

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní sociální a humanitární práce

Štěpánka Neničková

*Pracovní uspokojení pracovníků v sociálně-
aktivizačních službách pro rodiny s dětmi ve
vybraných neziskových organizacích v Olomouci*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Dita Palaščíková

2013

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

Datum

Podpis

Poděkování

„Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Dítě Palaščákové za poskytování cenných rad a podnětů. Dále bych ráda poděkovala své rodině za podporu a všem ostatním, kteří se jakýmkoliv způsobem podíleli na tom, aby tato práce mohla vzniknout.”

Obsah

Úvod.....	6
I. TEORETICKÁ ČÁST	8
1 Životní spokojenost	8
1.1 Životní spokojenost jako jeden z mnoha pojmů	8
1.2 Faktory působící na životní spokojenost.....	9
2 Pracovní spokojenost.....	11
2.1 Definice pojmu	11
2.2 Znaký a charakteristika pracovní spokojenosti	12
2.3 Vybrané teorie pracovní spokojenosti.....	13
2.3.1 Jednofaktorová a dvoufaktorová teorie	13
2.3.2 Teorie variance	15
2.3.3 Model charakteristik práce	16
2.4 Faktory pracovní spokojenosti	17
3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	24
3.1 Definice služby SAS	24
3.2 Cíle služby.....	25
3.3 Hlavní problémy ohrožených rodin s dětmi.....	25
3.4 Formy pomoci ohroženým rodinám s dětmi	26
3.5 Ochrana práv dětí v České republice	28
4 Neziskové organizace	30
4.1 Role neziskových organizací ve společnosti.....	30
4.2 Právní formy neziskových organizací	31
4.2.1 Občanské sdružení.....	31
4.2.2 Obecně prospěšná společnost.....	31
4.3 Financování neziskových organizací	32
4.3.1 Finanční zdroje neziskových organizací	32
4.3.2 Komplikace ve financování neziskových organizací	33
5 Organizační kultura	35
5.1 Definice pojmu	35
II. EMPIRICKÁ ČÁST	37
6 Metodologie výzkumu.....	37
6.1 Cíl výzkumu	37

6.2	Popis použitých metod	37
6.3	Popis výzkumného souboru	38
6.4	Způsob zpracování dat	39
6.5	Interpretace výsledků výzkumu	40
6.5.1	Charakter pracovní činnosti.....	40
6.5.2	Smysluplnost práce.....	41
6.5.3	Vztahy na pracovišti.....	44
6.5.4	Vedení organizace	45
6.5.5	Financování a odměňování.....	46
6.5.6	Pracovní a soukromé prostředí	47
6.5.7	Poslání	49
7	Diskuze	51
	Závěr	56
	Seznam literatury	57

Úvod

Tato bakalářská práce se zabývá výzkumným zpracováním tématu pracovního uspokojení sociálních pracovníků působících na poli sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (které dále v textu budu uvádět pod zkratkou SAS), a to ve vybraných neziskových organizacích v Olomouci.

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaké faktory pracovního uspokojení sociální pracovníci působící na poli SAS interpretují jako klíčové pro utváření jejich celkové spokojenosti, nebo nespokojenosti v zaměstnání. Symbolickým cílem práce je rozšířit povědomí studentů sociální práce o pracovních podmínkách v neziskových organizacích poskytujících určitý typ sociální služby. Aplikačním cílem je poukázat na problémy, se kterými se v současnosti sociální pracovníci na poli SAS potýkají.

Téma je zpracováno v rámci kvalitativního přístupu, kdy jako metodu sběru dat práce využívá individuální hloubkový rozhovor s pěti sociálními pracovníky a získaná data jsou následně analyzována metodou zakotvené teorie, konkrétně pomocí otevřeného a axiálního kódování. Tento přístup umožňuje získání většího množství informací a následně i komplexnější porozumění danému tématu.

Práce je rozdělena do pěti kapitol v teoretické práci a tří kapitol v části praktické. V teoretické části se zaměřuji na objasnění základních konceptů. První kapitola je věnována tématu životní spokojenosti, které je významově širší než téma pracovní spokojenosti, obsahuje základní charakteristiku tohoto pojmu a popis znaků. Do druhé kapitoly o pracovní spokojenosti zařazuji definici, charakteristiku a znaky pojmu, dále objasňuji některé důležité teorie pracovní spokojenosti a na závěr se podrobněji věnuji teorii faktorů pracovní spokojenosti. Třetí kapitola popisuje sociálně-aktivizační službu pro rodiny s dětmi, kde zahrnuji popis služby dle zákona, problematiku ohrožených rodin, formy pomoci a program týkající se ochrany práv dětí v ČR. Ve čtvrté kapitole dotýkající se neziskových organizací vymezuji jejich roli v současné společnosti, dále definuji dvě právní formy neziskových organizací, a to občanské sdružení a obecně prospěšnou společnost, v závěru se teoreticky věnuji financování a jeho komplikacím. V poslední kapitole vymezuji pojem organizační kultury, který také úzce souvisí s pojmem pracovní spokojenosti.

Praktická část obsahuje kapitolu metodologie výzkumu, kde jsou popisovány cíl výzkumu, použité metody, výzkumný soubor a způsob zpracování dat, v další kapitole jsou interpretovány výsledky výzkumu a poslední částí praktické části je diskuze.

Téma spokojenosti s prací jsem si vybrala z důvodu osobního zájmu týkajícího se pracovních podmínek v neziskových organizacích a jejich vlivu na životní pohodu sociálních pracovníků.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Životní spokojenost

1.1 Životní spokojenost jako jeden z mnoha pojmů

Životní spokojenost, štěstí, kvalita života, nebo osobní pohoda (wellbeing) jsou pojmy, které pro sociální vědy představují základní problém, neboť mezi odborníky dosud neexistuje shoda nad tím, co tyto koncepty znamenají a jak se od sebe liší. I přesto, že štěstí, spokojenost, nebo pohodu dáváme často pro lepší pochopení do kontrastu s ekonomickými a demografickými faktory, nebo na zisk zaměřenými kritérii, konkrétní definice stále nejsou k dispozici. (Hamplová, D., 2004, s. 12)

Někteří z autorů popisují štěstí, jako vycházející z pozitivních emocí a spokojenost, která je založená na postojích a subjektivním hodnocení vlastního života. (Hamplová, D., 2004, s. 12)

Životní spokojenost jako významný pojem spadá do oblasti psychologie osobní pohody, která je v současnosti jedním z intenzivně se vyvíjejících oborů psychologického výzkumu. Hlavními znaky, které psychologii osobní pohody odlišují od jiných disciplín, je zaměření na pozitivní i negativní emocionální stavy a důraz na prožívání a hodnocení osobní pohody subjektivním pohledem. (Diener, 1984, podle Blatný, M., 2005, s. 84)

Osobní pohodu je možné popsat z hlediska jejího charakteru dlouhodobosti, nebo jako trvalý emoční stav, který odráží celkovou životní spokojenost člověka. Koncepty zmíněné výše doplněné o dlouhodobé pozitivní a negativní emocionální stavy, spokojenost v důležitých oblastech života a sebehodnocení se v minulosti využívaly pro konceptualizaci osobní pohody v psychologii, ale v současnosti je na ně pohlíženo jako na její složky. (Sirgy, 2002, podle Blatný, M., 2005, s.84)

V širším pojetí osobní pohoda obsahuje pouze dvě základní složky, kognitivní a emoční, kdy kognitivní složka je odrazem subjektivního hodnocení vlastního života a jejími komponentami jsou životní spokojenost, spokojenost v podstatných oblastech života a sebehodnocení, souhrn nálad a citových projevů patří pod složku emoční, kam také řadíme komponenty zahrnující dlouhodobé pozitivní a negativní emoční stavy a štěstí. (Diener a kol., 1999, podle Blatný, M., 2005, s.84)

Životní spokojenost jako vědomé, souhrnné hodnocení vlastního života je hlavním kognitivním prvkem osobní pohody, úzce se pojí se spokojeností v subjektivně významných oblastech života člověka, což je také jedna z dalších kognitivních složek osobní pohody, zahrnující především rodinu, přátele, zaměstnání a sociálně ekonomický statut. Další významnou a neoddělitelnou součástí osobní pohody je hodnota vztahu k sobě samému neboli sebehodnocení. (Diener, 1984, podle Blatný, M., 2005, s. 85)

Kvalita života je jedním z příbuzných pojmů životní spokojenosti, který stále postrádá jasně formulovanou a všeobecně přijatou definici. Tímto se neliší od ostatních pojmů s příbuzným významem. Nejjednodušeji je možné kvalitu života chápat jako důsledek vzájemného působení mnoha odlišných faktorů, mezi nimiž jsou například faktory sociální, ekonomické, zdravotní, nebo environmentální. Jejich interakce následně ovlivňují rozvoj jedince i společnosti. Tento koncept stejně jako koncept osobní pohody obsahuje dvě dimenze, pojmenované jako objektivní a subjektivní dimenze. Přičemž objektivní kvalita života je soustředěna okolo naplňování požadavků sociálního a materiálního charakteru podmínek života, postavení člověka ve společnosti a fyzického zdraví. Naproti tomu subjektivní kvalita života se zaměřuje na emocionalitu člověka a jeho celkovou spokojenost se životem. (Hnilicová, H., 2005, s. 207)

1.2 Faktory působící na životní spokojenost

Existuje obecně sdílený předpoklad, že životní spokojenost je ovlivňována třemi hlavními faktory. Jsou jimi osobnostní typ člověka, normy, vůči kterým se člověk vymezuje a objektivní životní podmínky. Ve většině případů není možné zkoumat význam typu osobnosti, ani norem, na základě kterých lidé svoji spokojenost popisují, větší prostor pro studium životní spokojenosti se tak otvírá v oblasti její souvislosti se sociodemografickými faktory a spokojeností s prací a rodinou. (Hamplová, D., 2004, s. 15)

Spokojenost s prací a rodinným životem. Míra uspokojení v rodinném životě úzce souvisí se spokojeností, kterou člověku přináší jeho zaměstnání. Avšak někteří výzkumníci došli k závěru, že spokojenost, nebo nespokojenost s prací má jen průměrný vliv na celkovou životní spokojenost, což je způsobeno odlišným vnímáním její důležitosti u každého člověka. (Steiner a Truxill, 1989, podle Hamplová, D., 2004, s.18)

Další odlišností je možné v této oblasti nalézt mezi muži a ženami, neboť jejich různá sociální očekávání a role, které ve společnosti zastávají, vedou k jinak utvářené

pracovní a rodinné identitě. Stěžejním předpokladem je také to, že význam práce v životě člověka se liší podle odvětví, nebo typu zaměstnání a na základě hodnoty, jakou své práci přisuzují. (Bielby a Bielby, 1989 podle Hamplová, D., 2004, s.18-19)

2 Pracovní spokojenost

2.1 Definice pojmu

Jev pracovní spokojenosti je zážitek podložený kognitivním zhodnocením jak současné, tak celkové životní situace jedince. Jedná se o subjektivně vnímaný důsledek přizpůsobení se svým pracovním i životním podmínkám a zároveň o jeden z jevů ovlivňujících následný průběh adaptace. Významným okamžikem je posuzování skutečnosti a očekávání, což se děje skrze vlastní hodnotový systém. Jako součást životní spokojenosti vystupuje pracovní spokojenost, která je odrazem hodnocení jak celkových, tak i jednotlivých pracovních podmínek. (Paulík, K., 2001, str.11)

Spokojenost s prací je na základě toho možné vnímat jako souhrnný postoj člověka k práci vznikající působením mnoha dílčích pracovních postojů, kdy celková spokojenost znamená víc než jednotlivé postoje, protože je trvalejší a pevnější. To je patrné z toho, že celková spokojenost nevylučuje, abychom k jejím určitým faktorům nemohli mít negativní postoje, nebo naopak, celková nespokojenost nevylučuje pozitivní postoje vůči jejím dílčím aspektům. (Rüssel, A., podle Jurovský, 1971, str. 20)

Během svého života zažívají lidé jak pocity štěstí a radosti, uspokojení, nebo zadostiučinění, tak i pocity smutku, neúspěchu, či nespokojenosti s jejich životní situací. Tyto stavy vyjadřují, do jaké míry člověk dosahuje svých cílů a naplňuje svá očekávání a potřeby. Pracovník v průběhu činnosti vyhodnocuje podmínky a výsledky své práce a tak má možnost dosahovat úspěchů a pocitu spokojenosti. Pracovní činnost má z psychologického hlediska dvě vzájemně spjaté stránky, subjektivní a objektivní. Pod objektivní stránku je možné zařadit takové projevy pracovního chování, jako výkonnost, efektivitu, nebo kvalitu výsledků. Subjektivní stránka představuje individuální zhodnocení práce a jejích podmínek skrze vlastní normy, hodnotové orientace a očekávání vůči vykonávané činnosti. (Štikat, J., 1996, str. 100)

Pracovní spokojenost vnímaná jako jedna z psychologických kategorií by podle Theodora Kollárika (1979) měla být rozlišována na dva obsahově odlišné pojmy.

1. *spokojenost v práci* – je pojem obsahově širší, který představuje všechny složky působící v dané pracovní činnosti, od osobnostních rysů a hodnot pracovníků až po základní fyzikální činitele na pracovišti.
2. *spokojenost s prací* – má obsahově užší význam, pojí se s výkonem konkrétní pracovní činnosti, která má určitý charakter (například monotónnost,

různorodost, návaznost apod.), dále s psychickými a fyzickými nároky práce, nebo ohodnocením. (Kollárik, T., 1979)

2.2 Znaky a charakteristika pracovní spokojenosti

Rozlišování různých charakteristik a znaků pracovní spokojenosti má význam nejen z pohledu získávání dalších poznatků, ale i při provádění výzkumů, nebo pro praktické řešení úkolů.

Jak už bylo výše zmíněno, pracovní spokojenost je možné dělit na celkovou, jež je odrazem míry obecného vztahu k prováděné činnosti, a na spokojenost s jednotlivými faktory, které se pojí s určitou pracovní situací (vztahy na pracovišti, bezpečnost práce, apod.). Oba pohledy jsou v těsné závislosti a vzájemně se ovlivňují. (Kollárik, 1986 podle Rymeš, M., 1996, s. 101)

Stálost a intenzita patří také mezi základní charakteristiky pracovní spokojenosti. Ta se může v určitém časovém rozmezí a v důsledku různých vlivů měnit, nebo si naopak zachovávat stabilitu. Stálost spokojenosti se pak může pohybovat od maximální stability až po krajní nestálost. Intenzita představuje míru prožitku, který se může vyskytovat v podobě extrémní spokojenosti až intenzivní nespokojenosti. (Kollárik, 1986 podle Rymeš, M., 1996, s. 101)

Na pracovní spokojenost je možné pohlížet i z hlediska psychologického obsahu tohoto pojmu. Jedinec ve své pracovní činnosti vidí zásadní hodnotu, která mu umožňuje naplňování jeho specifických potřeb a tím určuje i jeho postavení jak v organizaci, tak ve společnosti. Uvedené skutečnosti se odráží v psychice pracovníka a ovlivňují jeho chování. Význam sociálního jevu má spokojenost s prací ve chvíli, kdy zrcadlí složité vztahy zaměstnanců k faktorům jejich činnosti ve firmě týkajících se například ekonomických, organizačních, nebo zdravotních hledisek. (Kollárik, 1986 podle Rymeš, M., 1996, s. 101-102)

V návaznosti je možné pro bohatost připojit další znaky pracovní spokojenosti, kdy je spokojenost chápána jako aktuální stav, který se váže na určitou pracovní situaci a s ní spojené pocity spokojenosti a nespokojenosti. Nebo jako proces, který poskytuje prostor pro sledování, jak se v určitém časovém úseku vyvíjí celková spokojenost a mění spokojenost s dílčími podmínkami práce. (Kollárik, 1986 podle Rymeš, M., 1996, str. 101-102)

Osobnostní dispozice pracovníka jako další z významných rysů spokojenosti s prací bývá využíván pro vysvětlení dlouhodobě stabilní spokojenosti za měnících se podmínek, kdy se jedná o takové dispozice, mezi nimiž není možné nalézt shodu, jako například minulá zkušenost, stav mysli, nebo genetické faktory. Situační reakce na značně proměnlivé podmínky v práci patří také mezi charakteristiky pracovní spokojenosti. (Kollárik, 1986 podle Rymeš, M., 1996, s. 101 – 102)

Luthans (1992, podle Rymeš, M., 2003, s. 112) předkládá další tři možné způsoby vnímání pracovní spokojenosti, kdy vymezuje spokojenost jako emocionální reakci na aktuální pracovní situaci, dále jako odezvu pracovníka na jeho naplněná, nebo nenaplněná pracovní očekávání a jako jev vyjadřující určité navzájem propojené postoje.

2.3 Vybrané teorie pracovní spokojenosti

V současné době neexistuje v odborném psychologickém světě v tématu pracovní spokojenosti shoda. Na tuto problematiku je možné najít několik různých pohledů a tím vzniká pojmový i koncepční nesoulad. I přesto je však možné dosavadní poznatky zahrnout pod dva širší teoretické přístupy, jejichž odlišujícím kritériem je pojmání pracovní spokojenosti jako jednodimenzionální, nebo dvoudimenzionální veličiny. (Rymeš, M., 2003, s. 113)

2.3.1 Jednofaktorová a dvoufaktorová teorie

Smysl jednofaktorové teorie spočívá v chápání spokojenosti a nespokojenosti jako krajních hodnot jedné dimenze, kdy se úroveň spokojenosti může pohybovat od intenzivní spokojenosti až po naprostou nespokojenost. (Rymeš, M., 2003, s.113)

Z toho vyplývá, že krajní hodnoty jsou ve vzájemném poměru, kdy se v případě snižování hodnoty jednoho jevu se zvyšuje hodnota druhého. Dostatek spokojenosti je tak důsledkem nedostatku nespokojenosti. (Kollárik, T., 1979, s.86)

Významnou roli sehrávají určité znaky práce a pracovního prostředí, kdy negativní znak přispívá k nespokojenosti zaměstnance a naopak kladný znak jeho spokojenost podporuje. Důsledkem této skutečnosti je, že na základě vytváření vhodných pracovních podmínek se zvyšuje možnost dosažení potřebné míry spokojenosti, ale naopak základy pro vznik pocitu nespokojenosti se tvoří při přetrvávání negativních jevů na pracovišti. Předpoklad vzájemné závislosti mezi

podmínkami a spokojeností je podstatou jednofaktorové teorie. (Kollárik, T. 1979, s. 86-87)

Z této teorie se později vyčlenilo několik dalších přístupů, patří mezi ně **Maslowova, Vroomova a Stogdillova teorie.**

Maslowova teorie vychází z jeho hierarchie potřeb a hlavní myšlenka spočívá ve vnímání práce jako hlavního nástroje, který dokáže uspokojit většinu lidských potřeb a tak se stát zdrojem většího pocitu spokojenosti. (Kollárik, T., 1979, s.88)

Vroom vychází z koncepce valence, kterou definuje jako přitažlivost cíle, nebo výsledku, nebo jako anticipovanou spokojenost z výsledku. Jeho model pracovní spokojenosti odráží vazbu mezi prací a její nezbytností, kdy tlak působící na pracovníka, aby neopouštěl své místo, vzrůstá do podoby funkce vazby jeho práce. V důsledku toho může spokojenost získat spojitost s fluktuací a absentismem. (Kollárik, T., 1979, s.88-90)

Poslední ze třech autorů, Stogdill, doporučuje zkoumat jedince v souvislostech organizace jako celku. Nesouhlasí s nezbytností vazby spokojenosti na výrobu a produkci. Naopak funkcí skupinové struktury jsou morálka a produkce, které se dostanou do vztahu se spokojeností až ve chvíli, kdy se budou shodovat ty okolnosti, které vedou k vysoké morálce a produkci s těmi, které posilují očekávání pracovníka. (Kollárik, T., 1979, s.91-92)

Nový pohled na problematiku pracovní spokojenosti přinesli autoři dvoufaktorová teorie, Herzberg, Maussner a Snyderman. Tito odborníci ve své teorii rozlišují dva druhy faktorů, které ovlivňují spokojenost s prací. Popisují je jako vnitřní, nebo motivační faktory související především s obsahem práce a na druhé straně jsou to vnější, hygienické faktory, které se pojí s prací samotnou. Přičemž v případě chybění některého z faktorů nedochází k převládnutí jednoho z pólů spokojenosti-nespokojenosti, protože na spokojenost, nebo nespokojenost působí jiný soubor faktorů. Teorie je tedy založena na odlišné podmíněnosti obou jevů. (Kollárik, T., 1979, s.100-101)

Vnitřní faktory	Vnější faktory
Úspěch	Politika a vedení
Uznání	Dozor
Samotná práce	Plat
Zodpovědnost	Mezilidské vztahy
Možnost postupu	Pracovní podmínky

Pramen: Kollárik, T., 1979, Faktory pracovnej spokojnosti

Skupiny faktorů uvedené v tabulce s příslušnými příklady, mají podle autorů dvě rozdílné úrovně. Vnitřní faktory se týkají obsahu práce, přináší pracovníkům ocenění za jejich výkon a pocit spokojenosti, definují vztah jedince k práci. Také stimulují k lepšímu pracovnímu výkonu a nasazení skrze posilování motivace. Faktory druhé skupiny představují pracovní podmínky, nebo okolnosti, které spoluutvářejí vztah člověka ke kontextu jeho práce a k aktuální pracovní situaci. Zahrnují široké spektrum aspektů prostředí a odměňování působících spíše pocity nespokojenosti, ale bez vlivu na utváření kladných postojů k práci. Nepřispívají k osobnímu, nebo profesnímu rozvoji zaměstnanců. (Kollárik, 1979, s. 102-104)

Struktura dvojdimenzionálních potřeb zahrnuje dva systémy, systém potřeb pro vyhýbání se nepříjemnostem a systém pro seberealizaci a osobní růst.

Teorie odděluje spokojenost od nespokojenosti jako dva nedoplnitelné jevy, avšak ne protikladné, kdy protikladem maximální spokojenosti je žádná spokojenost a ne krajní nespokojenost. Což je platné i obráceně. (Kollárik, 1979, s. 102-104)

2.3.2 Teorie variance

Pro tento teoretický přístup je významná individuální, subjektivní stránka pracovní spokojenosti. Základním předpokladem je odlišné vnímání a zkušenosti jedinců z podobného zaměstnání a příčinám pracovní spokojenosti je tak přičítán subjektivní charakter.

Hlavní myšlenka teorie variance vychází ze skutečnosti, že člověk je spokojený v okamžiku, kdy „něco“ vyžaduje od své práce a organizace mu to „něco“ v požadovaném rozsahu zajistí. Jako nejobtížnější se ukázalo definování toho, co vlastně lidé od svého zaměstnání chtějí, nebo očekávají.

Existují dva druhy přístupů v rámci této teorie, k odlišnostem v očekávání pracovníků. Jeden z pohledů popisuje klíčovým rozdílem, mezi tím, co lidé požadují a tím, co jim organizace schopna nabídnout. Druhý přístup vidí příčinu rozdílů v pracovní spokojenosti zaměstnanců v charakteru samotné práce. (Finchman, Rhodes, 2005, podle Mušková, V., 2009, s. 36)

2.3.3 Model charakteristik práce

Tento přístup vyjadřuje opačný pohled na pracovní spokojenost než výše zmíněná teorie variance. Spokojenosti s prací má podle tohoto modelu své příčiny v objektivních charakteristikách práce. Robbins a Coulter identifikují pět hlavních pracovních znaků a jejich vzájemné vztahy, dopad na výkonnost, motivaci a spokojenost pracovníků. (2004, s. 399)

- **Variantnost dovedností** vyjadřuje rozsah různorodosti aktivit na pracovišti, kdy je člověku umožněno plně využívat své dovednosti a talent.
- **Identita úkolů** znamená míru, v jaké je vyžadováno ucelené a ohraničené provedení zadané práce.
- **Důležitost úkolů** představuje, do jaké míry mají prováděné úkoly vliv na život a práci ostatních lidí.
- **Samostatnost** (autonomie) znamená kolik má pracovník volnosti a nezávislosti ve vztahu k organizaci vlastní práce.
- **Zpětná vazba** charakterizuje potřebnou míru zpětné vazby u jednotlivce o jeho pracovních výsledcích. (Robbins, Coulter, 2004, s. 399)

První tři z pěti uvedených charakteristik práce tvoří ve společné kombinaci smysluplnou práci. Motivace pracovníků, jejich produktivita a spokojenost se s přítomností těchto dimenzí v určité práci zvyšují, naopak možnost odchodu, nebo absentismus se snižují.

Model charakteristik práce je nástrojem pro manažery při vytváření návrhu pracovních činností. (Robbins, Coulter, 2004, s. 399-400)

2.4 Faktory pracovní spokojenosti

Na spokojenost každého pracovníka má vliv velké množství faktorů, které se liší svým významem a pořadím důležitosti, které je v procesu utváření spokojenosti/nespokojenosti značně proměnlivé a závisí často na okolnostech. Mezi tyto okolnosti patří:

- Specifický charakter práce v konkrétních oborech lidské činnosti (např. rozdíly v odvětví školství, zdravotnictví, nebo lesnictví)
- Odlišnosti jednotlivých povolání a prostředí, ve kterém je práce vykonávána (např. sociální pracovník v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi a sociální pracovník na Odboru sociálně-právní ochrany dětí)
- Charakter individuálních potřeb a osobních preferencí (např. větší význam mají vztahy na pracovišti, než finanční ohodnocení). (Rymeš, M., 2003, s. 115)

Jedno z možných rozdělení faktorů pracovního uspokojení popisuje Rymeš ve své kapitole Osobnost a práce. Podle něj je možné faktory dělit na **vnější** a **osobnostní**.

Vnější faktory pracovního uspokojení jsou na člověku nezávislé a autor mezi ně řadí:

- finanční ohodnocení,
- samotnou práci,
- pracovní postup,
- způsob vedení,
- pracovní skupinu,
- pracovní podmínky. (2003, s. 115)

Finanční ohodnocení pracovníků představující plat, nebo mzdu působí za nepříznivého stavu nespokojenost v práci. Pro určitou skupinu pracovníků může mít silný motivační vliv, stává se dominantním faktorem a napomáhá pocitu spokojenosti. U profesí s vysokým finančním ohodnocením, nebo navýšením platu tento motivační účinek nepůsobí dlouhodobě, zaměstnanec se mu rychle přizpůsobí a přijímá ho jako standard. (Rymeš, M., 2003, s. 115)

Charakter a druh vykonávané činnosti zaujímá významné místo mezi faktory pracovní spokojenosti navzdory tomu, že vztah samotné práce a spokojenosti je složitý. Je to dáno růzností profesí a jejich podmínek, individuálním hodnocením profese,

společenskou prestiží povolání, apod. Obecně je ale možné říci, že pozitivní vliv má taková práce, která je zajímavá, rozmanitá, člověku poskytuje potřebné sociální postavení, volnost a adekvátní zpětnou vazbu. Předpoklady pro dosažení **povýšení**, nebo posunu v kariéře mají značný motivační vliv pro pracovníky. (Rymeš, M., 2003, s. 115-116)

Vedení pracovních skupin má význam pro pracovní uspokojení skrze hodnocení osoby manažera a jeho preferovaný styl řízení. (Rymeš, M., 2003, s. 116)

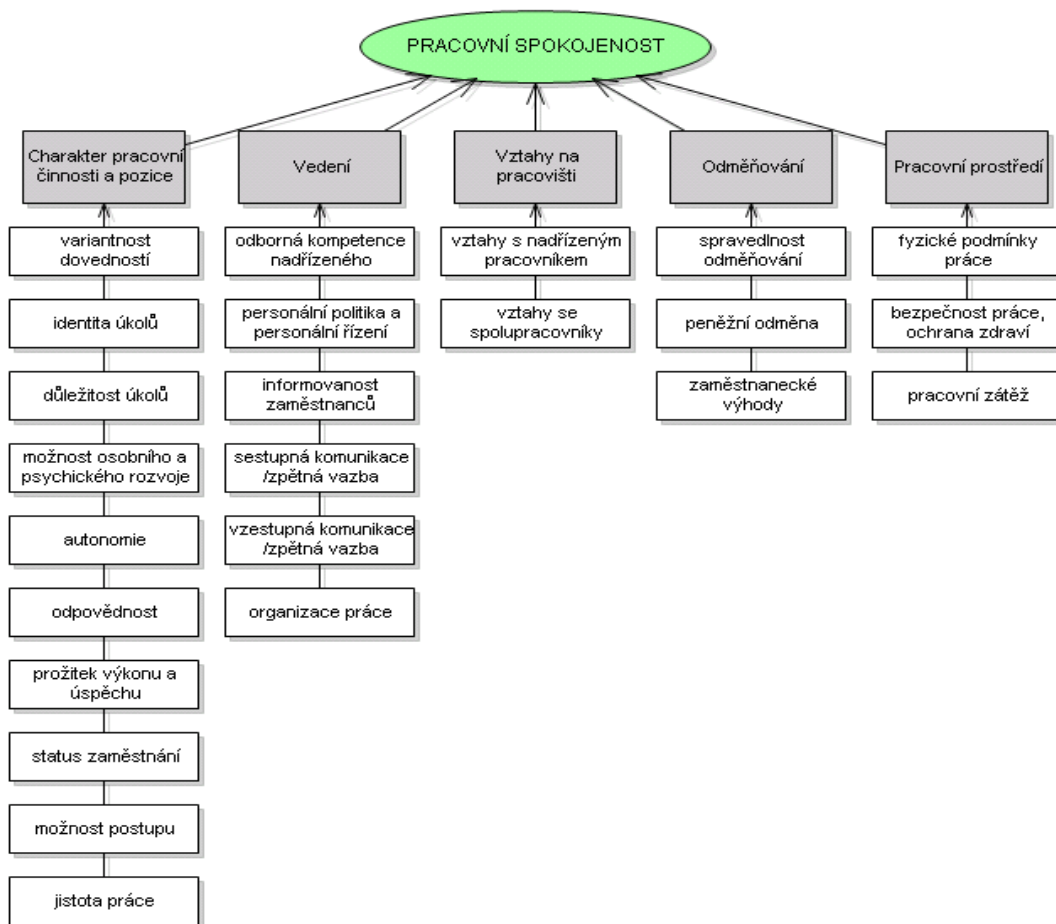
Pracovní skupina má velmi rozmanité a bohaté pracovní prostředí, zahrnuje sítě vztahů, formálních i neformálních, různé formy spolupráce, umožňuje svým členům dosáhnout prestižního postavení, nebo ocenění aktivit. Dílčí spokojenost s tímto faktorem silně působí na spokojenost celkovou. Spokojenost nespočívá jen v možnosti těžit ze zázemí skupiny, ale také se podílet na jejím spoluvytváření a udržování. (Rymeš, M., 2003, s. 116-117)

Význam **fyzikálních podmínek** prostředí se dostává do popředí až ve chvíli, kdy jsou příčinou nepohody a nespokojenosti. Patří mezi ně hluk, vlhkost, osvětlení, vibrace, apod. (Rymeš, M., 2003, s. 117)

Mezi **osobnostní faktory** pracovního uspokojení je možné začlenit *věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, pracovní zkušenosti, profesionální úroveň, intelekt a soubor schopností*. (Rymeš, M., 2003, s. 117)

Další koncept faktorů pracovní spokojenosti jsem převzala z diplomové práce na téma Faktory pracovní spokojenosti jako východisko pro strategii personálního řízení organizace, Mušková, V. (2009). Autorka koncept vytvořila na základě rozboru vybraných teorií motivace a pracovní spokojenosti. Identifikovala faktory, které přímo souvisejí s působením člověka v organizaci a s úrovní uspokojování jeho potřeb. Tyto faktory následně zařadila do pěti kategorií, nebo oblastí pracovní spokojenosti.

Tento koncept jsem použila jako podklad v analytické fázi zpracování výzkumu, při otevřeném kódování, proto tady uvádím jeho schéma i blíže specifikuji jednotlivé faktory, se zaměřením na ty, které se ve výzkumu objevily.



Pramen: Mušková, V., 2009, Koncept faktorů pracovní spokojenosti

Charakter pracovní činnosti a pozice

Tato oblast se vztahuje k těm charakteristikám samotné práce, které se týkají vykonávání pracovní činnosti v určitém pracovním prostředí. Práce je lidmi vnímána jako prostředek, jehož pomocí uspokojují své potřeby, kdy motivem pro pracovní činnost není jen finanční odměna, ale naplnění i jiných potřeb. (Amstrong, 2002, podle Mušková, V., 2009, s.42)

Možnost seberealizace v rámci pracovní činnosti patří mezi významné potřeby zaměstnanců, pojí se s pocitem a vědomím smysluplnosti vlastní práce a s příležitostí k projevení a rozvíjení potenciálu pracovníka. Variantnost dovedností je jedním z faktorů pocházejících z modelu charakteristik práce zmíněného výše, který počítá s projevením různých vlastností a schopností pracovníků. (Mušková, V., 2009, s. 43)

V souvislosti se subjektivním hodnocením práce, zaměstnanci lépe vnímají různorodé a nerutinní plnění úkolů, oproti mechanickým a stále se opakujícím

činností, které způsobují frustraci a nespokojenost. (Ryměš, M., 1998, podle Mušková, V., 2009, s. 43)

Dalším faktorem z modelu charakteristik práce je identita úkolů, která může být prezentována z hlediska výsledků činnosti pracovníků. Velmi důležité je, aby zaměstnanci dostávali takové úkoly, které bude nutné zpracovávat komplexně a výsledek bude možné snadno identifikovat, následkem toho bude vnímání větší smysluplnosti vlastní práce. (Mušková, V., 2009, s.43)

Možnost osobního a psychického rozvoje je další významnou složkou této kategorie. Armstrong (2002, podle Mušková, V., 2009, s. 44) říká, že dlouhodobý a kontinuální rozvoj pracovníka v jeho schopnostech a dovednostech mu pomáhá ve zvyšování jeho kvalifikace a tak se mu přibližuje možnost postupu v kariéře.

Spokojenost s prací je dále ovlivňována mírou samostatnosti při vykonávání pracovních činností. Samostatnost neboli autonomie či volnost v rozhodování a organizaci práce na pracovišti je pak úzce spojena s odpovědností za výsledky práce. (Mušková, V., 2009, s. 44)

Významným aspektem pracovní spokojenosti se pro pracovníky stává i hodnocení jejich postavení, respektive postavení jejich zaměstnání, ze strany společnosti. Jinak řečeno, jde o sociální prestiž toho, kterého zaměstnání. Podle Herzbergerovy dvoufaktorové teorie se jedná o faktor vnější (hygienický) jehož nedostatek způsobuje nespokojenost. (Mušková, V., 2009, s. 45)

Jistota práce je v životě člověka spojena nejen s finančním zajištěním, ale také s pohledem do budoucna. V případě narušení perspektivy pracovníka ohledně jeho setrvání v určité organizaci bude neuspokojena jeho potřeba bezpečí a jistoty. (Bedrnová et al., 2007, s. 384 podle Mušková, V., 2009, s.45)

Vedení

Tento pojem je velmi úzce spjat s osobou pracovníka na vedoucí pozici, jehož náplň práce spočívá především v řízení, nebo vedení lidí. Svou činností se podílí jak na chování svých podřízených, tak na jejich spokojenosti, nebo nespokojenosti. (Mušková, V., 2009, s. 47)

Významnou složkou této kategorie je uznání odborné kompetence nadřízeného, kdy je tím hlavním pro zaměstnance to, zda vnímají svého vedoucího jako člověka s odpovídajícími kompetencemi pro zastávání dané pozice, spíše než úroveň jeho

znalostí. Z pohledu Herzbergerovy dvoufaktorové teorie se tento aspekt řadí mezi vnější faktory spokojenosti s prací, což znamená, že pracovníci při jeho nedostatku pociťují spíše nespokojenost. (Mušková, V., 2009, s. 47)

Hodnocení pracovního výkonu zaměstnance je důležitým aspektem sestupné zpětné vazby ze strany vedoucího. Vedoucí pravidelně poskytující pozitivní zpětnou vazbu, vyjadřuje tak uznání svým pracovníkům za odvedenou činnost. Zároveň tím dochází k uspokojení jedné ze základních potřeb člověka. (Mušková, V., 2009, s. 48)

Další složkou pracovní spokojenosti v této oblasti je přijatelné uspořádání práce na pracovišti a možnost se na tomto uspořádání určitým způsobem podílet. Na spokojenost působí především skutečnost, do jaké míry mohou zaměstnanci organizaci práce v jejich působišti ovlivňovat a s tím spojená úroveň komunikace vedoucího s jeho zaměstnanci. (Mušková, V., 2009, s. 49)

Vztahy na pracovišti

Provazník et al. (2002, s. 164, podle Mušková, V., 2009, s. 50) říká, že prakticky každá činnost, pracovní činnost nevyjímaje, se odehrává ve společenství dalších osob, ve vztazích a vzájemném působení s druhými lidmi.

Jako významné aspekty pro utváření pracovní spokojenosti řadíme do této kategorie vztahy s nadřízenými a vztahy se spolupracovníky, kde je pro zaměstnance rozhodující, to zda považují tyto vztahy za kvalitní. Mezi hlavní znaky kvalitního vztahu mezi pracovníkem a jeho nadřízeným patří otevřenost a důvěra. (Mušková, V., 2009, s. 51)

Oproti tomu společenské klima pracovních skupin může nabývat různé kvality v důsledku snahy jedinců uspokojovat své vlastní potřeby skrze vztahy na pracovišti. Z uvedeného textu vyplývá, že klíčovým pro uspokojení zaměstnanců v této oblasti jsou vztahy s vedoucím i se spolupracovníky založené na pozitivním, korektním a harmonickém přístupu, atmosféra otevřenosti a důvěry ve vztahu k vedoucím a kladné hodnocení jedince jeho spolupracovníky. (Mušková, V., 2009, s. 51)

Odměňování

Odměňování zaměstnanců je systémem navzájem propojených politik, procesů a praktických postupů organizace, jejichž prostřednictvím zaměstnavatel oceňuje práci

svých zaměstnanců. Avšak nastavení systému odměňování se v různých organizacích liší v závislosti na strategii. (Armstrong, 2002, s. 553, podle Mušková, V., 2009, s.52)

Spokojenost jedince s finanční odměnou za jeho práci se odvíjí od toho, do jaké míry se její výše shoduje s očekáváním zaměstnance. Dalším aspektem je porovnávání vkladů zaměstnance do své práce s jejími výnosy. Při sjednocení obou náhledů se zřetelně ukazuje skutečnost, že významnou složkou ovlivňující míru zaměstnancova uspokojení, nebo neuspokojení je jeho vnímání přiměřenosti výše finanční odměny s ohledem na uskutečněný pracovní výkon. (Mušková, V., 2009, s. 52-53)

Pracovní prostředí

Prostředí na pracovišti zahrnuje velké množství různých podmínek, které působí na pracovníka v průběhu pracovního procesu. Takový charakter pracovního prostředí má poté vliv na výkon, pohodu i zdraví zaměstnanců. (Koubek, 2001, podle Mušková, V., 2009, s.55)

Nespokojenost pracovníků v této oblasti je spojena s objektivními a konkrétními podmínkami práce, které nazýváme fyzické (fyzikální) a patří mezi ně například hluk, osvětlení, ovzduší apod. Pokud se tyto podmínky vyskytují na pracovišti v nepřiměřené míře, mají negativní dopad jak na spokojenost, tak i na zdraví člověka. (Mušková, V., 2009, s.55-56)

Pracovní zátěž jako charakteristika pracovního prostředí se odráží v psychice člověka v podobě pocitů únavy, stresu až vyčerpání a je důsledkem dlouhodobých, nepřiměřených nároků na pracovníka v organizaci. Z pohledu pracovní spokojenosti je podstatné, aby lidé tyto stavy nezažívali. (Mušková, V., 2009, s.56)

Organizační kultura

Organizační kultura není součástí výše popisovaného konceptu faktorů pracovní spokojenosti a ani další autoři píšící o aspektech spokojenosti s prací se o ní přímo nezmiňují. I přesto je možné o kultuře organizace v kontextu pracovní spokojenosti mluvit.

V komerční sféře se dá organizační kultura popsat jako soubor sdílených hodnot vedoucích k naplnění očekávaného záměru a k dosažení zisku. Sociální oblast této definici zcela neodpovídá, neboť primárním cílem neziskových organizací je pomáhat

druhým, čemu odpovídá charakter i vývoj dané organizační kultury. (Kašparová, E., 2006, s.3)

Fungování organizace je významným způsobem ovlivňováno její kulturou tvořenou zaměstnanci, kteří do ní vnáší své životní zkušenosti a zároveň přejímají záměry organizace, tak aby se staly jejími plnohodnotnými členy. Jedná se však o oboustranný proces, kdy sami pracovníci jsou vlastní kulturou organizace zpětně ovlivňováni, což se může odrážet i na míře jejich pracovního uspokojení. Pozitivním způsobem na pracovníky působí optimálně a cílevědomě utvářená kultura organizace, která jim umožňuje ztotožnit se s jejími cíli a životem, a tak posilovat jejich motivaci a spokojenost. (Kašparová, E., 2006, s.3 -4)

3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

3.1 Definice služby SAS

Sociální službou se podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách rozumí určitá činnost, nebo soubor činností, jejichž prostřednictvím je zajišťována pomoc a podpora lidem s cílem začlenění těchto osob do společnosti, nebo jako prevence sociální exkluze.

Mezi sociální služby řadíme *sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence*. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi patří pod posledně jmenované, služby sociální prevence, jejichž cílem je předcházet sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy v důsledku dlouhodobě nepříznivé životní situace, vlastních návyků a životního stylu vedoucího ke konfliktu ve společnosti, ohrožením práv a oprávněných zájmů, apod. Služba je zaměřena na pomoc osobám při překonávání jejich nepříznivé životní situace a zároveň na ochranu společnosti před šířením negativních jevů ve společnosti. (§ 53 zák. č.108/2006 Sb. o sociálních službách)

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi je dle zákona možné popsat jako terénní, nebo ambulantní služby, které jsou primárně určeny rodině s dítětem, u kterého existuje riziko ohrožení jeho vývoje, nebo je jeho vývoj ohrožen, a to v důsledku tíživé sociální situace, která je dlouhodobá a rodiče ji nejsou schopni zvládnout vlastními silami.

V rámci této služby jsou poskytovány činnosti výchovné, vzdělávací a aktivizační, dále je klientům zprostředkováván kontakt se společenským prostředím, jsou nabízeny i sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (§ 66 zák. č.108/2006 Sb. o sociálních službách)

Základní činnosti se při poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi zajišťují v rozsahu úkonů daných § 30 vyhlášky č.505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

a) výchovné, vzdělávací, aktivizační činnosti:

1. pracovně výchovná činnost s dětmi,
2. pracovně výchovná činnost s dospělými (návěk rodičovského chování, vedení hospodaření, sociálních kompetencí v jednání na úřadech)

3. nácvik a posilování motorických, psychických a sociálních dovedností dítěte,
4. podpora přiměřeného vzdělávání dětí
5. pomoc při hledání společensky přijatelných volnočasových aktivit,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. doprovod dětí do školy, k lékaři, do kroužků a doprovod zpět,

c) sociálně terapeutické činnosti:

1. činnosti socioterapeutického charakteru, které vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální inkluzi osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc s vyřizováním běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení, nebo posílení kontaktu s rodinou a v dalších aktivitách, jejichž cílem je integrace osob.

3.2 Cíle služby

Terénní sociální práce s rodinami usiluje o zajištění dostatečně široké nabídky a podpory pro účinné řešení konkrétních problémů, se kterými se rodiny s dětmi nejčastěji setkávají. Dalšími cíly jsou, skrze poskytování tohoto druhu služeb, zajistit členům rodiny možnost zůstat, nebo vrátit se do svého přirozeného prostředí, zabraňovat sociálnímu vyloučení, předcházet rozpadu rodin pomocí orientace na ochranu psychického zdraví a duševní rovnováhy členů, pomáhat při řešení konfliktních situací v životě rodiny, nebo partnerů za účelem obnovení její funkčnosti a podpora rodiny v oblasti týkající se výchovy a péče o děti. Nezbytnou součástí je také materiální pomoc a podpora. (Rulíková, K., 2009, s. 1)

3.3 Hlavní problémy ohrožených rodin s dětmi

Potíže, jimž musí ohrožené rodiny často čelit, nelze jednoznačně zařadit do schématu příčin a následků, neboť tvoří vzájemně propojený systém.

Mezi nejčastější problémy patří například sociokulturní znevýhodnění rodin, které ztěžuje rodičům možnost uplatnění se na trhu práce a u dětí ovlivňuje jejich prospěch ve škole. Fungování rodiny může zkomplikovat také zdravotní, nebo psychické onemocnění některého z jejích členů. Dále omezené kompetence rodičů pro

výchovu dětí, které se projevují zanedbáváním péče, nevěnováním dostatku času na dítě, nebo neadekvátním výchovným stylem. Výraznou komplikací jsou problémy rodiny v oblasti vztahů, kdy se může jednat o domácí násilí, krizi mezi partnery, manžely apod. Děti mohou mít i následkem výše zmíněných okolností výukové a výchovné obtíže. (Rulíková, K., 2009, s. 3)

Spory mezi manžely, které mají déletrvajících charakter, mohou následně přerůst v rozvodové řízení, což představuje velkou psychickou zátěž pro rodiče i jejich děti. Vlivem této situace dochází k narušení rodinných vazeb a spolu s tím se objevují problémy emocionální, fyzické, ekonomické, nebo právní. K prodlužování tohoto procesu strany nepříznivého stavu dochází ve chvíli, kdy se rodiče nejsou schopni na uspořádání po svém rozchodu dohodnout. Takto pokračující, nevyřešený konflikt má nepříznivý dopad právě na děti a jejich zdravý vývoj. (MPSV, 2012, s. 22-28)

Cílovou skupinou sociálních pracovníků na poli SAS jsou také rodiny s dětmi ohrožené sociálním vyloučením. Ty se mnohdy do takové situace dostávají v důsledku nesplácení dluhů, které jsou příčinou nízkých příjmů rodiny, nezaměstnanosti, nebo chybějící schopnosti nakládat s penězi. Mezi další obvyklé problémy patří zanedbávání pravidelné školní docházky a domácí přípravy do školy u dětí. Objevují se také sociálně-patologické jevy jako toxikomanie, prostituce, nebo gamblerství. Některé rodiny ohrožené sociálním vyloučením bydlí v nevyhovujících podmínkách, jejich jediným příjmem jsou sociální dávky a nezřídka čelí projevům diskriminace. (Rulíková, K., 2009, s. 3-4)

3.4 Formy pomoci ohroženým rodinám s dětmi

Významným poskytovatelem sociálně-právní ochrany a sociálně-aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi jsou neziskové organizace, jejichž působení v této oblasti může být popisováno takto:

„Po několika letech činnosti neziskových organizací vidíme, že mnohé z nás pracují v oblasti sociálně-právní ochrany s neuvěřitelným nasazením, zápalem, empatií a velmi pružně. Jsme však většinou soustředění a orientováni jen na své poskytované služby a cílové skupiny, chybí nám větší nadhled, komunikace, propojenost. Jsme však také již vyčerpáni každoročním finančním zajišťováním naší činnosti. Myslím si, že v mnoha konkrétních případech mohou neziskové organizace včas velmi efektivně, citlivě a okamžitě reagovat a pomoci. Celková změna či koncepční pomoc a systémová

ochrana dětí musí být především záležitostí státních institucí. Ty by měly reagovat na naše připomínky a názory, využívat naše zkušenosti a spolupracovat s námi.”
(Bubleová, V., 2005, s. 16-17)

Sociální pracovníci poskytují rodinám **základní poradenství**, kde se jedná o pomoc zaměřenou na vyhledávání a zprostředkovávání informací, rad a doporučení vztahujících se k ideálnímu chování klientů. Pracovník se zaměřuje na poskytování informací o výchově dítěte, o tom jak správně komunikovat s úředníky, se zaměstnanci školy, nebo zaměstnavatelem. V případě specifických potřeb klientů je pracovník schopen zajistit **odborné, nebo právní poradenství**. Další možností, jak řešit problémy rodin s dětmi jsou **mediace**, nebo domácí příprava, **doučování dětí** a posilování jejich motivace ke vzdělání.

Velmi důležitá je **spolupráce s ostatními subjekty**, neziskovými organizacemi nabízejícími služby, které chce rodina využít. Pracovník aktivně pomáhá v realizaci kontaktu, a pokud má rodina zájem, doprovází je do daného zařízení. **Budování, posilování, nebo i obnovování přirozené vztahové sítě uživatelů** je nástrojem sociální integrace a předcházení sociálnímu vyloučení. Podporováním těchto vztahů se omezuje závislost klienta na službě.

Pomocí široké nabídky různých **zájmových aktivit pro děti** je možné vhodně naplnit jejich volný čas. Velká pozornost je poté věnována těm dětem, které ukončily základní školní docházku, kde se pomoc soustředí na podporu v **přípravě na další studium, nebo hledání zaměstnání**. V případě týkající se rodiny, kde bylo dítě umístěno do zařízení pro výkon ústavní výchovy, se pomoc zaměřuje převážně na utřídění **rodinných záležitostí, řešení hmotné i sociální situace rodiny, kontakt s úřady**, atd. (Rulíková, K., 2009, s. 5)

Výše zmíněné způsoby a nástroje pomoci rodinám v obtížné životní situaci je možné poskytovat prostřednictvím **sociální asistence pro rodiny s dětmi**, která je jednou z forem terénní sociální práce.

Sociální asistence pro rodiny s dětmi je metoda práce, která umožňuje klientům podílet se na řešení, nebo odstraňování problémů v jejich přirozeném prostředí. Služba má dlouhodobý a všestranný charakter a provádí ji profesionální sociální pracovník. Cílem sociální asistence je odstranění, nebo zmírnění nepříznivé sociální situace prostřednictvím podporování schopností a dovedností jak dětí, tak i jejich rodičů,

posilování schopnosti využívat vlastních zdrojů rodiny a vhodně se vyrovnávat s ohrožujícími podmínkami, které nepříznivá sociální situace přináší. Pro sociální asistenci je tedy tím primárním uchování a zajištění společného soužití všech členů rodiny a výchova dětí v podmínkách fungující rodiny. (Kahánková, J., 2005, s. 51-52)

3.5 Ochrana práv dětí v České republice

V roce 1991 Česká republika ratifikoval Úmluvu o právech dítěte, čímž se zavázala k dodržování a zabezpečování práv dětí daných tímto dokumentem.

V důsledku potřeby zlepšení systému ochrany práv dětí, náhradní rodinné péče a péče a ohrožené děti došlo k vytvoření konkrétní strategie na národní úrovni. Cílem *Národní strategie ochrany práv dětí* je nastolit systém ochrany a podpory práv každého dítěte, který bude zároveň zajišťovat i naplňování jeho základních potřeb, přispívat ke zvyšování kvality života dětí a jejich rodin, postupně odstraňovat diskriminaci a nerovný přístup a naopak dítěti umožňovat optimální rozvoj v jeho přirozeném prostředí, a to vše s ohledem na možnost dítěte vyjádřit se k jednotlivým procesům. (MPSV, 2012 s. 1)

Národní strategie ochrany práv dětí dále zahrnuje specifické záměry, cíle a aktivity spolu s harmonogramem, určením odpovědnosti jednotlivým úřadům a postup monitorování a hodnocení. Existuje předpoklad o úzké spolupráci vlády, územních samospráv, nevládních neziskových institucí a občanských iniciativ na uskutečňování Národní strategie. (MPSV, 2012 s. 1)

Priority ochrany práv dětí

Hlavního cíle Národní strategie ochrany práv dětí je možné dosáhnout prostřednictvím dílčích cílů v prioritách týkajících se:

Participace dítěte. Dítě má právo vyjadřovat své vlastní názory k záležitostem, které se ho přímo týkají, přičemž jim má být věnována pozornost přiměřená jeho věku a vyspělosti. (MPSV, 2012, s. 5-6)

Eliminace diskriminace a nerovného přístupu vůči dětem a mladým lidem. Práva jsou zaručena všem dětem bez rozdílu, rasy, národnosti, jazyka, barvy pleti, pohlaví, náboženství, politického, nebo jiného přesvědčení, národní příslušnosti, sociálního postavení, tělesného, nebo duševního stavu a jiného postavení dítěte a jeho rodičů. (MPSV, 2012, s. 5-6)

Právo na rodinnou péči. Rodina je nejen přirozeným prostředím pro všestranný rozvoj a výchovu dětí, ale i základní jednotkou společnosti těšící se z ochrany státu a společnosti. (MPSV, 2012, s. 5-6)

Zajištění kvality života pro děti a rodiny. Primární je dítěti poskytnout takovou ochranu a péči, která je nepostradatelná pro jeho blaho, přičemž jsou brána na zřetel práva a povinnosti rodičů, nebo zákonných zástupců. Stát se proto zasazuje o nutná zákonodárná a správní opatření. (MPSV, 2012, s. 5-6)

4 Neziskové organizace

4.1 Role neziskových organizací ve společnosti

Neziskové organizace jsou soukromá sdružení občanů, založená dobrovolně za účelem dosahování relativně neomezeného množství různých cílů, své místo ve společnosti nalézají v prostoru, který se otvírá mezi rodinou, trhem a státem označovaný jako občanský sektor. (Skovajsa, M., 2010, s. 16)

Občanský, nebo neziskový sektor tvoří spolu s podnikatelským a státním sektorem tři základní oblasti tradičního dělení společnosti. Tyto sektory vnímá současná občanská společnost jako neoddělitelné a vzájemně propojené, kdy spolupráce na poli různých subjektů v podobě vládních, podnikatelských, nebo samosprávných institucí je významným nástrojem zachování všech tří sektorů. (Hammack, Young, 1993, podle Majdúchová, 2004, s. 24)

Neziskové organizace plní ve společnosti hned několik zásadních úloh, kromě toho, že zajišťují nejrůznějších druhů služeb a produkují množství výrobků, staví se do role obhájců práv a oprávněných zájmů osob utlačovaných, nebo jakkoliv jinak znevýhodněných. Velký podíl je patrný také na utváření celospolečenského konsenzu, v podpoře inovací a budování základů demokratické společnosti prostřednictvím předávání nových myšlenek. V neposlední řadě jsou také zastánci a ochránci základních hodnot, jako je spravedlnost, důstojnost, rovný přístup, apod. (Hammack, Young, 1993, podle Majdúchová, 2004, s. 24)

S aktivitou občanského sektoru se lidé v dnešní době mohou setkávat neustále, například v podobě pomoci po přírodních katastrofách, péče o seniory, nebo poskytování jídla lidem bez domova. Občanské a církevní organizace se orientují na pomoc člověku ve všech fázích jeho života, ať už se jedná o instituce podporující alternativní formy porodu až po hospice zajišťující péči o umírající. (Skovajsa, M., 2010, s. 17)

Napříč společností se můžeme setkat s různými podobami sdružení, od tradičních po moderní, podporující vědu a vzdělání, nebo charitativní, kdy potřeba setkávání, spolčování se v těchto zařízeních není výsadou jen jedné společenské vrstvy. Naopak se stává cílem mnoha různých skupin a vrstev, jelikož pestrost a variantnost občanského sdružování je odrazem rozmanitosti samotné společnosti. Vyjadřuje odlišné způsoby dosahování osobních cílů jednotlivců, ale také míru solidarity a zájmu o osud

druhých lidí, což patří k povaze člověka stejně neodmyslitelně jako usilování o neustále navyšování vlastního užitku. (Skovajsa, M., 2010, s. 18)

Význam neziskových organizací je nenahraditelný i v prostoru veřejné diskuze o tématech, které se dotýkají zájmu většiny lidí a kontroly politické i ekonomické moci, a to zejména v období trvalé nespokojenosti občanů s chováním politiků a krize legitimacy státních institucí. (Skovajsa, M., 2010, s. 18)

4.2 Právní formy neziskových organizací

4.2.1 Občanské sdružení

Každý má právo svobodně se sdružovat a na základě tohoto práva zakládat různé spolky, hnutí, kluby, nebo jiná občanská sdružení. Oprávnění k založení občanského sdružení má jak fyzická, tak právnická osoba, a to za účelem uskutečnění společného zájmu. Registrace probíhá na Ministerstvu vnitra po předložení stanov sdružení a návrhu na registraci, kterou podepíší nejméně tři členové označovaní za tzv. „přípravný výbor“, kdy alespoň jeden z nich musí být starší osmnácti let. Orgány sdružení zákon nijak neupravuje, ale nejvyšším orgánem bývá ve většině případů valná hromada doplněná například radou, nebo předsednictvem. Občanské sdružení může zaniknout dobrovolným rozpuštěním, nebo sloučením s jiným sdružením. Podnikání v této právní formě neziskové organizace je nejméně omezováno, avšak podmínkou je, že veškeré finanční prostředky získané činností vedlejší musí být použity ve prospěch činnosti hlavní. (zák. č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů)

4.2.2 Obecně prospěšná společnost

Obecně prospěšná společnost je organizace, jejímž primárním cílem je poskytování obecně prospěšných služeb veřejnosti, a to za podmínek, které jsou předem dané a pro všechny stejné. Vzniká v okamžiku zápisu do rejstříku na návrh jejího zakladatele, který tento návrh předloží krajskému soudu v místě sídla společnosti. Součástí návrhu a stěžejním dokumentem je zakládací smlouva/listina, která obsahuje základní informace o zakladateli, členech správní a dozorčí rady, společnosti a nabízených službách. Hlavními orgány jsou správní a dozorčí rada a ředitel. Může zaniknout několika způsoby, uplynutím doby, na kterou byla založena, dosažením účelu, pro který byla založena, rozhodnutím správní rady o zrušení, sloučení, nebo rozdělení. Svůj zisk nesmí použít ve prospěch zakladatelů, členů, nebo zaměstnanců, ale

musí ho využít na uskutečňování obecně prospěšného cíle, pro který byla založena. (zák. č. 248/1995 Sb. o obecně prospěšných společnostech)

4.3 *Financování neziskových organizací*

Zajištění dostatečného množství finančních zdrojů pro neziskovou organizaci je stěžejní podmínka zachování jejího fungování. V současné době se čím dál více zvyšují požadavky na profesionalitu a kvalitu poskytovaných služeb, to staví neziskové organizace do nepříznivé situace konkurenčního boje, který je založen na finančním a společenském výkonu organizace a na tom, nakolik je možné naplnit očekávání dárců. Řešením je změna přístupu neziskových organizací k získávání finančních zdrojů v podobě budování silné základny dárců oproti neustálému shánění nových sponzorů. Nebo snaha o vytváření finančních prostředků vlastní cestou a zaměření se na zlepšení účinnost jejich vynakládání. (Majdúchová, H., 2009. s. 125)

4.3.1 Finanční zdroje neziskových organizací

Neziskové organizace mohou čerpat finanční prostředky pro svou činnost několika způsoby, které je možné rozdělit do tří základních kategorií – jedná se o zdroje z veřejných rozpočtů a fondů, ze soukromého sektoru a z vlastní činnosti organizací. (Goulli, R., 2001, s.177)

Finance z **veřejných rozpočtů a fondů** mohou organizace získat prostřednictvím grantů a smluv v rámci dotační politiky státu, nebo ze strukturálních fondů Evropské unie na podporu specifických činností a programů. Dále jsou to mandatorní transfery v podobě zákonem nařízených příspěvků vlády pro určitý druh organizací za účelem realizace veřejných programů a činností. Dotace a platby zajištěné třetí stranou představují nepřímé vládní platby, které stát organizacím hradí za poskytované služby jednotlivcům (sociální zabezpečení, zdravotní pojištění). V jiném případě se může jednat o platby a příspěvky, které třetí strana získá z finančních zdrojů okresních úřadů, nebo místních orgánů, za programy, projekty a činnosti, které zajišťují neziskové organizace. (Goulli, R., 2001, s.177)

Dotace ze státního rozpočtu jsou přidělovány prostřednictvím jednotlivých ministerstev, obcí a krajů. Rozdělování těchto financí se děje několika formami, jednou z možností je vypsání výběrového řízení na určitý projekt, kdy je dotace úspěšnému žadateli vyplácena po jeden rok, v případě, že se jedná o dlouhodobější aktivitu, musí se každý rok žádat znovu. Další formou jsou příspěvky a dotace podle specifických zákonů

na financování politických stran, církevních škol, apod. Forma veřejných zakázek je spojena s humanitární pomocí, protidrogovou prevencí, nebo zdravotně postiženými. Poslední možností je získání příspěvku na provoz zařízení poskytující sociální služby, které by jinak musela zajišťovat obec, protože se nachází v její působnosti. (Goulli, R., 2001, s. 177-178)

Příjmy pocházející **ze soukromého sektoru** můžeme členit na příspěvky od nadací a nadačních fondů, dary od jednotlivců, nebo firem a sponzorství. Mezi sdružené způsoby získávání financí patří příspěvky z fundraisingu, dále příjmy z loterií, tombol, veřejných sbírek, apod. (Goulli, R., 2001, s. 179)

Finance získané **z vlastní činnosti neziskových organizací** jsou například poplatky a příspěvky za služby, kterými klienti přispívají na služby, jež využívají a ty nejsou dotovány. Členské příspěvky jsou vybírány u organizací založených na principu členství. Příjmy z prodeje činností jsou finance, které organizace získá z prodeje určitých výrobků, nebo služeb a nevztahují se k základnímu poslání organizace. Výnosy z investic představují finanční příjem organizace, který vydělává svým kapitálem a jinými aktivy. (Goulli, R., 2001, s. 179)

4.3.2 Komplikace ve financování neziskových organizací

V této části textu se budu zabývat současnými problémy neziskových organizací, které se týkají oblasti jejich financování a následně udržitelnosti existence.

Obsah dokumentu s názvem *Index udržitelného rozvoje občanského sektoru v roce 2011 v České republice* napovídá, že aktuální finanční situace neziskových organizací je nelehká. Projevuje se tak, že i dříve finančně stabilní organizace se nyní potýkají s nedostatkem peněžních prostředků. Doba finančního zajištění se zkracuje a rezervy, se kterými by bylo možné volně nakládat, nejsou k dispozici. Svůj podíl na situaci má také finanční krize, která vytvořila tlak na organizace, aby hledaly nové možnosti a příležitosti. (Neziskovky, 2012, s. 4)

Organizace občanského sektoru získávají většinu svých prostředků z českých zdrojů, zahrnující i zdroje veřejné, které jsou už od roku 2003 pravidelně kráceny. Podle Rady vlády pro nestátní neziskové organizace došlo v roce 2011 ke snížení dotací ze státního rozpočtu o patnáct procent a příspěvky krajských úřadů klesly o devět procent. Navíc velká konkurence mezi organizacemi má za následek úbytek jejich schopnosti uspět v čerpání ze zdrojů Evropské unie. Komplikací je také centralizace poskytování darů, jedná se především o velké firmy s pobočkami, kdy dochází k přesouvání

rozhodování o přidělení daru z místní pobočky na její centrálu v hlavním městě. (Neziskovky, 2012, s. 4-5)

Pojem transparentnosti se stává stále významnějším, kdy dárci chtějí být informováni o využití darovaných finančních prostředků a mají obavy z toho, aby nebyly spotřebovány na administrativu a chod organizace. Postupně dochází ke zvyšování tlaku na hledání vlastních zdrojů organizací občanské společnosti, například prodej služeb, nebo sociální podnikání, kde ale chybí investice i dovednosti marketingu a finančního řízení. Další možností je zapojování se do veřejných zakázek, kde velké riziko představuje konkurence. (Neziskovky, 2012, s. 4-5)

Finanční řízení není v neziskových organizacích vyřešeno z hlediska systému, odvíjí se od malého množství ekonomů, finančních manažerů a nedostatku financí na vytvoření pracovních míst. (Neziskovky, 2012, s. 4-5)

5 Organizační kultura

5.1 Definice pojmu

Pojem organizační, podniková, nebo firemní kultura vznikl na pozadí období, kdy mnoho odborníků řešilo problém neefektivnosti v organizaci. Byly navrhovány různé organizační změny, které bohužel nepřinesly požadovaný účinek. Ekonomové, sociologové i psychologové se snažili přinášet to nejlepší pro rozvoj organizací, často ale jejich opatření narážela na nesnadno popsatelné zábrany. Začalo se tedy uvažovat o oblasti, kterou dosud žádná z věd dostatečně neprozkoumala, ale která má přesto významnou roli v životě organizací. Na základě této potřeby vznikl později termín „organizační kultura”. (Bělohlávek, F., 1994, s. 1)

V současné době již existují dva základní způsoby, jak je možné organizační kulturu vymezovat, označují se jako přístup objektivistický a interpretativní.

Interpretativní přístup definuje kulturu, jako „něco, čím organizace je”. V jeho pojmání tvoří veškeré znaky organizace soubor prvků její kultury, kdy je organizace chápána jako systém sdílených významů, viditelný prostřednictvím symbolů. Skrze tento systém je kultura organizace souborem idejí, názorů, hodnot, postojů a norem, které pomáhají porozumět lidské stránce fungování organizace. (Lukášová, R., 2004, s. 20)

Objektivistický přístup rozumí kulturu, jako něčemu, „co organizace má”. Vnímá ji jako určitý subsystém, organizační proměnnou, jež je možné měnit a utvářet v závislosti na fungování a výkonnosti organizace. (Lukášová, R., 2004, s. 20-21)

Na kulturu organizace je možné se dívat i v širším, nebo užším smyslu. **Širší smysl** zahrnuje souhrn znaků, nebo i podnětů organizace, skrze které se projevuje navenek a zároveň působí zevnitř na své pracovníky, klienty, apod. Jedná se například o čistotu okolí i vnitřních prostor, uspořádání dokumentace, logo firmy, nebo používané nástroje, postupy a technologie. **Užší smysl** představuje organizační kulturu jako hodnoty, normy a očekávání, které jsou v rámci organizace sdíleny jejími pracovníky a které vznikly vlivem tradic. (Štikar, J., 2003, s. 162)

Vybrané definice organizační kultury

Pojem organizační kultura je mezi předními autory chápán obdobně, avšak liší se ve vymezení konkrétního obsahu pojmu. Proto zde uvádím hned několik definic současně.

„Organizační kultura je vzor základních předpokladů, vymyšlený, odhalený, nebo vyvinutý danou skupinou, v průběhu řešení problémů externí adaptace a vnitřní integrace, který je v dané organizaci natolik zaveden, že může být považován za validní a tedy se z něho mohou učit noví členové správnému způsobu vnímání, myšlení a cítění ve vztahu k těmto problémům.“ (Schein, E., H., 1990, podle Bělohávek, F., 1994, s. 1)

Kultura organizace je systém společně sdílených hodnot a přesvědčení zaměstnanců jedné organizace podmiňující jejich způsob chování. (Robbins, Coulter, 2004, s. 72)

Organizační kulturu představují základní hodnoty, názory a předpoklady existující v organizaci, dále vzorce chování, které vznikají důsledkem sdílení těchto významů a symboly vyjadřující souvislost mezi hodnotami, předpoklady a jednáním příslušníků organizace. (Denison, 1990, s. 27, podle Lukášová, R., 2004, s. 22)

Z výše uvedeného je možné vytvořit obecně platnou definici organizační kultury, kterou je možné chápat jako:

...soubor základních předpokladů, hodnot, postojů a norem chování sdílených v rámci organizace, které se projevují v myšlení, cítění a chování členů organizace a ve výtvorech jako materiální, tak nemateriální povahy. (Lukášová, R., 2004, s. 22)

II. EMPIRICKÁ ČÁST

6 Metodologie výzkumu

6.1 Cíl výzkumu

Cílem praktické části bakalářské práce bylo zjistit, které aspekty pracovníci na poli SAS (sociálně-aktivizační služby) ve vybraných neziskových organizacích v Olomouci interpretují jako významné pro utváření jejich celkové pracovní spokojenosti, nebo nespokojenosti.

6.2 Popis použitých metod

Pro zpracování tématu bakalářské práce jsem z metod a technik sociálně-vědního výzkumu zvolila kvalitativní přístup, který se nejčastěji „*využívá pro popis, analýzu a interpretaci nekvantifikovaných či nekvantifikovatelných vlastností zkoumaných psychologických fenoménů naší vnitřní a vnější reality*“ a je přístupem stavícím na principech jedinečnosti a neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesuálnosti a dynamiky. (Mioviský, M., 2006, s. 18)

Celkovým přístupem mého výzkumu byla metoda zakotvené teorie. Zakotvená teorie je výzkumná metoda, s jejíž pomocí dochází k vytvoření teorie, která je vnitřně odvozená z procesu zkoumání specifického jevu. Teorie se vytváří i ověřuje zároveň na základě systematického shromažďování a analýzy dat získaných o zkoumaném jevu, kdy se jednotlivé fáze procesu zahrnující sběr dat, jejich analýzu a samotné teorie vzájemně prolínají. (Mioviský, M., 2006, s. 226)

Pozornost je věnována zejména chování a vzájemnému působení mezi zkoumanými jednotlivci a procesům v jejich prostředí. Výsledkem je pak teorie, která je zakotvená v datech získaných během výzkumu. (Hendl, J., 2008, s. 123)

Metodou sběru dat byl v mém výzkumu hloubkový rozhovor, který byl polostrukturovaný se šesti okruhy otázek, které jsem vytvořila na základě poznatků získaných studiem odborné literatury. U polostrukturovaného rozhovoru má výzkumník dopředu připravené schéma s okruhy otázek tzv. jádro interview, které musí s respondentem projít, ale jakou strategii dotazování zvolí je už na jeho potřebách a možnostech. V průběhu rozhovoru je vhodné nechat dostatek prostoru pro upřesnění a vysvětlení odpovědí, abychom lépe pochopili, jak respondent danou věc myslí. Ověříme

si tak správnost našeho uvažování a pokládáme doplňující otázky pro hlubší porozumění tématu. (Mioviský, M., 2006, s. 159-160)

6.3 Popis výzkumného souboru

Pro účely výzkumu byly osloveny tři neziskové organizace poskytující sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi působící v Olomouci, a to: Maltézská pomoc, Fond ohrožených dětí a P-centrum.

Občanské sdružení **P-centrum**, konkrétně **Rodinné centrum U Mloka** je zařízení zajišťující sociálně-aktivizační služby rodinám s dětmi s cílem posilovat pozitivní vzorce chování dětí i rodičů, poskytovat poradenství ohledně výchovných a vzdělávacích problémů v rodině, nebo naopak o variantách aktivního trávení volného času dětí a v neposlední řadě se snažit o udržení dítěte, co nejdéle v jeho přirozeném prostředí. (P-centrum, 2011)

Jejich služby jsou určeny primárně rodinám s dětmi, dětem ve věku od 6-15 let a jejich rodičům, kteří bojují s výchovnými, vzdělávacími, nebo sociálními problémy. V současné době sdružení nabízí několik specifických programů. Mezi programy zaměřené na děti patří Individuální preventivní program pět P, skupinové tematické aktivity, nácvik samostatného docházení a podpora vzdělávacích dovedností. Programy orientované na rodiče přináší základní, psychologické, nebo právní poradenství a rodičovské skupiny. (P-centrum, 2011)

Maltézská pomoc jako obecně prospěšná společnost se snaží podporovat důstojný život rodin s dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, která by mohla mít negativní důsledky na zdravý vývoj dítěte. Cílem organizace je úsilí o zlepšení rodinné a sociální situace všech členů rodiny, čehož chce dosáhnout prostřednictvím zajištění zdravého vývoje dítěte a plnohodnotného fungování rodiny, prevence sociálního vyloučení, snahy o zvyšování samostatnosti rodin a posilování sociálních a pracovních vztahů. (Maltézská pomoc, nedatováno)

Své služby nabízí především rodinám s dětmi se zdravotním, kombinovaným, nebo jiným postižením a rodinám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Služba je určena dětem do 18 let. Hlavním předpokladem pro poskytnutí služby je zájem rodiny na zlepšení své situace. Nabídka služeb zahrnuje kromě zákonem stanovených činností individuální plán práce s rodinou a dítětem, aktivní a citlivé zapojení dítěte do procesu

pomoci a dobrovolnické programy, Sociálně-aktivizační programy pro děti, mládež a podporu rodiny. (Maltéžská pomoc, nedatováno)

Občanské sdružení **Fond ohrožených dětí** se primárně orientuje na pomoc zanedbávaným, týraným, opuštěným a jinak sociálně ohroženým dětem. Tato organizace působí v rámci celé České republiky a mezi její hlavní činnosti patří, jak už bylo zmíněno, pomoc zneužívaným a opuštěným dětem s tím, že se zaměřují na terénní sociální práci a sanaci rodin, dále hledání náhradních rodin pro těžko umístitelné děti, zřizování azylových domů pro rodiny s dětmi a mládež a zařízení ústavní výchovy, Klokánek. Také jsou provozovateli krizové linky pro ženy skrývající své těhotenství a následně porod. Rodinám poskytují poradenství i hmotnou pomoc a významným způsobem se podílí na zlepšování legislativy a praxe v oblasti ochrany práv dětí a snaží se působit i osvětově. (FOD, nedatováno)

Rozhovor mi poskytlo celkem pět sociálních pracovníků z těchto organizací, konkrétně to byli dva muži a tři ženy. Všechny účastníky jsem předem seznámila se základními informacemi o záměru výzkumu a zaručila jsem se jim za naprostou anonymitu záznamu jejich odpovědí.

6.4 Způsob zpracování dat

Po provedení rozhovoru se sociálním pracovníkem jsem získané informace převedla z audiozáznamu do písemné podoby tzv. transkriptu. Data jsem poté analyzovala pomocí procesu kódování tak, že jsem k určitým částem textu přiřazovala kategorie vycházející z mých teoretických znalostí o tématu a za pomoci konceptu faktorů pracovní spokojenosti zmíněného výše.

V rámci metody zakotvené teorie jsem použila dva typy kódování, nejprve otevřené, které se používá pro první průchod daty, přičemž se určitým tématům přiřazují označení. Výzkumníci mohou k textu přistupovat s předběžným seznamem kódů a jejich definic, který mohou v průběhu doplnit o další. Fáze otevřeného kódování má za cíl přinést seznam témat, který pomáhá výzkumníkovi vidět jeho zkoumané téma celkově a motivuje ho k dalšímu hledání. Postupně dochází k třídění, organizaci a kombinaci zjištěných témat a jejich doplnění v následující analýze. (Hendl, J., 2008, s. 247)

Poté jsem data analyzovala pomocí axiálního kódování, v jehož rámci výzkumník zkoumá daný fenomén z hlediska příčin, následků, podmíněnosti a interakcí,

strategií a procesů. Na základě toho může pak vytvořit určitou osu, nebo spojnicí propojující jednotlivé kategorie. Dále hledá nové kategorie a koncepty vzájemně spolu související a odpovídá na otázky, zda je možné určité kategorie sloučit, nebo naopak rozdělit apod. (Hendl, J., 2008, s. 248)

Další fází analýzy dat byla interpretace nejdůležitějších poznatků, které jsem uváděla do vzájemných souvislostí. Stejný postup jsem uplatnila u všech zapojených respondentů s výjimkou první respondentky, kterou jsem navštívila dvakrát za účelem zpřesnění a ujasnění informací poskytnutých v prvním rozhovoru.

6.5 Interpretace výsledků výzkumu

Zjištěné aspekty významné pro utváření celkové spokojenosti/nespokojenosti vybraných sociálních pracovníků, působících v sociálně-aktivizačních službách pro rodiny s dětmi v Olomouci, je možné interpretovat následujícím způsobem.

6.5.1 Charakter pracovní činnosti

Pro celkový pocit spokojenosti účastníků výzkumu jsou důležité aspekty vycházející z charakteru jejich pracovní činnosti, a to zejména volnost v organizaci práce a pracovní doby, kdy jsou stanovena určitá pravidla a směrnice, které musí být dodržovány, ale svou práci si mohou naplánovat podle svého uvážení. Dalším významným aspektem je různorodost náplně práce, která zahrnuje široké spektrum činností, jaké může sociální pracovník v organizaci vykonávat. Tento faktor podporuje pocit spokojenosti v práci především u těch pracovníků, kteří rádi reagují na okamžité situace, a nevyhovuje jim stereotyp.

„Je to i tím, že je to nezisková organizace a tak jak to máme nastavený, tak je tady určitá volnost, toho třeba, kdy přijdu a co a jak si můžu dělat sama. ...tu práci si můžu jako naplánovat, tak jak já potřebuji a chci a v tom mě to třeba baví a vyhovuje.”(R1)

„ ...že si i vybírám z toho všeho, co se tady dá dělat jako v P-centru, tak já si vybírám aktivity, co mě bavjej, že mě tady nikdo nenutí do něčeho, co je mě prostě proti vůli, nějak jako extrémním způsobem řekněme. Takže jako tady mám svobodu, potom mě tady hrozně uspokojuje, že prostě tady mám, dá se říct volnou pracovní dobu, kdy ve chvíli kdy vlastně nemusím a je mě třeba špatně, takže tady nejsem, jenom si vededu ty dvě konzultace, ale potom si to všechno musím nahonit příští týden, ale mě to tak vyhovuje.”(R2)

V rozhovorech respondenti přikládali důraz také na možnost seberealizace a uplatnění svých kreativních schopností na pracovišti, například v podobě vytváření nových programů, nebo aktivit pro rodiny s dětmi. S tím často spojovali příležitost k osobnímu a profesnímu růstu, buď prostřednictvím vzdělávacích kurzů financovaných organizací, supervizí, nebo získaných zkušeností, které mají velký význam hlavně pro mladé a začínající sociální pracovníky zejména v přínosu do budoucna.

„Asi je to pro mě výborná praxe, že vlastně tady jako budu a učím se opravdu vod tý klientský práce přes tu jako technickou agendu jak se to tady vede, psaní projektů, řešení projektů a tak dále.“(R2)

Velmi významné pro vnímání pracovní spokojenosti u sociálních pracovníků je to, že vykonávají práci, kterou chtějí dělat, nebo která je zároveň jejich vysněným povoláním.

„No, pro mě de facto je to splnění snu, obzvláště teďka, když dělám s rodinama, protože sem od malinka chtěla pomáhat lidem, takže ta administrativní část mě až tak netankuje, když to tak řeknu, ale od toho srpna, co dělám rodiny, tak mě to fakt baví. Naplňuje mě to prostě.“(R3)

6.5.2 Smysluplnost práce

Dalším faktorem, který je z mého pohledu klíčový pro utváření celkové pracovní spokojenosti i nespokojenosti zkoumaných sociálních pracovníků je vnímání smysluplnosti své práce. Velká různorodost se projevila v tom, jak jednotliví respondenti interpretují, co pro ně smysluplnost v práci znamená, v čem ji konkrétně nacházejí a kde jim naopak schází. Rozdílnost v hodnocení smysluplnosti své práce se projevila u cílové skupiny, rodin s dětmi. Kdy jeden sociální pracovník může vnímat větší smysluplnost v práci s rodiči, naopak druhý v práci s dětmi. Tento fakt může být důsledkem odlišného osobnostního nastavení jednotlivých pracovníků, jiné strategie organizace, v níž působí, nebo různých způsobů práce s klienty, které přinášejí pocit uspokojení a naplnění z činnosti.

„Já bych řekla, že teď když pracujeme i s těmi rodiči, tak mě to připadne o hodně víc smysluplnější a možná mě to jako naplňuje a proto o té smysluplnosti až tak moc nepřemýšlím, protože si myslím, že to má smysl tím, že do toho jsou vtaženi ti rodiče a už tím, že mají možnost se někde, když to řeknu blbě vykecat, odpočinout a pak možná ještě změnit postoj vůči sobě a vůči tomu dítěti, tak jako těma maličkějma krůčkama vidím změnu. Takže práce se více soustředí na ty rodiče a na změnu chování

rodičů, protože ty děti potom to chování budou napodobovat a tím vlastně dojde k té změně.”(R1)

Sociální pracovník vnímá smysluplnost své práce více v práci s dětmi, také na základě své zkušenosti s rozvodem rodičů v dětství, kdy může lépe porozumět pocitům dětí s podobným zážitkem.

„... určitě co se týká dětí a práce s dětma, tak pro mě ano, já v tom vidím smysl. Co se týká práce s dospělákama, s rodičema, tak někdy si říkám, že to nemá smysl, je to jak kdy. Ale za mě vidím smysl v těch dětech a v práci s něma, s těma rodičema je to náročnější, tím, jak sou v konfliktu a v hádkách, když se budem bavit o tom rozvodu ... ale i když sou to sociálně slabý rodiny, tak někdy se člověk může přetřhnout, může se snažit předat jim maximum a oni nechtějí. Takže s těma dospělákama někdy řeším ten smysl. Ale tím, že tam sou ty děti, tak se mě to furt točí kolem toho, že jo má to nějaký smysl, ale otevřeně říkám, že mě vyšťavují víc rodiče než děti. To určitě ano.”(R4)

Pocit smysluplnosti je možné identifikovat také v příležitosti vytvořit speciální program pro děti z rozvedených rodin, který nikde v ČR nefunguje.

„... toto je pro mě ten smysl, že sem něco vymyslela, nebo nechala sem se inspirovat programem, který jde v Americe a trošku sem to upravila na naše poměry, no a zkoušíme, zkoušíme jak to funguje, jak je to úspěšný, dětem se to hrozně líbí, oni jsou spokojení, což je pro mě směrodatný. No a to je pro mě ten smysl ...”(R4)

Další spojitost své spokojenosti, nebo nespokojenosti v práci vidí respondenti ve schopnosti dosáhnout změny u klientů, která je cílem a zároveň zdrojem smysluplnosti jejich činnosti. Často dávali do kontrastu například práci zedníka, nebo jinak manuálně pracujícího člověka, který se na konci dne ohlédne a vidí za sebou postavenou zeď. Oproti tomu práce sociálního pracovníka je specifická v tom, že změna u klientů nenastane ze dne na den, ale souvislou a déletrvající intervencí. Tato skutečnost je bohužel pro mnohé pracovníky nevyhovující, a spíše zdrojem nespokojenosti.

„Předtím to bylo skvělý s těma rodinama pracovat a pomáhat jim, ale přece jenom je to oblast sociální práce, kde je těch výsledků vidět hrozně málo a za strašně dlouhou dobu.”(R5)

„ ... jako ta práce není vidět, někdo něco vyrobí, tak to okamžitě vidí a my to vidíme nebo nevidíme to, takže v tom to někdy ztrácí tu smysluplnost.”(R1)

„ ... já někdy mám takový ještě pocit, že bych prostě chtěla být záchranář, nebo jezdit prostě se sanitkou, a taková jako... záchrana opravdu života, co jde vidět a co okamžitě člověk jako vidí, že se něco dělo.”(R1)

Na druhou stranu jsou mezi respondenty sociální pracovníci, kteří vnímají svou práci jako potřebnou právě proto, že vidí pro ně podstatnou změnu u klientů a tak výsledky své činnosti.

„ ... já to vnímám jako hodně potřebnou práci, protože už za ten rok a půl vidím změny u těch jednotlivých děcek aj u těch rodičů, což je hrozně fajn. Takže mě to jako hodně motivuje, jako vnitřně.”(R2)

Zdroj smysluplnosti a následně uspokojení spočívá také v charakteru organizace, nabízených službách, uplatňovaném přístupu ke klientům a uznání odborné veřejnosti. Kdy sociální pracovníci čerpají ze skutečnosti, že jejich organizace nabízí svým klientům, to co podobné organizace nemohou. Smysluplnost pro ně znamená i vědomí dobře odváděné práce, kdy se vždy snaží nabízet klientům maximum i přes to, že jejich úsilí nevede ke změně.

„ ... ta sociální práce v terénu má smysl částečně proto, že Fond ohrožených dětí vznikl jako organizace zaměřená primárně na ochranu práv dětí a je potřeba říct, že ani do dneška tohle není něco, na co by se většina společnosti, ani té odborné dokázala soustředit. Takže v tomhle vidím velký smysl, že je tu někdo, kdo vždycky, za každou cenu stojí na straně těch dětí.”(R5)

„ ... a další důležitý je pro mě to, abych věděl, nebo abych z toho měl taková jako vnitřní dobrý pocit i když u toho klienta nejsou změny, tak ve chvíli kdy sem jistě, že tam nedělám nějak jako extrémní boty jo, v tom jeho vedení, tak i potom mě to dělá radost, protože sou klienti, který prostě nezměníme jo, to jako nejde.”(R2)

Úspěch při práci s klienty je interpretován jako přinášející pocity spokojenosti i v případech, že se jedná o dílčí kroky, které ale přispívají ke zlepšení situace u klientů.

„Kolikrát mě stačí ke štěstí, že tam jdu a vidím, že ta rodina je se mnou spokojená, vidím, že jsou spokojení s dobrovolníkem, že všechno klape. Když je to rodina, která potřebuje nějak finanční pomoc, tak su šťastná, když seženeme sponzora. A když jde o doučování, tak když se někdo zlepší. Ale úspěch je vlastně všechno, co vede ke spokojenosti klienta.”

Smysluplnost je pro některé sociální pracovníky obsažená i v práci s dobrovolníky, kteří jsou v jejich očích velkým přínosem pro klienty.

„ ... a právě i proto sem taky hrozně rád dělal s těma dobrovolníkama, protože právě oni ty děcka jako rozvíjeli obrovským způsobem ... ”(R2)

6.5.3 Vztahy na pracovišti

Jednotlivým prvkem v oblasti zdrojů pracovního uspokojení všech zkoumaných sociálních pracovníků na poli SAS, jsou vztahy na pracovišti. Všichni respondenti v rozhovoru interpretují pozitivní vztahy se spolupracovníky, klima na pracovišti, nebo soulad hodnot mezi kolegy, jako významné pro vlastní pocity spokojenosti v práci. Je to dáno tím, že v oslovených neziskových organizacích pracují zaměstnanci ve velmi úzkých kolektivech tvořených třemi až čtyřmi pracovníky, kteří mají mezi sebou blízké vztahy. Takovéto vztahy vznikly nejen na základě obývání společné kanceláře, nebo v důsledku společně tráveného času při práci, ale jako reakce na sdílení základních hodnot a cílů pracovní činnosti.

„ ...tak všichni sme tady humanitně zaměřeni, ať psychologové, nebo sociální pracovníci, a všichni jako co máme to primární, tak je vlastně to dobro toho klienta, takže takhle sme tady nastavení všichni. A v tomhleto nastavení si myslím, že to asi pomáhá nebo uspokojuje. ”(R2)

Se vztahy na pracovišti je spojená taková práce v týmu, která mezi zaměstnanci navozuje pocit důvěry ve své spolupracovníky, možnost spolehnout se a také víra v to, že není nikdo, kdo by se mezi kolegy choval nečestně. Soudržnost a spolupráce v pracovním týmu jsou také významnými aspekty pro pracovní uspokojení, kdy člověk může otevřeně svému kolegovi přiznat kritiku s vědomím, že to dotyčný zvládne přijmout.

„ ...no určitě to je i o tom kolektivu lidí, když třeba zrovna není nálada, nebo se nechce, každému se někdy nechce, tak jako jak je ten kolektiv malej a jak je ta práce taková řekla bych psychologická, že jak se snažíme hezky chovat k těm dětem a přívětivě se chovat i k těm rodičům, tak něco podobného je to mezi náma ... že se jako můžu soustředit na tu práci samotnou a nemusím se bát říct, hele nevím si s tím rady a nebo toto nezvládám a to můžu říct nejen na supervizi, ale i mezi kolegy. Takže je to ta koheze a spolupráce tady mezi jako náma, v tom malým programu. ”(R1)

Svou spokojenost v práci respondenti spojují i s pozitivními až přátelskými vztahy s nadřízenými. Kladně vnímají fakt, že vedení se jim snaží vycházet vstříc a podporuje jejich činnost.

„A i ta možnost od vedení si ten čas prostě přizpůsobit, jak potřebujeme. Když je potřeba klékaři, něco vyřídit existují pro to náhradní volna, protože děláme nad rámec, tak si to můžeme vybrat, toto je fakt super, za to já sem moc vděčná a to mi prostě pomáhá jako v tom uspokojení, v tom že sem ráda ...” (R4)

6.5.4 Vedení organizace

Lze ale říci že, oblast vedení a řízení organizací, ze kterých dotazovaní pracovníci pocházejí, zahrnuje i ty aspekty, které přispívají spíše k nespokojenosti v zaměstnání. Jedná se o nespokojenost s nedostatečně odbornými kompetencemi vedoucího, které přinášejí zaměstnancům nejasnosti ohledně strategického plánování a směřování organizace. Chybějící koncepce nepodporuje ani oblast působení na veřejnost. Dalším důsledkem je špatné finanční řízení, nebo hospodaření s prostředky, které výrazně zasahuje do činnosti sociálních pracovníků a narušuje plynulou práci s klienty.

„No určitě by mi pomohlo, kdyby na vedoucí pozici toho našeho programu byla osoba, která by byla vzdělanější, nebo zkušenější a vzdělanější než já. Protože si myslím, že na pozici nejvyšší by měl být člověk, který je především manažerem a právě že když je ředitel, nepotřebuje být ani psycholog, nebo myslím tím vzděláním nějakým odborným, ale především manažer, ekonom, který té organizaci pomůže být jako silnou a pevnou a aby se jako každý rok nehroutila, jestli teda budeme fungovat nebudeme fungovat, budou peníze, nebudou.” (R1)

„A pak mě tam chybí nějaký koncept jako celého P-centra, co .. jakoby kam to směřuje, to je prostě asi můj osobní problém, že potřebuju mít někde nějaký směřování víceméně u všeho.” (R2)

„... je to tady taková jako slepenina různých služeb, který nějakým způsobem dávají smysl, ale když si člověk řekne P-centrum, tak to sou primárně drogové služby, ale my jakožto rodinný centrum na to hodně narážíme, protože když se někde propagujem, tak oni nám potom řeknou tyjó dyť my sme mysleli, že tam chodí jenom feťáci, že jo.” (R2)

Personální politika organizace v oblasti oceňování zaměstnanců nenaplnuje jejich potřeby a očekávání, kdy především podmínky pro udělování oceňování jsou interpretovány jako nepřijatelné, což vyvolává pocity nespokojenosti.

Asi bych ocenil i ... a to už je asi jako do vnitřních řad i větší ocenění i ze strany našeho vedení, to tam často chybí ... nebo vim, za jaký věci se to ocenění dává a já

nejsem ochotnej respektive .. nebo jakým způsobem je potřeba podat svoji práci, abyste to ocenění dostali. To není něco, co jsem ochotnej udělat ... prostě ... je to nedůstojný podle mě, tak i to někdy ztěžuje ten pocit být spokojenej.”(R5)

6.5.5 Financování a odměňování

Finanční stránka činnosti sociálních pracovníků na poli SAS je klíčovou složkou jejich spokojenosti/nespokojenosti s prací. V rámci tohoto výzkumu bylo jak financování organizace, tak odměňování pracovníků interpretováno jako zdroj nespokojenosti. Za hlavní příčinu této skutečnosti respondenti označují nízké společenské postavení svého zaměstnání, které následně komplikuje činnost sociálních pracovníků. Jednou z komplikací, se kterou organizace i pracovníci bojují, je závislost existence na nestabilním a málo plynulém přísunu finančních zdrojů z veřejných rozpočtů. Pro zaměstnance tato situace znamená snižování úvazků, shánění financí z jiných zdrojů a ohrožení důvěry klientů v instituci, nebo narušení kontinuální práce s rodinami, v případě, kdy je nutné omezovat, či rušit služby. Velkou komplikací je obava ze ztráty zaměstnání, která vzniká v důsledku nemožnosti zajistit plynulý chod organizace kvůli nedostatku financí.

„Zejména na prvním místě ten sociální status, který ta sociální práce má, já si myslím, že to s tím souvisí, od toho se pak odvíjí nějaký finanční ohodnocení.”(R5)

„Ta finanční podpora, tím, že sme vlastně závislí na státu a na státních příspěvcích, tak to není stabilní a nikdy vlastně nevím, jak budeme dál fungovat, jestli tu práci budu mít nebo ne.”(R4)

„Protože ve smyslu toho plánování s klientem nebo plánování vizí vůbec toho programu, kam půjdeme, je strašně nepříjemný, když každý rok, na konci roku řeknou, nevíme, jestli budou peníze na další rok. A to už je tak od té doby co tu jsem tak to tak je pořád dokola. A to teda nejsme jenom my jako organizace, ale tím, že ty jako zdroje, co se týká z ministerstva, jsou prostě omezený a pořád se krátí, je to pořád ta samá písnička dokola. Ale já si myslím, že to je problém jako všude, že během roku prostě nejsou peníze a pak najednou něco zbyde a na konci roku nám dají sto tisíc, co s tím máme udělat za jeden nebo dva měsíce....to sou prostě takový nesmyslnosti.”(R1)

„... že nám furt hážou klacky pod nohy tím, že musíme neustále shánět finance, abysme vlastně mohli fungovat přitom pracujeme s rodinami, s kterými třeba nikdo jiný nepracuje a ty rodiny to opravdu potřebujou.”(R3)

Peněžní odměna sociálních pracovníků na poli SAS je interpretována jako neadekvátní s ohledem na práci poskytovanou nejpotřebnějším občanům, se kterými často nikdo jiný pracovat nechce. Respondenti vnímají svou práci, jako takovou, která by měla mít nejen mnohem vyšší peněžní ohodnocení, ale která by si zasloužila i větší ocenění ze strany veřejnosti. Podmínky státu pro možnost výkonu práce sociálního pracovníka hodnotí jako rozporuplné, protože nekorespondují s výší odměny, kterou jim stát za práci poskytuje.

„...a na druhé straně ty platy jsou takové, že jsme pomalu na úrovni uklízeček, takže to je těžké hledat velké odborníky, když není odpovídající finanční ohodnocení. To takto vysilující práce, kterou vlastně ... já si ještě do ní vkládám vlastní peníze, tak abych se já jako ošetřila, tak si myslím, že by to ohodnocení taky hodně zlepšilo, ten chtíč možná pracovat, jo.”(R1)

„Víte co, zrovna sociální práce je odvětví, který ještě dlouho nebude finančně ohodnocený, tak jak by si ta práce zasloužila.”(R5)

„Jo, vzhledem k tomu, že dle zákona máme mít vysokou školu jako sociální pracovníci, ale nejsme za to absolutně jako ohodnoceni.”(R4)

„Tak tuhle práci, aspoň teda u nás, nevím, jak je to jinde, nikdo nemůže dělat pro peníze. Dost nad tím přemýšlím z hlediska budoucnosti, protože přece jenom chci taky děti, chci vlastní bydlení, což s touto prací je docela nereálný, takže se to tak ve mně trošku pere. Je to neveselý.”(R3)

6.5.6 Pracovní a soukromé prostředí

Činnost sociálních pracovníků je ve většině případů interpretována jako velmi časově a emočně náročná. Dochází k tomu z toho důvodu, že součástí práce sociálních pracovníků je velké množství administrativy, kdy musí být veškeré aktivity zaznamenávány do písemné podoby.

„Bohužel jako té administrativní činnosti je strašně moc, protože se musí vykazovat každý telefonát, všechno se to musí zapisovat, abychom potom měli výkony a když se píšou projekty, aby ta služba se prezentovala jako opravdu prospěšná, ale zabírá nám to spoustu času.”(R1)

Pracovní zátěž zaměstnanců je v rozhovorech spojována s nízkými úvazky, což do značné míry ztěžuje jejich práci a přináší pocity nespokojenosti a obavy ze ztráty zaměstnání kvůli neschopnosti zvládat velké množství úkolů.

„ ... na část úvazku jsem sociální pracovník, mám na starosti deset rodin. Jinak mám na starosti fundraising, PR, administrativu, účty, pojištění dobrovolníků a veškerou agendu všech našich rodin. A mám to na 0,8 úvazek.”(R3)

„ ... spíš jako mám pocit, že tady jako je to nastavený celkově jako, že má někdo úvazek poloviční, já mám poloviční, takže by tu měl být třeba trošičku víc, jako na 0,7 nebo ... je na něj naskládáno tolik práce, takže je to tady hodně jako náročný.”(R2)

Možnost vyrovnat se s pracovní a emoční zátěží sociální práce s rodinami v rámci supervize, hodnotí respondenti jako vysoce pozitivní. Supervize není chápána jen jako prostor pro zpracování potíží v práci, ale také jako nástroj pro sebevzdělávání a poznávání sebe sama v rovině spolu s osobním a profesním růstem. Význam má podle respondentů i pro budování, nebo posilování vazeb v kolektivu spolupracovníků.

„ ... já mám supervize osobně hodně rád, protože mi to navíc pomáhá jako podívat se na tu práci z nadhledu trochu, z jiného místa a to je vždycky dobrý, to tak jako osvěží a člověk si uvědomí, že pořád sou věci, který může měnit a zlepšovat a možná i dělat jinak.”(R5)

„ ... několikrát sem vytočená, ale tím, že máme supervize, nebo mám to, kde řešit, nějaký prostě nesnáze, co jsou s klientama, nebo fakt jako náročný ty hodiny, tak buď na supervize, anebo na týmových poradách, co máme.”(R4)

Dále se respondenti často zmiňovali o skutečnostech mimo pracovní prostředí, které mají ale také význam pro jejich spokojenost/nespokojenost v práci a které jim pomáhají vyrovnávat se s pracovní zátěží. Týkalo se to vlastního zdravotního stavu, nebo soukromého života pracovníků, dále se jednalo o péči, kterou věnují sobě samým například ve formě sportovních, nebo jiných volnočasových aktivit a dalšího vzdělávání, které vnímají jako potřebné a přínosné pro sociální práci s rodinami. Cílem těchto aktivit je získat novou energii a motivaci a předcházet tak syndromu vyhoření, který bývá většinou způsoben opomíjením svých vlastních potřeb.

„Myslím si, že to přichází jako s věkem a zkušenostma, kdy člověk....a nějakým sebevzděláváním, kdy si to dokáže nějak regulovat a říct si stop a teď už ne jako, aj kdyby se to mělo zbořit, tak já už dál nejdu. Takže každé potřebuje něco jiného, někdo potřebuje k relaxaci jako hudbu a klid a někdo potřebuje třeba běhat, tak já během ...”(R1)

„ ... a pak samozřejmě volnočasový moje aktivity, jako z té práce odejít, abych mohla vypustit a nabrat sílu zas pro další klienty.”(R4)

Sociální pracovníci uplatňují různé strategie pro dosažení, nebo posílení pocitu spokojenosti v reakci na málo uspokojující prvky své práce. Méně naplňující oblast činnosti může být nahrazena plánováním, připravováním různých akcí, aktivitami v rámci jiných organizací, nebo zútluněním pracovního prostředí až po postupné přesunutí se k jiné oblasti práce.

„Já už to teďka musím hodně rozlišovat právě na ty dvě velké oblasti, a to je práce s rodinami v terénu a mediace. A přiznám se, že se mnohem víc posouvám k těm mediacím a k té práci s klienty spíš ambulantně, když to řeknu na úkor té práce v terénu, protože už sem z toho i unavený a už mě to ani tolik nenaplňuje, jak mě to naplňovalo dřív.”(R5)

Pouze jeden z pěti oslovených sociálních pracovníků na poli SAS interpretuje své pracovní prostředí za nevyhovující, konkrétně se jedná o sdílení společné kanceláře s kolegy a nedostatečné množství konzultačních místností.

„ ... a potom to sou třeba tady jako prostorový podmínky, kdy tam máme poměrně malej kanc a sme tam čtyři a když sou tam všichni čtyři, tak je to taková dost neúnosný. Je tady spousta terapeutů jenom na tři konzultačky, takže to je taky třeba když jsou odpolední exponovaný hodiny, tak často se třeba ani nemáme kam vejít.”(R2)

Zdrojem nespokojenosti je i nedostatek informací, respektive zmatečné informace týkající se financování organizace v příštím roce.

„ ... obzvláště teď je to pro nás složitý, když se schválila ta novela a nám nikdo není schopný říct, co a jak. protože na to sme teďka hodně vázaní, co se týče financování. A když nám na školení řeknou něco jinýho, ospod nám řekne, něco jinýho, tak už je to taková, že se to ještě víc zvyšuje ta nejistota.”(R3)

6.5.7 Poslání

Sociální pracovníci na poli SAS se ve výzkumu shodují na skutečnosti, že jejich práci není možné dělat pro peníze, ale že musí existovat jiný smysl, nebo význam, pro který stojí za to tuto práci vykonávat. Tím smyslem je vnímání své práce jako poslání, díky kterému lépe překonávají nesnáze a komplikace, které jejich práce obnáší. Společným cílem je tedy úsilí o dobro klienta.

„ ...ale ty platy fakt jsou takový trošku bídný, na to co tady člověk musí jako dělat, nebo dělá a chce. Ale kdybych do toho nešla srdcem, taky bych tady nebyla a nedělala to, takže je to hodně o nastavení prostě těch lidí.”(R1)

„Určitě je to pro mě naplňující, kdyby to nebylo, tak už tady nejsem. Už to nedělám. Protože i to finanční ohodnocení není třeba takové, jak by mělo být, nebo jak já bych si představovala, ale furt mi to za to stojí.”(R4)

„Tak tuhle práci, aspoň teda u nás, nevím, jak je to jinde, nikdo nemůže dělat pro peníze, to musí člověk brát jako poslání.”(R3)

7 Diskuze

Na základě výsledků výzkumu bylo tedy identifikováno několik specifických oblastí, které sociální pracovníci působící na poli SAS v rozhovorech označili za významné pro utváření jejich celkové pracovní spokojenosti v zaměstnání. Tyto oblasti zahrnují dílčí faktory, které mají ryze pozitivní vliv na spokojenost pracovníků, nebo naopak spíše přispívají k jejich nespokojenosti, v některých oblastech se střetávají oba typy faktorů, které jsou u některých zaměstnanců zdrojem kladných pocitů, avšak jiný pracovník je může přijímat negativně.

Na začátku tohoto textu bych se chtěla věnovat oblastem, které zkoumaným sociálním pracovníkům přinášejí jen pocity spokojenosti. Mezi ně patří oblast charakteru pracovní činnosti, vztahy na pracovišti a poslání. Klíčovými vlastnostmi, nebo charakteristikami vykonávané činnosti jsou pro oslovené zaměstnance svoboda a volnost v organizaci vlastní práce, bez toho, aby byli někým kontrolováni a různorodost spočívající nejen ve variantnosti úkolů, ale také v rozmanitosti jednotlivých pracovních dní.

Významnou hodnotou a zároveň i faktorem spokojenosti je v této oblasti příležitost k seberealizaci v podobě uskutečňování kreativních myšlenek a nápadů v organizaci za podpory vedení. Stejný význam má pro pracovníky i možnost osobního a profesního růstu, který rozvíjí jejich dosavadní schopnosti a dovednosti čímž ještě více zkvalitňuje jejich pracovní výkon. Na spokojenosti sociálních pracovníků se jako další faktor podílí fakt, že povolání, které vykonávají, nebo cílovou skupinu, se kterou pracují, si zvolili sami. Znamená to, že pro ně má tím vyšší a specifickou hodnotu.

Pozitivní a přátelské vztahy na pracovišti se vytváří a posilují v průběhu každodenní spolupráce, komunikace a skrze sdílení pozitivních i negativních zkušeností v zaměstnání. Pracovníci jsou spokojení v okamžiku, kdy mají pocit, že se mohou na své kolegy spolehnout, mají k nim důvěru a jsou schopni vzájemně spolupracovat, nebo si vyjít vstříc. Často jsou to i prostorové podmínky, společně trávený čas a úzký kolektiv zaměstnanců, co má vliv na vznik blízkých vztahů. Výzkum ukázal, že pro všechny účastníky jsou vztahy, které se svými kolegy v práci mají, velkým zdrojem spokojenosti, motivace a energie do další práce. Poskytují jim zázemí a prostor, kde se cítí bezpečně a nemají obavy z otevřeného projevení vlastních myšlenek, nápadů, nebo i kritiky.

Další faktor se nedá zařadit ani do jedné z kategorií koncepce faktorů pracovní spokojenosti, se kterou jsem v průběhu analýzy dat pracovala, ale z výsledků výzkumu je zřejmé, že má mezi nimi nezastupitelné místo. Jedná se o prvek poslání, který je pracovníky pocíťován jako smysl a cíl jejich práce v podobě usilování a snahy o dobro klienta. Stává se pro ně vyšší hodnotou, díky níž snáze překonávají a vyrovnávají se s těžkostmi své profese a více vnímají její smysluplnost a potřebnost. Významným způsobem přispívá ke spokojenosti zaměstnanců a posiluje vztahy na pracovišti i skutečnost, kdy je takto vnímané poslání mezi spolupracovníky sdíleno. To znamená, že jsou vedeni společnou snahou pomáhat lidem v jejich těžkých životních situacích a podle toho se chovají ke klientům i k sobě navzájem.

Smysluplnost je z výzkumu zjištěná oblast, ve které působí velké množství faktorů. Obecně lze říci, že sociální pracovník, který v rozhovoru identifikoval svou práci, jako smysluplnou se ve svém zaměstnání cítí více spokojeně, oproti tomu, který smysl své práce nalézá jen s obtížemi. Důsledkem toho není jen nízká míra spokojenosti v práci, ale následně také úbytek motivace a vůle ve stejné činnosti pokračovat. Smysluplnost stejně jako poslání není možné v konceptu faktorů pracovní spokojenosti zařadit do specifické kategorie, protože mezi jednotlivými pracovníky existuje v interpretování smysluplnosti velká různorodost. Každý z nich popisuje jinak, kde nebo v čem vidí smysluplnost své práce.

Zde se budu věnovat dílčím faktorům, které jsou pro sociální pracovníky pomáhající rodinám s dětmi zdrojem smysluplnosti a následně i pracovního uspokojení. Pro výzkum oslovené organizace zajišťující sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pracují jak s rodiči, tak s jejich dětmi. Už na tomto místě je možné najít první rozdíl v hodnocení smysluplnosti práce. Zatímco pracovníci Fondu ohrožených dětí považují za více účelné orientovat se spíše na práci s dětmi, stejnou službu nabízející pracovníci P-centra vidí větší přínos v práci rodiči z toho důvodu, že vzorce chování dětí většinou přejímají od svých rodičů, proto ve chvíli, kdy dojde ke změně chování u rodiče, bude to mít pozitivní dopad i na dítě.

Dále přispívá k pocitu smysluplnosti i vlastní zkušenost s podobnými problémy, kterým čelí klienti, kdy tak pracovník může lépe porozumět jejich pocitům a myšlenkám a tomu posléze přizpůsobit intervenci. Na to navazuje i vytvoření speciálního programu pro děti z rozvedených rodin, který daný pracovník vnímá jako velmi přínosný.

V procesu práce s klientem je pro sociálního pracovníka cílem dosáhnout u něj změny v chování, tak aby se jeho životní situace začala vyvíjet pozitivnějším směrem. Zároveň si ale pracovníci v sociálně-aktivizační službě pro rodiny s dětmi uvědomují, že je tento proces práce dlouhodobý a vyžaduje systematické úsilí a hlavně motivaci klienta. Proto zdroj smysluplnosti čerpají i z vědomí toho, že s klientem odvádí profesionální práci, založenou na partnerském vztahu a vzájemné důvěře.

Charakter organizace orientující se primárně určitým směrem je smysluplný převážně pro ty zaměstnance, kterým dané nastavení vyhovuje a koresponduje s jejich osobnostním nastavením. Čili identifikace pracovníka s organizací, v níž působí je pro něj zdrojem spokojenosti. S tím se pojí i rozsah a jedinečnost služeb, které dané zařízení nabízí a dává svým zaměstnancům pocit výjimečnosti a odlišnosti.

Jeden respondent vnímá jako smysluplnou práci s dobrovolníky a celkově práci s mládeží, kterou zakládá na osobní zkušenosti. Cítí, že dobrovolníci v sobě skrývají velký potenciál a jsou schopni pomáhat jinak než zaměstnanci organizace.

Nakonec této části bych se chtěla zmínit i o situaci, kdy sociální pracovníci pocit smysluplnosti práce ztrácejí, nebo se jim ho nedostává. Jedná se o charakter jejich práce, kdy není možné vidět okamžitě výsledky jejich činnosti, z toho důvodu že práce s klienty na změně jejich chování je dlouhodobý proces, který se nedá uspěchat. Z toho důvodu může pracovníkům, jejichž charakterovým rysem je potřeba vidět okamžitě výsledky své práce a zároveň pociťovat spokojenost a zadostiučinění, někdy práce s rodinami připadat málo smysluplná a proto musí smysluplnost hledat jinde.

Další oblast týkající se vedení organizace v sobě zahrnuje jak faktory působící na spokojenost pracovníků, tak ty které způsobují spíše nespokojenost. V první řadě se jedná o nedostatečně odborné kompetence vedoucích pracovníků způsobující celou řadu komplikací a nespokojenost podřízených. Absence konkrétních manažerských schopností a dovedností vedoucího má za následek nejasnou strategii směřování organizace, nevyhovující nakládání s finančními zdroji a málo účelné působení na veřejnost. V důsledku těchto skutečností je narušena i plánovací část, kdy jsou z hlediska vedení preferovány spíše okamžité aktivity bez důkladného promyšlení jejich přínosu do budoucna. Nespokojenost způsobuje i nepřijatelný způsob oceňování zaměstnanců nastavený vedením, který pracovník hodnotí jako nedůstojný.

Příznivě působící faktory této oblasti se orientují na vztahy nadřízeného s jeho zaměstnanci. Vedoucí pracovník je respondenty vnímám veskrze pozitivně. Poskytuje

svým podřízeným podporu a pomoc, a ve významných záležitostech jim vychází vstříc. Velmi kladně je hodnocena možnost vzít si náhradní volno pro realizaci osobních záležitostí, pro něž nemá jinak pracovník časový prostor, protože jeho většinu tráví v zaměstnání. Výjimkou nejsou ani přátelské vztahy s nadřízeným, který bývá součástí malého kolektivu pracovníků jedné organizace.

Pracovní prostředí je místem, kde zaměstnanci tráví většinu svého dne a které na ně klade určité nároky. Těmito nároky jsou psychická, časová a emoční zátěž jejich povolání, skrytá pod pojmem pracovní zátěž, která je způsobena nejen obrovským množstvím administrativních záležitostí, které je nutné zvládnout, ale také charakterem poskytované služby. Jiná část pracovníků se potýká s nevyhovujícími prostorovými podmínkami v podobě jedné kanceláře obývané čtyřmi lidmi a nedostatkem konzultačních místností, což se projeví v okamžiku většího množství klientů.

Do této části zařazují i významný pozitivní faktor spokojenosti, a tím je supervize, neboť pracovníkům pomáhá vyrovnávat se jak s negativními důsledky pracovní zátěže, tak přispívá i v jiných oblastech. Supervize má mnoho podob, může být individuální, týmová, skupinová, nebo případová a jejím hlavním smyslem a účelem je nabídnout pracovníkům prostor a možnost k vypořádání se s událostmi, které se na pracovišti odehrávají. Respondenti z mého výzkumu jí připisují ještě širší pole významů. Například je pro ně zdrojem sebepoznání a sebevzdělávání, nástrojem pro posilování vztahů na pracovišti, nebo konkrétně případová supervize jim nabízí nový pohled na již ukončený, nebo zrovna zpracovávaný případ klienta. Na základě toho je jasné, že supervize má mezi faktory podílející se na utváření celkové spokojenosti pracovníků důležité místo.

S pracovním prostředím se pojí i soukromé prostředí sociálních pracovníků, které je naopak místem pro načerpání nové energie a motivace do další činnosti. Zahrnuje jak různé volnočasové aktivity, péči o sebe v podobě relaxací a masáží, domácích prací, tak další vzdělávání například v oblasti psychologie. Důraz je kladen i na celkový zdravotní stav a rodinnou pohodu. Z toho vyplývá, že spokojenost v soukromém životě se odráží i ve spokojenosti s prací.

Financování neziskových organizací a odměňování sociálních pracovníků zmiňují až v poslední části diskuze z toho důvodu, že jediné tyto dvě oblasti se ve výzkumu ukázaly jako významné zdroje nespokojenosti v práci.

Většina neziskových organizací se v současné době potýká s nedostatkem finančních prostředků. Hospodaří s dotacemi z veřejných zdrojů, které jsou nestabilní a neustále se krátí a nejsou poskytovány kontinuálně, neboť je o ně nutné každoročně žádat znovu. Důsledkem těchto skutečností a v souvislosti s neadekvátními manažerskými schopnostmi některých vedoucích se mohou neziskové organizace ke konci roku potýkat s vážnými existenčními problémy. Krácení úvazků, omezování, nebo dokonce rušení některých služeb jsou některými ze způsobů, jak organizaci udržet, mají ale nesmazatelný dopad na práci s klienty. U těch dochází k narušení plynulosti spolupráce a je vážně ohrožena mnohdy dlouho budovaná důvěra klienta v sociálního pracovníka. Svůj dopad má nejisté financování i na zaměstnance, jejichž pracovní smlouvy jsou na dobu určitou, to znamená na dobu, po kterou je financování organizace zajištěno, z toho je patrné, že žijí s vědomím možné ztráty svého zaměstnání. Další komplikací je nutnost shánění finančních prostředků u jiných zdrojů.

Výrazně nespokojeni jsou sociální pracovníci na poli SAS také s výší peněžní odměny, které se jim dostává. Všichni účastníci výzkumu ji hodnotí jako neadekvátní a neodpovídající z hlediska kvality a množství odváděné práce a i proto, že pracují s lidmi většinou na okraji společnosti, kterým jiní pomoc odmítli. Finanční ohodnocení neodpovídá ani z pohledu vzdělání, kterého musí člověk dosáhnout, aby mohl vykonávat povolání sociálního pracovníka, jedná se o vysokou školu, kterou stát vyžaduje, ale už je podle toho neohodnocuje. Respondenti vnímají tyto požadavky jako rozporuplné.

Za příčinu obou těchto jevů, nestabilního financování organizací a neadekvátní peněžní odměny sociálních pracovníků, označují respondenti nízkou společenskou prestiž sociální práce, která není stejně významná pro naše politické zástupce, natož pro příslušníky společnosti, jako pro samotné sociální pracovníky.

Závěr

V této části bakalářské práce se zaměřím na zhodnocení jejich hlavních bodů a poznatků. Cílem práce bylo zjistit, jaké faktory pracovního uspokojení sociální pracovníci působící na poli SAS interpretují jako klíčové pro utváření jejich celkové spokojenosti, nebo nespokojenosti v zaměstnání.

Téma bylo zpracováno v rámci kvalitativního přístupu. Data byla sbírána metodou individuálních hloubkových rozhovorů s pěti sociálními pracovníky, kteří pocházeli ze tří neziskových organizací působících v Olomouci. Následně byla data analyzována metodou zakotvené teorie formou kódování textu a na základě této analýzy došlo k interpretování výsledků.

Z výsledků výzkumu je možné identifikovat sedm klíčových oblastí, které byly pracovníky označeny jako významné pro vytváření jejich celkové spokojenosti, nebo nespokojenosti v práci. Konkrétně se jedná o tyto oblasti: Charakter pracovní činnosti, Smysluplnost, Vztahy na pracovišti, Vedení, Financování a odměňování, Pracovní a soukromé prostředí a Poslání. S tím, že oblasti zahrnující charakter pracovní činnosti, vztahy na pracovišti, vedení, odměňování a pracovní prostředí se shodují s modelem faktorů pracovní spokojenosti. Oproti tomu oblasti smysluplnost, financování neziskových organizací, soukromé prostředí a poslání jsem k tomuto modelu přiřadila na základě míry jejich významnosti pro jednotlivé sociální pracovníky.

Faktory je také možné členit na ty, které jsou zdrojem pouze pozitivních pocitů, kam patří charakter pracovní činnosti, vztahy na pracovišti a poslání, nebo na ty, které se pojí pouze s pocity nespokojenosti, a to je oblast financování a odměňování. Do třetí skupiny zařazují faktory, které sociální pracovníci spojují jak s pozitivními, tak s negativními pocity a jedná se o smysluplnost, vedení a pracovní a soukromé prostředí.

Jako limity práce vnímám svou nezkušenost s kvalitativním typem výzkumu a nedostatečné množství času věnovaného rozhovorům se sociálními pracovníky, což bylo způsobeno jejich pracovním vytížením a také vymezenou dobou pro zpracování závěrečné práce.

Jako přínos této práce vidím možnost studentů sociální práce získat informace o současných pracovních podmínkách v neziskových organizacích, které zajišťují službu SAS a také příležitost pro sociální pracovníky porovnat své zkušenosti, se zkušenostmi jiných pracovníků.

Seznam literatury

- BĚLOHLÁVEK, F. (1994) Organizační kultura - nový přístup k organizačním změnám. Acta Universitatis Palackianae Olomucensis. Facultas Philosophica, s. 17-21. ISSN 80-7067-532-2.
- BĚLOHLÁVEK, F. (1996). Organizační chování, Jak se každý den chovají spolupracovníci, nadřízení, podřízení, obchodní partneři či zákazníci, Olomouc: Rubico. ISBN 80-85839-09-1.
- BLATNÝ, M. (2005). Osobnostní předpoklady sebehodnocení a životní spokojenosti: shody a rozdíly, In BLATNÝ, M., DOSEDLOVÁ, J., KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. (Eds.) Psychosociální souvislosti osobní pohody, Brno: Masarykova univerzita & Nakladatelství MSD Brno. ISBN 80-86633-35-7.
- BLATNÝ, M., DOSEDLOVÁ, J., KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. (2005). Psychosociální souvislosti osobní pohody, Brno: Masarykova univerzita & Nakladatelství MSD Brno. ISBN 80-86633-35-7.
- BUBLEOVÁ, V. (2006). Systémová ochrana dětí musí být především záležitostí státních institucí, Sociální práce/Sociálna práca, č. 1, s. 15-18.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, DOBRUŠKOVÁ, E., VEČERKOVÁ, P., HRDLIČKOVÁ, I. (2012) Sociálně-právní ochrana dětí v případech rozvodových a rozchodových konfliktů [cit. 2013-03-21] Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14824/konflikty.pdf>. ISBN: 978-80-7421-048-8
- Fond ohrožených dětí. (nedatováno). O FOD. Založení a poslání [cit. 2013-03-08]. Dostupné z WWW: www.fod.cz
- FRIČ, P., GOULLI, R. a kol. (2001). Neziskový sektor v České republice, Praha: Eurolex Bohemia. ISBN 80-86432-04-1.
- HAMPLOVÁ, D. (2004). Životní spokojenost: rodina práce a další faktory, Praha: Sociologický ústav Akademie věd České Republiky. ISBN 9788073300630.
- HENDL, J. (2008). Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace, Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HNILICOVÁ, H. (2005). Kvalita života a její význam pro medicínu a zdravotnictví. In PAYNE, J. a kolektiv (Eds.) Kvalita života a zdraví (s.205-217), Praha: Triton
- JUROVSKÝ, A. (1971). Spokojnosť s prácou a jej činitele. 1. vyd. Bratislava,

- KAHÁNKOVÁ, J., MYŠÍKOVÁ, M., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (2005). Sociální asistence pro rodiny s dětmi jako jedna z forem terénní sociální práce, Sociální práce/Sociálna práca, č. 2, s. 49-59.
- KAŠPAROVÁ, E. (2006). Optimálně formovaná organizační kultura posiluje motivaci pracovníků, Sociální práce/Sociálna práca, č.3, s. 3-6.
- KOLLÁRIK, T. (1979). Psychologické aspekty pracovnej spokojnosti. Vyd. 1. Bratislava
- LUKÁŠOVÁ, R., Nový, I. a kol. (2004). Organizační kultura, Od sdílených hodnot a cílů k vyšší výkonnosti podniku, Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0648-2.
- MAJDÚCHOVÁ, H. (2009). Neziskové organizácie, vybrané problémy ekonomiky a managementu neziskových organizací, Bratislava: Sprint dva. ISBN 978-80-89393-12-1.
- Maltézská pomoc (nedatováno). Sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Popis služby [cit. 2013-03-05]. Dostupné z WWW: www.maltezskapomoc.cz
- MIOVSKÝ, M. (2006). Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
- MUŠKOVÁ, V. (2009). Faktory pracovní spokojnosti jako východisko pro strategii personálního řízení organizace (diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita
- Neziskovky (2012). Index udržitelného rozvoje občanského sektoru v roce 2011 v České republice. [cit. 2013-03-21]. Dostupné z WWW: http://www.neziskovky.cz/data/CSOSI_zprava_finaltxt12790txt12789.pdf
- PAULÍK, K. (2001). Pracovní spokojenost a její psychologické souvislosti. Psychologie v ekonomické praxi, roč. 36, č. 1-2, s.1-11.
- PAYNE, J. a kolektiv (2005). Kvalita života a zdraví, Praha: Triton. ISBN 80-7254-657-0.
- P-centrum (2011). Rodinné centrum u Mloka. Naše cíle. Co nabízíme. [cit. 2013-03-05]. Dostupné z WWW: www.p-centrum.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. Právo na dětství. Národní strategie ochrany práv dětí. (2012) [cit. 2013-03-02]. Dostupné z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14309/NSOPD.pdf>
- ROBBINS, P., COULTER, K. (2004). Management. Praha: Grada Publishing. Profesionál. ISBN 80-247-0495-1.

- RULÍKOVÁ, K. (2009). Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou. [cit. 2013-02-23] Dostupný z WWW: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7273/Metodicke_doporuceni_MPSV_c-9.pdf
- RYMEŠ, M. (1996). Osobnost a práce. In ŠTIKAR, J. (Eds.) Základy psychologie práce a organizace (s. 82-122). Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-091-2.
- RYMEŠ, M. (2003). Osobnost a práce. In ŠTIKAR, J. (Eds.) Psychologie ve světě práce. (s. 89-133) Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0448-5.
- SKOVAJSA, M. a kol. (2010). Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-681-0.
- ŠTIKAR, J. (1996). Základy psychologie práce a organizace. Praha: Karolinum, ISBN 80-7184-091-2.
- ŠTIKAR, J. et al. (2003). Psychologie ve světě práce. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0448-5.
- Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vyhláška č. 505/2006 v účinném znění ke dni 31. 12. 2011
- Zákon o obecně prospěšných společnostech. Zákon č. 248/1995 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2011
- Zákon o sdružování občanů. Zákon č. 83/1990 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2006
- Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 16. 11. 2012