Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální patologie a sociologie

Pracovní spokojenost v neziskovém sektoru

Bakalářská práce

Autor: Lucie Richterová
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Vedoucí práce: PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.

Hradec Králové 2017

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta

Zadání bakalářské práce

Autor:	**Lucie Richterová**
Studium:	P14K0259
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Název bakalářské práce:	**Pracovní spokojenost v neziskovém sektoru**
Název bakalářské práce AJ:	Job satisfaction in the nonprofit sector

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zabývá vybranými faktory pracovní spokojenosti u zaměstnanců v neziskovém sektoru. Teoretická část práce blíže charakterizuje pracovní spokojenost, psychickou zátěž a stres, důsledky výkonu profese, včetně prevence. Empirická část práce zjišťuje faktory pracovní spokojenosti u zaměstnanců Domova pro seniory v Hradci Králové. Pro realizaci kvantitativního šetření byla zvolena dotazníková metoda: SUPOS 7, PSSS - J. A. Blumenthal a dotazník vlastní konstrukce.

GILLERNOVÁ, Ilona a kol. Psychologické aspekty změn v české společnosti: člověk na přelomu tisíciletí. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 256 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2798-1. SVOBODOVÁ, Lenka. Nenechte se šikanovat kolegou: mobbing - skrytá hrozba. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 108 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2474-4. ŠTIKAR, Jiří et al. Metody psychologie práce a organizace. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2000. 188 s. ISBN 80-246-0048-X. VENGLÁŘOVÁ, Martina. Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 184 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2. WAGNEROVÁ, Irena. Psychologie práce a organizace: nové poznatky. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 155 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3701-0.

Garantující pracoviště:	Katedra sociální patologie a sociologie, Pedagogická fakulta
Vedoucí práce:	PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.
Oponent:	PhDr. Josef Kasal, MBA, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	5.1.2016

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala (pod vedením vedoucího práce PhDr. Stanislava Pelcáka, Ph.D.) samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové, dne 24. 04. 2017 .....

Podpis:

Anotace

RICHTEROVÁ, Lucie. *Pracovní spokojenost v neziskovém sektoru*. Pedagogická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2017, 59 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá vybranými faktory pracovní spokojenosti u zaměstnanců v neziskovém sektoru. Teoretická část práce blíže charakterizuje pracovní spokojenost, psychickou zátěž a stres, důsledky výkonu profese, včetně prevence. Empirická část práce zjišťuje faktory pracovní spokojenosti u zaměstnanců Domova pro seniory v Hradci Králové. Pro realizaci kvantitativního šetření byla zvolena dotazníková metoda: SUPOS 7, PSSS – J. A. Blumenthal a dotazník vlastní konstrukce.

Klíčová slova: pracovní spokojenost, psychická zátěž, stres, sociální opora.

Annotation

RICHTEROVÁ, Lucie. *Job satisfaction in the nonprofit sector*. Faculty of Education University of Hradec Králové, 2017, 59 s. Bachelor Degree Thesis.

The bachelor thesis deals with selected factors of employees working in the nonprofit sector. The theoretical part characterizes work satisfaction, psychological stress and consequences for profession effectiveness, including prevention. Empirical part discovers factors of job satisfaction among employees in the Home for the elderly in Hradec Králové. For quantitative analysis was chosen survey questionnare method: SUPOS 7, PSSS – J. A. Blumenthal and questionnaire with own design.

Key words: job satisfaction, psychological stress, stress, social suport.

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 1/2013 (Řád pro nakládání se školními a některými jinými autorskými díly na UHK).

Datum: ..... Podpis studenta: .....

Poděkování

Děkuji vedoucímu práce PhDr. Stanislavovi Pelcákovi Ph.D. za cenné rady, odborné vedení a trpělivost při psaní této bakalářské práce.

OBSAH

Úvod **9**
1 Pracovní spokojenost **11**
1.1 Charakteristika a znaky pracovní spokojenosti 11
1.2 Faktory pracovní spokojenosti 12
1.3 Pracovní adaptace 13
1.4 Pracovní chování a spokojenost 14
1.4.1 Fluktuace 15
1.4.2 Negativní jevy na pracovišti 16
2 Psychická zátěž a stres **20**
2.1 Zdroje zátěže a její příčiny 20
2.2 Syndrom vyhoření 23
2.3 Supervize v prevenci syndromu vyhoření 25
2.3.1 Cílem supervize 26
2.4 Prevence stresu a duševní hygiena 27
2.4.1 Relaxace 27
3 Resilience a psychická odolnost **30**
3.1 Sociální opora 31
4 Neziskový sektor **33**
4.1 Členění neziskového sektoru 33
4.2 Rozdíly veřejného a soukromého neziskového sektoru 34
5 Faktory pracovní spokojenosti u zaměstnanců domova pro seniory v Hradci králové **35**
5.1 Cíl výzkumu a stanovení hypotéz 35
5.2 Výzkumný soubor a procedura 35
5.3 Výzkumná metoda 39
5.4 Kvalita prožívání u pracovníků sociálních služeb 42
5.5 Faktory spokojenosti u zaměstnanců Domova pro seniory 47
5.6 Souhrn 50
Závěr **51**
Seznam tabulek a obrázků **51**
Seznam tabulek 52
Seznam obrázků 52
Seznam bibliografických odkazů **53**
Seznam příloh **55**

ÚVOD

V současné společnosti je důležitým pojmem práce. Je to hlavní činnost člověka, na kterou se určitý čas připravoval, investoval do ní energii a úsilí. Do práce bychom měli chodit s úsměvem a rádi. Příjemné pracovní prostředí zaměstnancům prospěje, a tím zvýší jejich spokojenost i výkonnost. Protože více jak polovinu života trávíme v práci, měli bychom myslet na zajištění příjemného pracovního prostředí. Zaměstnavatel by se měl především zaměřit na vztahy mezi pracovníky, vztahy s okolím, mapovat pracovní spokojenost a vytvářet kvalitní pracovní podmínky.

Důležité je, abychom se v práci cítili dobře a nebyli pod zbytečným tlakem. Někteří z nás se do práce netěší, musí řešit úkoly a problémy s nepříjemným vedoucím či kolegy. Stává se, že si s kolegy nerozumíme. Každý z nás má jiné zvyklosti, nároky a záliby, což je vlastně důvod, proč mohou tyto konflikty vznikat. Příčinou zhoršení komunikace může být vzájemné soupeření, nedostatečná informovanost a zkušenost vedoucích pracovníků, nejasně stanovená pravidla, normy a motivace zaměstnanců.

Studuji obor Sociální komunikace v neziskovém sektoru, a proto jsem si zvolila téma: Pracovní spokojenost v neziskovém sektoru. Pro výzkumné šetření jsem si vybrala Domov pro seniory v Hradci Králové. Zároveň mám i osobní zkušenost, která je spojena s velkým stresem na pracovišti. Pracuji v call centru, kde je vytvářen vysoký tlak na výkonnost zaměstnance. Dochází zde proto k velké fluktuaci zaměstnanců. Někteří pracovníci odcházejí již po pár dnech, protože vysokému pracovnímu tempu nestačí.

V první kapitole teoretické části je popisována pracovní spokojenost, charakteristika a její znaky. Dále faktory, které ovlivňují úroveň pracovní spokojenosti. Druhá kapitola pojednává o psychické zátěži a stresu, jaké události nás stresují, dopad stresu na jedince, prevence a duševní hygiena, jak stresu předcházet. Třetí kapitola se zaměřuje na sociální oporu. Naše okolí je zdrojem životní radosti, není dobré zanedbávat rodinu, přátele a koníčky. V následující kapitole uvádím členění neziskového sektoru. V páté kapitole je předmětem výzkumné šetření. Zde je popsáno, jakým způsobem byl prováděn kvantitativní výzkum formou dotazníků. Výzkumné šetření probíhalo v Domově pro seniory v Hradci Králové.

Cílem této práce je zmapovat vybrané faktory pracovní spokojenosti u pracovníků v pomáhající profesi. Pracovní zátěž a stres zvyšuje riziko psychických

i somatických potíží. Dílčími cíli výzkumného šetření je zjištění vztahu stresu s psychickou zátěží a sociální oporou. Je důležité mít rodinu, blízké, přátelé i dobrý vztah se svými spolupracovníky a vedoucím. Pokud jsme v práci spokojeni se svým výkonem, pozitivně to ovlivní i naše vztahy s okolím.

1 PRACOVNÍ SPOKOJENOST

Ve 20. letech minulého století člověk začíná řešit otázky mezilidských vztahů, motivace v práci, postoje a řízení kolektivu na pracovišti. Do popředí se dostává výzkum spokojenosti v práci. Ve 30. letech se začala objevovat psychologie v pracovním procesu, začaly se řešit otázky ve vztahu člověka a práce. Projevilo se to ve vytváření pozitivních vztahů mezi pracovníky a samotnou prací. Když budou dobré vztahy na pracovišti, bude lepší i produktivita práce. V 50. letech a zejména 60. letech se objevují studie o formování ucelených teorií, koncepcí, použití nových metod, rozšiřování výzkumů do různých oblastí lidského života. (Kollárik, s. 12–13, 1986)

Spokojenost jako všeobecný pojem, který vyjadřuje určitou míru osobního vyrovnání, osobní štěstí, osobní působení a zařazení do pracovního procesu. (Kollárik, 1986)

Dle Kollárika rozlišujeme pracovní spokojenost:

- **Spokojenost v práci** – obsahuje širší pojem, zahrnuje aspekty osobnosti pracovníka, které se vztahují k pracovním podmínkám.
- **Spokojenost s prací** – obsahově užší pojem, který je spjatý s výkonem pracovní činnosti, s finančním a společenským ohodnocením, pracovními podmínkami atd.

Štikar říká, že úroveň pracovní spokojenosti/nespokojenosti výrazně determinuje obecnou kvalitu života, projevuje se ve významném vztahu k fyzickému a duševnímu zdraví jedince. (Štikar a kol., s. 111, 2003).

1.1 Charakteristika a znaky pracovní spokojenosti

Kollárik (1986) upozorňuje, že je potřeba rozlišovat celkovou spokojenost a spokojenost s jednotlivými pracovními aspekty práce. Úroveň celkové spokojenosti má do značné míry vliv na spokojenost s jednotlivými pracovními aspekty a spokojenost s jednotlivými faktory pracovní činnosti vede k celkové pracovní spokojenosti. Autor uvádí další znaky a charakteristiku pracovní spokojenosti z různých pohledů:

Stálost a intenzita

Stálost vyjadřuje vývoj spokojenosti ve společenství, která může být podle vlivů o mnoho proměnných velmi proměnlivá, nebo sděluje trvání relativní stability. Intenzita vyjadřuje míru prožitku, který se může vyskytovat od krajní nespokojenosti k maximální spokojenosti.

Spokojenost v práci jako psychologický obsah vztahující se k jednotlivci

Pracovní spokojenost může být koncipována jako psychologický obsah vztahující se k jednotlivci nebo také sociální jev, který odráží vztah zaměstnanců či pracovních týmů k aspektům jejich působení v organizaci.

Další názor určuje pracovní spokojenost jako aktuální stav

Sděluje význam spokojenosti/nespokojenosti s konkrétní pracovní situací, nebo jako proces. Ve specifickém časovém intervalu můžeme sledovat postupné vyvíjení celkové spokojenosti (například studie veřejného mínění), tak proměnlivost dílčích spokojeností (tato metoda a informace jsou významné pro úpravu pracovní situace).

Spokojenost v práci jako situační reakce na měnící se pracovní podmínky a spokojenost či nespokojenost jako určitá osobnostní dispozice.

Mnoho studií prokázalo, že jistý počet respondentů má relativně stálou úroveň pracovní spokojenosti i za podmínek, které se radikálně mění. (Štikar a kol., 2003)

1.2 Faktory pracovní spokojenosti

Spokojenost v práci závisí na mnoha faktorech, které přispívají k celkové úrovni spokojenosti. Dle Štikara (2003) jsou význam faktorů a pořadí jejich závažnosti na vytvoření spokojenosti/nespokojenosti proměnlivé. Závisí na okolnostech:

- specifiky práce v jistých oblastech společenské dovednosti (například odlišnost v hutnictví, ve zdravotnictví),
- specifiky jednotlivých profesí a prostředí, ve kterém jsou vykonávány (například chemik pracující ve výrobní činnosti nebo výzkumu),
- specifiky individuálními v závislosti na osobních preferencích.

Tentýž autor zmiňuje, že významnou skupinou faktorů, které ovlivňují pracovní spokojenost, jsou faktory vnější.

Mezi faktory vnější patří:

- pracovní ohodnocení,
- samostatná práce,
- pracovní postup,
- způsob vedení,
- pracovní skupina,
- pracovní podmínky.

Kollárik (1986) dodává další okruh faktorů, které působí na pracovní spokojenost. Jsou to níže uvedené osobnostní faktory:

- věk,
- pohlaví,
- vzdělání,
- pracovní zkušenosti,
- intelekt a soubor schopností.

„Pracovní spokojenost představuje individuální prožitkový odraz vlastního působení v organizaci, který se vztahuje k jednotlivým pracovním podmínkám, k cílům, ambicím a očekávání pracovníka.“ (Štikar, 2003, s. 327)

Pauknerová a kol. (2006, str. 108) uvádí: „*Pracovní spokojenost můžeme uchopit jako spokojenost zaměstnanců s prací a pracovními podmínkami.“*

1.3 Pracovní adaptace

Pracovní spokojenost, adaptace a tendence ke stabilitě v zaměstnání či k fluktuaci jsou vzájemně propojené jevy.

Pracovní adaptací rozumíme vztah či konfrontaci mezi souborem specifických požadavků z daného profesního zařazení (požadavky na odbornou přípravu a praktické dovednosti pracovníka, na individuální vlastnosti, motivovanost a nároky z pracovního prostředí, z míry ohrožení při práci apod.) a souborem předpokladů pracovníka. Je to kontinuální proces, který začíná nástupem do zaměstnání, projevuje se v průběhu celé jeho profesní dráhy. Jeho výsledkem je určitá úroveň vyrovnání se člověka s prací a jejími podmínkami. Adaptace lze vyjádřit v rozměru *uspokojivá* (přiměřená) – *neuspokojivá* (nepřiměřená). Dosažená míra adaptace se odráží ve výkonnosti pracovníka a jeho spokojenosti s prací. (Rymeš, 1985, str. 37)

Podle Štikara (2003) lze použít k posouzení míry adaptace objektivní i subjektivní kritéria.

Objektivní kritérium

Sděluje vnější projevy člověka, které můžeme pozorovat a registrovat.

Rozlišuje pracovní a sociální adaptaci.

Pracovní adaptace – vyplývá z pracovní situace, z množství a kvality plnění pracovního úkolu, ze samostatnosti, nápaditosti, úrovně pracovní aktivity.

Sociální adaptace – vyplývá z jedince**,** z míry participace na skupinovém dění, ze spolupráce a komunikace s ostatními zaměstnanci, z míry mezilidských vztahů.

Subjektivní kritérium

Vyjadřuje vztah člověka k profesi i k firmě. Týká se to konkrétní práce a podmínek, v nichž je vykonávaná. V jednotlivých složkách pracovní činnosti se projevuje subjektivní vliv na člověka.

Většinou se jedná o níže uvedené složky:

- Fyzické podmínky práce, jejichž intenzita, rozsah nebo frekvence ovlivňují pracovní pohodu (například hlučnost, mikroklimatické podmínky, osvětlení pracoviště, čistota na pracovišti).
- Technické vybavení a technologie, které ovlivňuje pracovní režim, míru fyzické a psychické zátěže.
- Zatížení jednotlivých psychických funkcí a procesů (např. nároky na vnímání, paměť, myšlení, rozhodování), vyjadřující obtížnost pracovní činnosti.
- Finanční ohodnocení a sociální prestiž profese.
- Sociální klima v pracovním kolektivu. Mezilidské vztahy mezi spolupracovníky, vztah k nadřízenému.
- Organizace práce, jejíž úroveň usnadňuje nebo komplikuje průběh pracovních aktivit.

1.4 Pracovní chování a spokojenost

Jak píše Štikar a kol. (2003, s. 117): „*Bylo by logické očekávat, že vysoká pracovní spokojenost je v přímo úměrném vztahu s pozitivním pracovním chováním, jehož důsledkem je vysoká produktivita, nízká absentérství a nízká fluktuace.“*

Výsledky studií ukázaly na pozitivní vztah mezi spokojeností a stabilitou pracovníků v organizaci. Vysoká pracovní spokojenost je tedy domněnka pro nižší absentérství pracovníků.

1.4.1 Fluktuace

- Fluktuaci můžeme pochopit jako odezvu určité úrovně pracovních podmínek, jako reakci na nevhodné a neuspokojivé prostředí.
- Impuls k fluktuaci může být vlastní rozhodnutí nebo rozhodnutí zaměstnavatele.
- Na fluktuaci mají vliv některé vnější podmínky mimo sféru organizace (například situace na trhu práce).
- Dle Štikara a kol. (2003, s. 330–331) důvody fluktuace:
    - **Organizační** – nacházejí se uvnitř organizace – například špatná organizace práce, nízký plat.
    - **Mimo-organizační** – vyplývají například ze společenského statusu organizace, její umístění v regionu apod.
    - **Osobní** – souvisí s osobní charakteristikou zaměstnance, cíli a očekáváními, s věkem, s délkou zaměstnání v organizaci.

Armstrong (2002) zařazuje důvody odchodu do následujících skupin:

- Vyšší mzda nebo plat
- Lepší perspektiva jinde
- Větší jistota zaměstnání jinde
- Lepší pracovní podmínky jinde
- Špatné vztahy s vedoucím týmu a spolupracovníky
- Zastrašování, pronásledování, obtěžování
- Osobní důvody – těhotenství, nemoc, stěhování

„Odchody pracovníků mohou být důsledkem negativních postojů k práci, malé spokojenosti a možnosti bez problémů najít náhradní zaměstnání jinde, tj. situace na trhu. Na druhé straně jsou odchody zcela normální součástí fungování organizace, a i když nadměrná míra odchodů může být dysfunkčním jevem, určitou úroveň lze očekávat a ta může být dokonce pro organizaci prospěšná.“ (Armstrong, 2002, str. 339).

1.4.2 Negativní jevy na pracovišti

Agresivní chování v profesní oblasti člověka se projevuje mimo jiné ve formě násilných typů komunikace. Násilný typ komunikace je druh komunikace pro dosažení určitých cílů agresora, stejně jako vytvoření postoje a pozice proti vůli druhých. Nejvýraznější násilné komunikace v profesionální oblasti osobnosti se projevuje ve formě manipulativní komunikace a mobbingu. Psychické násilí se projevuje v mnoha oblastech lidského života – v jeho profesním, osobním a rodinném životě a je příčinou mnoha problémů a konfliktů. Použití výše uvedených typů komunikace může poškodit společnost, způsobuje nadměrné střídání pracovních míst.

Mobbing je forma násilí na pracovišti ze strany spolupracovníka, neetické a manipulativní chování zaměřené na poškození jedince. Odvozuje se od slovesa *mob,* které v překladu znamená „urážet“, „utlačovat“, „napadat“. O mobbing se jedná v okamžiku, kdy je člověk terorizován pravidelně, alespoň jedenkrát týdně, po dobu nejméně půl roku.

Za průkopníka konceptu mobbingu je považován profesor Heinz Lezmann, který vystudoval psychologii a medicínu se zaměřením na psychiatrii. Působil ve Švédsku. Věnoval se případovým studiím zdravotních sester, které spáchaly sebevraždu, nebo se o ni pokusily vzhledem k negativním událostem na pracovišti. Stál u zrodu klinických pracovišť, která se začala pravidelně zabývat péčí o oběti mobbingu. Výraz mobbing zřejmě vůbec poprvé použil rakouský zoolog Konrad Lorenz. Laureát Nobelovy ceny za fyziologii a lékařství. Mobbing popisuje jako psychický teror nebo šikanu v pracovním životě. Zahrnuje nepřátelskou a neetickou komunikaci, jež je jednou nebo více osobami systematicky vyvíjena k jedné osobě. Tato osoba je prostřednictvím tohoto jednání zatlačena do beznadějné situace, ve které je nepřátelským jednáním udržována. Takové jednání se vyskytuje ve velmi častých intervalech a trvá dlouhou dobu. Spodní hranice je alespoň jednou týdně po dobu šesti měsíců. Následkem je závažnější duševní a sociální utrpení oběti (Chromý, 2014, s. 46 a 47).

Bossing je psychické násilí na pracovišti ze strany nadřízeného. Autorem tohoto termínu je Nor S. Kile, který jím označuje šikanování ze strany vedoucího.
Pro bossing je nerovné postavení osoby pachatele a oběti. Jako pachatel vystupuje vedoucí zaměstnanec, resp. zaměstnanci, proto se někdy nazývá mobbingem shora.

Vedoucí zaměstnanec může být rovněž jako účastník mobbingu, jestliže podřízeným zaměstnancům umožňuje nebo usnadňuje provádění útoků vůči oběti z jejich řad (Chromý, 2014, s. 56)

„Velmi často se také stává, že se z klasického mobbingu, který začíná u některého z kolegů, stává se bossing. Zejména v takovém případě, kdy se mobbujícím, resp. mobberům, podaří získat podporu, tichý souhlas nebo mlčení ostatních kolegů, bývá jejich vedoucí ve velmi obtížné situaci, když má rozhodnout o tom, která ze stran takového konfliktu je v právu.“ (Beňo, 2003, str. 61).

Tentýž autor vymezil fáze mobbingu.

Vše začíná nenápadně a neškodně. Legrácky a špičkování, drobné neomalenosti znejistí postiženou osobu, která se stane terčem jednoho, ale většinou několika spolupracovníků. Je to začátek konfliktu, a nebude-li tento konflikt vyřešen, získávají ti silnější převahu a mají navrch. To je chvíle, kdy končí všechna legrace, mobbing může naplno vypuknout a přejít do další fáze.

Oběti mobbingu jsou omezovány ve svých kompetencích a odřezávány od svého okolí, bývají jim odepřeny důležité informace. Takto znejistěny se pak dostávají do narůstající izolace a tím usnadňují práci mobberům. Metody mobberů jsou velmi rozmanité.

- Oběti bývají zamlčeny důležité informace. Jsou spřádány nejrůznější intriky.
- Oběť přestanou zdravit a neodpovídají ani na její pozdrav.
- Pouští do oběhu různé klepy a pomluvy o dotyčné osobě. Udělá-li oběť nějakou chybu nebo má-li tělesnou vadu řeči, stává se pro ostatní důvodem posměchu.
- Odborné znalosti oběti jsou zpochybňovány.
- Mobbeři vědomě poskytují oběti nepravdivé zprávy a informace.

Chování oběti se stává také předmětem zájmu nadřízeného, či dokonce nadřízených. Upozorní na sebe oběť, která nedokáže teror snášet a sama hledá zastání u vedoucích. Útoky a napadání od šikanovaných přinášejí oběti velký stres, který ji stále více vyčerpává. Také to se promítne do úrovně a kvality jejího pracovního výkonu, který se obvykle zhoršuje. Stává se většinou, že vedoucí často určí oběť za osobu zodpovědnou, která může za neuspokojivý stav na pracovišti. Je to ona, kdo je narušitelem a není loajální k firmě. V oblasti vedení lidí je potřeba

značná profesionalita rozpoznat pravého původce konfliktu a následných problémů na pracovišti.

Pokud to vydrží oběť mobbingu až do této fáze, rozhodne vedoucí pracovník o tom, že by měla odejít. Nebo ji vedoucí přeřadí na jiné pracoviště. Toho se však dočkají pouze oběti, které mlčí a trpí. Nebývá to jednoduché najít dost pádný a zákonný důvod. Oběť je většinou nějakým způsobem přinucena, aby odešla sama.

Wagnerová, Kmoníčková (2011, s. 130) uvedly další termíny související s agresivními útoky:

- **Stalking** je to způsob pronásledování prostřednictvím telefonického teroru, vyhrožování násilím a veřejné slovní napadání.
- **Charing** je označení pro neférové metody, uplatňují je vedoucí pracovníci v boji o vedoucí pozici.
- **Staffing** označuje chování podřízených vůči nadřízenému, které má vést k jeho sesazení.

Sexuální obtěžování je také druhem neetického chování na pracovišti. Někteří odborníci považují sexuální obtěžování za druh mobbingu. Je to stav, kdy dochází k jakékoliv formě verbálního, neverbálního nebo fyzického jednání sexuální povahy. Může docházet při přístupu k zaměstnání, či k odborné přípravě i v místě, kde je práce konána. Důsledek vede k porušení důstojnosti osoby nebo vytváří zastrašující, nepřátelské, urážející či zneklidňující prostředí.

Obětí se často stávají lidé, kteří se něčím liší. Může se jednat třeba o nekomunikativnost, může to být i pozitivní vlastnost, např. vysoká pracovní angažovanost. Kromě vlastností může jít o vzhled, vzdělání, státní příslušnost. Dlouhodobý psychický nátlak může u oběti vyvolat i sebevražedné chování.

Dle Venglářové (2011, s. 117) lze následky mobbingu rozdělit:

Psychické důsledky:

- snížené sebevědomí,
- poruchy soustředění,
- zvýšená dráždivost,
- úzkost až deprese,
- za závažný považujeme vznik posttraumatické poruchy.

Zdravotní důsledky:

- snížená imunita,
- kardiovaskulární onemocnění,
- dýchací problémy,
- choroby zažívacího traktu.

Pokud společnost nebude řešit výskyt mobbingu, zhorší se společnost a problémy se rozšíří. Je třeba hledat způsoby, jakými lze překonat psychické násilí v této oblasti pro jednotlivce a společnost obecně. Zaměstnavatel by se měl starat o své zaměstnance, na nich záleží, jak firma bude prosperovat. Vytvářet vhodné pracovní podmínky. V případě, že k mobbingu dojde, řešit konflikt.

2 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ A STRES

Během života se občas dostáváme do situací, které jsou pro nás nové, může být toho na nás příliš mnoho, tlačí na nás čas. Tyto situace lze pojmenovat jako psychická zátěž. Takové situace jsou pro nás náročné.

Dle Bedrnové a kol. (2009) může jejich náročnost být různá.

- **Reálná životní zátěž** – jedná se o prosté náročné situace, řešení těchto stavů si vyžádá více energie a větší úsilí, avšak většina lidí je schopna tyto situace vcelku bez problémů zvládnout.
- **Mezní zátěž** – příznačný je vyhrocený rozpor mezi objektivními požadavky na interakci jedince s prostředím a jeho předpoklady si s nimi poradit. Člověk se obvykle vyrovnává s náročnými podmínkami s větším vynaložením psychických sil a s určitým psychickým vypětím.
- **Extrémní zátěž** – představuje takové zvýšení nároků na jednotlivce, že už situaci nemůže zvládnout a selhává v ní. Jde o situace v běžném životě méně obvyklé, jako jsou přírodní katastrofy, dopravní či jiná neštěstí, dlouhodobé vězení.

2.1 Zdroje zátěže a její příčiny

Slovo stres je anglosaského původu (stress). V angličtině se objevuje od středověku a vyjadřuje stav prožívané tísně, napětí a důsledku působících obtíží různého původu. Je třeba rozlišovat zátěž a stres. Hlavní kritérium pro jejich rozlišení je jejich vnímání člověkem z hlediska zvladatelnosti. „*Ty požadavky, jejichž splnění je v našich silách a s nimiž se úspěšně popereme, jsou zcela jistě zátěží, zatímco ty, na které nestačíme a s nimiž si nevíme rady buď z hlediska příliš vysoké náročnosti, nedostatku času na jejich řešení, nebo z jiných důvodů představují pravděpodobně skutečný stres.“* (Kebza, Šolcová, 2004, s. 12)

„Stres jako komplexní odezva organismu na fyzickou nebo psychickou zátěž, optimální činnost všech funkcí organismu v nových podmínkách. Závažné, zejména psychosociální stresory ovlivňují imunitní systém a mohou spustit patofyziologický proces, který by bez přítomnosti stresu nevznikl, nebo by nenastal tak brzy.“ (Pelcák, 2015, s. 5)

Pešek, Praško (2016) zmiňují, že stres je někdy formulován jako stav zatížení organismu, ke kterému dochází působením různých stresorů. Stresovou odezvu spouštějí stresory, které organismus přivádí do stavu pohotovosti a připravenosti. Pokud jsou výsledky bezvýsledné, dostává se organismus do stavu útlumu a rezignace (deprese). Úlohou stresu je chránit náš organismus před nebezpečím tím, že nás stres na nebezpečí přímo upozorňuje a naše tělo přiměje k pohotovosti, ve kterém ho drží, dokud nebezpečí nepomine. Když se jedná o ochranu života v nebezpečí, je stresová reakce velmi funkční. Vyvolává neklid, napětí a mobilizuje energii potřebnou pro rychlou soustředěnou akci. Při častém prožívání stresu dochází k dlouhodobému přetěžování organismu. U citlivých jedinců se pak rozvíjí psychické, psychosomatické a jiné civilizační choroby.

Stres dělíme:

- **Eustres (dobrý stres)** – přijatelný stres při překonávání překážek, spojený s příjemným očekáváním, sňatek, narození dítěte, výhra v loterii.
- **Distres (špatný stres)** – negativní stres, události, které nemáme plně pod kontrolou, přetížení v práci, rozvod, úmrtí blízkého člověka, prožíváme i negativní emoce (strach, úzkost, zlost).

Při některých událostech prožíváme zároveň eustres i distres a naše emoce jsou smíšené. Například kdy jsme v práci povýšeni. Cítíme se radostně, hrdě, ale zároveň máme strach a myšlenky, jestli to zvládneme.

„Stresor je, obecně řečeno, jakýkoli nadměrný požadavek kladený na naše tělesné a duševní rezervy.“ (Kebza, Šolcová, 2004, s. 13)

Doubek, Herman (2008) rozeznávají oblasti působení na rozvoj stresu několik kategorií stresorů:

- **Stresory biologické** – operace, úraz, infekce apod.
- **Stresory psychologické** – neúspěch, neschopnost sebeprosazení, konflikt, pocity bezmocnosti, ohrožení sebevědomí apod.
- **Stresory sociální** – pracovní konflikt, ztráta důležité osoby, rodinný konflikt apod.

Stav stresu probíhá ve třech fázích.

První fáze je poplachová – náhlé narušení vnitřního prostředí organismu, které je doprovázeno zvýšením sekrece hormonů dřeně nadledvinek. V prvním stadiu

se objeví šok, po něm ihned následuje druhé stadium antišok, kdy se původně vysoká reakce snižuje.

Druhá fáze byla pojmenovaná fází rezistence, při níž se snižuje reakce organismu na nepříznivý vnější vliv. Organismus si na stresor zvyká, lépe snáší oslabení vnitřního prostředí. Je-li stresorem například tělesná námaha, mluvíme v souvislosti s touto fází o trénovanosti.

Třetí fáze byla nazvána vyčerpání. Dochází k celkovému selhání adaptační a regulační schopnosti organismu. Efektem může být vážné ohrožení organismu. Snížení obranné schopnosti může vyvolat onemocnění, v krajním případě i smrt. (Machač, Machačová, 1985, s. 64)

Pešek, Praško (2016) dodávají, že stres, který máme pod kontrolou a stimuluje naši mysl a tělo, může být pro nás užitečný. Vede nás k lepšímu výkonu a k pocitům spokojenosti. Může nastat problém, když se objeví extrémy. Pokud je delší dobu stresu málo, může vzniknout syndrom znudění, tzv. syndrom boreout. Naopak, když je stres dlouhodobě intenzivní, může se rozvinout syndrom z přetížení, tedy syndrom vyhoření, tzv. burnout syndrom.

Jak dlouho a jak moc nás budou různé události stresovat, záleží na třech faktorech:

- intenzitě a délce působení stresorů,
- způsobu našeho myšlení,
- našich možnostech a dovednostech určitý stresor snížit nebo odstranit.

Tzv. nerváci si vykládají všední těžkosti jako vážné ohrožující události a za maličkostí vidí nezvladatelné tragédie.

Doubek, Herman (2008) pozorují dopad nadměrného stresu u jedince v několika sférách:

- **Duševní potíže** – může se objevovat kolísání nálad, podrážděnost, deprese, poruchy s pamětí a soustředění, nerozhodnost, apatie, poruchy spánku, neklid, úzkost.
- **Tělesné potíže** – nechutenství nebo naopak přejídání, bolesti hlavy, potíže s páteří, bušení srdce, svalové napětí, oslabení imunitního systému, vyšší riziko úrazů.

- **Pracovní oblast** – postupná ztráta výkonnosti, pokles sebedůvěry a energie, později soustavné zanedbávání dětí a neřešení jejich problémů, odcizení manželů, vyšší riziko rozvodů.

Bedrnová a kol. (2009, s. 75) zmiňuje, že „*bezprostřední příčinou zátěže, resp. stresu, je určitá porucha v interakci mezi jedincem a prostředím.“*

Nejčastěji se na této situaci podílejí

- problémoví jedinci,
- specifické okolnosti,
- exponované profese.

Problémoví jedinci mohou být lidé s výrazněji vyhraněnými osobnostními charakteristikami, mají častěji problémy s normami a pravidly, jimiž se určitá společnost řídí. Obtížně se adaptují, proto mohou být příčinou zvýšené zátěže pro své okolí. Jedinci, se kterými se obtížně jedná, jsou lidé s poruchami osobnosti. Ukazují se chováním nevhodným až nepříznivým. Kde se dostávají do kontaktu s lidmi, vytvářejí problémovou sociální atmosféru. Domáhají se pozornosti a péče od svého okolí, jsou nezvladatelní, necitliví, výbušní, mají přehnané požadavky na okolí.

Specifické okolnosti nebo situace – s těmito situacemi se čas od času setkává každý. Může jít o např. významnější fotbalové zápasy, slevové akce v hypermarketech, tlačenice v dopravních prostředcích. Při masových akcích lidé ztrácejí svou identitu a stávají se součástí davu. Bezprostřední příčinou vzniku zátěže se může stát situace *objektivního ohrožení* – požár v metru nebo v nákupním centru. Nebo *silné emociální vypětí,* které prožívají fanoušci na fotbalových stadionech. Vyhnout se zátěži je člověk schopen jen za předpokladu, že zná a vždy správně odhadne zákonitosti, které zde působí. Pokud si dobře všímáme dění kolem sebe, můžeme se vyhnout dopravním špičkám, případně předejít konfliktům.

Exponované profese – jde o profese se zvýšenými nároky na fyzické, a zejména psychické předpoklady, v nichž hraje větší roli styk s lidmi (pedagog, lékař, zdravotník, ale i obchodník či pracovník v oblasti služeb).

2.2 Syndrom vyhoření

„Syndrom vyhoření (syndrom burnout) je stav celkového vyčerpání v důsledku dlouhodobého intenzivního stresu.“ (Pešek, Praško, 2016, s. 15)

Dále autoři uvádí, že se jedná především o psychický stav charakterizovaný vyčerpáním a snížením pracovní výkonnosti v důsledku dlouhodobého a intenzivního stresu, a vyskytuje se hlavně u osob, jež pracují s lidmi.

Lékaři a psychologové se zabývají stavy celkového vyčerpání už od 70. let 20. století, které se nazývají syndrom vyhoření. Také se někdy používají slova jako syndrom vypálení a vyhaslosti. Často se uvádí výraz syndrom burnout. Anglické slovo „burn" znamená hořet, v přeneseném významu být pro něco zapálený. Slovo „burn out" vyplývá jako dohořet, vyhořet, vyhasnout. Termín burnout poprvé použil americký psychoanalytik Herbert J. Freudenberger ve svém článku „Staff burnout" publikovaném v roce 1974.

Podle Doubka, Hermana *„se syndrom vyhoření projevuje ztrátou energie, ztrátou ideálu, stagnací, frustrací a apatií. Není to obyčejná únava nebo přechodná krize. Tělesné vyčerpání se projevuje jako chronická únava, nedostatek energie, slabost, pocity nevolnosti, bolesti zad a hlavy, změny hmotnosti a jídelních návyků. Emocionální vyčerpání vede k depresivní náladě, pocitům beznaděje a bezmoci, k přesvědčení, že již není co dát, k podrážděnosti a nervozitě."* (2008, s. 47)

Jak píše Pelcák (2015, s. 52): *„Jedná se o psychický stav charakterizován emočním vyčerpáním, kognitivním opotřebením a celkovou únavu."* Dále pak pokračuje, *„že vyhoření není totéž, co stres. Dochází k němu v důsledku chronického stresu."*

Pešek, Praško (2016) uvádí fáze syndromu vyhoření.

Při nástupu do zaměstnání je člověk nadšený, má kladné představy o svých spolupracovnících, nadřízených, organizaci práce. Touží se prosadit, tvrdě pracuje. Pak následuje stagnace, kdy dochází ke střetům původních ideálů s realitou. Skutečnost je jiná než původní očekávání pracovníka. Ten se začíná více zaměřovat na to, aby se moc nenadřel, vyhýbá se náročnější práci. Upřednostňuje navazování výhodných pracovních kontaktů a kariérní postup. Fáze apatie je obranná reakce. Člověk se stahuje do sebe, straní se obtížných pracovních úkolů. Začínají se objevovat bolesti hlavy, kožní onemocnění, únava. Pracovník je častěji nemocný, má více absencí v zaměstnání. Konečným stadiem je syndrom vyhoření. Jedná se o úplné emoční vyčerpání. Zaměstnanec odchází ze zaměstnání, nebo přechází na jinou pracovní pozici, nebo vyhořelý zůstává.

Tabulka 1 Fáze rozvoje syndromu vyhoření

Fáze	Typické myšlenky
Idealistické nadšení	Jdu do toho na plný plyn, těším se na skvělou seberealizaci. Těm lidem je třeba pomáhat. Chápu je a musím jim pomáhat co nejvíce.
Stagnace	Proč bych se měl honit? Beztak to nějak dopadne. Těch požadavků je moc a člověk část musí ignorovat. Hlavně si udělat v práci pohodu.
Frustrace	Klienti si vymýšlejí, manipulují a zneužívají mé dobroty. Nějak mě to tady štve.
Apatie	Nestojí to za nic, ale nějak to vydržím. Hlavně přežít.
Syndrom vyhoření	Už to nejde vydržet, mám toho po krk. Už abych odsud vypadl. Kašlu na to. Vedení je šílené a klienti také, štvou mě. Ať mi vlezou na záda. Měl bych s tím a se sebou něco dělat, ale popravdě se mi nechce. Ono to nějak vyhnije!

Zdroj: Pešek, Praško, 2016, s. 19

2.3 Supervize v prevenci syndromu vyhoření

Využití supervize je vhodné tam, kde se pracuje s lidmi, kde jsou pracovníci vystaveni stresujícím situacím, negativním emocím. Supervize v pomáhajících profesích se zaměřuje na jednotlivce, na skupiny nebo týmy spolupracovníků.

Supervize je proces, jehož účastníkem je tým, skupiny pracovníků či jednotlivec. Spočívá na reflexi profesní role, činností a aktivit spojených s pracovní pozicí. Využívá se zejména v profesích zaměřených na práci s lidmi, především ve zdravotnictví, sociálních službách, řízeních lidských zdrojů, ale i ve sféře výchovy a vzdělávání. Supervizi můžeme využít kdekoliv, kde jde o kontakt profesionála s klientem, např. bankovnictví, obchod, služby. (Venglářová a kol., 2013, s. 14)

„Smyslem supervize je péče o pracovníka, který díky dobré psychické pohodě i odbornému růstu může lépe poskytovat kvalitní péči pacientům.“ (Venglářová a kol., 2013, s. 11)

Druhy supervize:

Podle počtu supervidovaných i způsobu provádění supervize a také efektivity z hlediska času a nákladů rozlišujeme supervizi:

- **Individuální** – má podobu plánovaných, časově vymezených schůzek s předem dohodnutým programem. Kontakt s jedním pracovníkem, jehož úkolem je podpořit profesionální fungování pracovníka a jeho další rozvoj.
- **Skupinová –** je strukturovaný proces, pracovníci mají možnost diskutovat ve skupině o své práci, o svých zkušenostech, o pocitech a vztazích, které prožívají při své práci. Supervize může probíhat ve skupinách jako řízený rozhovor. Mohou být použity různé testy, hry apod. Supervizor zvolí velikost skupiny podle podmínek. Má podobu plánovaných, časově vymezených schůzek s předem dohodnutým programem. Cílem je profesionální rozvoj jednotlivců v kontextu skupiny.
- **Týmová –** zahrnuje členy pracovního kolektivu bez ohledu na jejich konkrétní pozice, potřeby, zdroje a odpovědnost. Je zaměřena na činnost týmu jako celku. Když je tým zaměřený na určitou činnost, je důležité určit hranici, kdo do týmu patří a kdo už ne.

2.3.1 Cílem supervize

„Hlavním cílem supervize dle většiny autorů je především zlepšení či udržování kvality poskytovaných služeb a profesionální rozvoj.“ (Pelcák, 2015, s. 64)

Hawkins (in Venglářová a kol., 2013, s. 25–26) uvádí základní kategorizaci cílů supervize.

Vzdělávací (formativní) funkce supervize

Pro zdravotní sestry je nutné vytvořit prostor pro rozšiřování kompetencí, rozvoj dovedností, získávání nových vědomostí.

Podpůrná (restorativní) funkce supervize

Přístup supervizora je ochota porozumět obtížím pracovníků, jeho chápavost pro náročnou práci s klienty. Naučit se sdílet a hovořit o prožívání náročných situací. To je často dlouhodobější proces. Podpůrná supervize se řadí k základním pilířům boje proti vyhoření.

Řídicí (normativní) funkce supervize

Supervizor se také zajímá o blaho klientů. Pracovníci nesou odpovědnost za výsledky své práce, ale supervizor může být prvkem kontroly kvality. U začínajících pracovníků je řídicí supervize nedílnou součástí začlenění do profese.

2.4 Prevence stresu a duševní hygiena

Nejlepší způsob, jak čelit stresu, je proto naučit se mu předcházet. Prevence je lepší než léčba. Osobnostními předpoklady je ovlivňováno, do jaké míry dovolíme stresu, aby na nás působil.

Pokud známe svoje možnosti, svou odolnost vůči stresu, můžeme se bránit sami. Máme-li pochybnosti o své odolnosti vůči stresu, můžeme vyhledat odborníka, který nám pomůže v sebepoznání. Každý člověk může sám sebe pozorovat, které věci a vnější podněty ho rozčilují a vyvádějí z míry. Pozitivní, ochranné dispozice a vlastnosti můžeme dále rozvíjet, záporné a rizikové snižovat či odstraňovat. (Kebza a kol., 1997, s. 11)

Herman, Doubek (2008, s. 48) doporučují:

- Vytvářet a udržovat kvalitní mezilidské vztahy
- Pracovat s podstatnými informacemi
- Zvládnutí potřebných pracovních dovedností
- Sebeuvědomění po tělesné i duševní stránce
- Mít na sebe reálné nároky a dávat si dosažitelné cíle
- Rozlišovat hranici mezi zaměstnáním a soukromím
- Vyhýbat se alkoholu, tabáku a kofeinu
- Vhodně projevovat emoce a humor, věnovat se zálibám, které nesouvisí s prací

2.4.1 Relaxace

Jedním z významných způsobů zvládání stresu je umění relaxovat, uvolnit se, zbavit se napětí, odpočinout si a načerpat nové sily. Také pohybová aktivita je jedna z nejúčinnějších metod užívaných ke zmírnění negativních následků stresu.

Dle Hátlové (in Pelcák, 2015, s. 50) *„Pohybová aktivita má krátkodobý i dlouhodobý účinek na psychickou pohodu. Příznivě ovlivňuje sebeúctu, úzkost, depresi, percepci stresu, zlepšuje mentální funkce.“*

Nedostatek pohybu vede k tomu, že tělo chátrá, prožívá výrazný stres i po malých bezvýznamných podnětech. Tělesným pohybem se zvyšuje síla biochemických přeměn v metabolismu a to pomáhá k odbourávání stresových hormonů. Pohyb osvěží i naše myšlení, napadají nás nové a tvůrčí myšlenky pro řešení našich problémů. Aby naše tělo bylo dobře relaxované, je vhodné se pravidelně hýbat. (Pešek, Praško, 2016, s. 82–83)

Tabulka 2 Důležité informace o tělesném pohybu.

Tělesný pohyb
Pro zvládání stresu má tělesný pohyb podpůrný, nicméně důležitý význam.
Naše tělo je zkonstruované tak, aby se hýbalo a bylo přiměřeně zatěžováno.
Nedostatek pohybu naše tělo stresuje, jsme unavení a podráždění.
Dostatek pravidelného tělesného pohybu zlepšuje tělesnou a psychickou kondici.
Obzvláště zdravý je tělesný pohyb v aerobním pásmu.
Vhodná je např. pravidelná vytrvalostní chůze nebo běh.
Délku a intenzitu tělesného pohybu bychom měli zvyšovat postupně.
Existují doporučení, jak se k pravidelnému tělesnému pohybu lépe motivovat.

Zdroj: Pešek, Praško, 2016, s. 84

U relaxačních cvičení je důležité, aby se prováděla pravidelně po delší dobu.

V zásadě existuje šest typů relaxace:

- Autogenní trénink podle Schultze
- Uvolnění svalů podle Jacobsona
- Asijské techniky jako jóga, Tai-chi, Čchi-kung
- (Auto)hypnóza
- Meditace, tzv. bdělé snění
- Biofeedback neboli biologická zpětná vazba

Účinky pravidelné relaxace mají vliv na klid a vyrovnanost, duševní svěžest, zvýšení prahu vnímání, snížení svalového napětí, rozšíření cév a následně pocit tepla, snížení krevního tlaku, snížení spotřeby kyslíku. Pravidelné cvičení má blahodárný význam na lidské zdraví.

Stock (2010, s. 72) uvádí jedno relaxační cvičení, které si můžeme sami vyzkoušet. *„Stačí se uvolnit, pohodlně se posadit na židli a vnímat, kde a na čem sedíme. Zaměříme se na své ruce, na jejich kontakt s podložkou i na svá záda, jak se dotýkají opěradla. Nyní se soustřeďte na svůj dech. Nikam nespěchejte.*

Směřujte pozornost do svého nitra. Vědomě se několikrát po sobě nadechněte a vydechněte. Sledujte, jak se vaše břicho při nádechu zvedá a při výdechu se vrací zpět. Pokud chcete, zavřete oči. Představte si, že s každým nádechem do vašeho těla proudí blahodárná energie, která vám dodává sílu. S výdechem se naopak zbavujete napětí, stresu a tlaku a propadáte se hlouběji do podložky. S každým nádechem a výdechem jste čím dál uvolněnější. Napětí z vás odchází kamsi do vesmíru, kde se rozpouští. Celkově jste se zklidnili a postupně ve vás narůstá pocit vnitřní rovnováhy. Vaše tělo je nyní v bezpečí a vy se můžete v myšlenkách vydat na nějaké jiné místo, kde se cítíte dobře. Místo, které znáte anebo které jste si vysnili ve své fantazii. Zde můžete zůstat libovolně dlouho a potom, až nastane čas, se vrátíte zpět na svou židli.“

3 RESILIENCE A PSYCHICKÁ ODOLNOST

Jak lépe zvládat stres a udržet si pohodu v práci i v osobním životě? Je dobré pracovat na sobě a zvyšovat vlastní odolnost vůči stresu. Odolnost či nezdolnost člověka při zvládání složité situace je **resilience**.

Tento pojem vznikl na základě dlouhodobých výzkumů dětí, které vyrůstaly ve značně nepříznivých podmínkách. Přesto jejich vývoj nebyl negativně poznamenán. Například v 70. a 80. letech minulého století se rychle usadili v Severní Americe váleční uprchlíci z Vietnamu. Vědci zkoumali, jak se jim to podařilo v tak nelehké situaci. Později tento pojem převzaly i jiné obory. Vědci zabývající se resiliencí pomáhají člověku vyrovnat se s různými životními situacemi. (Stock, 2010)

Stock říká, že „*v současné době převládá názor, že schopnost resilience si děti osvojují v prvních deseti letech života. Nicméně i dospělý člověk může tuto vlastnost do jisté míry posílit.“* (Stock, 2010, s. 52)

Odborníci se shodují, „*že se jedná o konstelaci charakteristik, jejichž vývoj není ukončen. Resilience se vyvíjí v průběhu života a lze ji cíleně cvičit, trénovat, posilovat.“* (Šolcová, 2009, s. 57)

Pešek, Praško (2016) rozdělili charakteristiky odolných lidí do třech oblastí. Jaký mají vztah k sobě, jaký mají vztah ke druhým lidem a jaký mají vztah k životu.

Vztah k sobě a osobnostní vlastnosti

Lidé jsou si vědomi vlastní hodnoty a důležitosti. Nezáleží jim na tom, co si o nich myslí druzí lidé. Jsou takoví, jací jsou. Umí jednat v souladu se sebou a svými hodnotami. Rádi poznávají nové věci a jsou otevření novým změnám. Jsou kreativní, dokážou např. frustraci vyjádřit uměleckými prostředky. Problémy vnímají jako výzvu něco nového se naučit, nikoli jako ohrožení. Dovedou nacházet výhody i ve špatných zkušenostech. Mají dostatek tělesného pohybu, zájmů a koníčků.

Vztah ke druhým lidem

Postoj k druhým lidem mají pozitivní, jsou vnímaví a tolerantní. Mají zájem o druhé lidi a přirozeně druhým pomáhají, podporují je. Usilují o to, aby vycházeli s druhými dobře, ale zároveň jsou nezávislí, udržují pevné hranice mezi sebou a ostatními lidmi.

Vztah k životu a hodnotový systém

Plánují čas a ten vyváženě rozdělují mezi práci, rodinu, přátele a své zájmy. Považují život za smysluplný a mají k němu pozitivní stanovisko.

Stock (2010) dodává, že nezdolní lidé si navzdory selhání zachovávají duševní rovnováhu a dále se rozvíjejí. K problémům se naučili přistupovat čelem a jsou otevřeni vůči výzvám. Z nezdarů a porážek si umějí vzít ponaučení. Nebezpečí nevyhledávají, ale v krizových situacích většinou obstojí.

3.1 Sociální opora

Jednou z prvořadých pomocí při zátěži je sociální opora v našem okolí. Není dobré se zaměřovat jenom na práci a zanedbávat rodinu, přátelé a koníčky. Právě naše okolí je hlavní zdroj životní radosti.

Pešek, Praško (2016, s. 24) tvrdí. *„Lidé, kteří jsou v životě spokojení, jsou často i více odolní vůči stresu.“*

„Sociální opora je jakýsi sociální fond, ze kterého lze čerpat v případě potřeby systém sociálních vztahů, jejichž prostřednictvím se člověku dostává pomoci při snaze dostát nárokům a dosáhnout cílů.“ (Šolcová, 2009, s. 63)

Venglářová a kol. (2013, s. 9–10) rozdělila zdroje podpory na soukromé a pracovní.

Soukromé zdroje podpory

Do této oblasti patří všichni lidé. Mohou to být i naše děti, chápající partner, rodiče. Smysluplný je i volný čas, pro rozvoj našich koníčků, zájmů a přátelství. Výhodou je, že nás dobře znají, vědí, jak nás podpořit. Jsou většinou na naší straně.

Profesionální zdroje podpory

Důležité je mít práci, která nás uspokojuje, a v pracovním kolektivu se cítíme dobře. Nejčastěji se jedná o kolegy, členy pracovních týmů, se kterými jsme podobně naladěni. Může to být i nadřízený. Atmosféra na pracovišti, kultura organizace, to vše nám dává jistotu.

Barrera (in Maroon, 2012, s. 94) upozornil na různé rozměry sociální podpory.

Sociální pozadí

Složení vztahů osob s důležitými jedinci v sociálním prostředí, jejich hustota, síla a trvalost. Zahrnují se k tomu sousedé, spolky, kluby.

Očekávaná sociální podpora

Nejde o kvantitu vztahů, ale spíš o názor jedince na sílu i kvalitu vztahů, jeho spokojenost s nimi. Důležité jsou tři složky: životní partner, členové rodiny a přátelé.

Nejdůležitějšími prvky jsou informace a zpětná vazba od blízkých osob, spokojenost a pocit jistoty.

Skutečná sociální podpora

Povzbuzení, porozumění a praktická pomoc jiných lidí, které jedinci pomáhají. Jsou trvalejšího rázu a mají velký význam, pokud se sociální pracovník dostane pod tlak a do krizových situací.

4 NEZISKOVÝ SEKTOR

Neziskový sektor jsou organizace a instituce, které nevytvářejí zisk k přerozdělení mezi své vlastníky, správce nebo zakladatele. Zisk mohou vytvořit, ale musí ho zase vložit zpět do rozvoje organizace a plnění jeho poslání. Neziskový sektor se zaměřuje na řadu lidských potřeb:

- rozvoj duchovních hodnot,
- ochrana přírodního prostředí, kulturních památek a tradic,
- ochrana humanitních hodnot nebo lidských práv,
- rozvoj vzdělání, vědy, tělovýchovy a sportu,
- výkon státní správy,
- obrana státu atd.

4.1 Členění neziskového sektoru

- **Veřejný (vládní) neziskový sektor**
  - Rozpočtové organizace – získávají finanční zdroje výhradně z veřejných rozpočtů.
  - Příspěvkové organizace – většinu financí získávají z rozpočtu, ale mohou mít i jiné zdroje příjmů. Náleží sem především státní školství, státní zdravotnictví, instituce na ochranu životního prostředí, kulturních památek, celá oblast státní správy.
- **Soukromý (nevládní) neziskový sektor**
  - Vzájemně prospěšné – slouží svým členům. Hlavním cílem je zájem uzavřeného okruhu osob, které jsou členy organizace. Vznikají např. na bázi shody, zájmů, osudu členů, tělesného či duševního stavu, věku, sociálního postavení (zahrádkáři, včelaři, myslivci…)
  - Veřejně prospěšné – poskytují služby ostatním, primárně slouží veřejnosti. Hlavním cílem je veřejný prospěch, poskytují službu všem, kdo jejich službu potřebují (nadace, Charita, ČČK…).

Ještě můžeme rozdělit:

- Organizace poskytující služby – právnická osoba založená za účelem poskytování obecně prospěšných služeb.
- Organizace typu nadace (nadační fond) – posláním je sdružovat a přerozdělovat finance a majetek. Nejde o sdružení osob.

(czech.cz, 2009)

4.2 Rozdíly veřejného a soukromého neziskového sektoru

Cílem veřejného neziskového sektoru není zisk, ale uspokojení co největšího spektra potřeb členů společnosti. Jsou závislé na direktivním řízení státu. To přináší menší angažovanost a motivace pracovníků k plnění cíle organizace. Pracovní činnost vykonávají pouze vzdělaní a vyškolení odborníci.

U soukromého neziskového sektoru je využíván zisk pouze k naplnění poslání neziskové organizace. Řídí se samy, proto je vysoká motivace k poslání organizace. Často využívají dobrovolníky.

5 FAKTORY PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI U ZAMĚSTNANCŮ DOMOVA PRO SENIORY V HRADCI KRÁLOVÉ

5.1 Cíl výzkumu a stanovení hypotéz

Aktuální literatura poukazuje na pracovní zátěž a stres s výkonem pomáhající profese. Stres a náročnost profese zvyšují riziko syndromu vyhoření i jiných psychických a somatických problémů, ovlivňují také pracovní spokojenost zaměstnanců. Cílem výzkumného šetření je zmapovat vybrané faktory pracovní spokojenosti u zaměstnanců Domova pro seniory v Hradci Králové. S cílem korespondují tyto hypotézy:

- **H1:** V obvyklém psychickém stavu pracovníků Domova pro seniory budou z více než 35 % převažovat záporné prožitky či emoce.
- **H2:** Více jak 30 % pracovníků Domova pro seniory výzkumného vzorku uvádí subjektivní obtíže.
- **H3:** Více než 50 % pracovníků Domova pro seniory uvádí nespokojenost s množstvím volného času po práci a o víkendech.

5.2 Výzkumný soubor a procedura

Výzkum probíhal v domově pro seniory v Hradci Králové. Domov zřizuje Královéhradecký kraj jako svoji příspěvkovou organizaci, jejímž úkolem je provozování pobytových služeb sociální péče. Domov pro seniory nabízí zejména služby ubytovací a stravovací. Činnosti sociální péče zajišťují zaměstnanci v celé řadě profesí. Posláním domova je poskytování bezpečí a péče na míru seniorovi, aby veškerá lidská práva a důstojnost byla respektována. Služby poskytuje seniorům s bydlištěm v Královéhradeckém kraji. Činnosti a úkony sociální péče nemohou být poskytovány všem klientům ve stejném rozsahu, jsou poskytovány v individuálním rozsahu dle možností a schopností každého klienta. Na činnostech sociální péče se podílí pečovatelky, pomocné pečovatelky, instruktorky aktivit a sociální pracovnice. Klientům domova je poskytována komplexní ošetřovatelská péče se zaměřením na udržení, podporu a zachování nebo navracení zdraví a soběstačnosti, uspokojování biologických, psychických a sociálních potřeb klientů změněných nebo

vzniklých v souvislosti s poruchou zdravotního stavu. Ošetřovatelská péče v domově pro seniory je poskytována prostřednictvím zaměstnanců, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání. Jsou to všeobecné registrované sestry a zdravotničtí asistenti. Domov jako organizace poskytující služby pro seniory má zájem na tom, aby se do péče o klienty mohla zapojit rodina a lidé jim blízcí. Mohou se zapojit do celkové péče o seniora v běžných úkonech, vždy po konzultaci nebo předchozí dohodě s pečovatelkou či s pečovatelem. Rodina má možnost zajištění nákupu osobních a hygienických věcí, může doprovázet seniora na společenské akce, procházet se po areálu. (ddhk.cz, 2017)

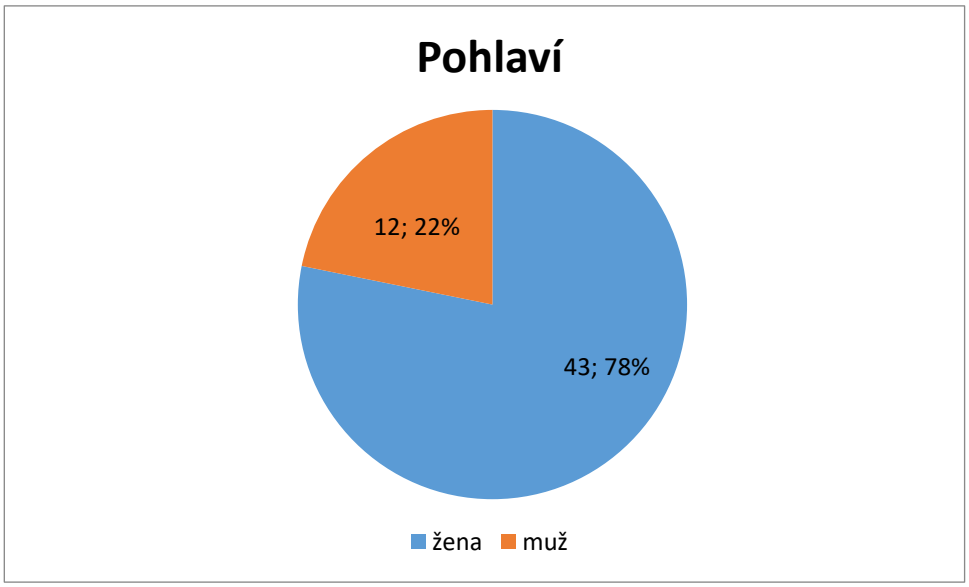
Pro průzkumné šetření bylo vyhotoveno sto dotazníků, které byly předány do rukou vedoucí útvaru péče o klienta. Vyplněné dotazníky byly anonymní. Respondenti je shromažďovali na jednotlivých útvarech domova. Na konci průzkumného šetření dotazníky byly předány pověřené vedoucí, kde byly vyzvednuty. Předpokládaný čas na vyplnění dotazníku byl přibližně 15 minut. Spolupráce s vedoucí útvaru péče o klienta byla vstřícná. Výzkum probíhal v lednu a únoru 2017. V tento čas probíhala i rekonstrukce objektu domova. A to se projevilo na návratnosti dotazníků. Z celkem 100 dotazníků se jich vrátilo 55.

Charakteristika zkoumaného vzorku

Dobrovolně se výzkumného šetření zúčastnilo celkem 55 respondentů. K základním charakteristikám souboru patří pohlaví, věk, pracovní zařazení a vzdělání respondentů.

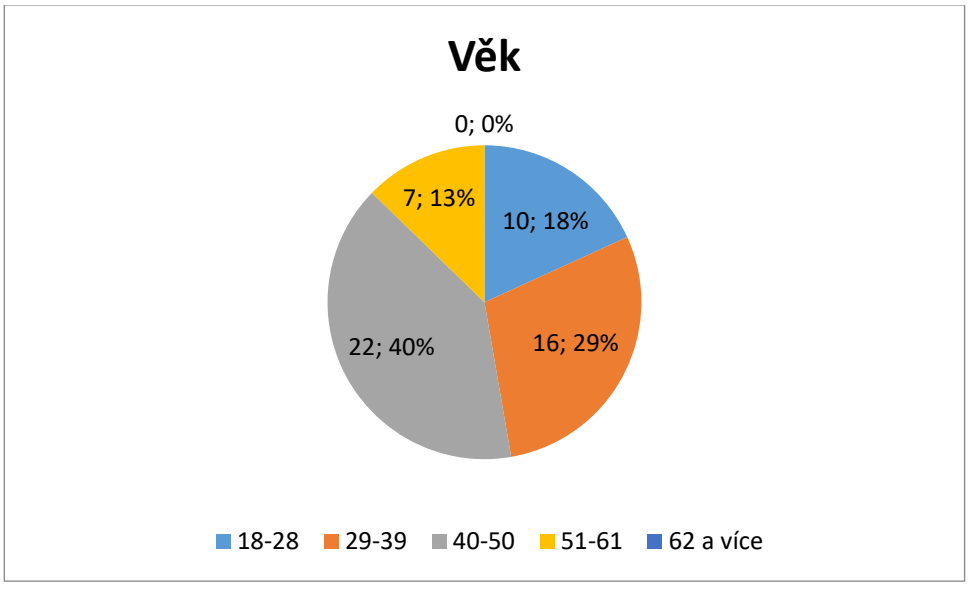
Z celkového počtu 55 respondentů bylo 43 žen a 12 mužů. V sociální oblasti jsou celkově zastoupeny více ženy než muži.

Obrázek 1 Respondenti dle pohlaví



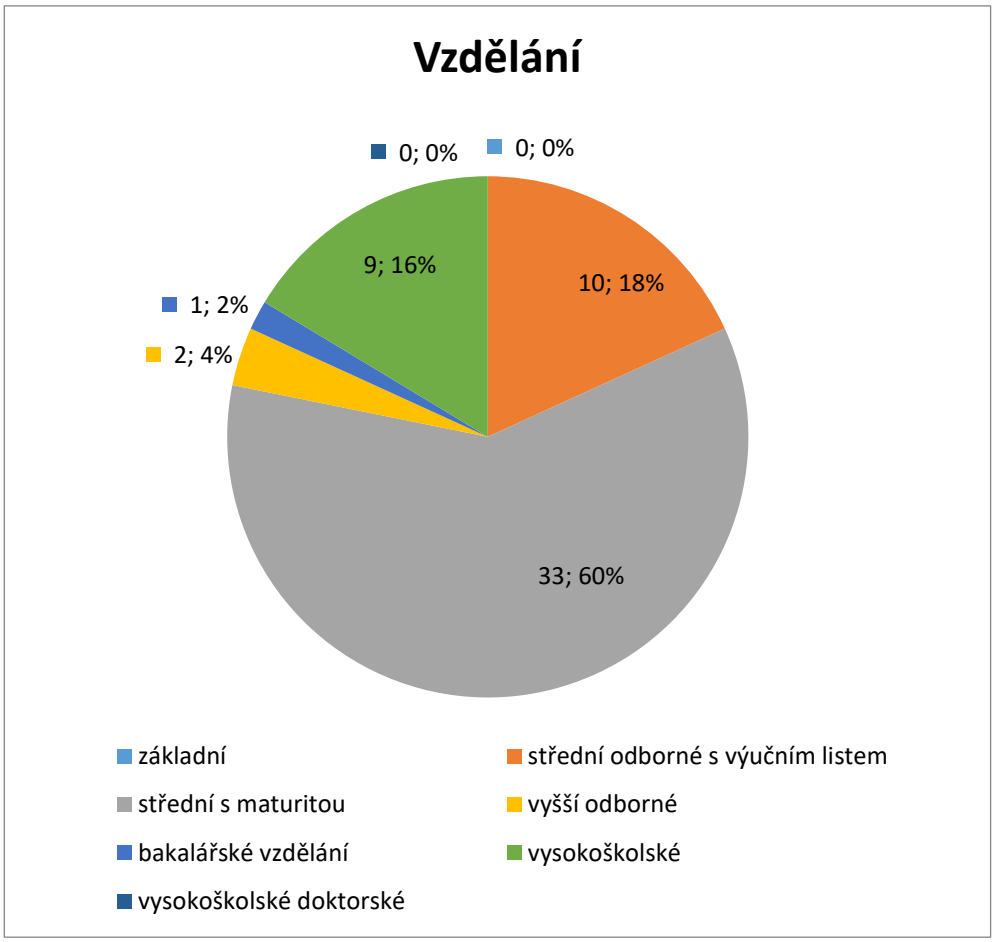
Nejpočetnější skupinou dle věku (22, tj. 40%) tvoří respondenti s věkovým rozmezím 40 – 50 let. Druhou nejpočetnější skupinou dle věku (16, tj. 29%) je věková kategorie 29 – 39 let. Ve skupině 62 let a více se nenachází žádný z respondentů.

Obrázek 2 Respondenti dle věku



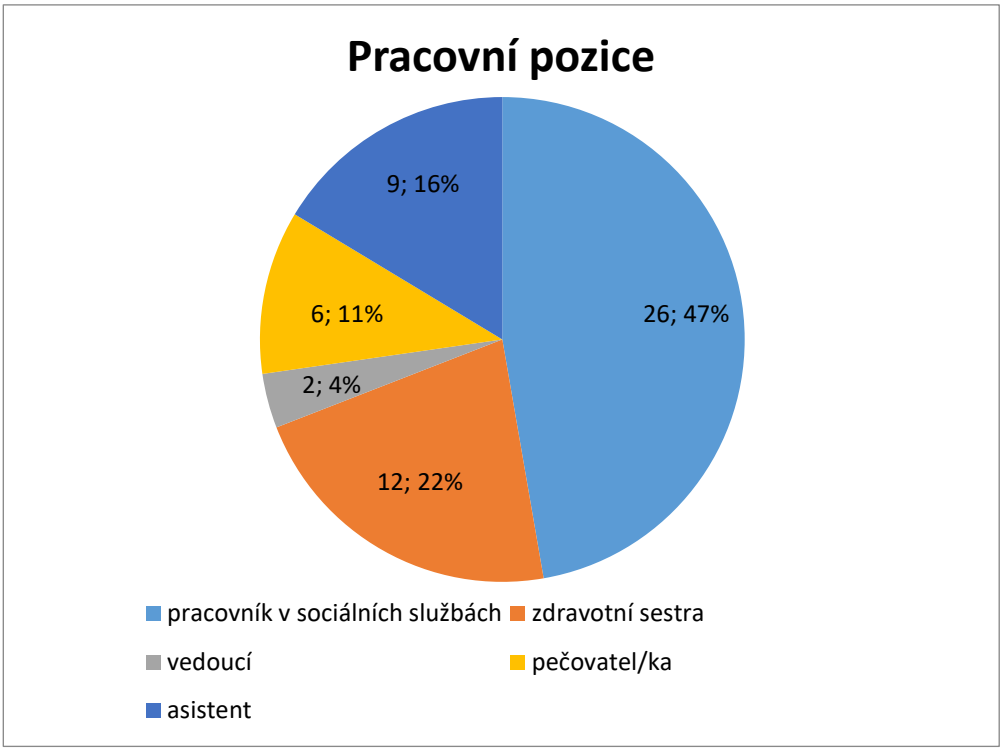
Nejvíce zastoupenou skupinou je středoškolské vzdělání s maturitou, což je 60 % souboru. Druhou, početnější skupinou byli respondenti s výučním listem (10, tj. 18 %). Pak následovala skupina s vysokoškolským vzděláním (9, tj. 16 %). S vysokoškolským doktorským vzděláním nebyl žádný respondent a nezúčastnil se žádný respondent se základním vzděláním.

Obrázek 3 Respondenti dle vzdělání



V dotazníku bylo zjišťováno i pracovní zařazení. Rozložení respondentů dle pracovního zařazení je znázorněno níže v grafu č. 4.

Obrázek 4 Respondenti dle pracovní pozice



Pracovníci v sociálních službách (26, tj. 47 %) vytvářejí nejpočetnější skupinu respondentů pracujících v domově seniorů, pak následuje skupina, kterou tvoří zdravotní sestry (12, tj. 22 %). Výzkumu se zúčastnili 2 vedoucí pracovníci (4 %) a asistentů 9 (16 %).

5.3 Výzkumná metoda

Pro kvantitativní výzkumné šetření byly použity dva standardizované dotazníky a jeden dotazník vlastní konstrukce: PSSS – J. A. Blumenthal a kol., SUPOS 7 a dotazník pracovní spokojenosti. Data byla zpracována s využitím programu Microsoft Office Excel 2007.

PSSS – J. A. Blumenthal a kol.

Autorem dotazníku je J. A. Blumenthal a kol., z roku 1974. Dotazník zachycuje úroveň sociální opory na zdravotní stav nezávisle na tom, zda lidé jsou nebo nejsou vystaveni stresu. Dotazník se skládá ze třinácti položek. Každá položka má sedmistupňovou škálu, která hodnotí subjektivně vnímanou sociální oporu ve třech oblastech:

- sociální opora od blíže neurčené osoby,
- sociální opora od členů rodiny,
- sociální opora od přátel a známých.

Celkové skóre sociální opory je dáno součtem dílčích skórů. Součet všech otázek je minimum 12 a maximum 84. (Kebza, Šolcová, 1999; in Pelcák, 2013, s. 95)

Subjektivní posuzovací škála SUPOS 7

SUPOS 7 (Mikšík, 1983) umožňuje měření změn aktuálního psychického stavu v závislosti na působících situačních proměnných. Metoda umožňuje postihnout obvyklý, dlouhodobý i aktualizovaný psychický stav v důsledku vlivu různých situačních vlivů:

- běžně prožívané, obvyklé pocity a stavy (12 měsíců),
- pocity a stavy za přesně vymezené období (např. uplynulý týden, za dobu pobytu na soustředění apod.),
- aktuální psychické stavy za krátký časový úsek, jednoznačně vymezený (např. za posledních 24 hodin, před závodem či zkouškou, po ukončení závodu apod.).

Škála zaznamenává i směr a sílu změny psychického stavu od posledního měření. Ve svém komplexu je psychický stav zjišťován 7 komponentami, které jsou proporcionálně zastoupeny v jeho celkové, integrované struktuře. Uvedené komponenty se vyskytují u každého jedince v jeho běžných životních podmínkách a situacích, v charakteristických vzájemných relacích. Dynamické změny v exponovaných životních podmínkách a situacích se promítají do proporcionálních přesunů mezi komponentami, u každé z nich od proporce 0,00 (v dané struktuře psychického stavu zcela chybí) až po proporci 1,00 (ovládla celou strukturu psychického stavu). Metodika umožňuje i registraci situačních proměnných, klíčových problémů v interakcích a ve vztazích, záznam psychosomatických obtíží a vegetativních projevů stresu. Pro zjednodušení záznamu bylo shodně s Mikšíkem (1983) použito místo proporcí procent, t. j. 1,00 = 100 %.

Charakteristika jednotlivých komponent SUPOS 7:

- Psychická pohoda (P) – pocity spokojenosti, příjemného naladění a příznivého psychického „nažhavení“ provázaného často prožitky euforie a sebedůvěry.
- Aktivita, činorodost (A) – pocity síly a energie spojené s prahnutím po akci.

- Impulzivita, odreagování se (O) – je definovatelná náladovostí, obtížným sebeovládáním, výbušností, podrážděností a nekorigovanou agresivitou.
- Psychický nepokoj, rozladěnost (N) – projevuje se psychickým a motorickým neklidem, rozmrzelostí, nespokojeností, resp. netrpělivostí a roztěkaností.
- Psychická deprese (D) – pocity vyčerpání, pesimismus, otrávenost, pocity slabosti a zmoženosti, apatie.
- Úzkostné očekávání, obavy (U) – pocity nejistoty, prožitky psychického napětí, úzkostná nálada, obavy z možných důsledků budoucího aj.
- Sklíčenost (S) – prožitky, které lze vyjádřit adjektivy: smutný, osamělý, přecitlivělý, nešťastný.

Ve vztahu k práci byla škála použita pro objektivizaci emoční složky subjektivní pohody.

Dotazník životní spokojenosti vlastní konstrukce

Dotazník zaměřený na životní spokojenost v oblastech zdraví, práce a zaměstnání, finanční situace, volný čas, přátelé, známí a příbuzní. Respondenti odpovídali na 18 otázek. Každá otázka obsahuje rozmezí 1-5 spokojenosti/nespokojenosti. Konstrukce dotazníku volně opisuje ze standardně rozlišených oblastí Dotazníku životní spokojenosti (K. Rodná a T. Rodný, 2001). Tento dotazník je určen k objektivnímu posouzení celkové životní spokojenosti a životní spokojenosti v deseti oblastech, utvářejících tuto spokojenost. Každá ze škál je sycena 7 položkami. Jednotlivé škály dotazníku jsou: Zdraví, Práce a zaměstnání, Finanční situace, Volný čas, Manželství a partnerství, Vztah k vlastním dětem, Vlastní osoba, Sexualita, Přátelé, známí, příbuzní a Bydlení. Do výpočtu Celkové životní spokojenosti se započítávají pouze Zdraví, Finanční situace, Volný čas, Vlastní osoba, Sexualita, Přátelé, známí, příbuzní a Bydlení. Používá se pro posuzování kvality života u vybraných skupin populace i pro individuální diagnostiku. (Testcentrum, 2001).

5.4 Kvalita prožívání u pracovníků sociálních služeb

Ve výzkumu respondenti hodnotili svůj psychický stav obvykle za kalendářní rok. Respondenti přisuzují hodnotu na škále od 0 (vůbec ne) po 3 (soustavně, velmi silně.

Tabulka 3 Procentuální zastoupení komponent obvyklého psychického stavu u sociálních pracovníků

komponenta	PE	A	O	N	U	D	S
průměr	20,20	18,67	10,94	12,53	44,20	13,03	11,11
s. odchylka	8,06	6,48	4,79	3,53	227,52	4,11	4,28
min	6,25	6,48	0,00	3,33	0,00	0,00	0,00
max	45,83	45,83	25,00	19,51	1731,00	26,47	23,40

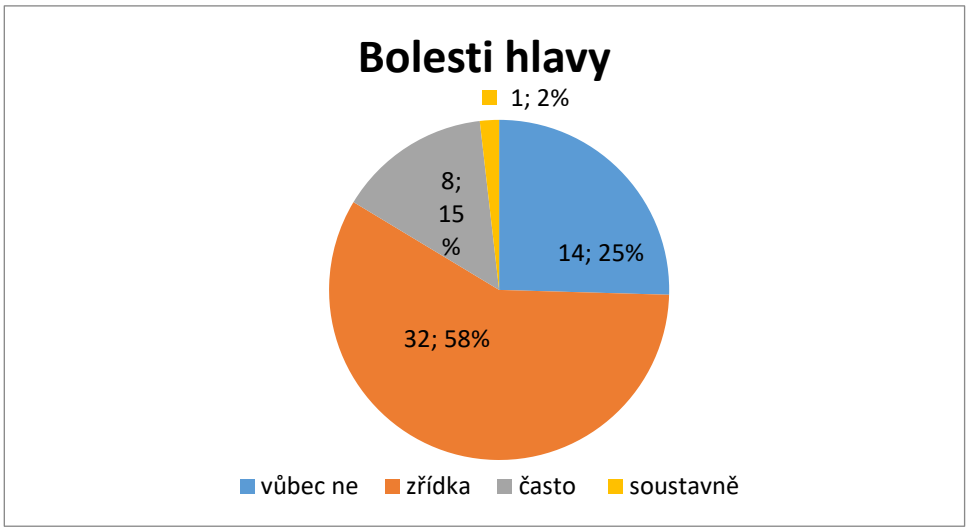
Tabulka 3 ukazuje procentuální zastoupení komponent obvyklého psychického stavu sociálních pracovníků. 38,87 % představují kladné psychické stavy (psychická pohoda, aktivita a činorodost). Naopak 61,13 % představují negativní psychické stavy (impulzivní reaktivita, nervozita, úzkost a sklíčenost). Překvapující je zjištění, že kvalitu obvyklého psychického stavu za (1 kalendářní rok) ze 44,20 % ovlivňuje úzkostné prožívání. **H1 se tedy potvrdila.**

S tímto zjištěním také koresponduje výskyt řady subjektivních obtíží. SUPOS 7 zaznamenává subjektivní vnímání potíží v 8 následujících oblastech: bolesti hlavy, žaludeční potíže, nechutenství, potivost, poruchy spánku, nutkání na WC, tělesná únava a kouření.

Bolesti hlavy

Bolest hlavy může souviset i s nahromaděným stresem, nevyřešenými problémy v zaměstnání či v rodině. Potíže vznikají ze stresu a špatného životního stylu. V dotazníku uvedlo 32 respondentů (58 %), že trpí bolestmi hlavy jen zřídka. Soustavnými bolestmi hlavy trpí 1 respondent. Bolestmi hlavy vůbec netrpí 14 dotázaných (25 %).

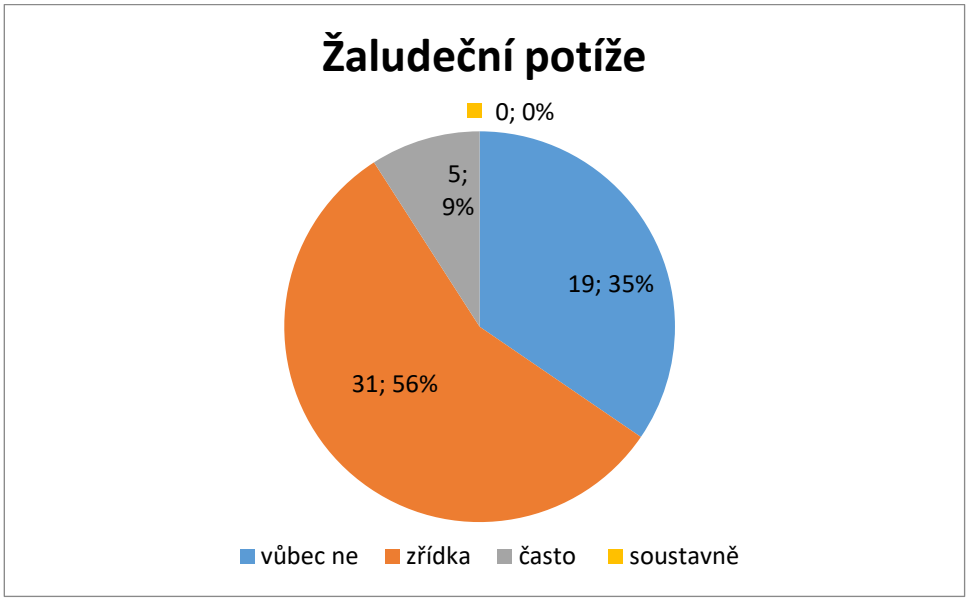
Obrázek 5 Subjektivně vnímané bolesti hlavy



Žaludeční potíže

Velké pracovní vytížení a psychický stres, obzvláště dlouhodobý, může výrazně ovlivnit funkci zažívání a může tak docházet k žaludečním potížím. Z výzkumu vyplývá, že respondenti (31, tj. 56 %) zřídka trpí žaludečními potížemi. V další skupině respondentů (19, tj. 35 %) vůbec netrpí žaludečními potížemi. Soustavnými žaludečními potížemi netrpí žádný z respondentů.

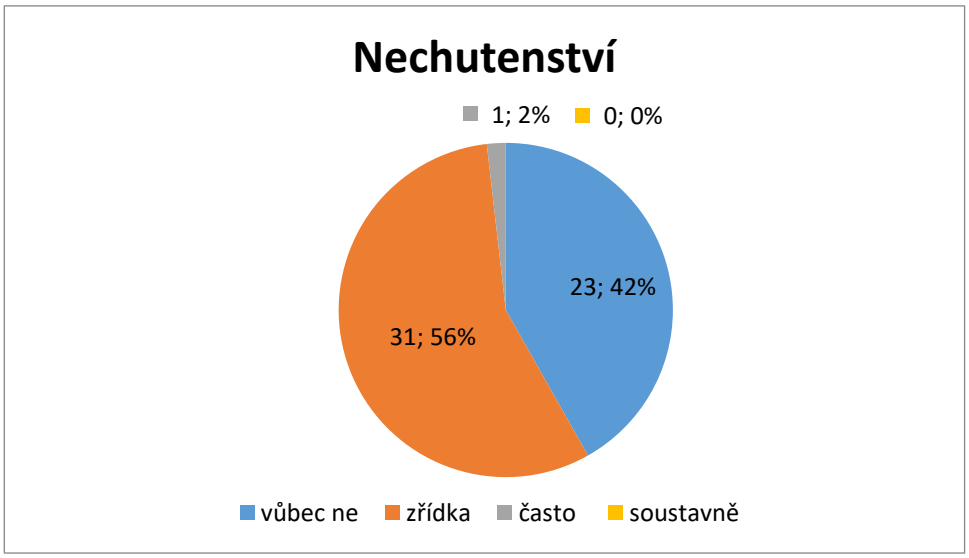
Obrázek 6 Subjektivně vnímané žaludeční potíže



Nechutenství

Pokud dlouhodobě člověk nemá chuť k jídlu, může to být příznak psychického vytížení. 23 respondentů, což je 42 % vůbec netrpí nechutenstvím. Soustavným nechutenstvím netrpí žádný respondent. Žádný z účastníků výzkumu netrpí žaludečními potížemi soustavně.

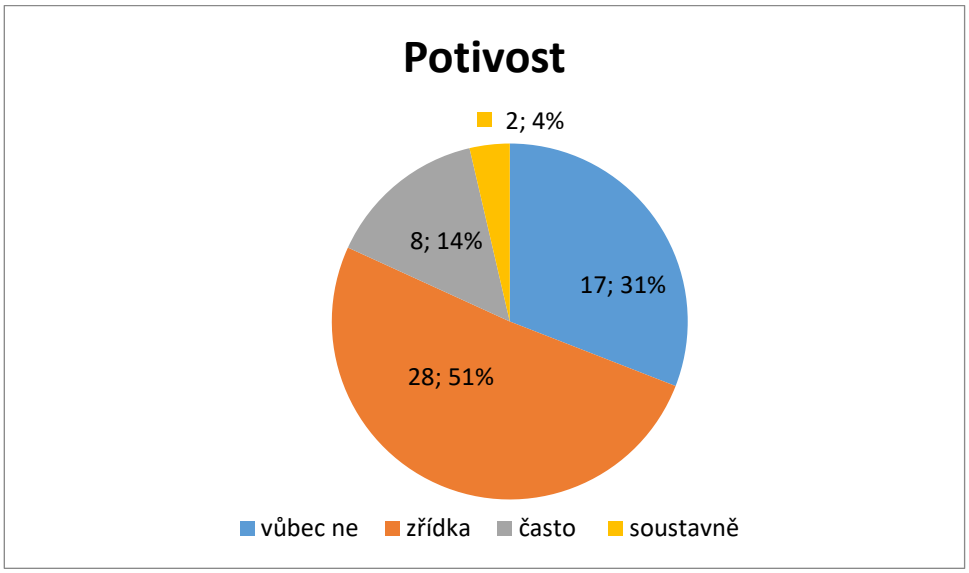
Obrázek 7 Subjektivně vnímané nechutenství



Potivost

Fyzickým příznakem stresu je i zvýšená potivost. Čím více je tělo ve stresu, tím více produkuje adrenalin, který pak bývá příčinou celkové potivosti. Z 55 dotázaných 28 (51 %) zřídka trpí zvýšenou potivostí. Naopak nadměrným pocením vůbec netrpí 17, což je 31 % dotazovaných. Soustavně zvýšenou potivostí trpí 2 respondenti.

Obrázek 8 Subjektivně vnímaná potivost

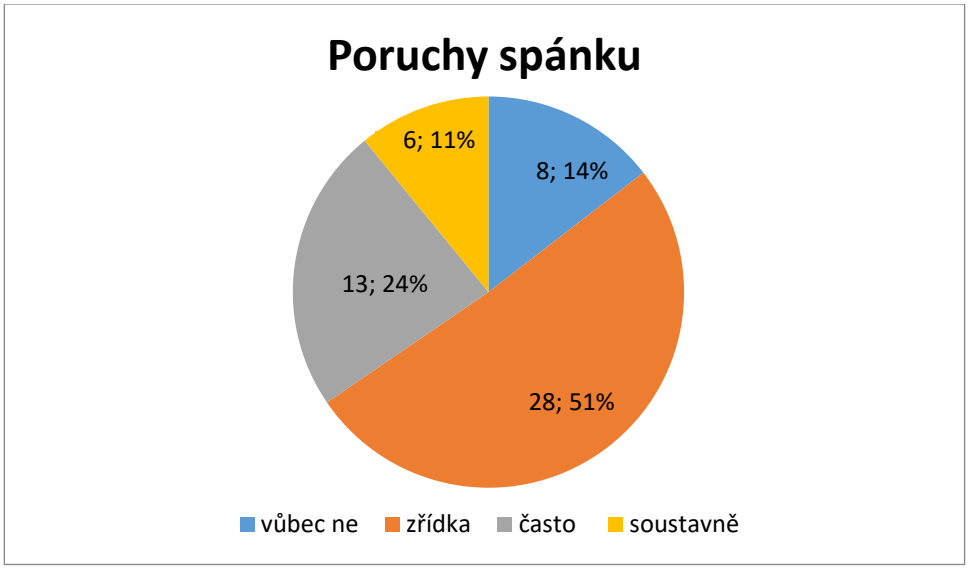


Poruchy spánku

Lidé, kteří jsou skutečně vystaveni psychickému napětí a hlavně dlouhodobému a nepřetržitému stresu mají nejčastěji potíže se spánkem. Mírnými nebo přechodnými nesnázemi se spánkem či vleklou nespavostí trpí obrovský počet lidí. Kdo má problémy s usínáním, neměl by řešit životní nesnáze před usnutím.

Dochází k energetické mobilizaci organismu. Platí, že spánek uniká tomu, kdo se bojí, že neusne a proto o usnutí usiluje. O usnutí nelze usilovat. Dle výsledků výzkumu má 6 (11 %) respondentů soustavné potíže se spánkem. Naopak (8, tj. 14 %) dotazovaných nemá vůbec poruchy spánku. Největší skupinu tvoří respondenti, kteří trpí poruchami spánku zřídka (28, tj. 51 %).

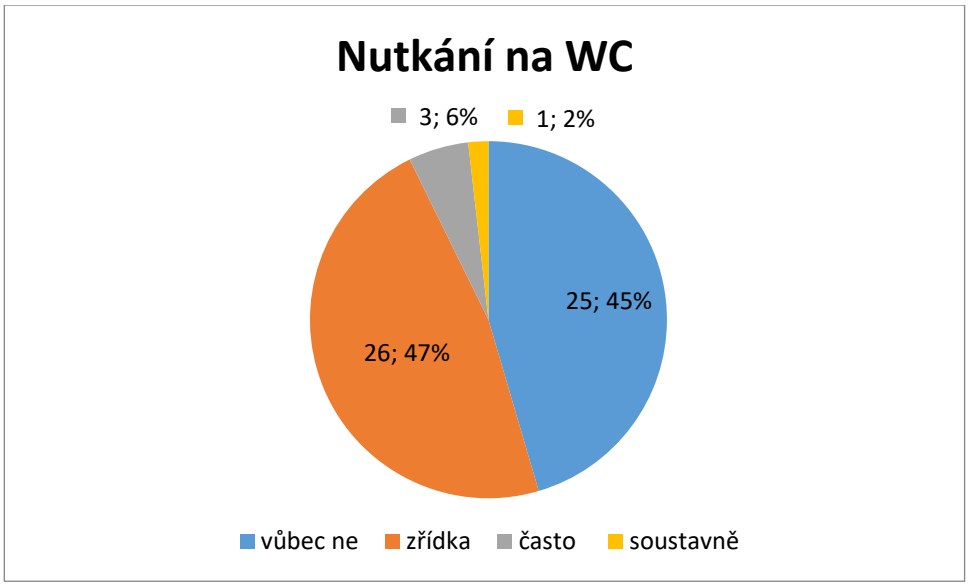
Obrázek 9 Subjektivně vnímané poruchy spánku



Nutkání na WC

Při prožívání stresu a napětí dochází k vyplavení látek. Z celkového počtu 55 dotázaných uvádí, že 26 (47 %) má zřídka nutkání na WC. Na druhé straně 25 (45 %) respondentů nemá vůbec nutkání na WC. Často nutkání na WC má 3 (6 %) a soustavně 1 respondent.

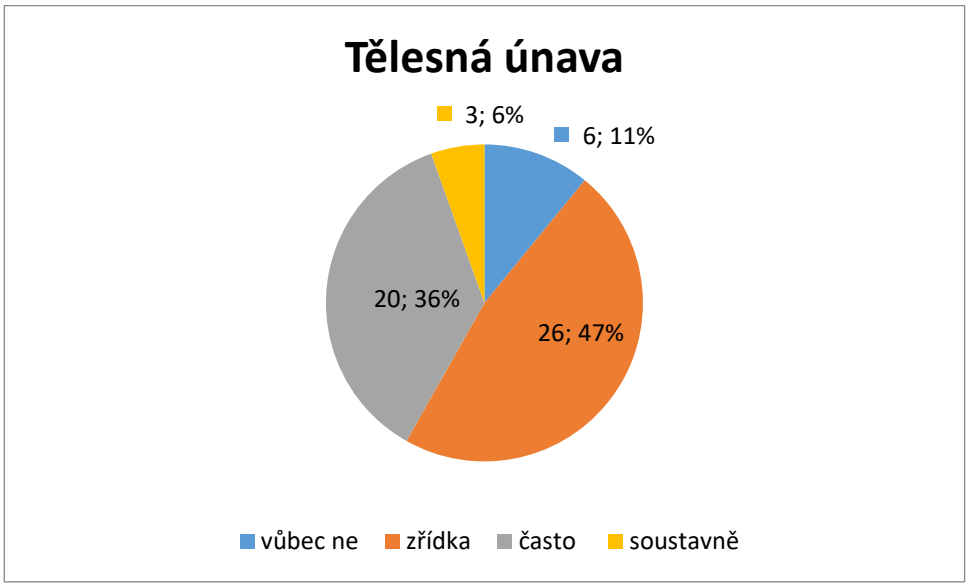
Obrázek 10 Subjektivně vnímané nutkání na WC



Tělesná únava

Pocit únavy je normální, ale pokud je únava vytrvalá a ovlivňuje každodenní život, je potřeba ji zvládnout. Po období výrazného stresu nebo přepracování se může rozvinout únavový syndrom. Rozvoj příznaků souvisí s problémy v zaměstnání nebo ve vztazích s blízkými. Soustavná tělesná únava se projevuje u 3 (6 %) respondentů, za to u 6, což je 11 % dotázaných, se tělesná únava vůbec neprojevuje. Častou tělesnou únavou trpí 20 (36 %) a zřídka uvádí tělesnou únavu 26 (47 %) respondentů.

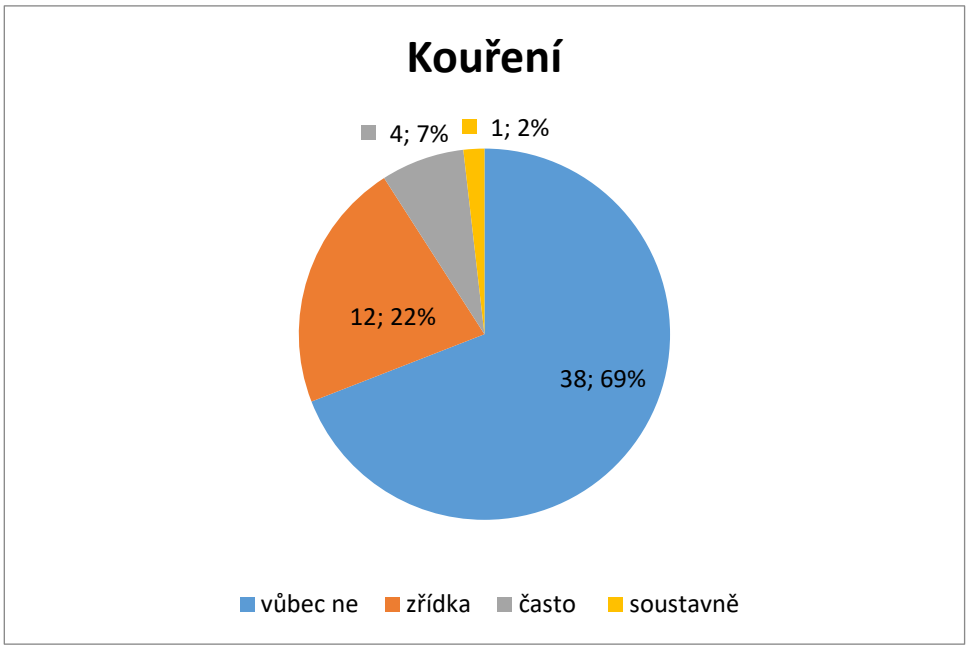
Obrázek 11 Subjektivně vnímaná tělesná únava



Kouření

Kuřáci velmi často říkají, že je cigareta uklidňuje a kouřením se zbavují nahromaděného stresu. Studie naznačují, že závislost na cigaretách je sama o sobě zdrojem chronického stresu. Kouření negativně ovlivňuje zdraví člověka. Nejčastější jsou onemocnění dýchacích cest (astma, rakovina hrtanu, hltanu či plic). Nejpočetnější skupinu dle kouření (38, tj. 69 %) tvoří respondenti, kteří vůbec nekouří. Zřídka si zapálí (12, tj. 22 %) dotázaných. Pak následuje skupina (4, tj. 7 %), kteří kouří často a soustavně kouří jeden (2 %) respondent. Čeští zaměstnavatelé jsou v otázce kouření shovívaví. Na pracovištích jsou povolené kuřárny nebo jsou vymezená místa venku před budovou. Dle statistických údajů je nejvyšší podíl kuřáků mezi lidmi s nejnižším vzděláním, nejnižší naopak mezi vysokoškoláky. Téměř polovina kuřáků se snažila již několikrát přestat kouřit. Ženy přestávají kouřit v souvislosti s těhotenstvím.

Obrázek 12 Subjektivně vnímané kouření



Všichni účastníci výzkumného vzorku uvádí různou subjektivní potíž. Bez subjektivních potíží není žádný z účastníků výzkumného vzorku. **H2 se tedy potvrdila.**

5.5 Faktory spokojenosti u zaměstnanců Domova pro seniory

V tabulce 4 jsou průměrné hodnoty objektů pracovní spokojenosti zaměstnanců Domova pro seniory v Hradci Králové. Celková průměrná spokojenost respondentů (r = 2,44), což je průměrná spokojenost (přičemž 1 je vysoká spokojenost, 5 maximální nespokojenost). Nejvyšší průměrnou hodnotu má volný čas po práci a o víkendech (r = 3,09). **H3 se tedy potvrdila**. Následuje nespokojenost s časem pro své koníčky (r = 3,05). Domov pro seniory má nepřetržitý provoz, zaměstnanci pracují na směny, proto jsou o víkendu v práci a víkendy netráví s rodinou. Často se stane, že někdo onemocní, musí pracovat v oslabeném počtu. Spokojenost s atmosférou na pracovišti (r = 2,73) zaujímá třetí místo. Následuje kategorie oblast péče o zaměstnance (r = 2,64) a pracovní prostředí (r = 2,62). Na stravenky přestávají čeští zaměstnanci postupně slyšet. Dle dostupných statistických údajů chtějí zaměstnanci místo stravenek víc volna a možnost končit pravidelně v odpoledních hodinách bez dalších přesčasů. 26,9 % Čechů by se raději smířilo s poklesem platu, aby mohli plánovat odpoledne podle svých možností. Spokojenost s příjmem/platem (r = 2,62). Není vůbec překvapivé, že právě s platem nejsou zaměstnanci spokojení. Je známo, že v sociálních službách nejsou vysoké

příjmy. V současné době se domov pro seniory potýká s nedostatkem pracovníků. Jeden z důvodů je právě malý příjem za vykonanou práci. Nejvyšší spokojenost je zaznamenána u otázek týkajících se životního standardu (r = 2,04) a tím, co vlastní respondent (r = 2,07).

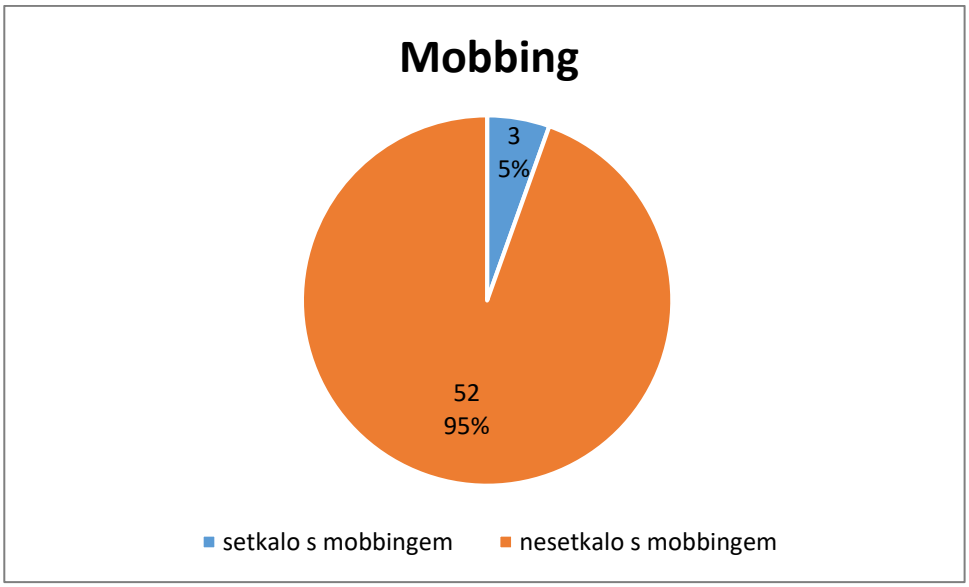
Respondenti jsou také spokojeni s kontaktem se svými příbuznými (r = 2,13) a současné zaměstnání jim dává nadprůměrný pocit jistoty (r = 2,18).

Tabulka 4 Průzkum faktorů spokojenosti

	Otázka	**Průměr**	**Pořadí**
1.	Tělesný zdravotní stav	2,24	5.
2.	Duševní kondice	2,36	8.
3.	Tělesná kondice	2,47	10
4.	Postavení na pracovišti	2,33	7.
5.	Úspěchy v zaměstnání	2,40	9.
6.	Atmosféra na pracovišti	2,73	13.
7.	Příjem/plat	2,62	11.
8.	Co vlastním	2,07	2.
9.	Životní standart	2,04	1.
10.	Volný čas po práci a o víkendech	3,09	15.
11.	Kvalita odpočinku při dovolené	2,18	4.
12.	Čas pro své koníčky	3,05	14.
13.	Kontakt se svými příbuznými	2,13	3.
14.	Kontakt se svými sousedy	2,27	6.
15.	Společenská angažovanost	2,47	10
16.	Pracovní prostředí	2,62	11.
17.	Oblast personalistiky	2,64	12.
18.	Pocit jistoty v současném zaměstnání	2,18	4.
Celková spokojenost		2,44	

V dotazníku Průzkumu faktorů spokojenosti otázka č. 19 a č. 20 mapuje výskyt psychického násilí na pracovišti za 1 kalendářní rok. Z 55 respondentů uvádí, že 6 dotázaných bylo vystaveno psychickému násilí ze strany nadřízeného (bossing) a 3 účastníci výzkumu prožili psychické násilí ze strany spolupracovníka (mobbing).

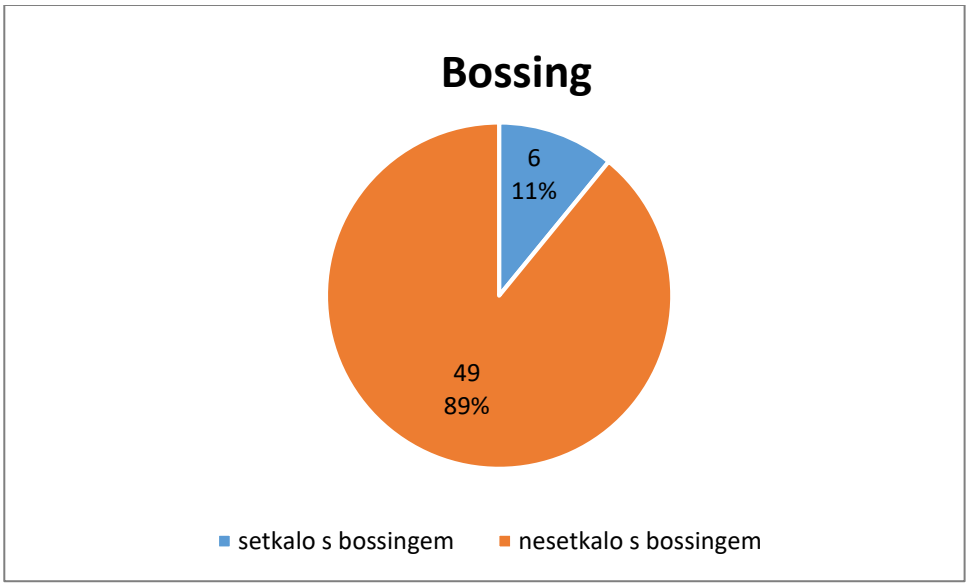
Obrázek 13 Respondenti vystaveni mobbingu



Terčem psychického násilí se většinou stávají zaměstnanci středních a starších věkových kategorií, nejčastěji ženy. Mobbing je řada negativních komunikativních jednání, kterých se dopouští jednotlivec nebo několik osob vůči určitému člověku po delší dobu (nejméně půl roku a alespoň jednou týdně).

„Psychickému týrání je v průměru vystaveno 10 % zaměstnanců ve firmě. V českých podmínkách se jedná o více než 10 % zaměstnanců. V severských zemích Evropské unie je vyšší počet výskytu mobbingu než v jižních státech EU.“ (Pauknerová, 2006, s. 239)

Obrázek 14 Respondenti vystaveni bossingu



Bossing se špatně odhaluje, když dlouhodobou šikanu a konflikt na pracovišti vytvářejí samotní šéfové firem. Vedoucí pracovník vyvíjí tlak na podřízeného, aby si vynutil buď jeho přizpůsobení a poslušnost, nebo chce pracovníka vystrnadit s firmy.

5.6 Souhrn

Shrneme-li zjištěné výsledky z výzkumného šetření, skutečnost je následující:

61,13 % respondentů vykazuje negativní psychické stavy (impulzivní reaktivita, nervozita, úzkost a sklíčenost). Nejvíce ovlivňuje kvalitu obvyklého psychického stavu za 1 kalendářní rok ze 44,20 % zastoupeno úzkostné prožívání.

H1 se potvrdila.

Dle předpokladů vyšla negativní data, že každý respondent uvádí alespoň jednu subjektivní potíž v oblasti: bolesti hlavy, žaludeční potíže, nechutenství, potivost, poruchy spánku, nutkání na WC, tělesná únava a kouření. **H2 se tedy potvrdila.**

Výsledná data dokazují, že více jak 50 % pracovníků Domova pro seniory v Hradci Králové je nespokojeno s množstvím svého volného času po práci. **H3 se tedy potvrdila.**

ZÁVĚR

Tématem bakalářské práce je pracovní spokojenost a faktory, které ovlivňují pracovní spokojenost v neziskovém sektoru. Pracovní spokojenost patří k rozhodujícím faktorům pozitivního postoje k práci i k organizaci. Pokud lidé pracují v dobře fungujícím pracovním kolektivu, jsou v zaměstnání spokojenější a podávají vyšší výkon.

Práce se v teoretické části snaží přiblížit aktuální problematiku současné doby v zaměstnání. Popsala jsem také psychickou zátěž a stres a s tím související syndrom vyhoření. Zmiňuji, jaké události nás stresují, dopad stresu na jedince a uvádím prevenci a duševní hygienu. V kapitole, která se zabývá sociální oporou, jsem uvedla, že naše okolí je zdrojem životní radosti. Naši blízcí nás dobře znají a vědí, jak nás podpořit.

Empirická část obsahuje pouze jednu kapitolu, a to pod názvem Faktory pracovní spokojenosti u zaměstnanců Domova pro seniory v Hradci Králové. Zahrnuje několik dalších podkapitol, jež se věnují výzkumnému šetření a postupně na sebe navazují až do konečného stádia, kterým je souhrn. Cílem empirické části bylo zjistit, zda náročnost profese a vybrané faktory ovlivňují pracovní spokojenost u zaměstnanců Domova pro seniory. K výzkumnému šetření jsem použila kvantitativní výzkumnou strategii, výzkumnou baterii tvořily standardizované dotazníky a dotazník vlastní konstrukce.

Na závěr bych ráda zkonstatovala, že mě znepokojil vyšší výskyt komponent obvyklých psychických stavů (impulzivní reaktivita, nervozita, úzkost a sklíčenost) oproti nižším hodnotám komponent obvyklých psychických stavů (psychická pohoda, aktivita a činorodost). Práce v pomáhající profesi vykazuje mnoho náročných situací. Námětem na zlepšení je odstranit škodlivé faktory u zaměstnanců. Může nám pomoci supervize ve zvládání emocí, pomoc vytvářet empatické vztahy, rozvíjet profesní dovednosti, řešit adaptaci na pracovní prostředí.

Bakalářská práce potvrdila zvýšenou náročnost práce v přímé péči, a to konkrétně u zaměstnanců Domova pro seniory, z nichž každý respondent uvádí alespoň jednu subjektivní obtíž. Zaměstnanci vykonávají náročnou práci se seniory, kteří mají zdravotní problémy, často jsou svědky umírání, smrti. Práce je pro ně spíš posláním než povoláním. Tato skupina se tedy dá považovat za více ohroženou z pohledu syndromu vyhoření.

SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1 Fáze rozvoje syndromu vyhoření 25
Tabulka 2 Důležité informace o tělesném pohybu. 28
Tabulka 3 Procentuální zastoupení komponent obvyklého psychického stavu u sociálních pracovníků 42
Tabulka 4 Průzkum faktorů spokojenosti 48

Seznam obrázků

Obrázek 1 Respondenti dle pohlaví 37
Obrázek 2 Respondenti dle věku 37
Obrázek 3 Respondenti dle vzdělání 38
Obrázek 4 Respondenti dle pracovní pozice 39
Obrázek 5 Subjektivně vnímané bolesti hlavy 43
Obrázek 6 Subjektivně vnímané žaludeční potíže 43
Obrázek 7 Subjektivně vnímané nechutenství 44
Obrázek 8 Subjektivně vnímaná potivost 44
Obrázek 9 Subjektivně vnímané poruchy spánku 45
Obrázek 10 Subjektivně vnímané nutkání na WC 45
Obrázek 11 Subjektivně vnímaná tělesná únava 46
Obrázek 12 Subjektivně vnímané kouření 47
Obrázek 13 Respondenti vystaveni mobbingu 49
Obrázek 14 Respondenti vystaveni bossingu 49

SEZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZŮ

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, ©2002. 856 s. Expert. ISBN 80-247-0469-2.

BEDRNOVÁ, Eva a kol. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2009. 359 s.

BEŇO, Pavel. *Mobbing je když*…. Moderní vyučování. 2002, roč. 8., čís. 3. ISSN 1211- 6858.

HERMAN, Erik a DOUBEK, Pavel. *Deprese a stres: vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy.* Praha: Maxdorf, 2008. Jessenius. ISBN 978-80-7345-157-8.

CHROMÝ, Jakub. *Násilí na pracovišti: charakteristika, rizikové faktory, specifické formy a právní souvislosti.* Vydání první. Wolters Kluwer, a. s., 2014. ISBN 8074785521.

KEBZA, Vladimír a kol. *Zvládání stresu.* 1. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 1997. 30 s. Poradny zdravého životního stylu. ISBN 80-7071-042-X.

KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. *Komunikace a stres*. 1. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2004. 24 s. ISBN 80-7071-246-5.

KOLLÁRIK, Teodor. *Spokojnosť v práci*. Bratislava: Práca, 1986. 237 s. Psychologie ve světě práce. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2003. 461 s. ISBN neuvedeno.

MACHAČ, Miloš, MACHAČOVÁ, Helena a HOSKOVEC, Jiří. *Emoce a výkonnost*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1985. Učebnice pro vysoké školy.

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.

MIKŠÍK, Oldřich. *Dynamika psychických funkcí v modelových zátěžových situacích: metodická analýza poznatků a zkušeností*. Praha: Výzkumný ústav psychiatrický, 1983. Zprávy Výzkumného ústavu psychiatrického. Praha: Výzkumný ústav psychiatrický.

PAUKNEROVÁ, Daniela a kol. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. 254 s. Manažer. Management.

PELCÁK, Stanislav. *Stres a syndrom vyhoření*. Vydání první. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. 75 stran. ISBN 978-80-7435-576-9.

PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie.* Vydání první. V Praze: Pasparta, 2016. 179 stran. ISBN 978-80-88163-00-8.

RODNÁ, Kateřina a RODNÝ, T. *Dotazník životní spokojenosti*. Praha: Testcentrum, 2011.

RYMEŠ, Milan. *Adaptace pracovníků a pracovních kolektivů*. Vyd. 1. Praha: Svoboda, 1985. 120 s. Racionalizace práce vedoucí. ISBN – Není uvedeno.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 103 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

ŠOLCOVÁ, Iva. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. 102 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2947-3.

ŠTIKAR, Jiří. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 8024604485.

VENGLÁŘOVÁ, Martina a kol. *Supervize v ošetřovatelské praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. 100 s. Sestra. ISBN 978-80-247-4082-9.

WAGNEROVÁ, Irena a KMONÍČKOVÁ, Jana. *Mobbing na pracovišti*. Psychologie v ekonomické praxi. 2005, vol. 40, no. 3-4, p. 135 – 144. ISSN: 0033-300X.

Internetové zdroje

Domov U Biřičky [online]. 2017 [cit. 2017-04-13]. Dostupné z: http://www.ddhk.cz/.

LÄNGLE, A., ORGLER, C. a KUNDI, M. ESK - Existenciální škála: Testcentrum. *Testcentrum.com* [online]. 2001 [cit. 2017-04-13]. Dostupné z: http://www.testcentrum.com/testy/esk.

Neziskový sektor: Neziskový sektor v České republice. *Česká republika: Ahoj!* [online]. 2009 [cit. 2017-04-13]. Dostupné z: http://www.czech.cz/cz/Podnikani/Ekonomicka-fakta/Neziskovy-sektor.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1:Dotazník – PSSS – J. A. Blumenthal a kol. I
Příloha 2: Dotazník – SUPOS 7 II
Příloha 3: Průzkum faktorů spokojenosti III

Příloha 1:Dotazník – PSSS – J. A. Blumenthal a kol.

Jmenuji se Lucie Richterová a prosím Vás tímto zprostředkovaně o vyplnění anonymních dotazníků, které jsou součástí výzkumného šetření v rámci mé bakalářské práce na téma

Pracovní spokojenost v neziskovém sektoru

PSSS - J. A. Blumenthal a kol.

MUŽ ŽENA Věk: .....

Zaměstnání: ..... Vzdělání: .....

Pročtěte si prosím, pozorně každou položku a podle Vašeho názoru zakroužkujte u ní to číslo, které vyjadřuje úroveň Vašeho souhlasu nebo nesouhlasu.

Uvedená čísla znamenají:

7 - rozhodně souhlasím
6 - souhlasím
5 - spíše souhlasím
4 - nevím
3 - spíše nesouhlasím
2 - nesouhlasím
1 - rozhodně nesouhlasím

1. Když jsem v nouzi, existuje člověk, který je mi nablízku.	7	6	5	4	3	2	1
2. Existuje člověk, se kterým se mohu podělit o své starosti i radosti.	7	6	5	4	3	2	1
3. Má rodina se mi skutečně snaží pomáhat.	7	6	5	4	3	2	1
4. Mám od své rodiny citovou podporu a pomoc, jakou potřebuji.	7	6	5	4	3	2	1
5. Existuje člověk, který je pro mne zdrojem radosti a spokojenosti.	7	6	5	4	3	2	1
6. Moji přátelé se mi skutečně snaží pomáhat.	7	6	5	4	3	2	1
7. Když se mi něco nedaří, mohu se o své přátele opřít a spolehnout se na ně.	7	6	5	4	3	2	1
8. Se svoji rodinou mohu hovořit o svých problémech.	7	6	5	4	3	2	1
9. Mám přátele, se kterými se mohu podělit o své starosti i radosti.	7	6	5	4	3	2	1
10. Existuje člověk, kterému není jedno, co cítím a jak na tom jsem.	7	6	5	4	3	2	1
11. Moje rodina mi při rozhodování pomáhá.	7	6	5	4	3	2	1
12. O svých problémech si mohu se svými přáteli pohovořit.	7	6	5	4	3	2	1
13. Lidé, kteří jsou mi ochotni pomoci, poradit a podepřít mne, když jsem v nesnázích, jsou:							
I. členové mé rodiny	7	6	5	4	3	2	1
II. moji přátelé	7	6	5	4	3	2	1
III. moji spolupracovníci	7	6	5	4	3	2	1
IV. moji nadřízení	7	6	5	4	3	2	1

	A	B	C	Σ
score				
váž. score				

Příloha 2: Dotazník – SUPOS 7

SUPOS-7

Věk: .....

Vzdělání: ..... Povolání: .....

ZAZNAMENEJTE STUPEŇ PROŽÍVÁNÍ NÍŽE UVEDENÝCH POCITŮ A STAVŮ

OBVYKLE ZA KALENDÁŘNÍ ROK

zakroužkováním příslušné číslice:

0 = vůbec ne	1 = zřídka (mírně)	2 = často (silně)	3 = soustavně (velmi silně)

0 1 2 3 spokojený	0 1 2 3 svěží
0 1 2 3 energický	0 1 2 3 činorodý
0 1 2 3 náladový	0 1 2 3 výbušný
0 1 2 3 rozmrzelý	0 1 2 3 nespokojený
0 1 2 3 napjatý	0 1 2 3 nejistý
0 1 2 3 otrávený	0 1 2 3 pesimistický
0 1 2 3 smutný	0 1 2 3 nešťastný
0 1 2 3 dobře naladěný	0 1 2 3 klidný
0 1 2 3 temperamentní	0 1 2 3 průbojný
0 1 2 3 těžko se ovládající	0 1 2 3 vzteklý
0 1 2 3 netrpělivý	0 1 2 3 neklidný
0 1 2 3 úzkostně naladěný	0 1 2 3 prožívající obavy
0 1 2 3 zmořený	0 1 2 3 vyčerpaný
0 1 2 3 přecitlivělý	0 1 2 3 osamělý

vůbec ne	zřídka (mírně)	často (silně)	soustavně (velmi silně)		těžko se probouzím	špatně usínám	budím se ze spaní	musím chodit na WC	mám hrůzné sny	bez obtíží
0	1	2	3	bolesti hlavy						
0	1	2	3	žalud. potíže						
0	1	2	3	nechutenství						
0	1	2	3	potivost						
0	1	2	3	poruchy spánku	+	+	+	+	+	+
0	1	2	3	nutkání na WC						
0	1	2	3	tělesná únava						
0	1	2	3	kouření						

Průzkum faktorů spokojenosti

1. **Se svým tělesným zdravotním stavem jsem…**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

2. **Se svou duševní kondicí jsem...**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

3. **Se svou tělesnou kondicí jsem…**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

4. **Se svým postavením na pracovišti jsem …**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

5. **S úspěchy, které mám v zaměstnání, jsem…**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

6. **S atmosférou na pracovišti jsem…**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

7. **Se svým příjmem/platem jsem…**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

8. **S tím, co vlastním, jsem…**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

9. **Se životním standardem jsem…**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

10. **S množstvím svého volného času po práci a o víkendech jsem…**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

11. **S kvalitou odpočinku, který mi přináší dovolená, jsem…**

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

12. S množstvím času, který mám k dispozici pro své koníčky, jsem…

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

13. S kontaktem se svými příbuznými jsem…

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

14. S kontaktem se svými sousedy jsem…

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

15. Se svou společenskou angažovaností jsem…

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

16. Se svým pracovním prostředím jsem…

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

17. S oblastí personalistiky (adaptace, péče o zaměstnance atd.) jsem…

Spokojen(a)	1	2	3	4	5	Nespokojen(a)

18. Poskytuje Vám Vaše současné zaměstnání pocit jistoty?

Poskytuje	1	2	3	4	5	Neposkytuje

19. Byl(a) jste v uplynulém roce vystaven(a) psychickému násilí na pracovišti ze strany spolupracovníka (mobbing)?

ANO **NE**

20. Byl(a) jste v uplynulém roce vystaven(a) psychickému násilí na pracovišti ze strany nadřízeného (bossing)?

ANO **NE**