovišti přispívá kvalitní vedení, různé benefity, kvalitní supervize, vyšší plat, lepší vybavenost pracovišť, více indispozičního volna, které by poskytlo větší prostor pro regeneraci pracovníků a v neposlední řadě by k pracovní spokojenosti přispělo více zaměstnanců, protože by pak polevil nápor klientů, jejichž počet stále narůstá, většina respondentů by se tak zbavila pracovní zátěže, kterou jim přináší stres z velkého počtu klientů.

Výzkumná otázka č. 5:

Mají pracovníci v sociální sféře možnost nějakého vzdělávání v oblasti pracovní zátěže a využívají ji?

Z výzkumu vyplývá, že informanti mají možnost různých seminářů či školení v oblasti zvládnání pracovní zátěže.

Bohužel také z výzkumu plyne, že informanti této možnosti nevyužívají, informanti, kteří této možnosti využili, odpovídali negativně na otázku, zda jim bylo toto vzdělávání nějak přínosné.

Většina z nich má názor takový, že jim stačí mít nějaký svůj ventil, mít nějaké aktivity ve volném čase díky kterým se dokáží uvolnit a nebudou si nosit práci domů. Informanti také uváděli, že jim při zvládnání pracovní zátěže pomáhají kolegové či jejich vedoucí pracovníci.

7 Diskuze

Tato bakalářská práce se zabývá tématem percepce pracovní zátěže a pracovní spokojenosti pracovníků v sociální sféře. Teoretická část práce se týká převážně pracovníků v sociální sféře, obsahuje charakteristiku jednotlivých pracovníků a základní předpoklady pro výkon jejich povolání. Pracovníci v sociální sféře vnímají pracovní zátěž převážně jako stres, a proto je v teoretické části zahrnuta kapitola týkající se stresu, dále se práce zabývá pracovní spokojeností.

Praktická část této práce je zaměřena na výzkum, prostřednictvím něhož byli zjišťovány cíle práce. Cílem bakalářské práce bylo popsat jaký je rozdíl mezi pracovní zátěží sociálního pracovníka v administrativě a pracovníka v sociálních službách a dále zjistit co nejvíce ovlivňuje pracovní spokojenost pracovníků v sociální sféře.

V praktické části byl použit kvalitativní výzkum, informace byly sbírány prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s připravenými otázkami. Dle Linderové (2016), je technika polostrukturovaného rozhovoru oproti strukturovanému rozhovoru lepší, výzkumník může v průběhu rozhovoru měnit pořadí i formu otázek.

Pracovníci pro výzkum byli vybíráni podle jejich pracovní pozice. Pro zjišťování rozdílů mezi vnímáním pracovní zátěže sociálního pracovníka v administrativě a pracovníka v sociálních službách byly vybrány dvě pracovnice na vedoucích pozicích v sociální oblasti, které se zabývají převážně administrativou a dvě pracovnice, které vykonávají přímou obslužnou péči a jsou v přímém kontaktu s klienty, vykonávají tedy povolání pracovníka v sociálních službách.

Dle Sobotkové (2015) působí pracovní zátěž do jisté míry negativně v každé profesi, dopady pracovního stresu zdůrazňuje zejména u lidí vykonávajících pomáhající profese. Sociální pracovnice v administrativě chápou pracovní zátěž hlavně jako stres, který jim přináší především velké množství klientů a tím pádem velké množství práce, stres jim přináší také různé změny agend, nepřesné informace a stížnosti na zaměstnance. Pracovnice v sociálních službách, vykonávající přímou obslužnou péči, informantka č. 7 a č. 8, odpověděly, že je pro ně pracovní zátěží fyzická zátěž a práce nad rámec stanovené pracovní doby. Do stresu se dostávají kvůli zhoršenému stavu některého z klientů či kvůli neshodám na pracovišti.

Při zjišťování toho, jak vnímají všichni pracovníci v sociální sféře pracovní zátěž (sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, pedagogický a zdravotnický pracovník) bylo zjištěno, že většina informantů považuje za pracovní zátěž stres, se

stresem se každý z nich setkává velmi často, někteří uvedli, že se s ním setkávají každý den.

Elichová (2017) uvádí, že pro sociální pracovníky je stresující administrativní agenda a kontext, ve kterém musí pracovat, více než životní situace a osoba klienta. V rozhovoru se informant č. 6 zmínil, že ve výsledku je jeho práce více než práce s lidmi práce s papíry a informantka č. 5 odpověděla, že pracovní zátěží je pro ni stres z nekonečné administrace, se kterou se setkává každý den.

Někteří informanti z tohoto výzkumu reagovali, že je do stresu dostává velký počet klientů či nedodržování jejich pracovní doby a tyto aspekty patří dle Stocka (2010) mezi obecné rizikové faktory syndromu vyhoření. O syndromu vyhoření se, ale během rozhovoru zmínil pouze jeden respondent, uvědomuje si, že při této práci nemá k vyhoření daleko, ale díky relaxaci a nastaveným hranicím se tím necítí ohrožen.

Tato práce se blíže nezabývá syndromem vyhoření, ale myslím si, že má hodně společného s pracovní zátěží. Díky odpovědím na otázky ohledně vzdělávání v oblasti zvládání pracovní zátěže bylo zjištěno, co informantům v této oblasti pomáhá a vyplývá z toho, že o sebe pečují a tím se syndromu vyhoření úspěšně vyhýbají.

Kromě jednoho informanta jsou všichni seznámeni s možností vzdělávání v oblasti zvládání pracovní zátěže, informanti uvedli například možnost školení, kurzu osobnostního rozvoje, kurzu psychohygieny nebo sebepoznávací výjezdy.

Z výzkumu vyplývá, že možnosti vzdělávání v oblasti zvládání pracovní zátěže využili pouze tři informanti, z toho bylo toto vzdělávání přínosné pouze jednomu. Informanti uvádějí, že jim spíše pomáhají koníčky a různé pravidelné aktivity, například: cestování, divadlo, zpěv a pravidelná relaxace, dále informanti odpověděli, že jim v minulosti pomohli rady od kolegů a dobrý kolektiv.

Z výzkumu je také možné vyzorovat, že se pracovníci nechtějí účastnit tohoto vzdělávání z důvodu negativních zkušeností s nimi, někteří informanti mají vlastní negativní zkušenost a jiní mají pouze informace od svých kolegů. Většina informantů jsou přesvědčeni o tom, že si nejlépe pomohou sami.

Informant č. 1 ve své odpovědi uvedl: „...práce je daná a stres bude vytvářet, ale podmínky a kolektiv napomáhá k tomu, aby to šlo vydržet“. Kocianová (2010) uvádí, že úroveň mezilidských vztahů na pracovišti sehrává významnou roli v pracovním stresu, špatné vztahy jsou zdrojem stresu, dobré vztahy mohou být ochranou a sociální podporou.

Armstrong (2007) uvádí, že úroveň spokojenosti s prací je ovlivňována vnitřními a vnějšími motivačními faktory, kvalitou řízení, sociálními vztahy s pracovní skupinou a mírou, v jaké jsou jedinci ve své práci úspěšní nebo neúspěšní. Z výzkumu vyplývá, že pracovní spokojenost informantů velmi ovlivňují mezilidské vztahy na pracovišti, informant č. 1 odpověděl na otázku, zda jsou důležité mezilidské vztahy na pracovišti k dosahování pracovní spokojenosti: „*Velmi, nedovedu si představit být na pracovišti kde s nikým nevycházím, určitě by to akorát přispívalo k mému stresu, který práce přináší*“.

Odpověď tohoto respondenta mě zaujala a donutila mě se nad ní zamyslet. Během školní praxe jsem navštívila již mnoho pracovišť v oblasti sociální sféry, a proto jsem musela dát tomuto respondentovi za pravdu, na každém pracovišti byla práce opravdu velmi stresující a nedokáží si představit pracovat v prostředí kde by byli špatné mezilidské vztahy, myslím si, že špatné mezilidské vztahy na pracovišti neprospívají ani pracovníkům ani klientům.

Z polostrukturovaných rozhovorů se dále zjistilo, že všichni informanti kromě jednoho mají na svém pracovišti dobré mezilidské vztahy, vychází se svými kolegy a jsou si nápomocni jak při řešení pracovních povinností, tak i při zvládnání pracovní zátěže.

Na otázku „Co by mohlo přispět k Vaší pracovní spokojenosti?“ reagovali informanti různě, záleželo to hodně na tom, jak jsou spokojeni s odměňováním v sociální sféře, jaké mají benefity, zda mají k dispozici nějaké indispoziční volno či jaké jsou vztahy na daném pracovišti.

Dva informanti reagovali tak, že by k jejich pracovní spokojenosti přispělo stabilní, systematické vedení, dále se opakovali odpovědi jako spokojenost klientů či stmelené kolektiv. To potvrzuje tvrzení Armstronga (2007), který uvádí, že pracovní spokojenost ovlivňuje kvalita vedení, sociální vztahy s pracovní skupinou, a to, jak jsou jedinci ve své práci úspěšní. Informant č. 6 uvedl, že by k jeho pracovní spokojenosti přispěla kvalitní supervize, dle Baštecké (2005) supervize osobní starosti pracovníka neřeší a neléčí, pojmenovává je, aby nepoškozovaly pracovníkův výkon a aby byl v případě potřeby schopen vyhledat další pomoc.

Dále z výzkumu vyplynulo, že by informantům zlepšilo pracovní spokojenost zvýšení platu a celkové pozdvižení sociálního oboru, dále navýšení počtu zaměstnanců a tím pádem snížení objemu práce, pracovníci by pak mohli lépe vykonávat svou práci a byli by méně vystaveni stresu, dále bylo zjištěno, že by mělo vliv na pracovní spokojenost indispoziční volno, poukázky či benefity a lepší vybavenost pracovního prostředí.

Informanti své povolání charakterizovali nejčastěji jako pomoc dětem či pomoc lidem, dále své povolání berou jako poslání, podporu kolegů či jako prevenci rizikového chování mladistvých. Z výzkumu dále vyplývá, že se pohled informantů na jejich práci během doby, co ji vykonávají změnil, u většiny informantů je to spíše negativní změna, protože dříve pociťovali, že někomu opravdu reálně pomáhají, ale s přibývajícím administrativou mají méně času na klienty.

Podle Urbana (2017), motivace zaměstnanců posiluje jejich pracovní nasazení, odpovědnost a iniciativu. Z výzkumu dále vyplývá, co informanty motivuje k výkonu jejich práce, většinu informantů motivují dobré výsledky, to, když vidí, že někomu dokázali pomoci anebo klient, který jejich pomoc nějak ocení, dále je motivuje dobrý kolektiv a v neposlední řadě existenční záležitosti.

8 Závěr

Tato bakalářská práce je zaměřena na téma percepce pracovní zátěže a pracovní spokojenosti pracovníků v sociální sféře. Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, a to na část teoretickou a část praktickou.

Teoretická část obsahuje celkem tři kapitoly. První kapitola je věnována pracovníkům v sociální sféře, jsou zde zahrnuti pracovníci, kteří se dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v sociální sféře vyskytují. Konkrétně jde o sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a pedagogického pracovníka. V této kapitole jsou také zahrnuty základní předpoklady pro výkon povolání a etické kodexy jednotlivých pracovníků. Druhá kapitola je věnována pracovní zátěži a stresu, třetí kapitola je věnována pracovní spokojenosti a jejím teoriím.

V praktické části jsem se věnovala výzkumu, pro sběr informací jsem zvolila kvalitativní metodu s dotazováním. Bylo provedeno 8 polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky v sociální sféře. Pracovníci byli vybíráni dle jejich pracovní pozice, vzhledem k cílům bakalářské práce bylo do výzkumu zahrnuto: pět sociálních pracovníků, z toho dva na vedoucích pozicích, dva pracovníci v sociálních službách a jeden pedagogický pracovník.

Cílem bakalářské práce bylo porovnat pracovní zátěž sociálního pracovníka v administrativě a pracovníka v sociálních službách, který se pohybuje v terénu a dále zjistit co nejvíce ovlivňuje pracovní spokojenost pracovníků v sociální sféře.

Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že sociální pracovníce v administrativě (ve vedoucích pozicích) vnímají svou práci jako pomoc lidem, podporu kolegů a jako poslání, dále uvedly, že nejsou spokojeny s ohodnocením svých kolegů, není to úměrné jejich pracovnímu vynaložení. Jsou spokojeny s pracovní dobou a dále se shodly na tom, že pracovní zátěž pociťují hlavně jako stres, který jim přináší velký nápor klientů a velký objem práce.

Pracovnice v sociálních službách (pracovnice, které vykonávají přímou obslužnou péči), měly stejnou odpověď na to, jak vnímají svou práci, charakterizovaly ji jako pomoc lidem, dále se shodly na tom, že je obor, ve kterém pracují podhodnocován. Informantky chápou pracovní zátěž hlavně jako fyzickou zátěž nebo časové vytížení. Informantky se také shodly na tom, že je do stresové situace nejčastěji přivádí zhoršený stav klienta. Z výzkumu vyplývá, že pracovní spokojenost pracovníků v sociální sféře ovlivňují mezilidské vztahy na pracovišti, kvalitní vedení, benefity, kvalitní supervize, vyšší plat, lepší vybavenost pracovišť, indispoziční volno a snížení objemu práce.

Výsledky výzkumu mohou být přínosem pro vedoucí pracovníky v sociální oblasti, na základě zjištěných informací uvidí, jak by mohli motivovat své pracovníky, co ovlivňuje pracovní spokojenost pracovníků v sociální sféře a co si pracovníci představují pod pojmem pracovní zátěž.

9 Seznam použitých zdrojů

1. ANDRAŠČÍKOVÁ, M., JANEČKOVÁ, E. *Průvodce rokem ředitele základní a mateřské školy včetně vzorů používaných dokumentů*. 5. vyd. Olomouc: Anag, 2013, 503 s. ISBN: 978-80-7263-770-6.
2. ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.
3. ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5148-1.
4. Barkhordari A., Behnam M., Mahdi M., 2019. Analysis of Individual and Social Factors Affecting Occupational Accidents. *Safety and Health at Work*. 10(1), doi:10.1016
5. BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.
6. DOLEŽAL, Jan, Pavel MÁCHAL a Branislav LACKO. *Projektový management podle IPMA*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4275-5.
7. ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
8. *Etický kodex AMRP ČR* [online]. Praha, 2014 [cit. 2019-04-24]. Dostupné z: <http://www.amrp.cz/etickyakute-kodex.html>
9. *ETICKÝ KODEX ApPPP* [online]. Pardubice [cit. 2019-04-24]. Dostupné z: <http://www.apppp.cz/ek.html>
10. Frazier S.E., Parker S.H., 2019, Measurement of psychological responses to acute stress in multiple occupations: A systematic review and implications for front line healthcare providers. *TBM2019(9)*, 158-166, doi:10.109/tbm/iby019

11. HÁJKOVÁ, Eva. *Rétorika pro pedagogy*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1990-0.
12. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
13. KOCIANOVÁ, Renata. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2497-3.
14. KOMÁRKOVÁ, Růžena, Ivan SLAMĚNÍK a Jozef VÝROST, ed. *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Grada, 2001. Psyché (Grada). ISBN 8024701804.
15. KRÁLOVÁ, Jarmila. *Sociální služby a příspěvek na péči 2008: komentář, právní předpisy*. 2. vyd. Olomouc: Anag, 2008. 374 s. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 9788072634620.
16. KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči k 1.7.2012: komentář, právní předpisy*. 4. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, c2012. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-748-5.
17. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.
18. KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
19. KUZNÍKOVÁ, Iva. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3676-1.
20. LINDEROVÁ, Ivica, Petr SCHOLZ a Michal MUNDUCH. *Úvod do metodiky výzkumu*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2016. ISBN 978-80-88064-23-7.
21. MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

22. MAYEROVÁ, Marie. *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada, 1997. ISBN 80-7169-425-8.
23. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Manažerská psychologie*. 3., přepracované vydání. Praha: Grada, 2015. Manažer. ISBN 978-80-247-4221-2.
24. PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.
25. PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.
26. PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007. Psychologie pro každého. ISBN 9788024716978.
27. SOBOTKOVÁ, Daniela a Lenka ŠULOVÁ, TAKÁCS, Lea, ed. *Psychologie v perinatální péči: praktické otázky a náročné situace*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5127-6.
28. STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.
29. ŠPIRUDOVÁ, Lenka. *Doprovázení v ošetrovatelství II: doprovázení sester sestrami, mentorování, adaptační proces, supervize*. Praha: Grada Publishing, 2015. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-5711-7.
30. TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 8024704056.
31. URBAN, Jan. *Motivace a odměňování pracovníků: co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 978-80-271-0227-3.

32. VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál (vydavatelství), 1998. ISBN 80-7178-269-6.
33. WAGNEROVÁ, Irena. *Hodnocení a řízení výkonnosti*. Praha: Grada, 2008. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2361-7.
34. Zákon č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činnosti souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních, 2004. In: Sběrka zákonů České republiky, částka 30/2004.
35. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. In: Sběrka zákonů České republiky, částka 37/2006 Sb, s. 1257-89.
36. Zákon č. 563/2004 Sb., zákon o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, 2004, In: sběrka zákonů České republiky, částka 190/2004.

10 Seznam schémat a tabulek

Schémata:

- 1. charakteristika povolání*
- 2. motivace pracovníků*
- 3. pracovní zátěž*
- 4. pracovní spokojenost*

Tabulky:

- 1. identifikační údaje*
- 2. kategorizace dat*
- 3. odměňování, benefity*
- 4. pracovní doba, indispoziční volno*
- 5. vzdělávání*

11 Přílohy

Příloha č. 1 – otázky k bakalářské práci

Příloha č. 2 – informovaný souhlas

Příloha č. 3 – rozhovory s informanty

Příloha 1 – otázky k bakalářské práci

Otázky bakalářská práce

1. Identifikační údaje informanta

(Jak dlouho pracujete v sociální oblasti? Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? Na jaké pracovní pozici pracujete? Jak dlouho pracujete na této pozici?)

2. Jak byste charakterizovala své povolání?

3. Změnil se Váš pohled na tuto práci během doby, co ji vykonáváte?

4. Jste spokojen/a se systémem odměňování v sociální sféře?

(Máte nějaké zvláštní příplatky, odměny či benefity? Jaká je vaše pracovní doba a jak jste s ní spokojen/a? Jste spokojen/a s počtem dovolené? Máte nějaké indispoziční volno?)

5. Co je pro vás pracovní zátěž, setkáváte se s ní během své práce?

(Co vás nejčastěji přivede do stresové situace? Máte možnost nějakého vzdělávání v oblasti zvládání pracovní zátěže? Bylo Vám někdy toto vzdělávání přínosné v ohledu k zvládání pracovní zátěže?)

6. Myslíte si, že je možné tuto práci vykonávat dlouhodobě s ohledem na stres, který Vám přináší?

7. Co Vás motivuje k tomu abyste v této práci pokračoval/a? Myslíte si, že jsou důležité mezilidské vztahy na pracovišti k dosahování pracovní spokojenosti?

8. Co si myslíte, že by mohlo přispět k Vaší pracovní spokojenosti?

Příloha 2 – informovaný souhlas

Informovaný souhlas

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci. V současné době vypracovávám závěrečnou práci, v rámci, které provádím výzkum, jehož cílem je zjistit míru vnímání pracovní zátěže a pracovní spokojenosti pracovníků v sociální sféře a zjistit co nejvíce ovlivňuje jejich pracovní spokojenost. Z účasti na výzkumu pro Vás vyplývají tyto výhody či rizika – tato práce může posloužit jako zdroj informací, jak pro odbornou, tak laickou veřejnost.

Prohlášení

Prohlašuji, že souhlasím s účastí na výše uvedeném výzkumu. Student/ka mne informoval/a o podstatě výzkumu a seznámil/a mne s cíli, metodami a postupy, které budou při výzkumu používány, stejně jako s výhodami a riziky, které pro mne z účasti na výzkumu vyplývají. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou anonymně zpracovány a použity pro účely vypracování závěrečné práce studenta/ky.

Měl/a jsem možnost si vše řádně, v klidu a v dostatečně poskytnutém čase zvážit. Měl/a jsem možnost se studenta/ky zeptat na vše pro mne podstatné a potřebné. Na tyto dotazy jsem dostal/a jasnou a srozumitelnou odpověď.

Prohlašuji, že beru na vědomí informace obsažené v tomto informovaném souhlasu a souhlasím se zpracováním osobních a citlivých údajů účastníka výzkumu v rozsahu, způsobem a za účelem specifikovaným v tomto informovaném souhlasu.

Tento informovaný souhlas je vyhotoven ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž jeden obdrží účastník výzkumu a druhý student/studentka.

Jméno, příjmení a podpis účastníka výzkumu: _____

V _____ dne: _____

Jméno, příjmení a podpis studenta/studentky:

Příloha 3 – rozhovory s informanty

Informant č. 1

1) *„27 let, mé nejvyšší vzdělání je vysokoškolské, pracuji na pracovní pozici vedoucí sociálního odboru, 27 let“.*

2) *„Po 27 letech již říct nemůžu, že to беру jako poslání, na začátku jsem si to myslela, ale na druhou stranu jsou tady okamžiky, kdy vidím smysl toho, že to poslání to je, myslím si, že to, jak se můj pohled na mé povolání změnil souvisí také s vývojem různých agend, mám za sebou všechny různé reformy, které v této naší oblasti byly, někdy musím říct, že je to neutěšený, nebo bylo...ale naše práce to obnáší, v konečném efektu, kdybych v to alespoň trochu nevěřila tak bych tady pracovat nemohla“.*

3) *„Z počátku to byli takové ty ideály, člověk se i více snažil vše prosazovat, dnes je to o tom, že s narůstajícími problémy ve společnosti již jen hasíme ty požáry, není ani moc kvalifikovaných zaměstnanců, řešíme to nejnnutnější a zaměstná nás to na 180 %, společenské problémy i mezilidské vztahy jsou čím dál víc složitější, hodně se to tady objevuje, dřív nebyla taková agresivita těch klientů vůči sociálním pracovníkům, i informovanost klientů o jejich právech, práva mají nastudované, ale už jim unikají ty povinnosti, to, co musí“.*

4) *„Nejsem spokojena, myslím si, že to není úměrné vynaložení úsilí kolegů, určitě to není úměrné, závisí to dost na financování mezd, jsme závislý na určitých dotacích od ministerstva, systém je takový, že si o ty dotace musí úřad požádat, je k tomu administrativní agenda, musíme si podle zákona požádat o dotace na mzdy, stát hodil na obce tuto agendu, dostáváme ty dotace ve dvou splátkách, proto musí doplácet mzdy obce, peněz není dostatek, tak musíme každý rok žádat o doplatek aby na to obec nemusela doplácet ze svých prostředků, tak to se mi na tom nelíbí, je to krkolomné, stát řekne obci budeš to dělat, ale sežeň si na to prachy“.*

„Základní plat, osobní příplatek, který zhodnocuje kvalitu práce a zvláštní příplatek, který má krýt riziko nějaké psychické zátěže nebo dlouhodobé práce s nějakou rodinou, která vyvolává tuto zátěž, chodíme do knihovny zadarmo, příspěvek na mobilní telefon a příspěvek, důchodové připojištění nám zaměstnavatel platí“.

„Jsem zvyklá, máme flexibilní pracovní dobu, kromě úředních dnů, které musíme zajistit, jinak máme pohyblivé začátky i konce pracovní doby“.

„5 týdnů dovolené, 2 dny indispozičního volna, naše práce je psychicky náročná a opotřebovává organismus, myslím si, že dva dny jsou málo, kdyby měli více dní indispozičního volna tak by byl větší prostor pro to se zregenerovat“.

5) *„Stres je pro mě pracovní zátěž a setkávám se s ním dnes a denně, vyvolávají ho klienti, ale vyvolává ho i různost názorů či politická situace města. Končí u mě vždy ty nejhorší případy, stěžují si u mě na zaměstnance nebo chodí s různými problémy, hádající se rodiče o děti, vylévají si city přes děti. Dále velký nápor a objem práce, člověk dělá jednu věc za druhou a nestačí si věci ani pořádně uvědomovat, všechno je to šup, šup, šup, a to je stres, pořád nad něčím přemýšlím“.*

„Množství klientů, obtížnost klientely, práce je hodně moc a vyžaduje velkou odbornou způsobilost, někdy způsobuje stres to, že potřebuji zjistit rychle informace, které nikdo neví, ptáme se metodiků, různě se doptáváte, musíte mít případ vyřešený rychle, ale nevíte jak, člověk se musí rozhodovat rychle a shánět si rychle informace“.

„Možnost máme, podle zákona máme povinnost se vzdělávat, teoreticky možnost mám, ale je otázkou, jestli mi něco takového vyřeší problém, po zkušenosti si myslím, že v žádném případě. Je to spíše o tom pomoci si sama, aby každý z nás měl nějaký ventil, cestování, divadlo, zpěv...něco, aby člověk vypustil a nenechal se tou prací pohltit a snažil se nenosit si ji v hlavě domu, což je ale někdy složité. Jestli já sám si nechci pomoci, tak mi žádné školení nepomůže“.

„Nevyužila jsem ho, jak jsem řekla je to spíše o tom pomoci si sama“.

6) *„Lze, ale musíte mít nějaký ventil a také to závisí na kolektivu lidí ve kterém jste, když je ta práce sama o sobě na houby tak to lze vydržet, když se můžete spolehnout na kolegy. Další věc, která by mě dostávala do stresu by byl špatný kolektiv, a to nevím, jestli bych byla ochotna nějak ustát. Takže to lze dlouhodobě, ale má to různé podmínky, práce je daná a stres bude vytvářet, ale podmínky a kolektiv a pružná pracovní doba napomáhá k tomu, aby to šlo vydržet“.*

7) *„Minimálně existenční záležitosti, i po těch letech mě to občas baví, už jsem do toho investovala tolik, musela jsem se vzdělávat...už jen ty lidé, kteří tu pracují, je hezké vidět, že lidé spolu dokážou vyjít“.*

„Kolektiv a mezilidské vztahy jsou důležité pro to, aby to člověk vydržel“.

8) *„Za ta léta, co já pamatuji tak jsou tady určité změny ve funkci tajemníka úřadu, což je funkce zaměstnavatele ze zákona a třeba teď dlouhodobě žádného nemáme, samozřejmě ho někdo dlouhodobě zastupuje, ale myslím si, že tyhle ty změny zvláště pro stabilitu pro toho úřadu nejsou dobře, je to dáno i politickou situací, přijde tajemník a při dalších volbách si nové vedení vybere nového tajemníka a pro stabilitu, znalost a řízení toho úřadu mi chybí tohle. Myslím si, že by nějaká ta stabilita ve vedení přispěla mé pracovní spokojenosti, protože když máte pořád někomu vysvětlovat co děláte, jak to děláte, je to znát, že ten tajemník tady není“.*

Informant č. 2

1) *„2 roky, vyšší odborná škola, sociální pracovnice, 2 roky“.*

2) *„Prevence rizikového chování mladistvých, doprovázení mladistvých v obtížných životních situacích“.*

3) *„Čím dýl tu jsem, tím mi to dává větší smysl“.*

4) *„Vzhledem k tomu, že jsem skromná tak ano“.*

„Každý čtvrt rok máme odměny, vedoucí rozhoduje o tom, zda je dostaneme a v jaké výši, dále máme sick days – 6 dní“.

„Pracovní dobu mám pevně danou, přesčas si můžu vybrat, spíše v době, kdy nejsou přítomni klienty, musí být vždy pokrytá služba, někdy je to na nic, že si nestíhám nic zařídit, ale jsme schopni se tu prostrídat“.

„5 týdnů, bohatě stačí, 6 dní sick days“.

5) *„Pracovní zátěž je pro mě určitě stres, nezažívám ho sice často, ale setkávám se s ním, je to hlavně když je plná kapacita klubu, pořád lítám, nemůžu dělat kvalitní sociální práci, nemám prostor pro všechno, co klienti chtějí“.*

„Plná kapacita klubu a v čas nepředané informace mezi týmem, když se nekoná nějaká akce či když má někdo zákaz vstupu do klubu“.

„Možnost mám, ale nikdy jsem ho nevyužila“.

„Jak jsem řekla, tak jsem tohoto vzdělávání nikdy nevyužila, pokaždé mi, ale pomohli rady od kolegů či vedoucích pracovníků“.

6) *„Ano, přináší mi totiž méně stresu než pohody, ale dlouhodobě ji dělat nebudu, kvůli pracovní době“.*

7) *„Klienti, baví mě práce s nimi, práce mi dává smysl a osobně mě posouvá“.
„Rozhodně, jak s klienty, tak hlavně mezi týmem“.*

8) *„Vyšší plat a lepší vybavenost klubu“.*

Informant č. 3

1) *„30 let, vysokoškolské vzdělání, speciální pedagog v pedagogicko psychologické poradně, 20 let“.*

2) *„Svou práci bych asi nejlépe charakterizovala jako pomoc dětem“.*

3) *„Ano, když jsem nastupovala tak jsem do toho šla s větším elánem, hlavně před dvaceti lety nemuseli lidé tak dlouho čekat, než se ke mně dostanou, čekací doba je opravdu velká“.*

4) *„Ano jsem spokojená, možná je to také tím, že už jsem tu takovou dobu, to se na platu také hodně odrazí“.*

„Ano mám, mám příplatky za přesčasy a benefity máme ve formě stravenek a příspěvku na telefon“.

„Má pracovní doba je 8 h, ale pracuji 10 h a více, rozhodně s ní spokojena nejsem, jak jsem říkala, čekací doba je opravdu velká a jelikož se ji snažím eliminovat tak vykonáváme stále více přesčasů“.

„S dovolenou jsem spokojená a indispoziční volno nemáme, popravdě si ani nedokáží představit mít indispoziční volno, čekací doba dětí by se stále zvyšovala i kdyby to byly pouhé dva dny“.

5) „Pracovní zátěž je pro mě určitě stres z nekonečné administrace, se kterou se setkávám každý den“.

„Nepochopení potřeb dítěte ve škole a rozhodně i dlouhé čekací lhůty“

„Nevím o něm“.

6) „Nevím, je to otázka, kterou si často kladu“.

7) „To, že pomohu poměrně hodně rodinám“.

„Velmi, nedovedu si představit být na pracovišti kde s nikým nevyházím, určitě by to akorát přispívalo k mému stresu, který práce přináší“.

8) „Kvalitní vedení, řád, systematicčnost“.

Informant č. 4

1) „3 roky, středoškolské vzdělání, přímá obslužná péče, 3 roky“.

2) „Beru to jako pomoc lidem, senioři jsou vděční, baví mě jim usnadňovat život a pomáhat jim“.

3) „Nejspíše asi trochu ano, ale je těžké popsat, jestli negativně nebo pozitivně. Vzhledem k flexibilitě tohoto oboru, někdy je dobrý den a někdy špatný, ale i přes ty špatné dny mě práce nepřestává naplňovat“.

4) „Vzhledem k tomu, že je to mé první zaměstnání a nemám ještě žádné závazky tak jsem s platem celkem spokojená, ale myslím si, že v ČR je tento obor podhodnocován a málo oceňován vzhledem k jeho fyzické náročnosti“.

„Dostávám přípatky za směnnost, benefity bohužel žádné, ale určitě by nebylo na škodu dostávat třeba nějaké poukázky či slevy na masáže, vzhledem k fyzické náročnosti této práce“.

„Jako mladému člověku mi trvalo dlouho, než jsem si zvykla, že mám volný víkend pouze jednou za 14 dní, ale naopak mi vcelku vyhovují volné dny mezi směnami v týdnu, zatím mi to tedy docela vyhovuje“.

„S dovolenou jsem spokojena vzhledem k tomu, že jde nakombinovat s volnými nepracovními dny. Indispoziční volno nám zaměstnavatel poskytuje a to 7 dní v roce“.

5) *„V mé práci vidím pracovní zátěž hlavně fyzickou, setkávám se s ní celkem často, a to hlavně při manipulaci s nemohoucími, občas se vyskytne i stres, to většinou když si k sobě pustím klienta moc blízko a on je pak v nějaké závažné situaci“.*

„Do stresové situace mě nejčastěji přivede to, když uživateli jde třeba o život, ač se to stává zřídka, nebo také neshody na pracovišti, mezi zaměstnanci“.

„Ano, a to v podobě školení zaměstnanců“.

„Ano bylo mi přínosné, dozvěděla jsem se vyrovnávat se smrtí klientů, či jak pečovat o své zdraví, protože má práce je někdy velmi fyzicky náročná, také nám byli představeny různé relaxační techniky nebo například co dělat pro zvládnutí stresu“.

6) *„Myslím, že když se člověk naučí s tímto stresem zacházet, a to například pravidelným relaxováním, tak je možné u této práce vydržet mnoho let“.*

7) *„Radost z toho, když vidím že jsem v této práci prospěšná a dokáží to ocenit uživatelé služby, ať už vřelým sevřením ruky, slovně, nebo i projevem zájmu o delší verbální kontakt“.*

„Určitě ano, spokojený kolektiv – spokojený uživatel“.

8) *„Například různé benefity ve formě poukázek na masáž, ale hlavně spokojenost klientů“.*

Informant č. 5

1) *„2 roky, vyšší odborné, sociální pracovník, 2 roky“.*

2) *„Pomoc lidem“.*

3) *„Když jsem nastoupil tak jsem měl nějakou představu toho, že někomu pomůžu, někoho aktivně zachráním, ale přišlo to, že se nic nestalo, ne každého zachráníš a stane se z tebe cynik, nevím jestli je to dobrý a nevím jestli bych to měl vykonávat při svém přístupu, ale musí mi to být trochu jedno, jinak to nedám, ale musím říct, že už během praxe jsem měl víceméně reálnou představu co od toho očekávat, ale když jsem v tom každý den tak je to jiné, ve výsledku je to více papírování než práce s lidmi“.*

4) „Jsem spokojenější, než bych byl dva roky zpátky, protože se teď zvyšovala mzda a na mém platu se to docela hezky projevilo, nejsem na tom úplně blbě, ale je to z mého pohledu nedoceněná práce, za to, co tam dělám si myslím, že dostávám málo. Takže v rámci možností jsem spokojený, ale mohlo by to být lepší“.

„Žádné“.

„S pracovní dobou jsem spokojený, mám jí fixně stejnou každý den, měl jsem možnost tam být jeden den déle a druhý jít domů dřív, ale radši jsem tam každý den stejně. Víkendy mám volné a vyhovuje mi to“.

„Dovolené by mohlo být více, když jsem se hlásil na toto místo tak my byli slíbeny sick days, ale nakonec nemám žádné, dovolené mam 25 dnů“.

5) „Zátěž je pro mě to, že nevím, co přijde, když se ty věci sejdou na jednou, musím si uvědomit priority, ale všechny věci jsou pro mě prioritní, jsou to takové ty blbě situace, když nevím, kam dřív“.

„Už jsem docela obrněný, ale nejvíce mě přivádí do stresové situace nějaká akutní situace, kterou nemůžu v rámci svých možností vyřešit. Vždycky se musíš snažit udělat pro ty lidi to co ty můžeš, ale už ne to, co ty nemůžeš. Nařízení z vrchu, byrokracie, týká se to nařízení v zařízení. Samotná práce mě ne tolik stresuje, stresuje mě to okolo co na nás tahají z vrchu, to je ale věc toho zařízení samotného“.

„Ano mám možnost, jednou jsem byl na sebezpoznavacím výjezdu, což mě hrozně stresovalo, protože tě tam nutí se hrabat ve svých pocitech, ne vždycky je to příjemné a ne vždy je to nutné“.

„Nebylo“.

6) „Myslím si, že ano, ale musí si každý uvědomit, že k vyhoření tady nemáš daleko, musíš si to hlídat a jasně si nastavit hranice, jakmile budeš všechno prožívat tak vydržíš chvíli. Já si udělám svoje a dál to neřeším, ale zase nesmíš úplně kašlat na lidi, je těžké to správně vybalancovat, učím se to furt. Nemůžeš jet v téhle práci na 100 % každý den, musíš umět relaxovat“.

7) „Asi to, že si neumím představit co jiného bych dělat, pro mě má smysl to, že můžeš aktivně někomu pomoci, to je to, co mě tam drží, nemohl bych dělat někde ve fabrice, neměl bych ten pocit toho, že to má nějaký smysl a jsem za to placený“.

„Hodně, jsme tři sociální pracovníci, na jednom oddělení a máme mezi sebou výborné vztahy, lidsky jsme si sedli což je hrozná výhoda a nedovedu si představit, jak by to tam fungovalo, kdybychom si nesesdli, to že si nesesdnu s vedením to je věc druhá, ale důležitý je to, s kým ty děláš v tom nejbližším okruhu“.

8) *„Víc peněz, vyšší ohodnocení, víc supervizí, ale těch, že tam nepřijde kámoš někoho, který všechno pošle dál, méně byrokracie, většina práce, která jde od vedení tak jsou bezpředmětné věci, které nemají nic společného s pomocí lidem. Chci, aby se zvyšovala kvalita pohodlí pracovníků, ale hlavně aby se dělali věci, které pomáhají lidem, jsem nespokojený kvůli tomu, jaký máme manažerský systém. Jsem tam nejmladší a berou mě jako mládě, které potřebuje vychovávat, beru to, ale na začátku jsem to chápal byl jsem rád, že mi pomůžou, ale zůstalo mi to tam furt“.*

Informant č. 6

1) *„23 let, vysokoškolské, vedoucí oddělení nepojistných sociálních dávek, 9 let“.*

2) *„Pomoc lidem, podpora kolegů“.*

3) *„Ano změnil, dříve jsem měla více pocit, že pomáhám klientům, ale teď si myslím, že pomáhám spíše tomu, aby to tady fungovalo, aby fungoval kolektiv, dodržovala se legislativa a vše s ní spojené“.*

4) *„Já osobně ano, ale myslím si, že by mohli být ostatní kolegové více odměňováni, přeci jenom jsou v každodenním kontaktu s klienty a někdy to s nimi není jednoduché, jsou dny, kdy chodí jeden klient za druhým, a to hlavně na konci čtvrtletí“.*

„Dostáváme stravenky a jako benefit bych také určitě brala příspěvek na volnočasové aktivity“.

„Pracovní dobu mám fixní, jsou dny kdy tu musím být 9 hodin, ale například v pátek mám pracovní dobu pouze 6 hodin, a to mi vyhovuje“.

„Ano jsem, standartní dovolenou mám 5 týdnů, dále máme takzvané sick days a to je 4 dny za rok“.

5) „Určitě je pro mě pracovní zátěží stres, se kterým se setkávám často, myslím si, že se stresem se setkává každý, kdo je v neustálém každodenním kontaktu s lidmi“.

„Do stresové situace mě přivádí nejčastěji velký nápor klientů, a to, když nepochopí pokyny od ostatních pracovníků a chodí si na ně stěžovat, za všemi zaměstnanci si stojím, a tak se snažím klientům vysvětlovat, jak to pracovníci mysleli a většinou dojdeme ke zdárnému konci“.

„Ano máme, máme možnost různých školení“.

„Jednou jsem se takového školení zúčastnila, bohužel mi moc nepomohlo, nemyslím si, že mi pomůže meditace 2x do týdne, myslím, že mi stačí nějaký koníček nebo něco u čeho se dokážu uvolnit, hlavně si nesmím tahat práci domů, z toho bych se zbláznila“.

6) „Ano určitě, ale musíte vědět, jak vypnout, nemůžete pořád myslet na práci, musíte umět vypnout a také být smířena s tím, že někdy není ve vašich silách pomoci každému, hlavně když o to ten klient nestojí“.

7) „Dobré výsledky, vždycky když vidím, že jsem dokázala někomu pomoci tak chytanu takový druhý dech, to je to, proč jsem se pro tuto práci rozhodla“.

„Rozhodně, myslím si, že mezilidské vztahy na pracovišti jsou nejdůležitější, nedovedu si představit, že bych pracovala v nějakém kolektivu, ve kterém bychom si nesesdli nebo by tam bylo každému všechno jedno, jsem ráda, že si dokážeme vzájemně vypomocet“.

8) „Myslím si, že navýšení počtu zaměstnanců, nebyl by pak takový nápor na jednotlivé pracovníky“.

Informant č. 7

1) „5 let, vysokoškolské, sociální pracovník, 4 roky“.

2) „Přemýšlím, jak bych to vyjádřil co nejstručněji, charakterizoval bych to jako pomoc dětem a jejich rodinám“.

3) „Zatím tu nejsem tak dlouho na to, aby se mohl můj pohled nějak zásadněji změnit, ale určitě jsem zjistil spoustu informací, co jsem nevěděl, dokud jsem tady nepracoval, jedná se jak o organizační záležitosti, tak i o to, jak správně zacházet s klienty, samozřejmě se

musím držet nějakých metod či technik, ale v praxi to není úplně tak stejné jako v knihách“.

4) *„Myslím si, že by tato práce mohla být více oceňovaná, ale oproti jiným sociálním pracovníkům například z různých neziskových organizací se tady máme rozhodně lépe, ale to asi taky souvisí s psychickou zátěží a náparem klientů, který je tady u nás opravdu velký“.*

„Příplatky dostáváme za psychickou zátěž, dále mám zdarma registraci v městské knihovně, pak nám příplácí něco málo na telefon“.

„Pracovní dobu mám flexibilní, a to mi vyhovuje, úřední hodiny musím dodržovat, ale jinak si plánuji práci podle toho, jak se mi to určitý den zrovna hodí, někdy se mi stane, že celý den jezdím jen po sociálních šetřeních, a to mi to hned utíká rychleji. Samozřejmě musím dodržovat stanovený počet odpracovaných hodin, ale je jedno zda přijdu v 6 ráno nebo v 8“.

„Indispozičního volna mám dva dny, s dovolenou jsem spokojený, je to standartní jako všude jinde“.

5) *„Pracovní zátěží je pro mě asi nejvíce stres z něčeho nového a neznámého, je jasné, že moje práce je v celku stereotyp, ale jelikož tuto práci nevykonávám tak dlouho tak se pravidelně setkávám s něčím, co bych nezvládl vyřešit sám a musím se poradit s kolegyněmi“.*

„Tak nejvíce ten stres z něčeho, s čím jsem se ještě nesetkal a pak to bude rozhodně stres z velkého množství práce, valí se na nás jeden případ za druhým a někdy fakt nevím kam dřív skočit“.

„Určitě, každý rok máme povinné vzdělávání a můžu si vybrat i takové kde bude zahrnutý nějaký kurz osobního rozvoje či nějaké psychohygieny a od kolegyň vím, že se tam často setkali s nějakými technikami, jak se vyrovnat se stresem nebo teda s pracovní zátěží“.

„Já se žádného takového kurzu nezúčastnil, mám dost aktivit, které vykonávám ve svém volném čase, a proto si myslím, že si vcelku dobře dokážu pomoci sám. Dokážu se zrelaxovat i bez nějakých speciálních technik, možná to časem přehodnotím, ale zatím jsem to nepotřeboval“.

6) „Myslím si, že ano, už jen když se podívám na naši paní vedoucí tak ta je příkladem toho, že to lze když máte nějaký ventil, kterým dokážete upustit, tak nám to říká často ona sama“.

7) „Určitě super kolektiv, opravdu si tady rozumíme a dále také ten dobrý pocit, když někomu pomůžu z nějaké tíživé situace. Jsem pak rád, když vidím ty výsledky a vidím, že to nedělám pro nic za nic“.

„Stoprocenně, kdybych sem každý den chodil a každý se na mě mračil a nedokázal bych si s nikým promluvit či bychom si nedokázali poradit tak by to pro mě bylo hrozné. Určitě by mě to také přivádělo do stresu a rozhodně bych tu nemohl dlouhodobě pracovat“.

8) „Myslím si, že snížení objemu práce, ale tím lze dosáhnout jen s příchodem nových zaměstnanců, to ale závisí na zaměstnavateli...no a možná také více indispozičního volna, dva dny mi přijde trochu výsměch“.

Informant č. 8

1) „7 let, středoškolské, pracovník v sociálních službách, 7 let“.

2) „Každý den pomáhám lidem s obvyklými činnostmi, takže pomoc lidem“.

3) „Asi ano, protože když jsem nastupovala tak jsem věděla, že budu pomáhat lidem v jejich domácnosti, doprovázet je například k lékaři, ale rozhodně jsem si nemyslela, že to bude až tak náročné“.

4) „Nejsem, za to, co dělám bych si představovala více peněz“.

„Dostávám pravidelně stravenky a jednou za půl roku máme odměny, není to moc, ale je příjemné dostat něco navíc a vidět, že vaši práci někdo ocení. Také máme možnost příspěvku na různé volnočasové aktivity, to je jednou za rok, můžu ho vyčerpat jak na kulturu, tak na různé sporty nebo pobyty“.

„Mám zkrácenou pracovní dobu, 6 h. Ale málo kdy se stane, že bych jí opravdu dodržela, u nějakého klienta jste delší dobu u dalšího zase kratší, nikdy nelze to přesně naplánovat. Kdybych tu byla opravdu 6 h tak jsem spokojená, ale takhle nejsem“.

„S počtem dovolené jsem spokojena a indispoziční volno mám 5 dní za rok, docela mi to stačí“.

5) „Pracovní zátěží je pro mě určitě to, když jsem v práci více dní v týdnu déle, než bych měla být, bohužel s tím nic moc neudělám, ke klientům dorazit musím a nemůžu si říct, že padla 13. hodina a já se na něj vykašlu a pojedu domů“.

„Do stresové situace mě přivádí velký počet klientů, pořád přibývají, ale lidí, co by tohle chtěli vykonávat už moc není, určitě je to díky penězům, kterých není za tuto práci moc. S velkým počtem klientů pak souvisí to, že mám méně volného času, protože jsem u klientů i v době kdy bych měla mít po pracovní době. A pak mě samozřejmě do stresové situace přivádí zhoršený stav nějakého mého klienta, ale s tím se učím vypořádávat“.

„Myslím si, že budeme mít, ale nikdy jsem se po tom nepídila. Myslím si, že mi s mojí pracovní zátěží nikdo nepomůže“.

„Nikdy jsem ho nevyužila“.

6) „Nejsem si jistá, neznám moc lidí, kteří by u téhle práce vydrželi dlouhodobě, museli by se asi změnit podmínky, plat, pracovní doba...“

7) „Klienti, to že jsou vděční za každou pomoc, dokáží ji ocenit“.

„Myslím si, že ano, u nás je bohužel smůla, že se nám tu točí zaměstnanci, nikdo tu dlouho nevydrží, a tak jsem tu za těch 7 let nezažila žádný pořádný kolektiv. Jsem často v terénu to ano, ale také trávím určitý čas tady v kanceláři a myslím si, že kdyby tu byl lepší kolektiv tak jde všechno lépe“.

8) „Změna pracovních podmínek, více zaměstnanců, více peněz, dodržování pracovní doby a když vzpomínám na předchozí otázku tak i nějaký stmelený kolektiv“.