



Profesní spokojenost pracovníků v sociálních službách

Bakalářská práce

Studijní program:

B7508 Sociální práce

Studijní obor:

Sociální práce a penitenciární péče

Autor práce:

Andrea Kuňáková

Vedoucí práce:

Mgr. Lenka Nádvorníková, Ph.D.

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky





Zadání bakalářské práce

Profesní spokojenost pracovníků v sociálních službách

Jméno a příjmení: **Andrea Kuňáková**
Osobní číslo: P18000023
Studijní program: B7508 Sociální práce
Studijní obor: Sociální práce a penitenciární péče
Zadávací katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky
Akademický rok: **2019/2020**

Zásady pro vypracování:

Cíl bakalářské práce: Zjistit spokojenost pracovníků v sociálních službách se svou profesí.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metody: Dotazování

Při zpracování bakalářské práce budu postupovat v souladu s pokyny vedoucí práce.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Forma zpracování práce:
Jazyk práce:

tištěná/elektronická
Čeština



Seznam odborné literatury:

- ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D., 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.
- KOPŘIVA, K., 2013. *Lidský vztah jako součást profese*. 7. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0528-9.
- KOZLOVÁ, L., 2005. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Triton. ISBN 80-2754-662-7.
- MATOUŠEK, O., 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- NAKONEČNÝ, M., 2014. *Motivace chování*. 3. vyd. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-830-6.
- SCHMIDBAUER, W., 2000. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-312-9.

Vedoucí práce:

Mgr. Lenka Nádvorníková, Ph.D.
Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání práce:

2. dubna 2020

Předpokládaný termín odevzdání:

30. dubna 2021

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.
děkan

L.S.

Ing. Zuzana Palouňková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 2. dubna 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

5. května 2021

Andrea Kuňáková

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Lence Nádvorníkové, Ph.D. za cenné rady, připomínky, vstřícný přístup a odborné vedení práce.

Poděkování patří mé rodině, která mi svou samostatností, trpělivostí, poskytnutím času a psychickou oporou umožnila studovat. A taktéž přátelům, kteří mi byli oporou po celou dobu studia.

Andrea Kuňáková

Anotace

Tématem bakalářské práce je profesní spokojenost pracovníků v sociálních službách. V teoretické části jsou definovány kvalifikační požadavky, vlastnosti, obecné předpoklady a dovednosti pracovníků v sociálních službách a etický kodex. Opomenuta nezůstala ani pracovní spokojenost a motivace pracovníků v sociálních službách. Práce popisuje možné potíže vznikající v pomáhající profesi, jejich prevence a řešení. Definuje sociální služby, jejich právní úpravu, klasifikaci a charakterizuje standardy v sociálních službách. Praktická část se zaměřuje na průzkum, jehož cílem je zjistit profesní spokojenost pracovníků v sociálních službách. Průzkum je realizovaný kvantitativní strategií, metodou dotazování a formou dotazníků, které jsou následně analyzovány a interpretovány.

Klíčová slova

Pečovatelská služba, pomáhající profese, pracovník v sociálních službách, spokojenost, stres, uspokojení z práce, vyhoření.

Annotation

The topic of the bachelor thesis is the professional satisfaction of workers in social services. The theoretical part defines the qualification requirements, characteristics, general assumptions and skills of workers in social services, a code of ethics. Job satisfaction and motivation of workers in social services were not left out either. Potential problems arising in the helping profession, their prevention and solution are also described. Social services, their legal regulation, and classification, including the standards in social services are defined here as well. The practical part focuses on a survey, which aims to determine the professional satisfaction of workers in social services. The survey is carried out by a quantitative strategy, a method of questioning and in the form of questionnaires, which are then analyzed and interpreted.

Key words

Nursing service, helping profession, social worker, satisfaction, stress, job satisfaction, burnout.

Obsah

Seznam grafů.....	9
Úvod.....	10
1 Pracovník v sociálních službách.....	12
1.1 Vlastnosti pracovníka v sociálních službách.....	14
1.1.1 Předpoklady a dovednosti pracovníka v sociálních službách.....	14
1.1.2 Psychosomatická a sociální odolnost.....	16
1.1.3 Moc a pomoc v pomáhající profesi.....	17
1.2 Etický kodex.....	17
2 Profesionální spokojenost.....	20
2.1 Definice a faktory pracovní spokojenosti.....	20
2.2 Pracovní motivace.....	22
2.3 Potíže vznikající v pomáhajících profesích.....	23
2.3.1 Syndrom pomocníka.....	23
2.3.2 Stres.....	24
2.3.3 Syndrom vyhoření.....	25
2.3.4 Deprese.....	28
2.4 Řešení a prevence potíží v pomáhajících profesích.....	28
2.4.1 Mentální hygiena.....	28
2.4.2 Pomoc v zaměstnání.....	28
3 Sociální služby.....	30
3.1 Právní úprava sociálních služeb.....	30
3.2 Klasifikace sociálních služeb.....	31
3.3 Standardy kvality v sociálních službách.....	34
3.4 Pečovatelská služba.....	36
4 Průzkumný projekt.....	39
4.1 Předmět a objekt průzkumu.....	39
4.2 Cíl průzkumu.....	39
4.3 Průzkumné otázky.....	40
4.4 Charakteristika průzkumného vzorku.....	40
4.5 Metodika průzkumného šetření.....	41
4.6 Způsob zpracování a vyhodnocení získaných dat.....	42
4.7 Předprůzkum.....	43
5 Výsledky a interpretace získaných dat.....	45
5.1 Spokojenost s finančním ohodnocením.....	61
5.2 Prestiž povolání pracovníka v sociálních službách.....	62
5.3 Boj proti stresu.....	63
5.4 Profesionální spokojenost pracovníka v sociálních službách.....	63
6 Diskuze a navrhovaná opatření.....	64
6.1 Diskuze.....	64
6.2 Navrhovaná opatření.....	66
Závěr.....	68
Seznam odborné literatury.....	70
Seznam příloh.....	73

Seznam grafů

- Graf č. 1 Vést si v profesi
- Graf č. 2 Subjektivní vnímání povolání
- Graf č. 3 Hrdost na každodenní práci
- Graf č. 4 Pocit vnitřního naplnění
- Graf č. 5 Pocit stresu z práce
- Graf č. 6 Motivace k výkonu profese
- Graf č. 7 Pocit radosti z práce
- Graf č. 8 Negativní atmosféra na pracovišti
- Graf č. 9 Pocit časového tlaku
- Graf č. 10 Spokojenost s finančním ohodnocením
- Graf č. 11 Prestiž profese v České republice
- Graf č. 12 Pocit odměňování a ocenění úsilí
- Graf č. 13 Výskyt konfliktních situací
- Graf č. 14 Odchod ze současného zaměstnání
- Graf č. 15 Finanční ohodnocení profese
- Graf č. 16 Pozitivní atmosféra na pracovišti
- Graf č. 17 Otevřené vyjadřování se na pracovišti, bez pocitu strachu a penalizace
- Graf č. 18 Prostředek pro zvládnání stresu na pracovišti
- Graf č. 19 Spokojenost s benefity
- Graf č. 20 Reakce na stres
- Graf č. 21 Adekvátní supervize jako prevence
- Graf č. 22 Sebevzdělávání a samostatný profesní rozvoj
- Graf č. 23 Vlastnosti pracovníka v sociálních službách
- Graf č. 24 Prestiž profese v souvislosti s COVID-19
- Graf č. 25 Emoce při výkonu profese
- Graf č. 26 Opětovné zvolení profese

Úvod

Tématem předložené bakalářské práce je profesní spokojenost pracovníků v sociálních službách. Každý člověk chce v životě něčeho dosáhnout, uskutečnit své sny. V dospělosti si začneme reálně uvědomovat své potřeby, které chceme uspokojit, ať už se jedná o materiální či duševní. V tomto životním období se dostáváme k pracovní činnosti. Prací můžeme dosáhnout prostředků, které nám umožní uspokojit své potřeby, ale také můžeme získat určité postavení a uznání ve společnosti. Zajistit optimální pracovní spokojenost je vlastně věc nemožná, protože u každého jednotlivce je míra spokojenosti velmi individuální. Každý člověk má svůj žebříček hodnot, v němž práce zaujímá různé postavení. Pro někoho je to pouze ekonomická nutnost, pro někoho koníček, nebo třeba i zdroj moci. Díky práci se člověk seznamuje s novými lidmi, rozšiřuje svou sociální síť kontaktů a předchází tak izolovanosti. Tento aspekt práce je pro člověka, jakožto bytost společenskou, také velmi významný.

Pracovní spokojenost zaměstnanců, není spjata pouze s kvalitou života pracovníků, ale nutně se odráží i ve fungování organizace. Pracovní spokojenost je velmi komplexním fenoménem. Téma bakalářské práce si autorka vybrala z důvodu jeho aktuálnosti. Osoby pracující v sociálních službách vykonávají důležitou a pro společnost nepostradatelnou práci. A také proto, že autorku toto téma velmi zajímá, a v budoucnosti by se chtěla i v tomto směru pohybovat, v rámci povolání sociálního pracovníka.

Hlavním cílem práce je zmapování relevantních poznatků a faktorů, které ovlivňují subjektivní profesní spokojenost pracovníků v sociálních službách, u předem vybraných pracovníků v sociálních službách. Z toho tedy vyplývá, že účelem není reprezentovat plošně spokojenost u všech pracovníků v sociálních službách. Bakalářská práce je rozdělena do pěti kapitol.

V první kapitole jsou charakterizovány vlastnosti, předpoklady a dovednosti, kterými by měl disponovat pracovník v sociálních službách. Nastiňuje problémy a nebezpečí moci, při výkonu pomáhající profese.

Druhá kapitola se věnuje samotnému tématu profesní spokojenosti, zahrnuje definice a faktory pracovní spokojenosti, i motivace k dané profesi. Tato kapitola také

pojednává o potížích vznikajících v pomáhajících profesích, a jejich možných řešeních a prevenci.

Třetí kapitola uvádí problematiku sociálních služeb, definuje právní úpravu, klasifikaci a standardy kvality v sociálních službách, které se vztahují k sociálním službám, se zaměřením na pečovatelskou službu.

Ve čtvrté kapitole je představen průzkum zaměřen na profesní spokojenost pracovníků v sociálních službách. Autorka využila kvantitativní strategii s použitím dotazníkového šetření. Výsledky a interpretace získaných dat jsou shrnuty v páté kapitole.

Bakalářská práce může sloužit všem pracovníkům pomáhajících profesí jako zdroj informací o možných úskalích výkonu profese pracovníka v sociálních službách, a to jak po stránce teoretické, tak praktické. V bakalářské práci uvedená zjištění však nelze paušalizovat a aplikovat na všechny pracovníky v sociálních službách.

1 Pracovník v sociálních službách

Sociální práce patří mezi pomáhající profese, jejím cílem je posílit nebo obnovit sociální fungování klienta. Právě zaměření na sociální fungování ji odlišuje od ostatních profesí. Jedná se o komplexní, celostní přístup, který zahrnuje biologické, sociologické, psychologické a spirituální aspekty životní situace klienta. Takto širokým záběrem nedisponuje žádná jiná z pomáhajících profesí. Součástí sociální práce je tedy i zajištění sociálních služeb osobám, které si nejsou schopny zajistit plnohodnotný každodenní život bez podpory a zásahu státu.

Velmi důležitou součástí personálu v sociálních službách jsou pracovníci v sociálních službách. Činnosti, které jsou charakteristické pro výkon a strukturu péče pracovníka definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen zákon č. 108/2006 Sb.) a navazující vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění (dále jen vyhláška č. 505/2006 Sb.).

Pracovník v sociálních službách vykonává činnosti, které jsou ustanoveny v zákoně č. 108/2006 Sb., jedná se o přímou obslužnou péči o klienty, základní výchovnou nepedagogickou činnost, upevňování potřebných návyků a pečovatelskou práci.

Dále zákon č. 108/2006 Sb., definuje základní činnosti při poskytování sociální péče takto:

- „a) pomoci při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,*
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,*
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.“*

Malíková (2011, s. 93–94) uvádí, že se jedná o zajištění pomoci klientovi při ubytování, úklidu a praní prádla, pomoci klientovi při příjmu potravy a se všemi úkony souvisejícími se zajištěním stravy a pitného režimu v rozsahu celého dne, úpravy klienta na lůžku a pomoc se souvisejícími úkony, pomoci klientovi při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoci klientovi při osobní hygieně, nebo zajištění

podmínek k jejímu provedení, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Podmínkou výkonu této profese je svéprávnost, způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost a odborná způsobilost. Jak uvádí Matoušek (2011, s. 48) „*podmínky na odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách nejsou tak přísné jako u sociálního pracovníka. Vždy se však musí jednat minimálně o absolvování kvalifikačního kurzu.*“

Podle § 37 vyhlášky č. 505/2006 Sb., je kurz složen ze dvou částí, obecné a zvláštní. Obecná část seznamuje pracovníka se standardy kvality sociálních služeb a základní problematikou sociálních služeb. Zaměřuje se na výcvik komunikačních dovedností. Poskytuje pracovníkovi základní informace z oblasti psychologie, psychopatologie, zdravotní péče a první pomoci.

Zvláštní část kurzu se zaměřuje na tematickou oblast, jako je péče o tělesnou stránku klienta, aktivizace klientů, seznamuje pracovníka s možnými aspekty zneužívání a týrání klientů třetí osobou.

Podle § 116 zákona č. 206/2009 Sb. Zákon, kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je zaměstnavatel povinen zabezpečit svým pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin za každý kalendářní rok, čímž si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci.

Požadavky na výkon pracovníka v sociálních službách dle Malíkové (2011, s. 97) jsou:

- Zájem o profesi pracovníka v sociálních službách, o doplňování informací a znalostí v oboru a zájem o profesní a osobní růst.
- Schopnost samostudia na poli získávání nových poznatků z oboru, zodpovědnost a kvalitní plnění všech činností, schopnost empatie.
- Ochotný přístup při plnění zadaných úkolů, svědomité zacházení a používání svěřeného majetku a pracovního materiálu, pomůcek.
- Plnění ostatních činností plynoucí z charakteru práce.

Malíková (2011, s. 96–97) dále charakterizuje i pravomoci pracovníka

v sociálních službách. Mezi pravomoci patří:

- Být plně seznámen se svými pravomocemi a s faktem, že nesmí plnit žádné odborné práce, které mu nenáleží.
- Oprávnění vykonávat základní úkony ošetrovatelské péče a poskytovat pomoc klientům pomoc při každodenních činnostech.
- Pracovat v týmu a s ostatními kolegy se podílet na průběhu individuálního plánování.

1.1 Vlastnosti pracovníka v sociálních službách

Specifika pomáhání se odvíjí od specifických potřeb klienta a ty úzce souvisí s psychickými a fyzickými změnami u klienta. Neopomenutelnou roli při pomáhání jsou předpoklady pracovníka v sociálních službách, jeho schopnosti tuto mnohdy náročnou profesi zvládnout.

Kopřiva (2013, s. 17–20) řadí pomáhající profese mezi ty, které dokáží oslovit člověka komplexně a zajistit mu dostatečnou míru nadšení. Tato profese staví pomáhajícího do role, ve které musí mít rád každého, kdo se stává součástí jeho pracovního procesu. Je to někdy těžký úkol, avšak právě ten dělá z pracovníka profesionála, odborníka na svém místě. Předností pomáhající profese je lidský vztah mezi pomáhající osobou a jeho klientem. V širším slova smyslu se dá za nejdůležitější prvek profese považovat osobnost pracovníka.

Dle Matouška (2008, s. 37–38, 51–54) je pomáhající profese spojená s celou škálou očekávaných schopností a dovedností. V následující kapitole autorka podrobněji charakterizuje některé předpoklady a dovedností nezbytné pro kvalitní výkon pracovníka pomáhající profese.

1.1.1 Předpoklady a dovednosti pracovníka v sociálních službách

Pro pracovníka v sociálních službách je nezbytné, aby měl řadu předpokladů a dovedností, které v následujícím textu autorka charakterizuje

dle Matouška (2008, s. 52–54, 75–80):

Fyzická zdatnost je významným předpokladem pro výkon této profese, proto je nezbytné respektovat svoje tělo, udržovat si fyzickou kondici, dodržovat správnou životosprávu a dbát na regeneraci tělesné stránky. Nelze opomenout význam inteligence, jako osobní předpoklad, a její potřeby prohlubovat a obohacovat se o nové poznatky. Taktéž se očekává emoční a sociální inteligence na vysoké úrovni.

Komunikační dovednosti jsou pro pracovníka nezbytné při výkonu jeho práce. Tyto dovednosti neposkytují klientovi pomoc, jsou však výrazným základem pro to, aby pracovník navázal vztah s klientem. Pracovník se projevuje prostřednictvím toho, co dělá a co říká. Jeho verbální a neverbální projev má být v souladu, aniž by o tom musel přemýšlet.

Neverbální projev se děje většinou bezděčně. Pokud si pracovník nehlídá své neverbální projevy, vysílá mnoho zpráv. Mezi neverbální projevy řadíme oční kontakt, mimiku, kinesiku, proxemiku, haptiku ale i paralingvistickou komunikaci.

Aby pracovník skutečně rozpoznával potřeby klienta, musí vnímat, co klient sděluje přímo i nepřímo, vyvaroval se rychlých závěrů a nevytvářel si ukvapeně hypotézy.

Aktivní naslouchání je schopnost přijímat a porozumět co klient sděluje, ale umožňuje vnímat i jeho emoční stránku.

Je taktéž nezbytně nutné, aby pracovník věděl o svých slabých místech a aby se do komunikace s klientem angažoval s opravdovostí, ale i se zdrženlivostí a respektem vůči klientovi. Pracovník s klientem vytvářejí systém, v němž se navzájem ovlivňují a chování jednoho vyvolá reakci druhého a naopak.

Důvěryhodnost se skládá z toho, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čest, jeho sociální roli, srdečnost a otevřenost i nízkou motivaci pro osobní prospěch.

K důvěryhodnosti pracovníka přispívají *diskrétnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění*.

Přitažlivost vyplývá nejen z fyzického vzhledu, ale i z odbornosti, pověsti a jednání s klienty.

Empatie je specifická forma komunikace, která zahrnuje jak naslouchání a porozumění,

tak sdělování porozumění klientovi. Tento pojem si mnozí vykládají jako vlastnost lidské duše, tvořící základ svědomí, altruismu a spravedlnosti. Také se dá definovat jako prostředek ke vstupu do soukromého světa druhého a schopnost cítit se v něm dokonale doma, být v každém okamžiku citlivý vůči změnám odehrávajícím se v druhé osobě.

Vyšší úroveň empatie znamená, že pracovník je schopen chápat zážitky klienta, přestože je klient sám nechápe. Podle C. R. Rogerse jde o vnitřní pochody, které si klient sám neuvědomuje.

Empatie je součástí *emoční inteligence*. Jde o umění jedince dovedně zacházet s emocemi, vcítovat se do situace druhé osoby, číst její neverbální projevy, chápat čeho chce dosáhnout, z čeho má strach, co pečlivě skrývá. Empatie se vyvíjí od útlého věku, ale lze ji i v dospělosti cíleně rozvíjet tréninkem. S opravdovostí a vřelostí je právě empatie jednou z nejdůležitějších podmínek úspěšné práce s klienty.

1.1.2 Psychosomatická a sociální odolnost

Duševní zdraví vypovídá o tom, že jedinec je schopen odolávat všem negativům, jako je duševní nemoc, nerovnováha, stres, poruchy adaptace. Toto širší pojetí lze přesněji definovat jako umění aktivně se přizpůsobit všem okolnostem prostředí s velkou měrou subjektivní spokojenosti.

Duševní zdraví do značné míry ovlivňuje tělesné zdraví člověka. Jak uvádí Míček (1986, s. 8) řada somatických problémů často pramení z porušené duševní rovnováhy. Projevem tělesné indispozice nemusí být jen zjevný zdravotní problém, ale může jít např. o stres. Posilováním duševního zdraví dochází i k posilování tělesného zdraví, tyto dva aspekty se tak vzájemně ovlivňují.

Sociální odolnost je soubor dovedností prostřednictvím kterých jedinec sděluje ostatním své prožitky, pocity, přání a potřeby. Sociální dovednost je schopnost přirozeně sdělovat své potřeby, pocity a záměry takovým způsobem, při němž dokáže zohledňovat a vnímat potřeby ostatních. Sociální dovednost je potřebná v různých oblastech společnosti, jak v pracovním vztahu, tak i v osobním životě. (Praško, Prašková, 2007, s. 13)

1.1.3 Moc a pomoc v pomáhající profesi

Jak uvádí Kopřiva (2013, s. 17-18) výkon pomáhající profese přináší pracovníkovi zisky, které jsou zároveň potenciálním zdrojem problémů. Pomáhající profese poskytují příležitost k překonání pocitu osamělosti a nejisté sebeúcty pomocí kontaktu s klienty. Mohou vzniknout dva problémy, jsou to tendence přebírat kontrolu nad klienty, nebo tendence obětovat se pro klienty na vlastní úkor.

Matoušek (2016, s. 140) definuje pomoc jako akt, při kterém jednatel nebo skupina něco poskytují jinému jedinci nebo skupině. Pomoc dále pokládá za vysoce efektivní strategii – ten kdo pomáhá, má naději, že i jemu bude pomoc poskytnuta.

Obětování se pro klienty může porušit hranici mezi pracovníkem a klientem. Pracovník se chová jako by klient nebyl autonomní a závisel na jeho péči. Nadměrná péče klientovi neprospívá, naopak ho to může oslabovat. (Kopřiva, 2013, s. 21)

Moc dle Matouška (2016, s. 104) znamená „*uplatnění přímého vlivu na chování lidí, případně jejich presvědčení. Ten kdo moc uplatňuje, si to nemusí uvědomovat, stejně jako ten, kdo je k něčemu nucen.*“

Dle Kopřivy (2013, s. 40) je klient do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje a pomáhající mocný tím, že pomáhá. Moc může být vymezena zákonnými předpisy, organizačním řádem či nepsanými zvyky instituce nebo normami platnými v celé společnosti. Na druhé straně může moc vzniknout ve vztahu mezi pomáhajícím a klientem. Taková moc pomáhajícího může být vůči klientovi nevládná, neomalená, krutá nebo laskavá.

Pracovník může mít ve vztahu ke klientovi moc, když se pro něj stává autoritou, která ho řídí. Někteří pracovníci ji můžou vyžadovat jako podmínku pomoci, jiní si ji nechají vnutit klientem. (Kopřiva, 2013, s. 42)

1.2 Etický kodex

Kvalitní plnění požadovaných úkonů se striktně dotýká respektu a etického hlediska poskytované péče. Pracovník v sociálních službách proto musí být seznámen kromě náplně práce a pracovními povinnostmi i etickým kodexem, kterým se zavazuje přistupovat ke klientovi vždy s ohledem v zájmu jeho práv.

Jak uvádí Michelová (2015, s. 35–36) v pomáhajících profesích, ve kterých je potřeba definovat oblast přijatelného chování pracovníka velmi vysoká, zejména ve vztahu ke klientovi, ale i k profesi jako takové, společnosti, organizaci, apod. Do hry vstupují faktory týkající se lidské důstojnosti a práv klientů, ale i moci, kterou pomáhající pracovník disponuje. Etický kodex profese vyjadřuje hodnoty, na nichž je postaven, jako jsou lidská práva, spravedlnost, demokracie, rovnost. Také deklaruje podporu zapojení klienta do procesu rozhodování a tím i respektování autonomie klienta.

Z etického kodexu vyplývají pro pracovníka v sociálních službách některé povinnosti, např.:

- udržuje nejlepší zájem klienta jako primární profesionální povinnosti vůči klientovi,
- respektuje vnitřní hodnotu klienta a udržuje s ním profesionální vztah,
- vykonává své povinnosti bezúhonně a objektivně,
- musí mít a udržuje kompetence k úkonům vyplývajících z poskytování sociálních služeb,
- nesmí zneužívat vztah s klientem k vlastnímu prospěchu, zisku, či potěšení,
- musí být profesionální a zachovávat důvěrnost získaných informací, chránit je před zveřejněním a činit tak, dokud si to klient sám nepřeje, nebo pokud to vyžaduje zákon,
- jestli mimo svou profesi vykonává ještě jiné povolání, musí se chovat tak, aby to nemělo vliv na sociální práci s klientem,
- pracuje tak, aby průběh jeho práce nesnižoval důveryhodnost sociální práce, kterou vykonává a neměl negativní dopad na kvalitu sociální profese, kterou svou osobou reprezentuje,
- pracuje dle podmínek a závad pracoviště, které jsou v souladu s Etickým kodexem a Standarty kvality sociálních služeb. (www.ocswssw.org, 2008)

Mnohostranné profesní požadavky na pracovníka v sociálních službách jsou nezanedbatelné a jejich plnění pro samotné pracovníky velmi náročné a žádný kodex neříká, co dělat, když se pomáhajícím nedaří plnit nějaký požadavek. Jak poukazuje Kopřiva (2013, s. 91) v etických kodexech pomáhajících profesí by měla být uvedena ještě jedna zásada:

- *„Být připraven vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, pomocí sebereflexe a supervize.“*

2 Profesní spokojenost

Profesní spokojenost má významný vliv jak na život jedince, tak i na úspěšnost organizace. Práce udržuje člověka v činnosti a aktivitě, dává mu pocit užitečnosti a potřeby. Samotný výkon práce dokáže být pro pracovníky také zábavný a uspokojující sám o sobě. Být zdrojem potěšení, kdy umožňuje člověku něco dokázat a předvést své schopnosti. Samozřejmě nedílnou součástí je i potřebný příjem, který je nezbytný k životu a hodnota práce v životě má souvislost se spokojeností s odměnou a hodnocením. Taktéž prestiž dané profese z části odráží profesní spokojenost.

2.1 Definice a faktory pracovní spokojenosti

Jak uvádí Furman a Ahola (2017, s. 13) lidé si stále více uvědomují, že psychologické ovzduší na pracovišti a spokojenost s prací jsou velmi důležité. Je-li atmosféra špatná a lidé v práci nejsou spokojeni, zaměstnanci se často střídají, bývají více na nemocenské, jejich vzájemná spolupráce nefunguje a pracovní výkon je nižší, než by ve skutečnosti mohl být. Je-li psychologické ovzduší na pracovišti dobré a lidem se v práci líbí, bývají zaměstnanci zdravější, práci nemění, více spolupracují, jejich přístup je aktivnější a novátorštější. Zlepšování psychické pohody na pracovišti je vlastně výrazem péče o nejdůležitější zdroj organizace – zaměstnance.

Definovat pojem spokojenost vůbec není jednoduché. Jedná se o aspekt, který každý jedinec vnímá subjektivně, podle toho, co je pro něj důležité a přináší mu to spokojený život. Většina autorů se ale shoduje na tom, že lze vymezit vnitřní a vnější faktory spokojenosti, jež pracovní spokojenost ovlivňují.

Faktory působící na pracovní spokojenost dle Kollárika (2002, s. 149–160) jsou:

a) Vnitřní faktory, osobnostní jsou podmíněné osobností pracovníka. Patří sem tyto faktory:

- *věk* – odlišná hierarchie hodnot, dosahování cílů, odlišné očekávání od práce u mladých a starších pracovníků;
- *pohlaví* – ukazatelem je spíše diference v hierarchii hodnot, rozdílné potřeby a rozdílná očekávání;

- *délka zaměstnání v organizaci* – svou roli zde sehrává i adaptace nového pracovníka na nové pracovní prostředí, kdy si teprve formuje svůj vztah k organizaci, upevňuje si pracovní a sociální pozici ve skupině atd.;
- *úroveň vzdělání* – požadovaná úroveň vzdělání do jisté míry určuje i pozici v hierarchii organizace;
- *subjektivní osobnostní faktory* – zájmy (zkoumavé, konvenční, umělecké, podnikavé, sociální), schopnosti (komunikační dovednosti, důvěryhodnost, přitažlivost, inteligence, emoční inteligence) a vlastnosti (intelekt, frustrační tolerance, emoční labilita, nepřizpůsobivost, odolnost vůči stresu).

b) Vnější faktory, objektivní. Ty jsou na osobě pracovníka nezávislé. Mezi tyto faktory patří např.:

- *finanční ohodnocení* – plat, mzda – umožňuje člověku, aby si za něj opatřil k životu nezbytné prostředky (jídlo, oděv, bydlení, zábavu), ale také je symbolem vysokého nebo nízkého statutu a je spojen s pocitem existenční jistoty nebo nejistoty, má značný motivační náboj;
- *druh a charakter práce* – variabilita prací a pracovních podmínek, společenské ocenění a prestiž, míra zátěže, jednotvárnost či různorodost, samostatnost atd.;
- *pracovní perspektivy* – možnost kariérního růstu, osobní odborný růst, supervize;
- *osobnost a styl vedení* – osobnost a způsoby jeho chování vůči podřízeným ve značné míře působí na pracovní spokojenost, dobré vedení dokáže zabezpečit výkonnost skupiny i její spokojenost, respektive spokojenost jednotlivých členů skupiny;
- *spolupracovníci* – potřeba někam patřit, potřeba uznání, potřeba kontaktu s lidmi, potřeba navazování vztahů, komunikace atd.;
- *podmínky pracovního prostředí* – materiální (manipulační prostředky, ochranné prostředky, materiál, počítače, ...) a fyzikální podmínky (osvětlení, barevná úprava interiérů a exteriérů, hluk, mikroklíma).

Dle Furmana a Aholý (2017, s. 23) oceňování je pro lidi hnacím motorem. Nechodíme do práce jen kvůli platu, ale také proto, abychom pocítili, že našich schopností, pracovitosti, pečlivosti, nápadů a dalších přínosů si ostatní váží. Když dáváme ostatním najevo, že si jich vážíme, většinou to neříkáme přímo, ale děláme to nějakým jiným způsobem. Oceňování je něčím, co čteme mezi řádky a projevuje se tím, jak se k druhému chováme.

2.2 Pracovní motivace

Plamínek (2015, s. 16) ve své publikaci uvádí, že slovem motivace se obvykle označuje jak proces, tak jeho výsledek – tedy skutečnost, že se něco děje (někdo na někoho nějak působí), stejně jako fakt, že něco existuje (konkrétní pozitivní přístup). Smyslem motivace je tak nenásilné vytvoření pozitivního přístupu k něčemu – k výkonu či typu chování. Motivace tak má mohutný pozitivní potenciál.

Dle Nakonečného (2014, s. 15) obecně platí, že motivace je intrapsychicky probíhající proces, vycházející z nějaké potřeby a vyúsťující ve výsledný žádoucí vnitřní stav.

Dále Nakonečný (2014, s. 122–123) rozlišuje instrinsickou (vnitřní) a extrinsickou (vnější) motivaci k práci v závislosti na typu motivu:

a) vnitřní motivy jsou uspokojovány prací samou:

- motiv činnosti, radost z práce samé;
- motiv kontaktu s druhými lidmi;
- motiv výkonu – prožitek úspěšného výkonu přináší radost, uspokojení;
- motiv moci – vnitřní touha vykonávat legálně vliv na druhé osoby;
- motiv seberealizace – přání prokázat své osobní kvality, uplatnit své schopnosti, tvořivost a zažít osobní růst;
- motiv smyslu života – potřeba smysluplné, významné činnosti.

b) vnější motivy jsou uspokojovány důsledky práce či jejími průvodními jevy, jejich uspokojení je mimo oblast vlastní práce:

- motiv peněz;
- motiv jistoty;
- pracovní podmínky;
- motiv vlastní důležitosti – pocit vlastní důležitosti a prestižní, obecně ceněné povolání;
- motiv sociálních kontaktů.

Pracovníci, kteří zvolili svoji profesní dráhu v sociálních službách, jsou lidé, kteří se dobrovolně rozhodli svoji energii vložit do profesionální pomoci lidem, kteří nejsou jejich blízkými. Vliv na zvolení této profese může mít sociální prostředí, rodina, výchova nebo zkušenosti.

Faktor zpětné vazby je nedílnou součástí motivace, díky ní, má pracovník pocit, že je platným pracovníkem. Nedostatek zpětné vazby může ubíjet motivaci a tvoří situace označované jako frustrace, konflikt a stres.

2.3 Potíže vznikající v pomáhajících profesích

Každé povolání má své pozitiva a negativa, ale pomáhající profese mají svá rizika vysoká. Dotýkají se psychického a mnohdy i fyzického zdraví.

2.3.1 Syndrom pomocníka

Autorem termínu syndrom pomáhajícího je německý psycholog Wolfgan Schmidbauer (2000, s. 15-16), který ho ve své publikaci definuje jako „*neschopnost vyjádřit vlastní pocity a potřeby.*“ Typickým projevem pomáhajícího se syndromem pomocníka je, že bezmoc, slabost a doznání emocionálních problémů se podporuje a přijímá pouze u klientů. Pomáhající trpící tímto syndromem doslova nemůže bez pomáhání žít. (Schmidbauer, 2000, s. 78)

Schmidbauer (2015, s. 136-149) popsal čtyři formy pomocníků. Těmi jsou:

- *Oběť povolání* se zcela odevzdává své profesní roli. V myšlenkách je zaměřen na povolání, stýká se převážně s kolegy a čte pouze odborné publikace.

Rezignuje na soukromý život, manželství, děti a povolání se tak stává jedinou životní náplní.

- *Pomocníka, který štěpí* popisuje jako člověka, který se s maximálním úsilím snaží oddělit soukromý život od profesní role. Pomocník dokonale vycítí slabosti svých klientů a dokáže s nimi zacházet, ale u členů vlastní rodiny v tomto ohledu selhává.
- *Perfektcionista* usiluje o ideální vztah s velkou ctižádostí, a to i v osobním životě. Schopnost navazovat a udržovat vřelé a srdečné vztahy používá jako měřítko i na chování v soukromých a intimních vztazích.
- *Piráta* definuje autor jako protiklad Perfektcionisty. Pirát zneužívá možností své profese k naplnění soukromého života a potlačuje své dětské potřeby. Snáze navazuje vztahy, které ospravedlňuje teoriemi pomáhání s důrazem na intimní blízkost a vztahy.

2.3.2 Stres

Pracovníci v sociálních službách se v rámci výkonu své práce dostávají do různých situací, které pro něj mohou být zátěží a to jak po stránce fyzické, tak po stránce psychické. Pracovníci v sociálních službách vnímají fyzickou zátěž, která je s jejich prací spojená až na druhém místě, primárně je pro ně v jejich práci obtížná psychická zátěž.

Mlýnková (2017, s. 35) popisuje obecně zátěž, jako výsledek vzájemného působení dvou faktorů. Těmi faktory jsou vnější podmínky kladené na člověka a také vlastnosti pracovníka, s nimiž zvládá tyto vlivy.

Dle Nakonečného (2014, s. 265–273) situace označované za mimořádné nebo zatěžující tvoří situace jako frustrace a stres. Frustraci možno chápat jako náhlou ztrátu naděje na odměnu. To vyvolává negativní emoce a stupňování vnitřního napětí u jedince.

S frustrací se setkáváme tehdy, je-li člověk zbaven něčeho, co je důležité pro jeho uspokojení potřeb, je-li oddálena jeho potřeba z nedostatku času, je-li potřeba zcela zamítnutá nebo dojde-li ke sporu. Stres, jak bylo výše zmíněno, mohou vyvolat zátěž a frustrace.

Tento pojem jak uvádí Nakonečný (2014, s. 280) vyjadřuje případ mimořádně náročné situace. Někdy se jím rozumí mimořádně silný podnět, jindy situace, na niž se nelze adaptovat, protože zatěžuje a vyčerpává adaptivní zdroje jedince.

Mlýnková (2017, s. 35) definuje stres jako vnitřní stav člověka, který je ohrožen nebo ohrožení očekává a dále, se jedná o soubor reakcí organismu jedince na změny, které narušují normální funkci organismu.

Mlýnková (2017, s. 37) rozděluje stresovou situaci do několika fází:

V první fázi je důležité uvědomění si zátěže, kterou jedinec zažívá.

V druhé fázi přichází aktivace obraných reakcí, v praxi to znamená popření skutečnosti, izolace, negativí emoční ladění apod..

Ve třetí fázi se aktivují fyziologické funkce, kdy jedinec může prožívat negativní emoce (strach, vztek, úzkost atd.). Při dlouhodobém působení stresogenních faktorů se mohou u jedince začít objevovat somatické příznaky (nechutenství, bolesti, vyčerpanost atd.) a dále také syndrom vyhoření.

Maroon (2012, s. 27) uvádí, že stres je při práci nevyhnutelný, a jeho určitá míra je dokonce nutná, aby byli zaměstnanci motivováni k výkonům, úspěšně se postavili novým úkolům a hledali efektivní řešení v nejasných a složitých situacích. Na straně druhé také uvádí, že psychické napětí a frustrace, stavy strachu, zlosti, pocity viny, deprese, psychické problémy, úbytek schopností, stejně jako kognitivní poruchy, silné a trvalé neléčené stavy přetížení vedou k vyhoření.

2.3.3 Syndrom vyhoření

Pod slovem syndrom chápeme v medicíně spojení jednotlivých příznaků chorobného procesu, které se objevují v typické kombinaci. V oblasti psychologie je přitom hranice mezi „zdravým“ a „nemocným“ zřídka snadno stanovitelná. (Schmidbauer, 2000, s. 13)

Matoušek (2008, s. 55) uvádí, že syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím, prakticky každý pracovník po určité době má některé projevy. Nespecifickou obecnou příčinou jeho vzniku jsou zvláštní nároky, jež na pracovníka klade intenzivní kontakt s lidmi využívajícími sociální služby. Dále specifikuje syndrom vyhoření je vždy výsledkem interakce podmínek k práci vytvořených organizací, pro niž

pracuje, a subjektivních očekávání pracovníka.

Maroon (2012, s. 20–21) ve své publikaci používá definici Freudenbergera, popisuje vyhoření jako nepřetržitý, systematický proces ochabování, narůstajícího cynismu a ztráty angažovanosti vůči klientům. Dále podle Chernisse vnímá vyhoření jako výsledek nedorozumění mezi tím, co pomáhající ze sebe vydá, a tím, jak vnímá situaci a čeho se mu za to dostane zpátky. Je to poslední stupeň neúspěšných snah čelit tlaku pracovního prostředí. Když má pomáhající pocit, že už se o své klienty nemůže dále starat, stáhne se z aktivní role zpět a vyvine pasivní strategie a modely chování, jako je například mechanické a apatické zacházení s klienty.

Jak uvádí Schmidbauer (2000, s. 15–16) to, že o duševní zdraví pracovníků v pomáhajících profesích není obzvlášť dobře postaráno, dokládají i některé statistické studie. V žádné skupině povolání nejsou psychické poruchy tolik skrývány a bagatelizovány. Slabost a bezmoc, otevřené doznání emocionálních problémů se přijímá a podporuje jen u druhých, zatímco vlastní obraz sebe musí zůstat bezposkvrny.

Příznaky syndromu vyhoření dle Maroona (2012, s. 33–34) dělíme na:

- **fyzické** – mezi tyto příznaky zahrnujeme především únavu, fyzické vyčerpání, nespavost, bolest hlavy, žaludeční potíže, úbytek váhy či její růst, vysoký tlak, omezení řeči či sexuální dysfunkce.
- **psychické** – převládá pocit negativismu, emocionální vyčerpání, ztráta flexibility, ztráta kontroly nad emocemi, častá špatná nálada, ztráta trpělivosti, pocit zlosti, odpor. Ve své práci pocítuje dojem dlouhé chvíle, dehumanizace klienta, ztráta ideálů, neschopnost učinit rozhodnutí. Činnosti se stávají rutinní a stereotypní.
- **behaviorální** – častější konflikty, které jedinec nevyvolává sám, ale vyplynou z důsledku nezájmu. Roste odpor k vykonávané profesi. Omezování kontaktů se sociálním prostředím, a nastávají problémy v manželství. Zvyšuje se konzumace alkoholu, drog či jiných uvolňujících látek.

Při práci s lidmi je důležité odlišit pracovní, a osobní život. Každý pracovník v sociálních službách, na konci pracovního dne, by měl umět nechat problémy a pracovní povinnosti v práci. Je to těžký úkol, každý klient se chce svěřit a očekává

pracovníkův zájem a účast, a je složité ve svém osobním životě na to nemyslet.

Častou duševní poruchou při syndromu vyhoření je deprese. Problematika deprese se ještě zostrňuje tím, že pro pomáhajícího je velmi těžké akceptovat pro sebe pomoc, protože k jeho obranné struktuře patří pomáhat druhým na účet vlastních přání. (Schmidbauer, 2000, s. 20)

Fáze vyhoření dle Maroona (2012, s. 38–39) jsou:

1. **nadšení a entuziasmus** – počáteční fáze, začínající srší elánem, má velká očekávání,
2. **stagnace** – nadšení uvadá, ztráta ideálů, zájem o odměnu, o pohodlnou pracovní dobu,
3. **frustrace** – otázky smyslu vlastní práce, nespolečné s klienty, spory s nadřízenými, poruchy chování,
4. **apatie** – lhostejnost, nezájem o práci, povolání považuje jen jako obživu, odmítá nové úkoly, klienti ho obtěžují,
5. **vyhoření – konec** – emocionální a tělesné vyčerpání, ztráta smyslu své práce.

Schmidbauer (2000, s. 68) mluví také o akutním zhroucení při syndromu vyhoření, kdy se projevuje jako těžké psychosomatické utrpení, jako žaludeční vřed nebo srdeční infarkt. Na duševní úrovni mu odpovídá náhlý výbuch sadistického nebo masochistického chování. Okolí ohleduplně hovoří o nervovém zhroucení.

Dle Matouška (2008, s. 56) proces vývoje syndromu vyhoření může mít povahu lineárního stupňování právě uvedených příznaků, které mohou končit opuštěním stresující profese. Nebo se syndrom vyhoření může vyvíjet v cyklech, během nich pracovník někdy řešení nachází, a posléze zase propadá do obranné pasivity.

Pomáhající profese vyžaduje, aby pracovník našel optimální stupeň angažovanosti a vcitivým chápáním slabostí a nedostatků, vlastních i cizích, nabídl kvalitní a účinnou pomoc. Ideály perfektnosti lze udržovat pouze popíráním skutečnosti. Tím ztrácí činnost pomáhajícího svou orientaci a dostávají se zklamání, které již nelze zpracovat a korigovat. (Schmidbauer, 2000, s. 14-15)

2.3.4 Deprese

Častou duševní poruchou jsou deprese, někdy i sebevražedné sklony. Problematika depresí a sebevražd se zostrňuje tím, že pomáhající nedokáže akceptovat pro sebe pomoc. Přijímá pomoc nanejvýš ve formě dalšího vzdělávání, aby zdokonalil svou schopnost výkonu pomoci druhým. Deprese pak signalizuje slabost a neschopnost dostat požadavkům vlastního ideálu. (Schmidbauer, 2000, s. 19-20)

2.4 Řešení a prevence potíží v pomáhajících profesích

Pro zachování rovnováhy je vhodné změnit svůj pohled a postoje k situacím, které jsou stresující, osvojit si techniky, které sníží, či zcela eliminují reakce organismu na stresory.

2.4.1 Mentální hygiena

Jak uvádí Kopřiva (2013, s. 97) pomáhání je náročná činnost na energii a největším zdrojem energie je naše tělo. Proto je nutné, aby pomáhající věnoval velkou péči svému tělu.

I když to není vždy možné, je potřeba dodržovat zásady zdravého životního stylu. Velkou roli sehrává relaxace, meditace, pozitivní myšlení, pohybová aktivita, kvalitní spánek a autoregulační techniky, jako např. řízení cílů, výcvik zvládnání zlosti, cvičení emočního přeladování a jiné.

2.4.2 Pomoc v zaměstnání

Možnou pomocí v zaměstnání může být **supervize**, kterou Malíková (2011, s. 139) definuje jako formu podpory učení a dohledu, při níž se pracovníci mohou v bezpečném prostředí svěřit se svými problémy, naučit se je zvládat a zhodnotit, jak jsou ve svých činnostech efektivní.

Supervize má tři důležité funkce. *Vzdělávací funkce* se zaměřuje na zprostředkování, rozšíření a prohloubení vědomostí a schopností supervidovaných. Je založená na neustále zpětné vazbě prostřednictvím reflektování a rozebírání práce. Další je *podpůrná funkce*, která reaguje na emocionální potřeby supervidovaných. Pomáhá jim odreagovat se a poradit si s emoční zátěží po kontaktu

s klienty, kolegy, nadřízenými a odolávat tak tlaku, stresu a frustracím z práce. Poslední funkce je *administrativní*, která se zabývá pracovním prostředím a dohlížením nad kontrolou kvality. (Matoušek, 2011, s. 110–111)

Definici supervize najdeme i v standardu číslo 10 – profesní rozvoj pracovníků, je součástí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Autorka by se ráda zmínila i o pozitivním vlivu humoru v sociálních službách, který je často opomínán. Jak uvádí ve své publikaci Furman a Ahola (2017, s. 34–37) četné výzkumy potvrzují, že humor, smích a úsměv mají velký vliv na lidskou psychiku. Má pozitivní vliv na tělesné zdraví, dokonce na imunitní systém, snižuje stres a chrání před vyčerpáním, zlepšuje schopnost řešit problémy. Také má vliv na to, jak se nám v práci líbí, napomáhá ke komunikaci a spolupráci jak s klienty, tak s kolegy.

Focusing patří mezi specifické dovednosti důležité pro pomáhající. Focusing je cesta, jak sám sebe reflektovat. Pomáhající se učí plně vnímat zážitek a dospět k jeho pojmenování, chybí zde konfrontace s terapeutem nebo skupinou. (Kopřiva, 2013, s. 134-135)

3 Sociální služby

Sociální služby jsou významnou součástí aktivit státu, samosprávy, státních i nestátních subjektů. Zákon č. 108/2006 Sb, definuje sociální služby jako „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“

Matoušek (2011, s. 9) ve své publikaci uvádí, že „*sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře začlenit do společnosti, nebo společnost chránit před riziky, jejíž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří.*“

Kozlová (2005, s. 17) definuje sociální služby jako mimořádně významnou část aktivit státu, samosprávy a nestátních subjektů, která řeší problémy jednotlivců, rodin a skupin občanů, a tím pozitivně ovlivňuje sociální klima celé společnosti. Sociální služby jsou významné proto, že bez jejich působení by se významná část občanů nemohla podílet na všech stránkách života společnosti, a bylo by znemožněno uplatnění jejich lidských a občanských práv.

3.1 Právní úprava sociálních služeb

Sociální služby jsou součástí odvětví sociální politiky, kterým je sociální zabezpečení. Systém sociálního zabezpečení je tvořen ze tří na sebe navazujících relativně samostatných systémů, tj. systém sociálního pojištění, státní sociální podpory a sociální pomoci.

Sociální pomoc je poskytována formou sociálních služeb a také formou sociálně právní ochrany a dávek sociální pomoci. (Krebs, 2015, s. 186)

Sociální služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., který nabyl účinnosti k datu 1. 1. 2007. Tento zákon ochraňuje zájmy lidí, kteří mají nějaké omezení a současně vymezuje práva a povinnosti poskytovatelů sociálních služeb.

Taktéž obsahuje členění sociálních služeb, přehled zařízení sociálních služeb, základní

činnosti při poskytování sociálních služeb nebo také kvalifikační předpoklady pro výkon sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách vymezuje například obsah činnosti u jednotlivých sociálních služeb, stanovuje náplň kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách, nebo stanovuje hodnocení plnění standardů kvality.

Jak uvádí Čámský (2011, s. 16–17) pokud jde o smysl zákona o sociálních službách, sleduje především dva základní cíle:

1. zabezpečení sociální péče všem osobám, které ji nezbytně potřebují,
2. nápravu deformovaných právních vztahů mezi státem, poskytovateli sociálních služeb a především jejich uživateli.

Dle výše uvedeného autora zákon přinesl zásadní změnu pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli, založený na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, individuálním přístupu, na podpoře při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí, na zachování lidské důstojnosti a aktivizaci k samostatnosti.

3.2 Klasifikace sociálních služeb

Paragraf 32 zákona č. 108/2006 Sb., definuje tři typy sociálních služeb – sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální pomoci.

Sociální poradenství

Sociální poradenství zákon rozděluje na základní a odborné. Základní poradenství zahrnuje poskytování všech potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé situace osob, odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin ve specializovaných poradnách.

Služby sociální péče

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Cílem služeb je umožnit těmto osobám v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy toto jejich stav vylučuje, zajistit jim

důstojné prostředí a zacházení.

Mezi služby sociální péče patří:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,
- průvodcovské a předčitatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehčovací služby,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

Služby sociální prevence

Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a zároveň chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Podle formy, v jakých se tyto služby mohou poskytovat, dělíme na:

- pobytové,
- ambulantní,
- terénní.

Dle Kozlové (2005, s. 24–25) je možné sociální služby rozdělit z řady hledisek.

Podle **charakteru činnosti:**

- služby sociální péče – cílem je vyrovnání příležitostí, umožňující lidem znevýhodněným zdravotním nebo sociálním stavem, zapojení do života společnosti,
- služby sociální intervence – cílem je zmírnění nebo úplná změna nepříznivé sociální situace, v němž se osoba nebo skupina nachází,
- služby sociálních aktivit – cílem je podpora volnočasových a jiných programů, které přispívají k rozvoji komunity, posilují soudržnost a bezproblémové soužití obyvatel.

Podle **délky trvání:**

- dlouhodobé – jsou takové služby, jejichž cíle a záměry jsou uskutečňovány v průběhu časového období, jehož horní hranice není předem limitována,
- střednědobé – jsou takové služby, jejichž cíle a záměry jsou uskutečňovány v průběhu předem stanoveného časového období,
- krátkodobé – jsou takové služby, jejichž cíle a záměry jsou uskutečňovány okamžitě.

Podle **místa poskytování:**

- služby spojené s bydlením v zařízení (alternativně pobytové) – umožňují uživateli žít v instituci po sjednanou dobu,
- služby spojené s návštěvou zařízení (alternativně ambulantní) – uživatelé docházejí za účelem naplnění svých potřeb a zájmů, souvisejících s řešením nebo zmírněním nepříznivé sociální situace,
- služby spojené s návštěvou uživatele (alternativně terénní) – jsou vytvářené a poskytované v přirozeném prostředí uživatele.

3.3 Standardy kvality v sociálních službách

Standardy se týkají všech sociálních služeb a jejich podstatným rysem je jejich obecnost a aplikovatelnost. Pracovníci v sociálních službách se při výkonu své profese musí řídit standardy kvality sociálních služeb, které si ale každý poskytovatel stanoví a aplikuje individuálně, sám pro sebe, vycházejíc ze znění standardů dle legislativy.

Kvalita poskytovaných sociálních služeb se ověřuje pomocí standardů. Ty jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli.

Na standardy kvality sociálních služeb je třeba nahlížet také jako na významný zdroj informací, které poměrně podrobně popisují, na co se má ve své činnosti poskytovatel zaměřit, čemu má věnovat zvýšenou pozornost a dohled. Standardy jsou pravidelně kontrolovány a v případě potřeby upravovány. (Čámský, 2011, s. 24–25)

Havrdová (2010, s. 197–198) standardy kvality opírá o čtyři základní body, kde kvalitu popisuje jako:

- metodu,
- reflexi osobní angažovanost každého jednotlivce,
- zaměření na profesionalizaci,
- kontinuální, nikdy nekončící proces.

Podle zákona o sociálních službách kvalita sociálních služeb zahrnuje patnáct standardů, které se rozlišují na tři typy – procedurální, personální a provozní.

Bednář (2011, s. 9) v manuálu zavádění standardů kvality uvádí tyto součásti standardů:

Procedurální:

- Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.
- Ochrana práv osob.
- Jednání se zájemcem o sociální službu.
- Smlouva o poskytování sociální služby.

- Individuální plánování průběhu sociální služby.
- Dokumentace o poskytování sociální služby.
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
- Návaznost na další zdroje.

Personální:

- Personální a organizační zajištění sociální služby.
- Profesionální rozvoj zaměstnanců.

Provozní:

- Místní a časová dostupnost služby.
- Informovanost o službě.
- Prostředí a podmínky.
- Nouzové a havarijní situace.
- Zvyšování kvality sociální služby.

Kontrolu kvality sociálních služeb provádí Ministerstvo práce a sociálních věcí, a to inspekcí poskytování sociálních služeb. Stát tak vytvořil mechanismus kontroly, přičemž pro případ nedostatečného plnění stanovených podmínek je možná sankce odebrání registrace k poskytování sociálních služeb, tudíž znemožnění činnosti poskytovatele.

Jak uvádí Čámský (2011, s. 25) jedná se o orgán, který byl vytvořen k tomu, aby stát jako hlavní garant sociální péče v České republice, mohl ověřovat a kontrolovat, zda registrovaní poskytovatelé sociálních služeb řádně plní své povinnosti a naplňují požadavky zákona o sociálních službách.

Inspekci poskytování sociálních služeb provádí inspekční tým složený nejméně ze tří členů, přičemž alespoň jeden z nich musí být zaměstnancem státu zařazeným k výkonu práce na krajské pobočce Úřadu práce České republiky. Dalšími členy jsou specializovaní odborníci, kteří jsou zapsaní v Seznamu specializovaných odborníků vedeném Ministerstvem práce a sociálních věcí.

3.4 Pečovatelská služba

„Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 40, odst. 1)

Základní činnosti pečovatelské služby, které jsou stanoveny zákonem o sociálních službách jsou podrobněji členěny na úkony, jež stanoví prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., § 6:

„1) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- pomoc a podpora při podávání jídla a pití,*
- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,*
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,*
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,*

2) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- pomoc při úkonech osobní hygieny,*
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,*
- pomoc při použití WC,*

3) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,*
- dovoz nebo donáška jídla,*
- pomoc při přípravě jídla a pití,*
- příprava a podání jídla a pití; tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu úkonů podle bodů 3 a 4,*

4) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- *běžný úklid a údržba domácnosti,*
- *pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování,*
- *donáška vody,*
- *topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení,*
- *běžné nákupy a pochůzky,*
- *velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,*
- *praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,*
- *praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,*

5) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:*

- *doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,*
- *doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.“*

Prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách (Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 6, odst. 2) jsou rovněž stanoveny maximální výše úhrad za jednotlivé úkony poskytované v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb. V případě pečovatelské služby výše těchto úhrad činí:

- 130 Kč za hodinu podle skutečně poskytovaného času na zajištění definovaných úkonů,
- 170 Kč za poskytnutí celodenní stravy v rozsahu minimálně tří hlavních jídel, z toho 75 Kč za oběd, cena je včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou,
- 30 Kč za dovoz nebo donášku stravy,
- 115 Kč za velký nákup a nákup ošacení,
- 70 Kč za praní a žehlení osobního a ložního prádla.

Zákonem č. 108/2006 Sb., jsou v § 32 a v §33 stanoveny základní druhy a formy poskytování pečovatelské služby. Pečovatelská služba se poskytuje formou:

- **terénní služby** – služby poskytované v domácnosti, teda v přirozeném sociálním prostředí osob,
- **ambulantní služby** – poskytované v zařízeních sociálních služeb, za kterými osoby docházejí, k provedení konkrétního úkonu.

Jak uvádí Kozlová (2005, s. 27) zařízení pečovatelské služby je komplex služeb, jehož cílem je umožnit žít lidem ve vlastním přirozeném prostředí.

4 Průzkumný projekt

Praktická část bakalářské práce se zabývá průzkumem mezi pracovníky v sociálních službách v Centru zdravotní a sociální péče v Liberci, příspěvková organizace, a následným vyhodnocením tohoto průzkumu.

4.1 Předmět a objekt průzkumu

Předmětem zkoumání je profesní spokojenost pracovníků v sociálních službách, u předem vybraných pracovníků v sociálních službách. Pro účely této bakalářské práce byl zvolen záměrný výběr průzkumného vzorku. Objekt průzkumu jsou všichni pracovníci v sociálních službách v dané organizaci.

Kritéria výběru respondentů byli následovné:

- 1) respondenti jsou zaměstnanci vybrané organizace a aktuálně zde pracují,
- 2) jsou v přímém kontaktu s klienty.

4.2 Cíl průzkumu

Hlavním cílem průzkumného projektu této bakalářské práce bylo pomocí dotazníku zjistit a následně vyhodnotit, profesní spokojenost pracovníků v sociálních službách v konkrétní, předem vybrané organizaci.

Dílčí cíle průzkumného šetření byly:

- Zjistit, jaká je spokojenost pracovníků v sociálních službách s finančním ohodnocením.
- Zjistit, jak vnímají prestiž svého povolání, tj. pracovníka v sociálních službách.
- Zjistit, jak pracovníci v sociálních službách bojují proti stresu plynoucího z výkonu své profese.

4.3 Průzkumné otázky

Hlavní průzkumná otázka je:

Jak jsou pracovníci v sociálních službách spokojeni se svojí profesí?

Dílní průzkumné otázky jsou:

- Jaká je spokojenost pracovníků v sociálních službách s finančním ohodnocením?
- Jak vnímají prestiž svého povolání, tj. pracovníka v sociálních službách?
- Jak bojují pracovníci v sociálních službách proti stresu?

4.4 Charakteristika průzkumného vzorku

Základním průzkumným vzorkem byli všichni pracovníci v sociálních službách, jež jsou v přímém kontaktu s klienty. Oslovení byli zaměstnanci v organizaci, v níž sama autorka pracuje, také vzhledem k nouzovému stavu v České republice v souvislosti COVID-19. Vlastním průzkumným vzorkem byl počet pracovníků v sociálních službách, kteří se nezúčastnili předprůzkumu a vyplnili všechny otázky v dotazníku.

Centrum zdravotní a sociální péče v Liberci je příspěvkovou organizací zřízenou statutárním městem Liberec, od roku 1997, která zajišťuje široké spektrum služeb pro obyvatele města. Organizace je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Její činnost je zaměřena na sociální péči formou pečovatelské služby, která je poskytována občanům se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, kdy se občan dostal do situace, kdy potřebuje pomoc druhé osoby a tu nemůže zajistit rodina nebo jiná osoba blízká. Tato služba je rozdělena na terénní a ambulantní pečovatelskou službu. Terénní pečovatelskou službu zajišťují pracovníci v sociálních službách v domácnostech klientů, v domech s pečovatelskou službou, ale i v domácnostech klientů na celém území města a přilehlých obcích. Domy s pečovatelskou službou se nachází ve třech okrscích: Krejčího, Burianova a Borový vrch, a ke každému okrsku náleží terénní pečovatelská služba v přilehlých částech Liberce. Další formou sociální péče je odlehčovací služba Pomněnka a Fialka, a Domov pro seniory Kopretina. Organizace poskytuje i základní

sociální poradenství osobám, které potřebují informace přispívající k řešení jejich nepříznivé situace. Další činnost organizace je zaměřena na zdravotní péči, která je poskytována v domácím prostředí – home care, fyzioterapii a na výchovnou péči formou zařízení pro děti do tří let. (www.czasp.cz, 2020)

Bližší informace o organizaci obsahuje Příloha A.

4.5 Metodika průzkumného šetření

S ohledem na výše stanovené cíle bakalářské práce byl průzkumný projekt zpracován kvantitativní metodou.

Realizace a interpretace dat získaných kvantitativní metodou se řídí pravidly kvantitativního šetření. Metody a techniky sběru dat jsou konstruované tak, abychom získali data převoditelná na číselné údaje. Výstupem takového šetření jsou pak tabulky anebo grafy. (Jihlavec a kol., 2010, s. 81)

Výzkum předběžné práce probíhal formou dotazníkového šetření, hlavním nástrojem byl tedy papírový dotazník vlastní konstrukce. Dotazník obsahoval hlavičku, která předkládala představení autorky, objasnění zaměření průzkumu, a taktéž ustanovení o zachování anonymity respondentů. Získané údaje byly zpracované do grafů.

U dotazníku jde o písemné kladení otázek, to znamená dotazování se osob – respondentů, za účelem hromadného získávání odpovědí. Jedná se o nejfrekventovanější výzkumnou metodu, při které je důležité formulovat konkrétní cíl. (Šafránková, 2019, s. 108)

Otázky v dotazníku byly předem připraveny a pečlivě formulovány. Dotazník se skládá z celkem 26 otázek a byl sestaven z otázek uzavřených, kdy si respondenti vybírali z předem připravených odpovědí i z otázek otevřených, ve kterých respondenti mohli doplnit vlastní stanoviska. Otázky byly pro všechny respondenty stejné. Většina otázek s volbou odpovědí je doplněna škálou odpovědí, od a) ano, b) spíše ano, c) ne, d) spíše ne po e) nevím. Otázky č. 2, 6, 18, 20, 23 a 25 mají vlastní specifickou škálu odpovědí v návaznosti na znění daných otázek.

Respondenti odpovídali výběrem vždy jedné možnosti, krom otázky č. 23 a č. 25, které měly možnost výběru více odpovědí.

Profesní spokojenost zjišťovaly otázky zaměřené na motivaci – otázky č. 1, 6, 7 a 22, na finance – otázky č. 2, 10, 15, 19 a uznání otázky č. 12, 17 a 22. Jak vnímají své povolání skrz prestiž zjišťovaly otázky č. 2, 3, 4, 11, 24 a 26. Na uznání a důležitost profese byly zaměřené otázky č. 12, 17 a 22. Vnímání vlastnosti jakými by měl disponovat pracovník v sociálních službách zjišťovala otázka č. 23. Jak vnímají a bojují se stresem reflektovaly otázky č. 5, 8, 9, 13, 16, 17, 18, 20 a 21. Otázka č. 25 zjišťovala nejčastější emoce, které pociťují při výkonu své profese.

V organizaci, kde byl průzkum realizován, bylo diseminováno 70 kusů dotazníků v papírové formě pouze pracovníkům v sociálních službách, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty. Autorka distribuovala dotazníky skrz vedoucího pracovníka okrsku vybrané organizace a následně sesbírala. Dotazníkové šetření probíhalo v časovém období od 10. 2. do 26. 2. 2021.

Jak uvádí Disman (1998, s. 141) jedním z úskalí dotazníkového šetření je riziko nízké návratnosti. Jelikož autorka ve vybrané organizaci sama pracuje, měla výhodu vysoké návratnosti dotazníků. Při diseminaci dotazníků do organizace byli předem vyřazeni tři pracovníci, kteří se účastnili předprůzkumu. Ze 70 dotazníků se autorce vrátilo 65 dotazníků, co činí 93% návratnost. Vyřazeny byly 3 dotazníky, které nesplňovaly podmínky k vyhodnocení. Respondenti zapoměli vyplnit stránky z dotazníku, nebo vybrali více odpovědí a nebylo možné objektivně dotazník vyhodnotit.

Vzor dotazníku, jenž byl diseminován respondentům – pracovníkům v sociálních službách je uveden v Příloze C.

4.6 Způsob zpracování a vyhodnocení získaných dat

V rámci každého průzkumného šetření je nutno řešit etické otázky. Respondenti i informátoři byli na začátku průzkumného šetření seznámeni s účelem dotazníku, byli ujištěni o anonymitě při vyplňování a využití získaných dat pouze pro průzkum v rámci bakalářské práce.

Operacionalizace představuje proces transformace teoretických pojmů do konkrétní měřitelné podoby. (Disman, 2009, s. 154)

Pro profesní spokojenost byly autorkou stanoveny tyto body,
pro spokojenost s finančním ohodnocením:

- ***dobré finanční ohodnocení*** – subjektivní pocit respondenta, jak hodnotí a vnímá své finanční ohodnocení za vykonanou práci,
- ***spokojenost s benefity*** – výhody, formy odměňování, které nejsou vázány na pracovní výkon.

Pro vnímání prestiže svého povolání:

- ***vykonávána práce dává smysl*** – subjektivní, emociální pocit respondenta, jak prožívá a hodnotí vykonávanou práci,
- ***hrdost na vlastní výkon*** – subjektivní pocit respondenta, jak hodnotí své kompetence,
- ***pocit profesní naplněnosti*** – subjektivní pocit respondenta, jak hodnotí schopnost motivovat klienta a podněcovat spolupráci,
- ***pocit důležitosti*** – subjektivní, emocionální pocit respondenta, jak hodnotí svoji hodnotu,
- ***prestiž profese*** – pozitivní hodnocení a projevování úcty jedinci, nebo skupině lidí.

Pro výskyt stresu:

- ***dobré vztahy na pracovišti*** – subjektivní, emocionální pocit respondenta, jak prožívá a hodnotí své spolupracovníky
- ***spokojenost s nadřízeným*** – subjektivní, emocionální stav respondenta, jak hodnotí nadřízené osoby,
- ***stres při výkonu práce*** – subjektivní pocit respondenta, vnímavost vůči zátěži.

Podrobná operacionalizace je uvedena v Příloze B.

4.7 Předprůzkum

Předprůzkum byl realizován v listopadu 2020 technikou dotazníků, které byly zkušebně vyplněné třemi pracovníky v sociálních službách, v organizaci, kde byl poté průzkum realizován. Títo respondenti nebyli zařazeni do samotného průzkumu.

Na základě zjištěných chyb a po rozhovorech s oslovenými respondenty došlo

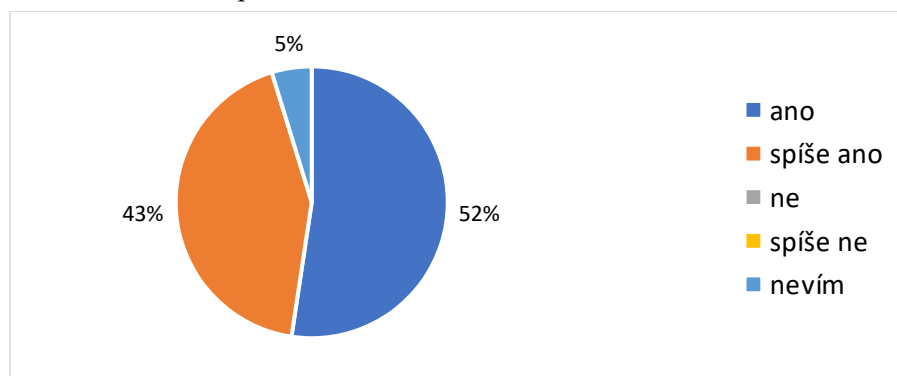
k vyřazení a korektuře otázek, a k úpravám výběru možností odpovědí. Dotazník byl přepracován a zkrácen, aby vyhovoval záměru naplnění cíle bakalářské práce.

5 Výsledky a interpretace získaných dat

Po shromáždění 62 vyplněných dotazníků, které představují 100 %, autorka provedla jejich zpracování a vyhodnocení. Tato část bakalářské práce obsahuje shrnutí výsledků dotazníkového šetření a jejich interpretaci. Data, která byla získaná, jsou převedena do grafického znázornění. U každého grafu je umístěn komentář, který popisuje druh otázky a vysvětluje prezentovaná data.

Otázka č. 1 Myslíte si, že se Vám daří ve Vaší profesi?

Graf č. 1 Vést si v profesi

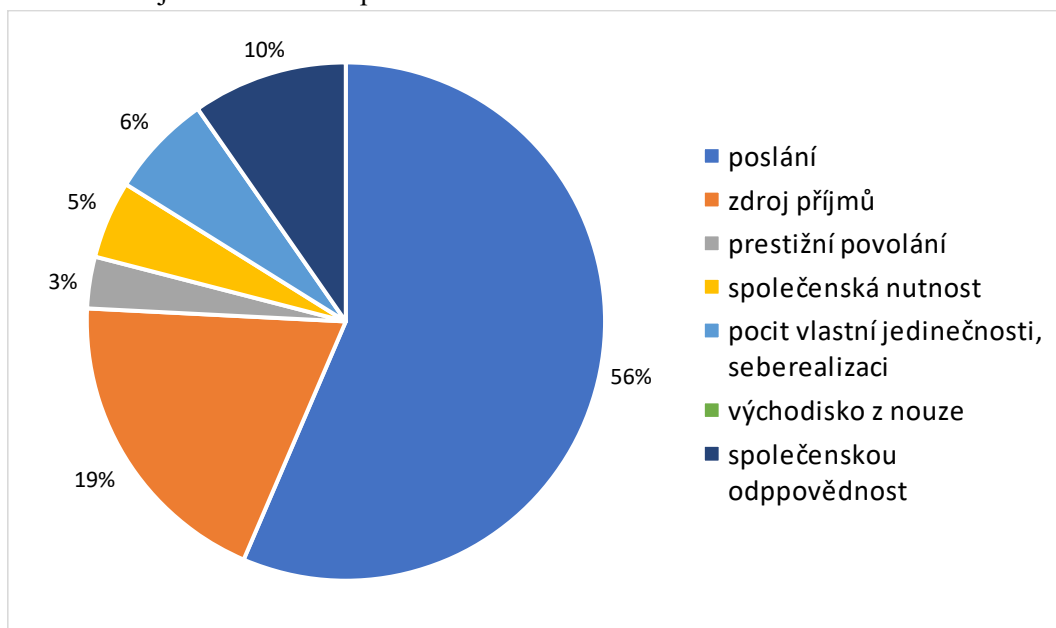


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 52 % (33) respondentů se domnívá, že se jim ve vybrané profesi daří a 42 % (27) respondentů si myslí, že se jim spíše daří. Zbýlých 5 % (2) respondentů nedokázalo odpovědět, zda se jim ve své profesi daří a vybralo možnost odpovědi nevím.

Otázka č. 2 Jak vnímáte své povolání?

Graf č. 2 Subjektivní vnímání povolání

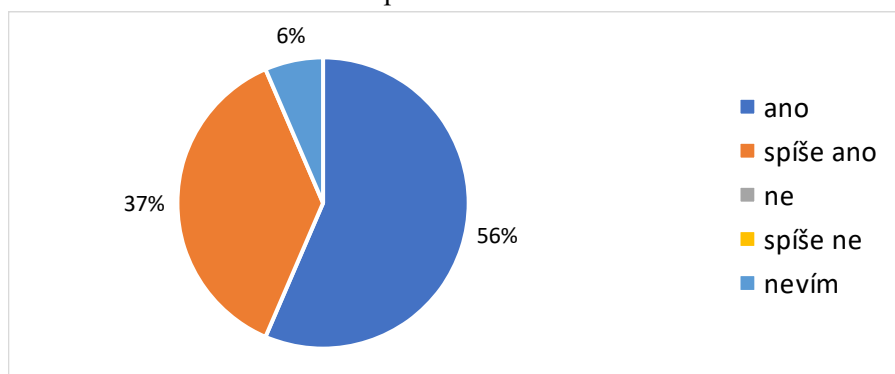


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr ze sedmi odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že více než polovina respondentů 56 % (35) vnímá své povolání jako poslání, 19 % (12) respondentů vnímá své povolání jako zdroj příjmů, 10 % (6) respondentů jako společenskou odpovědnost, 6 % (4) respondentů má pocit vlastní jedinečnosti a seberealizace ve své profesi. 5 % (3) respondentů vnímá své povolání jako společenskou nutnost a pouze 3 % (2) respondentů vnímá své povolání jako prestižní.

Otázka č. 3 Jste hrdý/a na to, co každodenně děláte?

Graf č. 3 Hrdost na každodenní práci

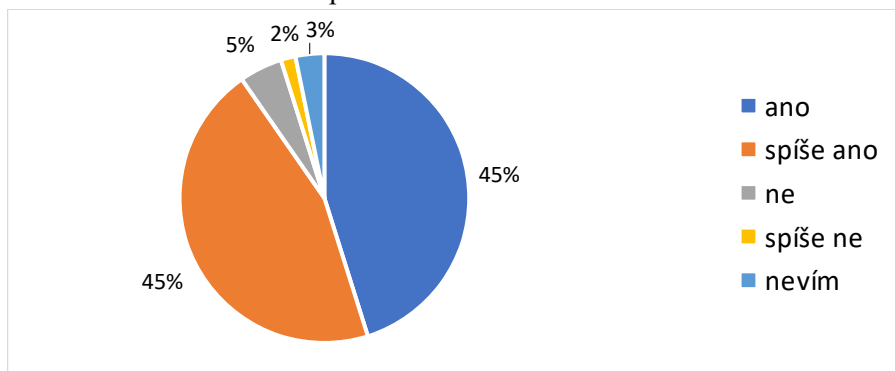


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 56 % (35) respondentů je hrdých na svou každodenní práci, 37 % (23) respondentů je spíše hrdých na každodenní práci. Zbýlých 6 % (4) respondentů nedokázalo odpovědět, zda jsou hrdí na svou každodenní práci.

Otázka č. 4 Máte pocit vnitřního naplnění?

Graf č. 4 Pocit vnitřního naplnění

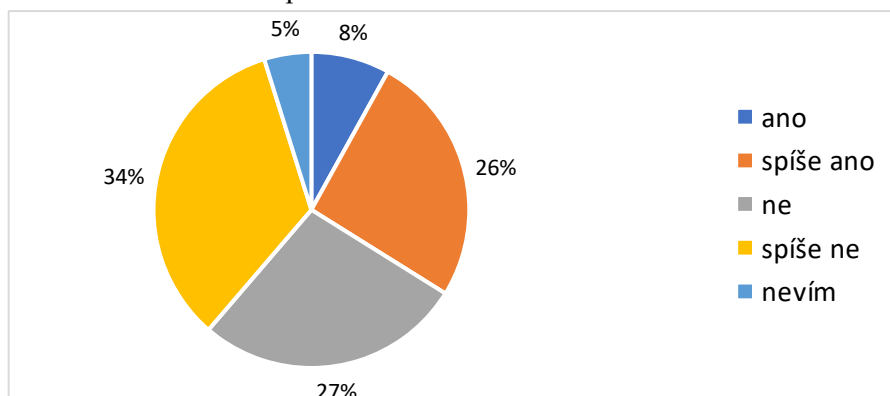


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že shodně 45 % (28) respondentů odpovědělo, že mají pocit vnitřního naplnění a také 45 % (28) spíše mají. Naopak pocit vnitřního naplnění nemá 5 % (3) respondentů a 2 % (1) respondentů spíše nemá pocit vnitřního naplnění. Možnost nevím zvolili 3 % (2) respondentů.

Otázka č. 5 Řekl/a byste, že jste při výkonu, či po výkonu Vaší práce ve stresu?

Graf č. 5 Pocit stresu z práce

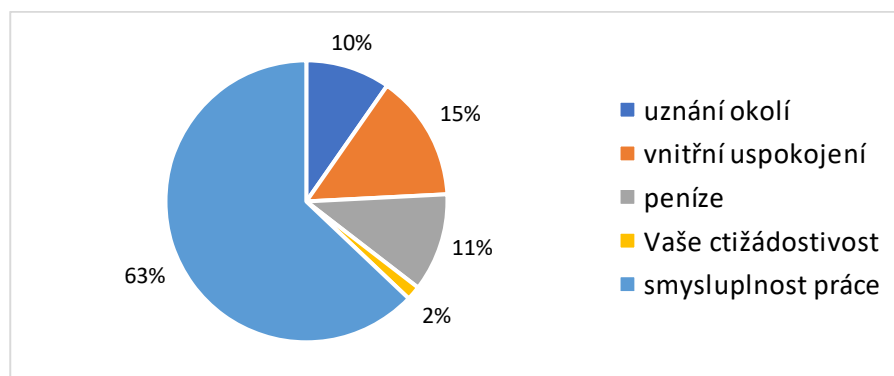


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 34 % (21) respondentů spíše nemá pocit stresu při výkonu, či po výkonu práce, stejně, žádný stres necítí 27 % (17) respondentů. Spíše ano a ve stresu se cítí 26 % (16) respondentů. Pocit stresu při výkonu, nebo po výkonu práce má 8 % (5) respondentů a 5 % (3) respondentů nedokázalo na otázku odpovědět a vybralo možnost nevím.

Otázka č. 6 Co Vás nejvíc pobízí k výkonu Vaše práce?

Graf č. 6 Motivace k výkonu profese



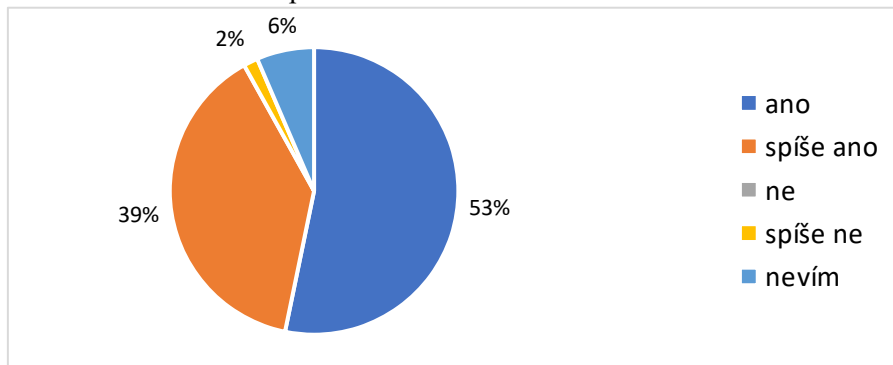
Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 63 % (39) respondentů motivuje k výkonu práce její smysluplnost, vnitřní uspokojení pobízí 15 % (9) respondentů. Peníze jsou motivací k výkonu práce

pro 11 % (7) respondentů, pro 10 % (6) respondentů je motivací uznání okolí a zbylá 2 % (1) respondentů pobízí k výkonu práce vlastní ctížádostivost.

Otázka č. 7 Řekl/a byste, že Vás práce těší?

Graf č. 7 Pocit radosti z práce

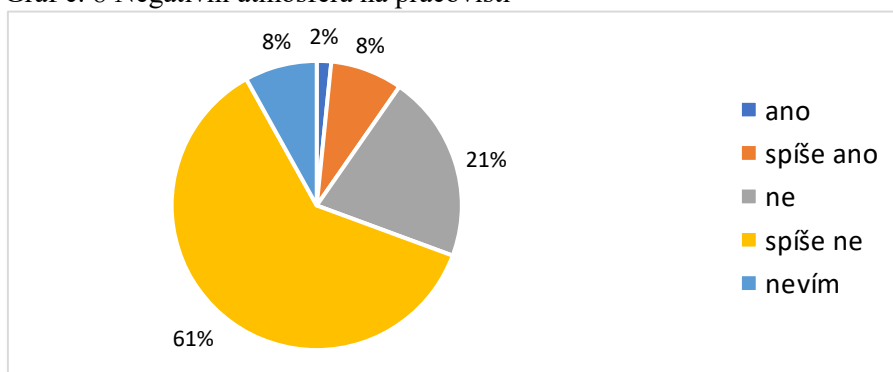


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 53 % (33) respondentů práce těší, 39 % (24) respondentů spíše těší. Odpovědět na otázku nevědělo 6 % (4) respondentů a vybralo možnost odpovědi nevím, zbylá 2 % (1) respondentů práce spíše netěší.

Otázka č. 8 Vládou na Vašem pracovišti napjaté až konfliktní vztahy?

Graf č. 8 Negativní atmosféra na pracovišti



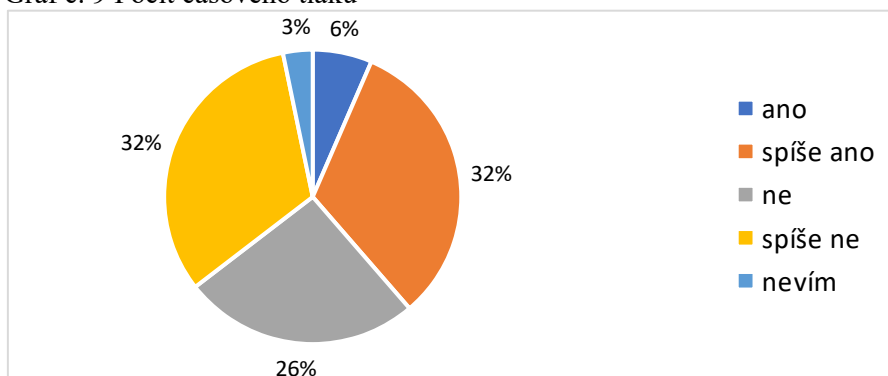
Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných

dat vyplývá, že 61 % (38) respondentů spíše nemá pocit napjatých až konfliktních vztahů na pracovišti a 21 % (31) respondentů nemá pocit napjatých vztahů. Naopak shodně 8 % (5) respondentů uvedlo, že spíše mají pocit napjatých až konfliktních vztahů na pracovišti a taktéž 8 % (5) respondentů nedokázalo na otázku odpovědět. Zbývá 2 % (1) respondentů uvedla, že na pracovišti vládou napjaté až konfliktní vztahy.

Otázka č. 9 Máte v práci pocit časového tlaku?

Graf č. 9 Pociť časového tlaku

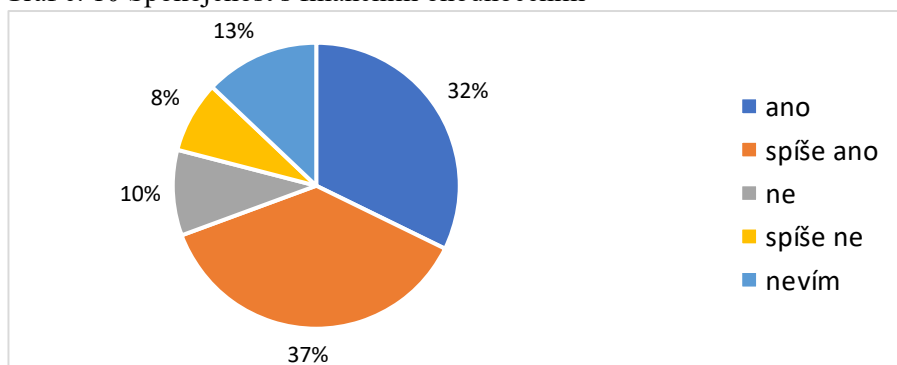


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že na otázku, zda mají v práci pocit časového tlaku shodně odpovědělo 32 % (20) respondentů spíše ano a dalších 32 % (20) respondentů spíše ne. Pociť časového tlaku práci nemá 26 % (16) respondentů. 6 % (4) respondentů má pocit časového tlaku v práci. Zbývá 3 % (2) respondentů nedokázala odpovědět, zda mají pocit časového tlaku a vybrala odpověď nevím.

Otázka č. 10 Jste přesvědčen/á o tom, že jste spravedlivě finančně ohodnocen/á za práci kterou děláte?

Graf č. 10 Spokojenost s finančním ohodnocením

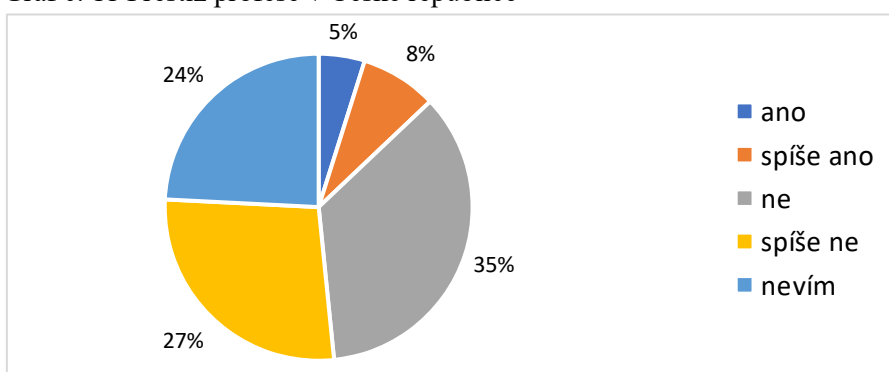


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 32 % (20) respondentů je přesvědčeno, že jsou spravedlivě oceňováni, za práci kterou vykonávají, dalších 37 % (23) respondentů je spíše přesvědčeno. Naopak 10 % (5) respondentů je přesvědčeno, že nejsou spravedlivě odměňováni a 8 % (6) je spíše přesvědčeno, že nejsou spravedlivě odměňováni. 13 % (8) respondentů nedokázalo odpovědět, zda jsou spravedlivě finančně ohodnoceni za vykonávanou práci.

Otázka č. 11 Myslíte si, že profese pracovníka v sociálních službách v České republice chápána jako prestižní?

Graf č. 11 Prestiž profese v České republice



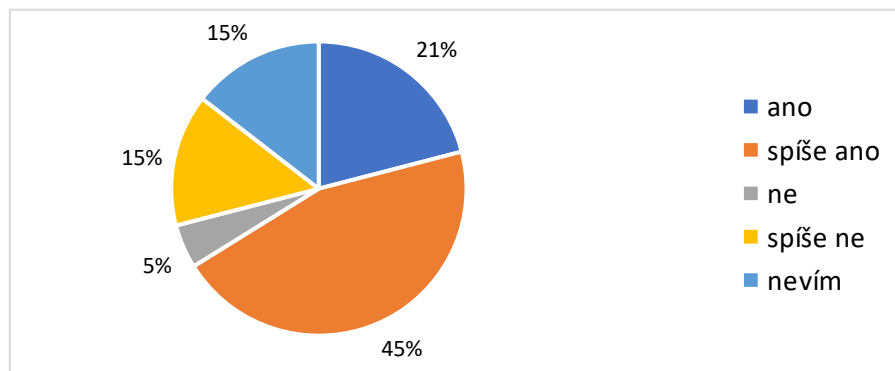
Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných

dat vyplývá, že 35 % (22) respondentů je přesvědčena, že profese pracovníka v sociálních službách v České republice není prestižní a 27 % (17) respondentů je přesvědčena, že spíše ne. Zda je profese pracovníka v sociálních službách v České republice prestižní nedokázalo odpovědět 24 % (15) respondentů. Naopak 5 % (3) respondentů je přesvědčeno, že profese pracovníka v sociálních službách je spíše chápána jako prestižní a zbylých 8 % (5) respondentů je přesvědčeno, že profese je v České republice chápána jako prestižní.

Otázka č. 12 Máte pocit, že Vaše úsilí je odměňováno a oceněno?

Graf č. 12 Pocit odměňování a ocenění úsilí

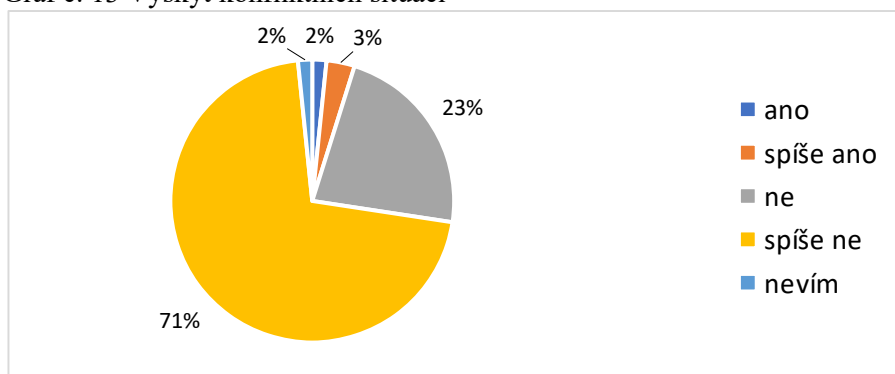


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 45 % (28) respondentů je spíše přesvědčena, že jejich úsilí je odměňováno a oceněno a 21 % (13) respondentů je přesvědčena. Shodně odpovídalo 15 % (9) respondentů, kteří jsou přesvědčeni, že jejich úsilí spíše není odměňováno a oceněno, také 15 % (9) nedokázalo odpovědět, zda je jejich úsilí odměňováno a oceněno a vybralo odpověď nevím. 5 % (3) respondentů je přesvědčeno, že jejich úsilí není odměňováno a oceněno.

Otázka č. 13 **Zažíváte ve své práci často konfliktní situace?**

Graf č. 13 Výskyt konfliktních situací

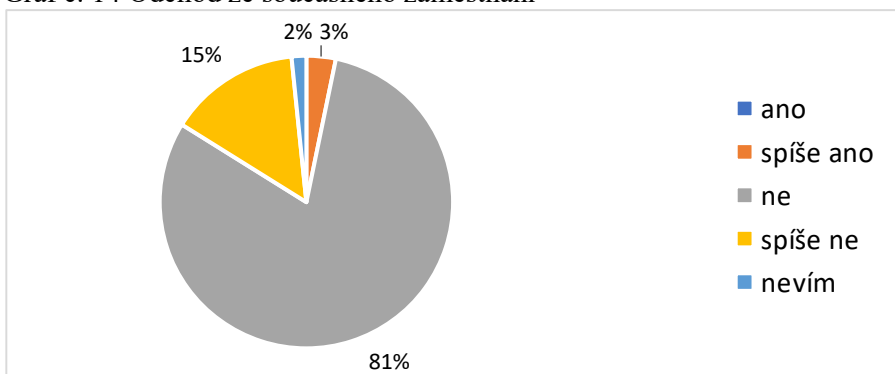


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 71 % (44) respondentů spíše nezažívá často ve své práci konfliktní situace a 21 % (14) respondentů je nezažívá. Naopak 3 % (2) respondentů je přesvědčeno, že spíše zažívá v práci konfliktní situace a 2 % (1) respondentů často zažívá konfliktní situace. Taktéž zbylá 2 % (1) respondentů nedokázala na otázku odpovědět.

Otázka č. 14 **Uvažujete o odchodu ze současného zaměstnání?**

Graf č. 14 Odchod ze současného zaměstnání

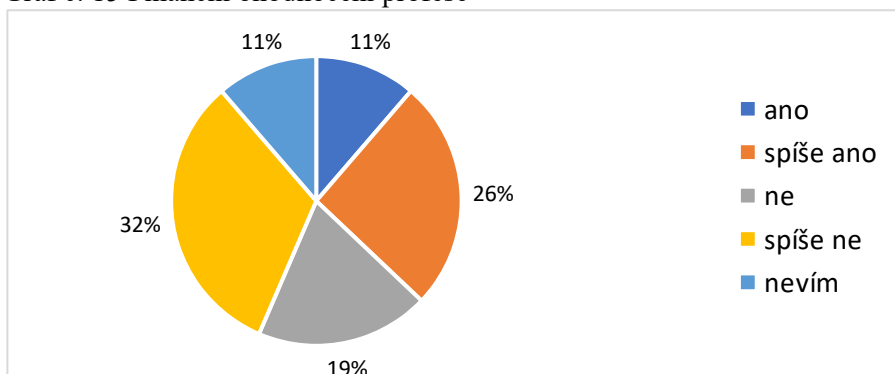


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že většina 81 % (50) respondentů neuvažuje o odchodu ze zaměstnání a 15 % (9) respondentů spíše neuvažuje o odchodu ze zaměstnání. Zbylá 2 % (1) respondentů nedokázala odpovědět a vybrala možnost nevím.

Otázka č. 15 Myslíte si, že je práce pracovníka v přímé péči dostatečně finančně ohodnocená?

Graf č. 15 Finanční ohodnocení profese

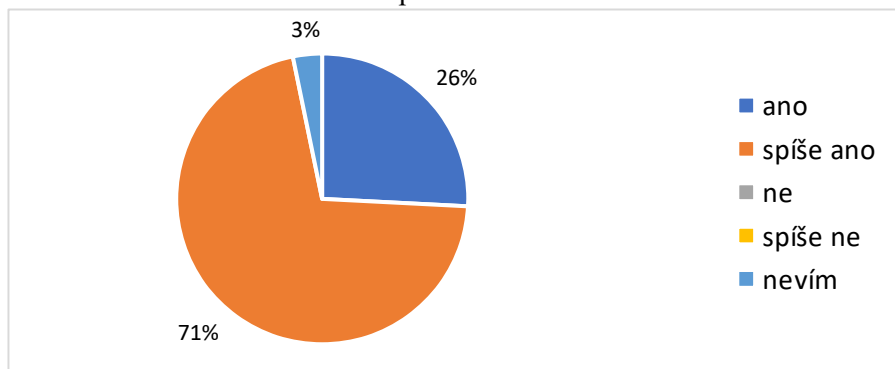


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 32 % (20) respondentů je přesvědčeno, že práce pracovníka v přímé péči spíše není dostatečně finančně ohodnocena a 19 % (12) respondentů je přesvědčeno, že práce v přímé péči není dostatečně ohodnocena. Naopak 26 % (16) respondentů je spíše přesvědčeno a 11 % (7) je přesvědčeno, že práce pracovníka v přímé péči je dostatečně finančně ohodnocena. Zbývá 11 % respondentů nedokázala odpovědět, zda je dostatečně finančně ohodnocen pracovník v přímé péči.

Otázka č. 16 Panuje na Vašem pracovišti příjemná a přátelská atmosféra?

Graf č. 16 Pozitivní atmosféra na pracovišti



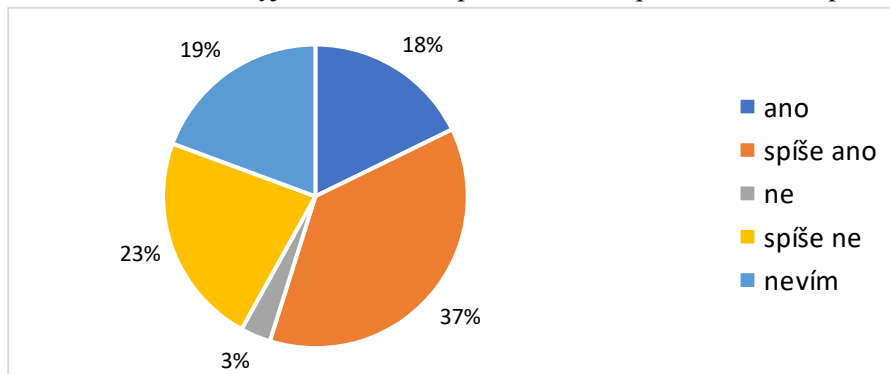
Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 71 % (44) respondentů je spíše přesvědčeno, že na jejich pracovišti

panuje příjemná a přátelská atmosféra, dalších 26 % (16) respondentů je přesvědčena o příjemné a přátelské atmosféře na pracovišti. Zbývá 3 % (2) respondentů uvedla odpověď nevím, zda na pracovišti panuje příjemná a přátelská atmosféra.

Otázka č. 17 Máte možnost se otevřeně vyjadřovat k jakýmkoliv tématům bez toho, aniž byste měli strach z odsouzení nebo penalizace?

Graf č. 17 Otevřené vyjadřování se na pracovišti, bez pocitu strachu a penalizace

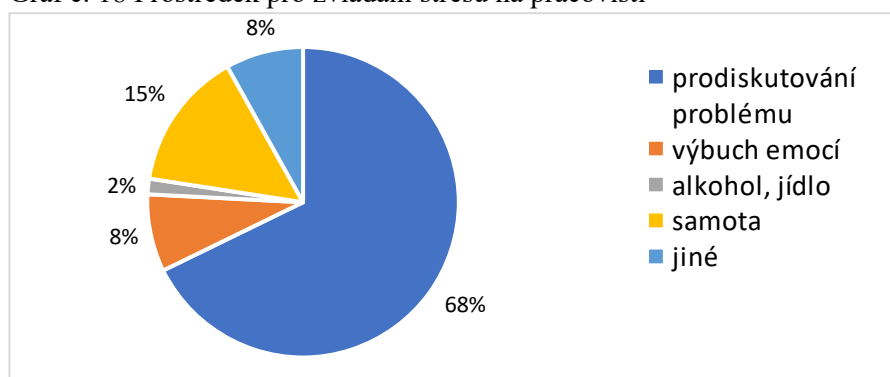


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 18 % (11) respondentů je přesvědčeno, že se může otevřeně vyjadřovat k jakýmkoliv tématům bez strachu z odsouzení nebo penalizace, dalších 37 % (23) respondentů je spíše přesvědčeno. Naopak 3 % (2) respondentů je přesvědčeno, že se nemůže otevřeně vyjadřovat bez toho, aniž by měli strach z odsouzení nebo penalizace a 23 % (14) respondentů je spíše přesvědčeno, že se nemůže otevřeně vyjadřovat. Zbýlých 19 % (12) respondentů nedokázalo odpovědět, zda se mohou otevřeně vyjadřovat k jakýmkoliv tématům bez toho, aniž by měli strach z odsouzení nebo penalizace.

Otázka č. 18 Jaký je Váš nejčastější prostředek pro zvládnání stresu na pracovišti?

Graf č. 18 Prostředek pro zvládnání stresu na pracovišti

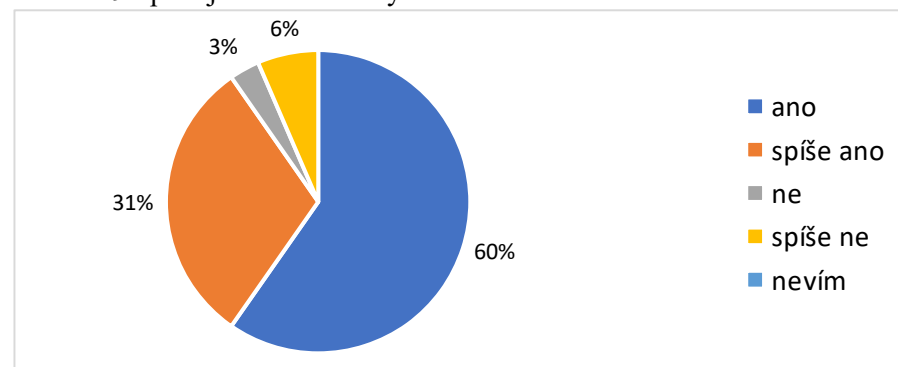


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka otevřená, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí, kde poslední možnost byla uvést vlastní stanovisko. Ze zjištěných dat vyplývá, že 68 % (42) respondentů vybralo možnost prodiskutování problému, možnost být sám vybralo 15 % (9) respondentů. Výbuchem emocí, jak zvládnout stres vybralo 8 % (5) respondentů, další 2 % (1) respondentů vybralo možnost alkohol a jídlo s poznámkou – čokoláda, pro zvládnání stresu na pracovišti. 8 % (5) respondentů vybralo jinou možnost pro zvládnání stresu na pracovišti – sebeanalýzu, meditační dýchání a odvádění myšlenek na soukromý život.

Otázka č. 19 Jste spokojen/á s benefity Vaší organizace?

Graf č. 19 Spokojenost s benefity



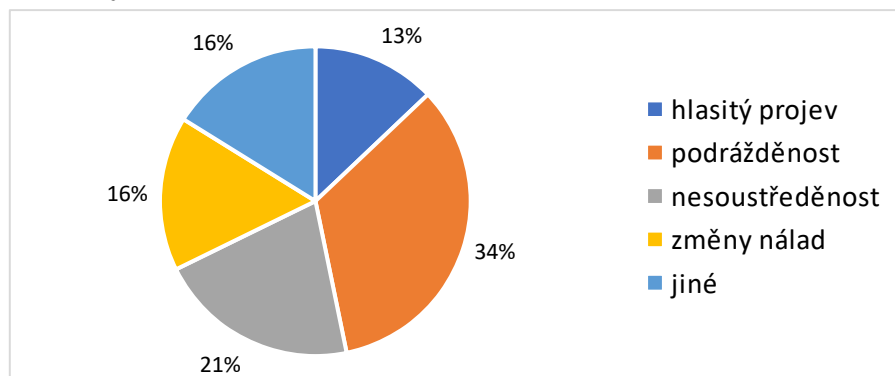
Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřená, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že s benefity organizace je spokojeno 60 % (37) respondentů, dalších

31 % (19) respondentů je spíše spokojeno s benefity organizace. Naopak 3 % (2) respondentů nejsou spokojeno s benefity organizace a zbylá 6 % (4) respondentů spíše nejsou spokojeni s benefity.

Otázka č. 20 Jaká je Vaše reakce na stres?

Graf č. 20 Reakce na stres

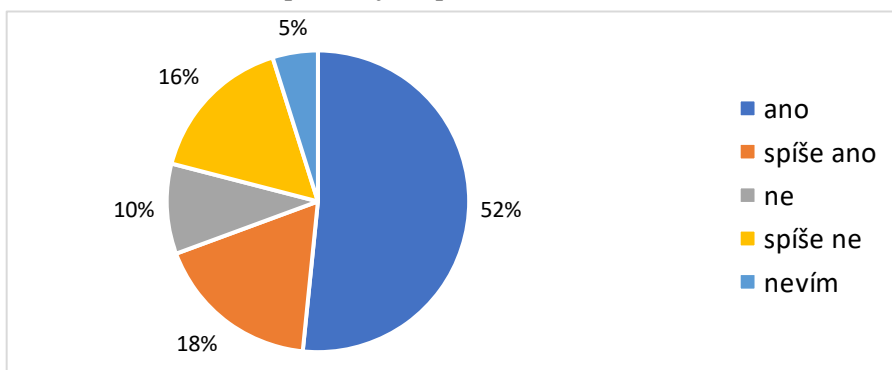


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka otevřená, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí, kde poslední možnost byla uvést vlastní stanovisko. Ze zjištěných dat vyplývá, že 34 % (21) respondentů reaguje na stres podrážděním, možnost reakce na stres nesoustředěním se vybralo 21 % (13) respondentů. Hlasitým projevem reaguje na stres 13 % (8) respondentů. Shodně 16 % (10) respondentů na stres reaguje změnou nálad a 16 % (10) respondentů vybralo jinou možnost reakce na stres, těmi jsou uzavření se do sebe, zvýšená aktivita, zvládat vše sám, bolest hlavy a únava.

Otázka č. 21 Nabízí Vám zaměstnavatel adekvátní supervize jako prevenci proti stresu a syndromu vyhoření?

Graf č. 21 Adekvátní supervize jako prevence

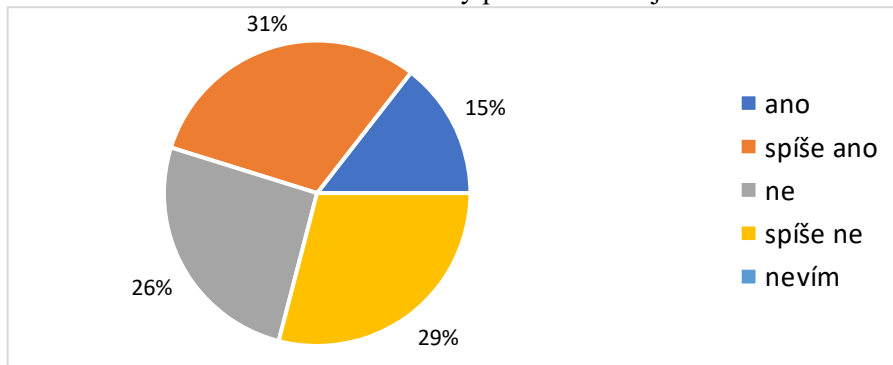


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 52 % (32) respondentů je přesvědčeno, že zaměstnavatel nabízí adekvátní supervize jako prevenci proti stresu a syndromu vyhoření, dalších 18 % (11) respondentů je spíše přesvědčeno. Naopak 16 % (10) respondentů je spíše přesvědčeno, že zaměstnavatel nenabízí adekvátní supervize a 10 % (6) respondentů je přesvědčeno, že zaměstnavatel nenabízí adekvátní supervize jako prevenci proti stresu a syndromu vyhoření. Zbývá 5 % (3) respondentů se k otázce nedokázalo vyjádřit a vybralo odpověď 'nevím'.

Otázka č. 22 Věnujete se sebevzdělávání i mimo zákonem stanovených povinných hodin? Staráte se o svůj profesní rozvoj také sám/a?

Graf č. 22 Sebevzdělávání a samostatný profesní rozvoj

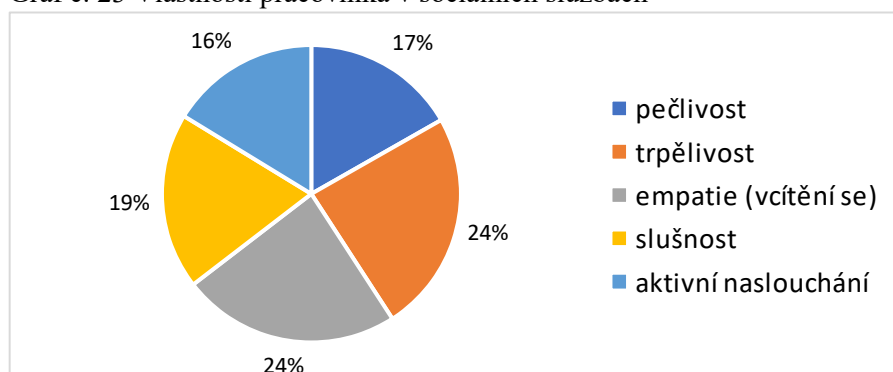


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka otevřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí, kde u odpovědi ano mohli blíže specifikovat formu sebevzdělávání. Ze zjištěných dat vyplývá, že 15 % (9) respondentů se sebevzdělává i mimo zákonem stanovený počet povinných hodin, blíže specifikovalo formou čtení odborné literatury, článku na internetu a konzultace s lidmi v oboru. Dalších 31 % (19) respondentů se spíše sebevzdělává a stará o svůj profesní rozvoj také sám/a. Naopak 26 % (16) respondentů se nevěnuje sebevzdělávání mimo zákonem stanovených povinných hodin a 29 % (18) respondentů se spíše nevěnuje sebevzdělávání a profesnímu rozvoji mimo zákonem stanovených povinných hodin.

Otázka č. 23 Jaké vlastnosti by podle Vás měl mít pracovník v sociálních službách?

Graf č. 23 Vlastnosti pracovníka v sociálních službách



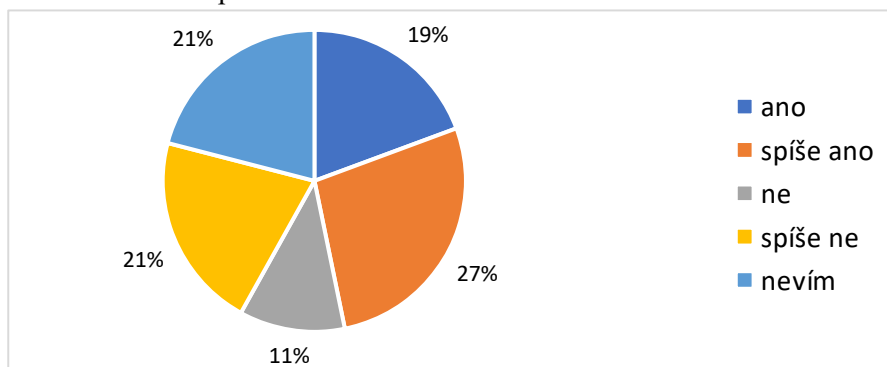
Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr ze čtrnácti odpovědí¹, kde měli vybrat jen pět vlastností. Graf je sestaven z pěti (tj. 100 %) nejčastěji zvolených vlastností. Ze zjištěných dat vyplývá, že pracovník v sociálních službách by měl mít podle respondentů 24 % (48) empatii a také 24 % (48) trpělivost. Slušnost vybralo 19 % (39) respondentů. Další vlastnosti pro pracovníka v sociálních službách podle respondentů, by měla být pečlivost 17 % (34) a poslední vybranou vlastnosti označilo 16 % (33) respondentů možnost aktivní naslouchání.

¹ Ostatní vlastnosti pracovníka v sociálních službách: srdečnost, komunikační schopnosti, společenské vystupování, autorita, zdvořilost, optimismus, všímavost, inovativnost a jiné.

Otázka č. 24 Myslíte si, že stoupla prestiž pracovníka v sociálních službách v dnešní době, v situaci s COVID-19?

Graf č. 24 Prestiž profese v souvislosti s COVID-19

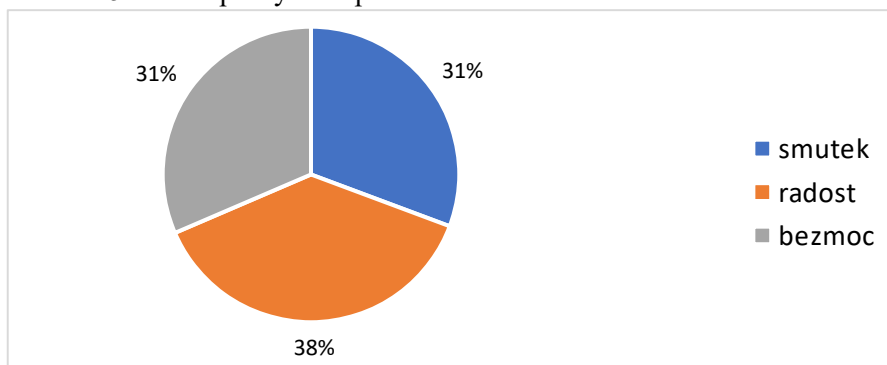


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 19 % (12) respondentů je přesvědčeno, že v souvislosti s COVID-19 stoupla prestiž pracovníka v sociálních službách, dalších 27 % (17) respondentů je spíše přesvědčeno, že stoupla prestiž pracovníka v sociálních službách v souvislosti s COVID-19. Naopak 11 % (7) respondentů je přesvědčeno, že prestiž pracovníka v sociálních službách nestoupla a 21 % (13) respondentů je spíše přesvědčeno, že ani v souvislosti s COVID-19 prestiž pracovníka v sociálních službách nestoupla. Zbylá 21 % (13) respondentů na otázku nedokázalo odpovědět.

Otázka č. 25 S jakými emocemi se setkáváte během své profese?

Graf č. 25 Emoce při výkonu profese

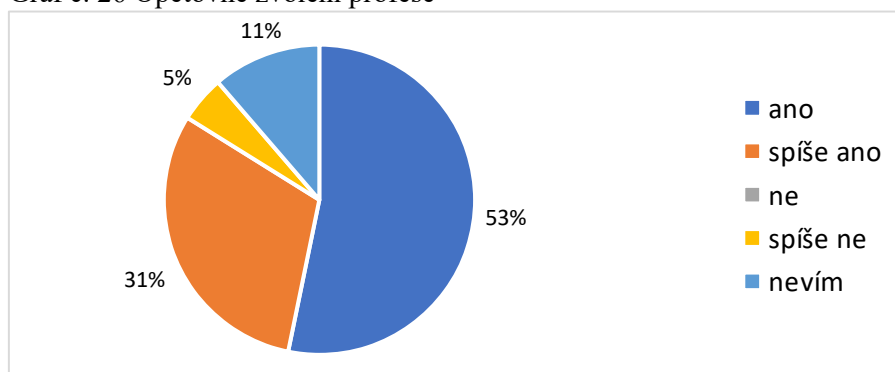


Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z osmi odpovědí², kde měli vybrat tři (tj. 100 %) nejčastější emoce, s kterými se setkávají během své profese. Ze zjištěných dat vyplývá, že nejčastější emocií, kterou ve své profesi respondenti cítí je radost 38 % (48). Shodně po 31 % (40) respondentů uvedlo možnosti smutek a bezmoc, jako další emoce, které cítí během vykonávání své profese.

Otázka č. 26 Vybral/a byste si Vaše povolání znova?

Graf č. 26 Opětovné zvolení profese



Zdroj: Vlastní průzkum

Komentář: Otázka uzavřena, respondenti měli na výběr z pěti odpovědí. Ze zjištěných dat vyplývá, že 53 % (33) respondentů by si opět vybralo aktuální profesi a 31 % (19) respondentů by si spíše vybralo své povolání znova. Naopak, že by si spíše nevybralo znova své povolání odpovědělo 5 % (3) respondentů. Zbýlých 11 % (7) respondentů nedokázalo odpovědět a vybralo možnost odpovědi nevím.

Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zjistit míru spokojenosti pracovníků v sociálních službách ve vybrané organizaci. V následující části autorka shrne výsledky průzkumu.

5.1 Spokojenost s finančním ohodnocením

Jedním z dílčích cílů průzkumu bylo zjistit, jak jsou pracovníci v sociálních

² Ostatní emoce: vztek, náklonnost, pohrdání, frustrace, jiné.

službách spokojení s finančním ohodnocením. Na stejnou skutečnost se autorka ptala jinou otázkou, a to otázkou č. 10 a č. 15. Ze šetření vyplynulo jiné hodnocení spokojenosti s finančním ohodnocením. U první otázky spokojenost s finančním ohodnocením dosahovala 69 %. U druhé otázky byla spokojenost jen 37 %. Tento výsledek poukazuje na jiné vnímání finančního ohodnocení. Na otázku týkající se spokojenosti s benefity organizace bylo spokojeno 91 % respondentů. Taktéž 66 % respondentů má pozitivní pocit, že jejich úsilí je odměňováno a oceněno. Stojí za zmínku, že 19 % respondentů přímo uvedlo, že své povolání pracovníka v sociálních službách vnímají jako zdroj příjmů. I v připomínkách ještě respondenti uváděli, že v této otázce by zvolili více odpovědí a nejčastěji uváděný faktor byl právě zdroj příjmů. V otázce č. 6, co je motivuje k výkonu práce jen 11 % respondentů uvedlo peníze. K zvyšování kvalifikace nad rámec zákonem stanovených povinných hodin, vlastním rozvojem se hlásilo 45 % respondentů, nejčastěji četbou odborné literatury, dokumentů, článků, či konzultacemi s lidmi v oboru. Zbýlých 55 % respondentů se sami nevzdělávají a plní jen povinné sebevzdělávání v práci. Taktéž mají pocit ocenění své práce a tuto profesi si vybrali i z jiných důvodů než je finanční příjem. Ke zvyšování své kvalifikace nad rámec povinného vzdělávání přistupují pracovníci spíše s nezájmem. Na základě výše uvedených zjištění autorka získala odpověď na dílčí průzkumnou otázku a dílčí cíl byl splněn.

5.2 Prestiž povolání pracovníka v sociálních službách

Dalším cílem bylo zjistit, jak vnímají pracovníci v sociálních službách prestiž svého povolání. Výsledky průzkumu přinesly zjištění, že jen 13 % respondentů vnímá tuto profesi jako prestižní. Negativně z pohledu prestiže ji vnímá 62 % respondentů. Pozitivním zjištěním ale je, že v situaci s Covid-19 stoupla i míra vnímání prestiže samotnými pracovníky a to na 46 %. Taktéž až 93 % respondentů uvedlo, že jsou hrdí na to, co každodenně dělají a 90 % respondentů pocítuje vnitřní naplnění. Většina pracovníků 84 % uvedla, že by si toto povolání vybrala znova. Respondenti mají pocit důležitosti (55 %) a uznání (66 %) na pracovišti. V otázce, jakými by měl disponovat vlastnostmi pracovník v sociálních službách, měli vybrat jen pět vlastností a toto jsou nejčastěji vybrané vlastnosti dle respondentů: trpělivost, empatie, pečlivost, slušnost a aktivní naslouchání. Dle Matouška (2008, s. 37–38, 51–54) je pomáhající profesí

spojená s celou škálou očekávaných schopností a dovedností, mezi nimi jsou i empatie a aktivní naslouchání. Jak ale uvádí Kopřiva (2013, s. 20) v širším slova smyslu se dá za nejdůležitější prvek profese považovat osobnost pracovníka. Ze zjištění lze tedy konstatovat, že druhý dílčí průzkumný cíl byl splněn.

5.3 Boj proti stresu

Posledním zjišťovaným cílem je boj proti stresu. Z průzkumu plyne, že pracovníci nepocítují při výkonu práce stres (61 %) a ani nemají pocit časového tlaku (58 %). V případě pocitu stresu a pro jeho zvládnutí na pracovišti nejčastěji volí formu prodiskutování problému. Respondenti na otázku s jakými emocemi se nejčastěji setkávají během výkonu své práce, vybrali tři nejčastější, těmi jsou radost, smutek a bezmoc. Jak dále z průzkumu vyplynulo, 70 % pracovníků kladně hodnotí poskytovanou supervizi jako prevenci proti stresu a syndromu vyhoření. Pozitivně se jeví i prvek otevřené komunikace, bez strachu z odsouzení či penalizace. Vztahy na pracovišti reflektují otázky č. 8 a č. 16, kdy jedna má negativní a druhá pozitivní náboj. Dle výsledků, pracovníci uvádějí, že 82 % nepocítuje napjaté až negativní vztahy, a až 91 % má pocit příjemné a přátelské atmosféry. Autorka se domnívá, že i třetí dílčí průzkumný cíl byl splněn.

5.4 Profesionální spokojenost pracovníka v sociálních službách

Z vyhodnocení vyplývá, že průměrná celková pracovní spokojenost, tedy to, jak se pracovníci celkově v práci cítí, jak vnímají jednotlivé komponenty práce (těmi jsou motivace, uznání, finanční ohodnocení, prestiž, důležitost a vliv stresu), v souboru vykazuje vysokou hodnotu spokojenosti, kdy se respondenti přiklání k celkové pracovní spokojenosti, přičemž příklonem k celkové pracovní spokojenosti se myslí výběr z alternativ „ano“ a „spíše ano“. Taktéž na otázku, zda by si znovu vybrali povolání pracovníka v sociálních službách odpovědělo 84 % respondentů možností „ano“ a „spíše ano“. Pouhých 5 % respondentů by si znovu vybralo jinou profesi. Na základě výše uvedeného je zřejmé, že byl splněn cíl bakalářské práce.

6 Diskuze a navrhovaná opatření

6.1 Diskuze

U spokojenosti s finančním ohodnocením autorka zjistila rozdílné hodnocení otázek zjišťujících stejnou skutečnost. Domnívá se, že respondenti ne zcela pochopili otázku a tak předpokládá, že na první otázku respondenti odpovídali z pohledu vlastní výše měsíčního platu (Jste spravedlivě finančně ohodnocen/a za práci kterou děláte?), a na druhou otázku nejspíš z pohledu ve srovnání s jinými profesí (Je práce pracovníka v přímé péči dostatečně finančně ohodnocená?). Lze tedy shrnout, že většina pracovníků v sociálních službách je spokojena s vlastním finančním ohodnocením, ale vnímají rozdíl nižšího finančního ocenění v porovnání s jinými pomáhajícími profesemi. Tabulky průměrných platů v jednotlivých zaměstnáních jsou běžně zveřejňovány v tisku a médiích, přičemž průměrný plat pracovníků v sociálních službách je nižší, než průměrný plat v České republice. Platy pracovníků v sociálních službách jsou navíc tabulkově vymezeny a jejich nárůst není tak rychlý, jako nárůst platů v komerčním sektoru, kde příčinou může být i dlouhodobý problém s financováním sociálních služeb a proto si organizace nemůžou dovolit motivovat své zaměstnance finanční formou. Jak uvádí Hotová (2017) v tiskové zprávě v současné době patří tato profese k nejhůře placeným kategoriím, v sociálních službách chybí v České republice tisíce zaměstnanců. Naopak výraznější spokojenost vyšla s poskytovanými benefity v organizaci. Bylo by zajímavé zjistit, o které benefity se v případě respondentů jedná.

Při průzkumném šetření dále autorka zjistila, že je vysoké procento zaměstnanců, kteří negativně prožívají nízkou prestiž práce pracovníků v sociálních službách. Pozitivní ale bylo zjištění, že v současné době, v souvislosti s Covid-19 se zvýšilo hodnocení vnímání prestiže této profese i samotnými pracovníky. Důležité je, že i přes nízkou prestiž profese jsou pracovníci v sociálních službách hrdí na svou práci a mají vnitřní pocit naplnění. Může to souviset s charakterem sociální práce jako pomáhající profese a vidiny konkrétní pomoci člověku, co dodává jejich práci subjektivní smysl.

Vzhledem k tomu, že pracovníci nemají pocit časového tlaku a ani nepocitují

zvýšený stres, je pravděpodobně vytvořen prostor pro průběžné vyjasnění si a prodiskutování problémů. Respondenti ovšem připomínali nedostatek pracovníků v organizaci, mají tak málo času na klienty a vykonávají tak jen nezbytnou péči. Také komentovali nevyhovující kompetentnost některých pracovníků v sociálních službách. Autorka se domnívá, že je to zapříčiněno rozdílným vzděláním pracovníků, věkem, souhrnem kompetencí a také zájmem o profesi, a jak uvádí i Matoušek (2011, s. 48) podmínka pro vykonávání profese je minimální – absolvovat kvalifikační kurz. Vysoká pracovní spokojenost byla zjištěna u otázky zaměřenou na vztahy na pracovišti, kde respondenti uvádí, že na pracovišti v kolektivu je příjemná a přátelská atmosféra a jen výjimečně zažívá pár jedinců napjaté až konfliktní situace. Komunikace je jedním ze základních požadavků při výkonu sociální práce, dobré vztahy podporuje i supervize, která je v průzkumu respondenty hodnocená kladně. Negativně se odrazila situace s omezeními v nouzovém stavu, v souvislosti s Covid-19, kde respondenti uváděli jako velký nedostatek, že se v organizaci pro ně v tak složité a náročné době nekonalý žádné supervize nebo intervence. Supervize je zakotvena i ve standardech kvality sociálních služeb. Standardy kvality mohou být rovněž zdrojem spokojenosti pracovníků s dostatečným vysvětlením pracovních úkolů a znalostí cílů organizace, protože smyslem standardů je jejich týmové vypracování. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002, s. 78)

Většina pracovníků v sociálních službách má pocit, že jejich úsilí je odměňováno a oceněno, bylo by zajímavé a přínosné zjistit jaké dílčí aspekty tento pocit formují. Vliv faktorů na profesní spokojenost je ze získaných výsledků patrný, pracovníky nijak výrazně neovlivňuje jen jeden samotný, ale je viditelně důležitá souhra všech faktorů spokojenosti. Jak autorka uvádí v teoretické části, toto podporuje i Furman a Ahola (2017, s. 23), kde oceňování je pro lidi hnacím motorem a nechodíme do práce jen kvůli platu, ale také proto, abychom pocítili, že našich schopností, pracovitosti, pečlivosti, nápadů a dalších přínosů si ostatní váží.

Přínos průzkumu vidí autorka v tom, že nahlédl do problematiky pracovní spokojenosti pracovníků v sociálních službách, kdy výzkumy tohoto zaměření s touto cílovou skupinou nejsou u nás rozšířeny. Měření pracovní spokojenosti v pomáhajících profesích je zajisté atraktivní jak pro teoretiky, tak i odborníky působící v praxi. Zejména v rámci řízení lidských zdrojů a věřím, že v mnohých sociálně zaměřených

organizacích probíhá interní měření pracovní spokojenosti zaměstnanců. Příkladem dalšího zajímavého průzkumu by mohlo být detailnější ověření profesní spokojenosti, doplněné kvalitativní metodou. Toto téma je velmi široké a zajímavé, a není v možnostech této bakalářské práce zaměřit se na všechny faktory pracovní spokojenosti.

Autorka si uvědomuje, že nebyla splněna úplná nestrannost, jelikož sama v této organizaci pracuje. A také, že výsledky průzkumu nelze zevšeobecňovat na všechny pracovníky v sociálních službách. Autorka si je vědoma limitu své práce, pramenící z kvantitativní strategie průzkumu. Vliv může mít i způsob sběru dat, jimž byl pověřen nadřízený pracovník a i přes udanou anonymitu dotazníku mohl ovlivnit volbu odpovědí. Jak totižto vyplynulo z dotazníku, bylo vysoké procento respondentů, kteří na otázku otevřeného vyjadřování se na pracovišti volili odpověď negativní, nebo zvolili neutrální odpověď nevím. Taktéž si je autorka vědoma složité situace, kdy v době tvorby bakalářské práce byli pracovníci v sociálních službách vystaveni vysokému tlaku, stresu a nadměrné únavě, v souvislosti s Covid-19 a měnícími se nařízeními vlády.

6.2 Navrhovaná opatření

Výsledky průzkumu vyšly nad očekávání pozitivně. Zjištění autorky nelze podceňovat, ale ani přeceňovat a nadále na rozvoji profesní spokojenosti pracovat.

Pracovní spokojenost by měla být jedním ze zájmů vedení organizace a bylo by vhodné průzkumné šetření opakovat a nebrat jej za dlouhodobý výsledek, vzhledem k známé proměnlivosti pracovní spokojenosti.

I přes to, že zaměstnavatel umožňuje adekvátní supervizi, měla by být pravidelnou akcí. Pokud ale z nějakých důvodů není nabízená, může být zaměstnancům umožněno vyzkoušet svou vlastní supervizi. Při zvláště náročných obdobích by mohl být významným benefitem dostupný psycholog, častěji pak terapeut nebo kouč.

Výrazným kladným opatřením se jeví možnost, kdyby si pracovník mohl vybrat konkrétní rozšiřující vzdělávání a kurzy dle jeho zájmu, nejen ty, co jsou místně nejdostupnější, nebo ty nejlevnější. Také by bylo vhodné pracovat na rozvoji

komunikačních dovedností u nadřízených, ale i pracovníků v sociálních službách, a jejich vzájemné důvěře k plnění cílů organizace.

Dále je velmi důležité zvýšit prestiž profese a tím i zájem o dané povolání. Jedním ze způsobů zvýšení prestiže této profese může být zájem pracovníků o studium a kurzy v dané oblasti, tím by se zvýšila jejich kompetentnost. Dalším a důležitým způsobem je více mluvit o lidech, kteří vykonávají tuto profesi, dostat je do povědomí společnosti pomocí médií, podporovat jejich práci a vyzdvihnout příklady dobré praxe. Významným způsobem je i zvýšení finančního ohodnocení pracovníků v sociálních službách, právě z důvodů velké psychické a mnohdy fyzické náročnosti, a velké zodpovědnosti. Pomáhající profese je poslání, ale ne každý člověk je vhodný pro výkon této profese, a právě proto, by mělo být toto povolání oceněno.

Závěr

Motivem k vytvoření této práce byl zájem autorky zjistit, nakolik jsou osoby pracující v sociálních službách, do které profilově také spadá, spokojeni se svou profesí.

Cílem práce bylo zmapování relevantních poznatků a faktorů, které ovlivňují subjektivní profesní spokojenost pracovníků, u předem vybraných pracovníků v sociálních službách. Bakalářská práce je rozdělena do pěti kapitol.

V první kapitole byly charakterizovány vlastnosti, předpoklady a dovednosti, kterými by měl disponovat pracovník v sociálních službách. Nastiňuje problémy a nebezpečí moci při výkonu pomáhající profese.

Druhá kapitola se věnovala samotnému tématu profesní spokojenosti, zahrnuje definice a faktory pracovní spokojenosti i motivace k dané profesi. Tato kapitola také pojednává o potížích vznikajících v pomáhajících profesích, a jejich možných řešení a prevenci.

Třetí kapitola pojednávala o sociálních službách, definuje právní úpravu, klasifikaci a standardy kvality v sociálních službách, které se vztahují k sociálním službám, se zaměřením na pečovatelskou službu.

Ve čtvrté kapitole byl představen průzkum zaměřen na profesní spokojenost pracovníků v sociálních službách, v dílčích cílech autorka zkoumala spokojenost s finančním ohodnocením, ale také zda pracovníci v sociálních službách vnímají své povolání jako prestižní, a jestli stoupla prestiž povolání v souvislosti s Covid-19. Dále jak bojují proti stresu. Byl definován průzkumný vzorek a metodika průzkumného šetření. Hlavní cíl se autorka pokusila zodpovědět pomocí třech dílčích cílů. Všechny cíle autorka hodnotí jako naplněné.

Výsledky a interpretace získaných dat byli shrnuty pomocí grafů s komentářem a nachází se v páté kapitole. Výsledkem je skutečnost, že pracovníci v sociálních službách mají subjektivní pohled na svou profesi, který je formován na základě různých faktorů. Ve společnosti převládá názor, že toto povolání není prestižní, dobře finančně ohodnocené, a je fyzicky i psychicky náročné. Průzkum ale poukazuje na to, že samotní pracovníci v sociálních službách vnímají své povolání jako poslání, také se domnívají, že jejich profese není společností vnímána jako prestižní. Umějí však efektivně pracovat

s nabízenou supervizí a vyrovnávat se se stresem. Celkově jsou s výběrem své profese spokojeni.

Seznam odborné literatury

BEDNÁŘ, Martin, 2011. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 1. vyd. Olomouc: Caritas. ISBN 978-80-260-0086-0.

CENTRUM ZDRAVOTNÍ A SOCIÁLNÍ PÉČE [online]. [vid. 12. 2. 2021].
Dostupné z: <http://www.czasp.cz>

ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan, KRUTILOVÁ, Dagmar, 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.

DISMAN, Miroslav, 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 4. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1966-8.

FURMAN, Ben, AHOLA, Tapani, 2017. *Nikdy není pozdě na spokojený tým*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1256-0.

HAVRDOVÁ, Zuzana, 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. 1. vyd. Praha: ERMAT. ISBN 978-80-87398-06-7.

HOTOVÁ, Veronika, 2017. *Tisková zpráva: Akutní nedostatek pečovatelů a pečovatelek v sociálních službách již ochromuje celý systém* [online]. [vid. 30. 4. 2021].
Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/cz/asociace/tiskove-zpravy>

JIHLAVEC, Jan, a kol., 2010. *Metodika tvorby bakalářské práce*. 1. vyd. Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-636-2.

KOLLÁRIK, Teodor, 2002. *Sociálna psychológia práce*. 1. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského. ISBN 80-223-1731-4.

KOPŘIVA, Karel, 2013. *Lidský vztah jako součást profese*. 7. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0528-9.

- KOZLOVÁ, Lucie, 2005. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Triton. ISBN 80-7254-662-7.
- KREBS, Vojtěch, a kol., 2015. *Sociální politika*. 6. vyd. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 978-80-7478-921-2.
- MALÍKOVÁ, Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3148-3.
- MAROON, Istifan, 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2016. *Slovník sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MICHELOVÁ, Radka, 2015. Sociální pracovník v multidisciplinárním týmu. *Etika a multidisciplinární tým*. Sešit sociální práce, č. 3, s. 16-19. ISBN 978-80-7421-088-4.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 1. vyd. Praha: MPSV. ISBN 80-86552-45-4.
- MÍČEK, Libor, 1986. *Sebevýchova a duševní zdraví*. 4. vyd. Praha státní pedagogické nakladatelství. ISBN 1422686.
- MLÝNKOVÁ, Jana, 2017. *Pečovatelství 2. díl*. 2. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0132-0.

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

OCSWSSW, 2008. *Etický kodex a standardy praxe* [online]. [vid. 15. 1. 2021]. Dostupné z: <http://www.ocswssw.org/profesional-practice/code-og-ethics>

PLAMÍNEK, Jiří, 2015. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 3. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5515-1.

PRAŠKO, Jan, PRAŠKOVÁ, Hana, 2007. *Asertivitou proti stresu*. 2. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1697-8.

SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2000. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-312-9.

ŠAFRÁNKOVÁ, Dagmar, 2019. *Pedagogika*. 2. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5511-3.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006, částka 164, s. 7021-7048 [vid. 28. 12. 2020].

Dostupné z: <http://www.aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/soubor/sb164-06.pdf>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006, částka 37, s. 1257-1289 [vid. 28. 12. 2020].

Dostupné z: <http://www.aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/soubor/sb037-06.pdf>

Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2009, částka 61, s. 2902-2916 [vid. 28. 12. 2020].

Dostupné z: <http://www.aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/soubor/sb0061-2009.pdf>

Seznam příloh

Příloha A Centrum zdravotní a sociální péče v Liberci, příspěvková organizace

Příloha B Operacionalizace

Příloha C Dotazník

Příloha A

Centrum zdravotní a sociální péče v Liberci, příspěvková organizace

Posláním a cílem organizace je komplexně poskytnout pomoc a podporu klientům a jejich rodinám, aby mohli důstojně a nezávisle žít ve svém domácím prostředí a tím co nejvíce zlepšit kvalitu svého života.

Zřizovatelem organizace je Statutární město Liberec od roku 1997. Je registrovaný poskytovatel sociálních služeb dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Provoz sociálních služeb je finančně podporován Statutárním městem Liberec, Libereckým krajem z prostředků MPSV ČR, samotnými klienty, z doplňkové činnosti organizace, z projektů EU.

Zdravotní péče je financována ze zdravotního pojištění.

Za pobytové služby poskytované v Domově pro seniory a odlehčovací služby hradí osoba – klient úhradu za ubytování, stravu a za péči poskytovanou ve sjednaném rozsahu.

Principy pečovatelské služby:

- a) nezávislost a samostatnost uživatele služby,
- b) respektování potřeb uživatele,
- c) zachování důstojnosti uživatele,
- d) partnerství,
- e) rovnost bez diskriminace, poskytování stejně kvalitní služby uživatelům rozdílného vyznání, rasy, vzdělání, pohlaví, jazyka, příslušnosti k národnosti nebo etnické menšině,
- f) individuální přístup ke každému uživateli,
- g) podpora v soběstačnosti.

Práva a povinnosti uživatele

Práva uživatele

- uživatel má právo na respektování základních lidských a občanských práv a oprávněných zájmů v souladu s právním pořádkem ČR,
- uživatel má právo obdržet kvalitní službu v rozsahu úkonů, které si sjednal při uzavření smlouvy,

Povinnosti uživatele

- v rámci principu partnerství bude uživatel dodržovat zásady slušného chování,
- uživatel zodpovídá za chování domácích zvířat, která chová ve své domácnosti tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví pracovníků CzaSP,
- je-li uživateli známo, že přeruší na určitý čas odebrání nasmlouvaných úkonů (hospitalizace, pobyt mimo místo poskytování pečovatelské služby apod.), je povinen o tom neprodleně písemně informovat vedoucí okrsku
- došlo-li u uživatele ke změně osobních údajů, nebo požaduje-li změnu u poskytovaných úkonů (druh, četnost) obsažených ve smlouvě, je povinen neprodleně oznámit změny na předepsaném formuláři a předat ho vedoucí příslušného okrsku; formulář slouží jako podklad pro vypracování „Dodatku ke smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby“ (dále jen „dodatek ke smlouvě“)
- uživatel bude v řádném termínu platit za skutečně odebrané úkony dle předepsané úhrady služeb

Typy poskytovaných služeb:

● *sociální péče:*

» pečovatelská služba

- občanům se sníženou soběstačností z důvodu věku (senioři), chronického onemocnění nebo zdravotního postižení v případě, že se občan dostal do situace, kdy potřebuje pomoc druhé osoby a tu nemůže zajistit rodina nebo jiná blízká osoba. Služby občanům umožňují zachovat si v dostatečné míře dosavadní způsob života, kompenzovat sníženou soběstačnost a oddalovat nutnost ústavní péče.
- rodiny, které potřebují po přechodnou dobu podporu z důvodu narození tří a více dětí, a to do čtyř let věku dětí, v zajištění chodu domácnosti.

Základní činnosti:

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- poskytnutí stravy a pomoc při zajištění stravy;
- pomoc při zajištění chodu domácnosti;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- fakultativní služby.

Terénní pečovatelskou službu zajišťují pracovníci v sociálních službách v domácnostech klientů v domech s pečovatelskou službou i mimo ně na celém území města a v přilehlých obcích. Pracovníci organizace jsou schopni poskytnout terénní péči 795 klientům denně. Ambulantní péči jsou schopni poskytnout 75 klientům denně.

Obě formy sociální služby mohou mít během roku různě naplněnou kapacitu. Pokud je to z provozních důvodů možné, jsou posilovány pracovníky ty formy, které jsou přetížené.

Domy s pečovatelskou službou se nachází ve třech okrskách:

okrsek Krejčího s kapacitou 148 bytů,

okrsek Burianova s kapacitou 160 bytů a

okrsek Borový vrch s kapacitou 36 bytů, a ke každému okrsku náleží terénní pečovatelská služba v přilehlých částech Liberce.

» odlehčovací služba pobytová

→ na dobu nezbytně nutnou občanům starším 19 let se sníženou soběstačností z důvodu chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a seniorům, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku (senioři), chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném domácím prostředí.

Základní činnosti:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- poskytnutí stravy a pomoc při jejím přijímání;
- poskytnutí ubytování;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Cílem služby je zabezpečit potřeby uživatele a tím umožnit pečující fyzické osobě (rodinným příslušníkům) odpočinek. Odlehčovací služby jsou poskytovány v prostorách domů s pečovatelskou službou. Pobytové sociální služby jsou poskytovány v nepřetržitém provozu. Kapacita je 10 lůžek v rámci níže uvedených zařízení.

Na pokoji smí být ubytovány osoby stejného pohlaví nebo manželská (partnerská) dvojice.

Odlehčovací služba je poskytována na okrsku pečovatelské služby Krejčího – Poměnka, s dispozicí jednoho dvoulůžkového apartmánu a jednoho třílůžkového apartmánu. Na okrsku pečovatelské služby Borový vrch – Fialka s dispozicí jednoho třílůžkového apartmánu a jednoho jednolůžkového pokoje.

» Domov pro seniory

→ osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby; ve výjimečných případech osoby mladší (od 55 let věku).

Základní činnosti:

- poskytnutí ubytování;
- poskytnutí stravy;
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;
- aktivizační činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí;
- základní sociální poradenství.

Cílem služeb je umožnit uživatelům služby prožití plnohodnotného života v bezpečném a důstojném prostředí co nejvíce připomínající jejich domov. Pobytové sociální služby jsou poskytovány v nepřetržitém provozu a skládá se na denní směně z pracovníků v sociálních službách, aktivizačních pracovníků, zdravotních sester a fyzioterapeutky, sociálního pracovníka a na noční směně z pracovníků v sociálních službách. Kapacita je 10 lůžek v rámci pěti dvoulůžkových apartmánů. V apartmánech smí být ubytovány osoby stejného pohlaví nebo manželská (partnerská) dvojice.

Domov pro seniory Kopretina, se nachází v přízemí domu s pečovatelskou službou na okrsku Burianova.

- *zdravotní péče:*

- » domácí péče – home care

→ klientům na území města Liberce. Většinou se jedná o klienty, kteří již využívají sociální služby Centra zdravotní a sociální péče, ale potřebují zajistit i zdravotní péči.

- » fyzioterapie

→ širokému spektru osob v ordinaci fyzioterapeutky nebo po dohodě v jejich domácím prostředí.

- » ambulance pro děti s respiračním onemocněním

→ dětem do 18 let věku.

- *výchovná péče:*

- » zařízení pro děti do tří let

Cílovou skupinou organizace jsou: děti do 4 let;

senioři;

osoby s chronickým onemocněním;

osoby s jiným zdravotním postižením;

osoby s kombinovaným postižením;

osoby s tělesným postižením;

osoby se zdravotním postižením.

Personální zajištění zabezpečují

v sociální péči: 3 vedoucí okrsku, 1 sociální pracovník, 1 aktivizační pracovník a cca 80 pracovníků v sociálních službách;

v zdravotní péči: 7 zdravotních sester a 1 fyzioterapeutka;

ve výchovné péči: 1 vedoucí a 6 pracovníků v přímé péči u dětí.

(www.czasp.cz, 2020)

Příloha B

Operacionalizace

Hlavní průzkumná otázka:

Jak jsou pracovníci v sociálních službách spokojeni se svojí profesí?

Dílčí průzkumné otázky:

1. Jaká je spokojenost pracovníků v sociálních službách s finančním ohodnocením?

finance

uznání

motivace

Jste přesvědčen/á o tom, že jste spravedlivě finančně ohodnocen/á za práci kterou děláte?

Myslíte si, že je práce pracovníka v přímé péči dostatečně finančně ohodnocená?

Jste spokojen/á s benefity Vaší organizace?

Máte pocit, že Vaše úsilí je odměňováno a oceněno?

Máte možnost se otevřeně vyjádřovat k jakýmkoliv tématům bez toho, aniž byste měli strach z odsouzení nebo penalizace?

Myslíte si, že se Vám daří ve Vaší profesi?

Co Vás nejvíc pobízí k výkonu Vaše práce?

Řekl/a byste, že Vás práce těší?

Věnujete se sebevzdělávání i mimo zákonem stanovených povinných hodin? Staráte se o svůj profesní rozvoj také sám/a?

2. Jak vnímají prestiž svého povolání, tj. pracovníka v sociálních službách?

prestiž

uznání, důležitost

vnímání vlastnosti Pracovníka v sociálních službách

Jste hrdý/a na to, co každodenně děláte?

Máte pocit vnitřního naplnění?

Myslíte si, že profese pracovníka v sociálních službách v České republice chápána jako prestižní?

Myslíte si, že stoupla prestiž pracovníka v sociálních službách v dnešní době, v situaci s COVID-19?

Vybral/a byste si Vaše povolání znova?

Jak vnímáte své povolání?

Máte pocit, že Vaše úsilí je odměňováno a oceněno?

Máte možnost se otevřeně vyjadřovat k jakýmkoliv tématům bez toho, aniž byste měli strach z odsouzení nebo penalizace?

Věnujete se sebevzdělávání i mimo zákonem stanovených povinných hodin? Staráte se o svůj profesní rozvoj také sám/a?

Jaké vlastnosti by podle Vás měl mít pracovník v sociálních službách?

3. Jak pracovníci v sociálních službách bojují proti stresu?

stres

vztahy na pracovišti

časový tlak

otevřená komunikace

nejčastější emoce

Řekl/a byste, že jste při výkonu, či po výkonu Vaši práce ve stresu?

Jaký je Váš nejčastější prostředek pro zvládnání stresu na pracovišti?

Jaká je Vaše reakce na stres?

Vládou na Vašem pracovišti napjaté až konfliktní vztahy?

Panuje na Vašem pracovišti příjemná a přátelská atmosféra?

Máte v práci pocit časového tlaku?

Zažíváte ve své práci často konfliktní situace?

Máte možnost se otevřeně vyjadřovat k jakýmkoliv tématům bez toho, aniž byste měli strach z odsouzení nebo penalizace?

Nabízí Vám zaměstnavatel adekvátní supervize jako prevenci proti stresu a syndromu vyhoření?

S jakými emocemi se setkáváte během své profese?

Uvažujete o odchodu ze současného zaměstnání?

Příloha C

Dotazník

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Andrea Kuňáková a studuji obor Sociální práce a penitenciární péče na Fakultě přírodovědně-humanitní a pedagogické Technické univerzity v Liberci.

V rámci své bakalářské práce realizuji výzkum, který se zabývá „Profesní spokojeností pracovníků v sociálních službách“. Cílem výzkumu je zjistit, jak Vás Vaše práce ovlivňuje celkově a jak jste profesně spokojeni.

Chtěla bych Vás tedy tímto požádat o několik minut Vašeho času na vyplnění dotazníku. Dotazník je naprosto anonymní a bude sloužit pouze ke studijním účelům a proto se nemusíte obávat odpovídat pravdivě. Skládá se z uzavřených i otevřených otázek. Odpověď prosím zakroužkujte.

Výsledky výzkumu Vám budou plně k dispozici, v rámci mé bakalářské práce, na stránkách Přírodovědně-humanitní a pedagogické fakulty Technické univerzity v Liberci.

Děkuji Vám za čas strávený vyplňováním dotazníku.

1. Myslíte si, že se Vám daří ve Vaší profesi?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

2. Jak vnímáte své povolání?

- a) poslání
- b) zdroj příjmů
- c) prestižní povolání
- d) společenská nutnost

- e) pocit vlastní jedinečnosti, seberealizaci
- f) východisko z nouze
- g) společenskou odpovědnost

3. Jste hrdý/a na to, co každodenně děláte?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

4. Máte pocit vnitřního naplnění?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

5. Řekl/a byste, že jste při výkonu, či po výkonu Vaši práce ve stresu?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

6. Co Vás nejvíc pobízí k výkonu Vaše práce?

- a) uznání okolí
- b) vnitřní uspokojení
- c) peníze
- d) Vaše ctižádost
- e) smysluplnost práce

7. Řekl/a byste, že Vás práce těší?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

8. Vládnu na Vašem pracovišti napjaté až konfliktní vztahy?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

9. Máte v práci pocit časového tlaku?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

10. Jste přesvědčen/á o tom, že jste spravedlivě finančně ohodnocen/á za práci kterou děláte?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

11. Myslíte si, že je profese pracovníka v sociálních službách v České republice chápána jako prestižní?

- h) ano
- i) spíše ano

- j) ne
- k) spíše ne
- l) nevím

12. Máte pocit, že Vaše úsilí je odměňováno a oceněno?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

13. Zažíváte ve své práci často konfliktní situace?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

14. Uvažujete o odchodu ze současného zaměstnání?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

15. Myslíte si, že je práce pracovníka v přímé péči dostatečně finančně ohodnocená?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

16. Panuje na Vašem pracovišti příjemná a přátelská atmosféra?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

17. Máte možnost se otevřeně vyjadřovat k jakýmkoliv tématům bez toho, aniž byste měli strach z odsouzení nebo penalizace?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

18. Jaký je Váš nejčastější prostředek pro zvládnání stresu na pracovišti?

- a) prodiskutování problému
- b) výbuch emocí
- c) alkohol, jídlo
- d) samota
- e) jiné (doplňte).....

19. Jste spokojen/á s benefity Vaší organizace?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

20. Jaká je Vaše reakce na stres?

- a) hlasitý projev
- b) podrážděnost
- c) nesoustředěnost
- d) změny nálad

e) jiné

21. Nabízí Vám zaměstnavatel adekvátní supervize jako prevenci proti stresu a syndromu vyhoření?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

22. Věnujete se sebevzdělávání i mimo zákonem stanovených povinných hodin? Staráte se o svůj profesní rozvoj také sám/a?

- a) ano (můžete blíže specifikovat).....
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne

**23. Jaké vlastnosti by podle Vás měl mít pracovník v sociálních službách?
(Označte jen 5 vlastností.)**

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| a) pečlivost | h) slušnost |
| b) srdečnost | i) zdvořilost |
| c) trpělivost | j) optimismus |
| d) empatie (vcítění se) | k) aktivní naslouchání |
| e) komunikační schopnosti | l) všímavost |
| f) společenské vystupování | m) inovativnost |
| g) autorita | n) jiné |

24. Myslíte si, že stoupla prestiž pracovníka v sociálních službách v dnešní době, v situaci s COVID-19?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

25. Jaké emoce cítíte během vykonávání své profese? (Označte jen 3 nejčastější.)

- | | |
|---------------|-------------------------|
| a) vztek | e) frustrace (zklamání) |
| b) náklonnost | f) radost |
| c) pohrdání | g) bezmoc |
| d) smutek | h) jiné |

26. Vybral/a byste si Vaše povolání znova?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

Máte nějaké připomínky, názory k dané problematice?

.....
.....
.....

Děkuji Vám za Vaši spolupráci a vyplnění dotazníku.

S pozdravem Andrea Kuňáková.