

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyriľometodějská teologická fakulta**  
Katedra křesťanské sociální práce

*Sociální práce s rodinou*

*Bc. Iveta Koždoňová, DiS.*

*Rizika sociální práce v kontextu profese*

Diplomová práce

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D.

2022

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

V Karviné dne 25. října 2022

.....

*Iveta Koždoňová*

**Poděkování:**

Na tomto místě bych velice ráda poděkovala své vedoucí práce doc. PaedDr. Tatianě Matulayové, Ph.D., za její pozitivní přístup a odborné vedení. Velmi si cením jejího času, který mi při zpracování diplomové práce věnovala a vážím si její podpory, cenných rad a připomínek. Rovněž velmi děkuji respondentům a komunikačním partnerům při realizaci výzkumu. V neposlední řadě děkuji rodině, která mě podporovala, zejména pak manželovi Standovi.

## OBSAH

ÚVOD.....	6
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO PROFESE.....	8
1.1 Sociální práce v České republice.....	8
1.2 Odborná způsobilost pro výkon sociální práce.....	9
1.3 Profesní role sociálních pracovníků.....	10
1.4 Nestátní nezisková organizace v kontextu sociálních služeb.....	12
2 PROFESNÍ RIZIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	13
2.1 Psychosociální rizika.....	13
2.2 Dopad psychosociálních rizik.....	21
2.3 Předcházení profesním rizikům.....	24
2.4 Nástroje pro výzkum a dopad psychosociálních rizik na jedince.....	25
3 PŘEHLED REALIZOVANÝCH STUDIÍ A VÝZKUMŮ.....	27
3.1 Obsahová analýza.....	27
3.2 Výsledek analýzy.....	28
4 METODOLOGIE.....	36
4.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka.....	36
4.2 Výzkumný soubor.....	36
4.3 Metodologie výzkumu.....	37
4.4 Kvantitativní část výzkumu.....	37
4.4.1 Sběr dat.....	37
4.4.2 Dílčí cíle a stanovení hypotéz.....	39
4.4.3 Analýza dat.....	41
4.5 Kvalitativní část výzkumu.....	44
4.5.1 Sběr dat.....	44
4.5.2 Analýza dat.....	45
4.6 Etapy výzkumu a jejich časový harmonogram.....	45
4.7 Etické aspekty výzkumu.....	46
5 PREZENTACE KVANTITATIVNÍCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	48
5.1 Naplnění cíle č. 1.....	49

5.1.1 Kodaňský psychosociální dotazník (COPSOQ).....	49
5.1.2 Vlastní dotazník: Ergonomie a mikroklimatické podmínky.....	53
5.1.3 Ověření hypotéz H1 a H2.....	54
5.2 Naplnění cíle č. 2.....	55
5.2.1 Kodaňský psychosociální dotazník (COPSOQ).....	55
5.2.2 Meisterův dotazník.....	55
5.2.3 Ověření hypotézy H3.....	56
5.3 Naplnění cíle č. 3.....	57
5.3.1 Vlastní dotazník: Profesní a osobní spokojenost.....	57
5.3.2 Ověření hypotézy H4.....	58
5.4 O pojetí sociální práce.....	58
5.5 Dílčí závěry.....	59
6 PREZENTACE KVALITATIVNÍCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	63
6.1 Osobnostní dispozice pro výkon sociální práce.....	64
6.2 Obsah práce sociálního pracovníka a její souvislosti.....	66
6.2.1 Pracovní náplň.....	66
6.2.2 Organizační kultura.....	68
6.2.3 Sociální kapitál.....	69
6.3 Rizika výkonu sociální práce.....	70
6.4 Dopady rizik na osobu sociálního pracovníka.....	74
6.5 Nástroje prevence.....	75
6.5.1 Faktory pracovní spokojenosti.....	75
6.5.2 Faktory osobní spokojenosti.....	77
6.6 Dílčí závěry.....	78
7 EMPIRICKÁ SUMARIZACE HLAVNÍCH ZJIŠTĚNÍ.....	80
ZÁVĚR.....	84
POUŽITÉ ZDROJE.....	85
SEZNAM TABULEK A SCHÉMAT.....	102
PŘÍLOHY.....	103

## ÚVOD

Hlavní smysl sociální práce spočívá ve zplnomocňování osob v nepříznivé sociální situaci, kdy ústřední roli zastávají sociální pracovníci, kteří se řadí k profesím se zvýšenou psychickou zátěží. Pro kvalitní výkon sociální práce je zásadní zajištění takového pracovního prostředí a pracovních podmínek, které tento výkon produkují, ale které mají také vliv na výskyt možných rizik na pracovišti.

Problematika pracovní zátěže v sociální práci je v odborné literatuře spojována s řadou náročných profesních kompetencí a specifickými vlastnostmi sociálních pracovníků. Podle Mlčáka (2005, s. 128) míru psychických nároků kladených na sociální pracovníky ovlivňuje taktéž charakter organizace a s nimi související organizační kultura. Matoušek, Navrátil a Matulayová (2021, s. 17) udávají, že pro sociální pracovníky pracující pro stát je klient považován za sekundární element, naopak v nestátních neziskových organizacích jsou předpoklady pro „*přiznání priorit potřebám klientů*“. Ze svých vlastních zkušeností mohou konstatovat, že organizační kultura nestátních neziskových organizací zajišťuje sociálním pracovníkům zvýšenou autonomii.

Předmětný výzkum, do něhož je zapojen celý výzkumný soubor, se zabývá riziky při výkonu profese sociálního pracovníka v kontextu nevládní neziskové organizace, která poskytuje sociální práci skrze registrované sociální služby. Také se zabývá dopadem zjištěných rizik na samotné sociální pracovníky, s následným zjištěním jak s těmito riziky pracovníci pracují nebo by mohli pracovat v rámci dané organizace.

K výběru tématu prezentované diplomové práce mě přivedl můj výkon profese sociálního pracovníka, kdy mě zajímalo jaká rizika jsou vnímána, s ohledem na formu poskytované sociální práce a cílovou skupinu, se kterou sociální pracovníci pracují.

Práce má svou teoretickou oporu a výzkumnou část. Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. První kapitola popisuje sociální práci obecně, dále vymezuje sociální práci v České republice, tzn. odbornou způsobilost pro výkon sociální práce, profesní role sociálních pracovníků, v krátkosti je popsána nestátní nezisková organizace v kontextu sociálních služeb. Druhá kapitola pojednává o profesních rizicích sociální práce, tzn. co jsou psychosociální rizika, dopad těchto rizik a jejich předcházení. Třetí kapitola je věnována přehledu realizovaných studií a výzkumů, respektive jejich shrnutím v rámci obsahové analýzy.

Výzkumná část popisuje cíl výzkumu, respektive prezentuje výsledky hlavní výzkumné otázky: „*Jaká rizika sociální pracovníci vnímají při výkonu sociální práce, jaký tato rizika*

*mají dopad na samotné sociální pracovníky, a jak s těmito riziky, potažmo dopady, sociální pracovníci pracují nebo by mohli pracovat v rámci organizace? “*

Předložená práce, i přes snahu maximální redukce, překračuje rozsah kladených na předmětný typ práce, který je způsoben zejména množstvím empirických zjištění.

## **1 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO PROFESE**

Cílem kapitoly je poukázat na obsahovou stránku sociální práce, na podmínky výkonu v českém prostředí, tzn. stručně prezentovat faktického vykonavatele, tedy sociálního pracovníka, zejména jeho odbornou způsobilost a profesní roli, a také zastřešující organizaci umožňující výkon sociální práce.

V červenci 2014, v Melbourne, byla Mezinárodní federací sociálních pracovníků a Mezinárodní asociací škol sociální práce odsouhlasena a schválena následující definice: *„Sociální práce je profese založená na praxi a akademická disciplína, která podporuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. V sociální práci jsou zásadní zásady sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektování rozmanitosti. Sociální práce je podepřena teoriemi sociální práce, sociálních věd, humanitních věd a původních znalostí a zapojuje lidi a struktury do řešení životních výzev a zlepšování blahobytu.“* (IFSW [online]) Dle Nečasové (2020, s. 43) tato globální definice, shrnuje misi sociální práce a její profesní hodnoty, které se dle Flídové (2015, s. 154) spolupodílejí na vytváření stabilní identity profese, protože jsou skrze jejich uskutečňování naplňovány principy a cíle profese i jednotlivých organizací, které z hodnot vycházejí, přičemž profesní hodnoty dle Hepwortha (2010) nelze oddělit od hodnot dané společnosti.

### **1.1 Sociální práce v České republice**

Sociální práce v České republice má bohaté kořeny v evropských církevních aktivitách i filozofii, kdy byla ovlivňována zkušenostmi evropských i mimoevropských států po celé 20. století. Druhá světová válka sociální práci výrazně limitovala. V 60. letech dochází k návratu sociální práce mezi jiné uznávané pomáhající profese. (Krakešová, Kodymová, Brnula 2018) Od koncem 90. let se začala sociální práce restaurovat na základě prvorepublikové tradice a aktuální zahraniční praxe, přičemž odborné diskuze v letech 2000 až 2006 vedly ke vzniku zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Vojtíšek 2018, s. 153). Zákon nabyl účinnosti 1. 1. 2007, jehož hlavním cílem bylo vytvoření podmínek pro uspokojování přirozených potřeb lidí (MPSV, Stručný průvodce [online]).

Záměrem zákona bylo také sjednotit kvalitu výkonu sociální práce a její výkon profesionalizovat (Šimíková 2015, s. 25). Podle Baláže (2017, s. 34), však zákon sociální práci výrazně standardizuje, tzn. dochází k rutinizaci práce na určité úrovni kvality a produkování konkrétních a měřitelných údajů, na základě nichž je pak činnost sociálních pracovníků hodnocena a případně dále podporována zdroji státu. Také Smutek (2010, s. 41) varuje při výkonu sociální práce před přílišnou standardizací v jakémkoliv slova smyslu, která



„svazuje ruce“, nepotřebuje jedince přemýšlivého, jen rutinně vzdělaného a eliminuje vliv jedince na výsledný produkt.

Příjetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., byly taktéž upraveny předpoklady, respektive odborná způsobilost, pro výkon povolání sociálního pracovníka a stanoveny základní zásady pro poskytování sociálních služeb, tedy v podstatě pro výkon sociální práce. (Musil, Bareš, Havlíková 2017, s. 85)

## **1.2 Odborná způsobilost pro výkon sociální práce**

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se za odbornou způsobilost pro výkon sociální práce považuje absolvování *vyššího odborného vzdělání* (se zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost) nebo *vysokoškolského vzdělání* (se zaměřením na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku).

Studiem, explicitně v oboru sociální práce, získává absolvent profesní identitu a způsobilost vykonávat profesi sociální práce v praxi, kdy základem je pracovníkova osobní, profesní a sociální zodpovědnost a věrnost hodnotám (ASVSP [online]). Profesní identita pro sociálního pracovníka znamená ukotvení v sociální práci, a to nejen prostřednictvím vzdělávání a praxe, ale i nalezením správného úhlu pohledu na věc; zachování lidského rozměru sociální práce, kdy by sociální pracovník měl mít čas, prostor a podmínky pro přímou sociální práci s klientem; podobné nastavení žebříčku hodnot v sociální práci nebo organizaci, ve které profesně působí; umět definovat své profesní hranice a umět pracovat se svými osobními limity; vymezení oboru sociální práce vůči ostatním spolupracujícím oborů ovlivňujícím kvalitu práce sociálního pracovníka; zvyšování kreditu sociální práce ve společnosti. (Vlková 2017 [online]) Jeden z nejzásadnějších faktorů podílejících se na formování profesní identity je zejména organizace, ve které sociální pracovník působí (Ochmanová 2020 [online]). Profesní identita ovlivňuje naše profesní sebepojetí, což má, dle autora práce, vliv na vnímání rizik v sociální práci.

Studium oboru sociální práce se uskutečňuje s oporou v Minimálním standardu vzdělávání Asociace vzdělavatelů v sociální práci, což je nepodkročitelná norma a metodický nástroj sestávající z 12 disciplín, jejichž obsah se propojuje v komplexní celek, který sleduje předmět zájmu sociální práce, tzn. sociální interakce, které podporují sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. Minimálním standardu vzdělávání je

průběžně reflektován a upravován, reaguje na potřeby rozvoje oboru a jeho identity. (ASVSP [online])

### 1.3 Profesionální role sociálních pracovníků

Sociální pracovník je ten, který určuje výslednou podobu sociální práce (Elichová 2017), přičemž výkon profesionální role závisí na typu organizace a její organizační kultuře (Matoušek a kol. 2021, s. 17)

Z hlediska chápání obsahu výkonu sociální práce, v českém kontextu, lze vymezit její základní pojetí, respektive orientace sociálních pracovníků v jejich rámci, kterými jsou *administrativní pojetí*, kde sociální pracovník zastává roli *úředníka* (oddělení hodnot osobních, profesních a zaměstnavatele; zaměstnání poskytující výdělek; sebe sama pojímá jako technicky zdatného úředníka; preference postupů podle metodik); *profesionální pojetí*, kdy je sociální pracovník považován za *specialistu* (autonomní profesionál, odborník vzdělaný v oboru; vodítkem etický kodex; identitu tvoří členství v profesní organizaci); *filantropické pojetí*, ve kterém sociální pracovník zastává roli *člověka* (osobní přesvědčení a altruismus v praxi; prvně lidská bytost, a až potom jako sociální pracovník; vytváření autentických pečujících vztahů; inklinace k nedostatečnému odstupu; vznik syndromu vyhoření); *aktivistické pojetí*, kde je sociální pracovník v roli *partnera* (usiluje o společenskou změnu, změnu zákonů, politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé; důležitá je solidarita; práci vnímá jako sociální hnutí, kdy usiluje o zmocnění příjemců pomoci; ovlivňování situace prostřednictvím kolektivní akce a vyjednávání) (Musil 2008, s. 60-79; Mátel 2019, s. 35-37; Nečasová a kol. 2020, s. 16-18) a *kvazi-tržní pojetí* sociální práce, kde je sociální pracovník v roli *správce* (management péče, mcdonaldizace; poskytovatel pomoci, péče a služeb; příjemce pomoci vnímán jako zákazník požadující určité služby; důležité jsou zákaznickovy preference, kontrakt a také tržní normy a spokojenost zákazníka, protože tato má vliv na zisk). (Baláž 2017, s. 29; Nečasová a kol. 2020, s. 16-18) Zejména administrativní a filantropické pojetí sociální práce mělo významný vliv v 90. letech 20. století (Havlíková 2018, s. 10)

Na profesionální vystupování mají vliv odborné kompetence, znalosti a dovednosti sociálního pracovníka (Janebová 2014, s. 24).

#### **Odborné kompetence**

Za odborné kompetence lze považovat prokázanou schopnost používat znalosti (soubor faktů, principů, teorií a postupů, které se vztahují k oboru práce), dovednosti (schopnost aplikovat znalosti a používat know-how k dokončení úkolů a k řešení problémů) a osobní, sociální

a/nebo metodologické schopnosti v pracovních situacích a v profesním a osobním rozvoji. (Matoušek a kol. 2021, s. 119)

Již v roce 1922 pojem „sociální pracovník“ byl rezervován pro lidi, kteří mají absolvované speciální studium, jsou trénováni ve vědeckých metodách řešení složitých problémů v lidských vztazích (Queen 1922 in Mátel 2019, s. 24)

Baláž (2014, s. 46) považuje sociální pracovníky za specificky připravené odborníky, kteří v denní praxi v různých institucionálních systémech užívají teorie, metody a techniky sociální práce, protože dle Trevithick (2000, s. 6) pouze odpovídající odborné znalosti umožňují sociálním pracovníkům porozumět danému člověku a jeho situaci a formulovat plán intervence. Sociální práce bez specializovaných odborných znalostí a bez jejich uplatňování v praxi je jen obtížně myslitelná (Havlíková 2020, s. 109). V americké sociální práci musí mít sociální pracovník, kromě vysokoškolského vzdělání v oboru sociální práce, také praktický výkon v této profesi (Mátel 2019, s. 26).

### ***Osobnostní předpoklady***

Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka hrají zásadní roli pro kvalitní výkon sociální práce (Musil, Baláž, Havlíková, Punová, Votoupal 2019; Novotná 2014), respektive jeho zvnitřněné hodnoty, které nejvíce ovlivňují jeho pohled na výkon sociální práce (pohled na klienta, rámec jeho pracovních postupů a strategií, jeho hodnocení), a na kterých může vystavět své jednání, přičemž musí počítat s tím, že se ocitne v tenzi mezi svými osobními hodnotami a hodnotami klienta, svého zaměstnavatele a vůbec celé profese sociální práce (Flídrová, Opatrný 2014, s. 122). Kvalitu osobnosti, zdůrazňuje také skutečnost, že sociální pracovník v rámci svého pomáhajícího vztahu působí na klienta jako vzor, který pro něj představuje významné charakteristiky (Oláh, Schavel, Ondrušová 2008, s. 88). Vlastní osobnost je dle Kopřivy (1997, s. 89) základním nástrojem, který sociální pracovník ve své práci používá. „*Do profesionální práce se promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem.*“ (Úlehla 2004, s. 114)

Mezi osobnostní předpoklady sociálního pracovníka se řadí komunikační schopnosti (rozhovor je dle Úlehly (2004, s. 15) základním nástrojem pracovníka), vztah k lidem, empatie, sociální citění, schopnost sebepoznání a sebereflexe (Mátel 2019, s. 28), emocionální stabilita, flexibilita, rozhodnost, objektivnost, kritické myšlení, iniciativa, schopnost překonávat překážky, vysoká motivace, pozitivní vztah k vykonávané práci, odolnost vůči zátěži (Flešková, Kariková 2004 in Mátel 2019, s. 27), zralá osobnost, životní optimismus, přirozená autorita, vlastní životní zkušenosti, respekt, všeobecný přehled, přitažlivost, důvěryhodnost, dodržování etického kodexu (Novotná 2014, s. 27), ve kterém jsou obsaženy

základní hodnoty profese, autenticita, transparentnost, přirozenost, hranice profesionálního vztahu, schopnost připojení se k druhým a práce s mocí, autoritou a odpovědností (Janebová 2014, s. 34-54). Pro úspěšnou sociální práci je nevyhnutelné umět si získat důvěru klienta a podporovat jeho motivaci ke změně (Musil a kol. 2019).

Sociální pracovník by si měl být vědom toho, že je nejen nositelem mu svěřené moci, ale že jeho profese je také jakousi nálepkou, která budí v okolí určitá očekávání a na něho samotného klade specifické nároky (Macková 2010, s. 247), kdy úlohou je působit mezi zákony, politikou, veřejností, sponzory/donátory, konkurencí, úřady, samotnými klienty, opatrovníky, klientovou rodinou, zaměstnanci, samotnou organizací a zřizovatelem podle etických zásad a pravidel, a to jak ve vztahu ke klientovi, tak ke svému zaměstnavateli, svým kolegům, ale i k celé společnosti (Kolektiv autorů 2020, s. 97). Etické hodnoty sociálních pracovníků a principy jimi uplatňované jsou jedním ze základních aspektů výkonu sociální práce (Nečasová a kol. 2020, s. 5), respektive jedním z důležitých prvků ovlivňujících rozhodovací procesy a vztahy v sociální práci (Mlynářčík 2016).

#### **1.4 Nestátní nezisková organizace v kontextu sociálních služeb**

Jedním ze způsobů výkonu sociální práce v České republice, podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je právě skrze sociální služby, přičemž významnými poskytovateli jsou hlavně nestátní neziskové organizace (dále také NNO) (Fulínová, Pospíšilová 2016), které zaujímají v této oblasti naprosto zásadní roli (Hyánek, Pařil, Pejcal 2020 [online]). Za NNO se považují soukromoprávní organizace (spolky, pobočné spolky, nadace, nadační fondy a ústavy) upravené občanským zákoníkem a obecně prospěšné společnosti a evidované církevní právnické osoby, které jsou upravené zvláštními předpisy (Vláda ČR [online]). V roce 2018 činil podíl NNO poskytující sociální služby 8,6% z celkového počtu NNO (vyjma vládní instituce) v České republice, přičemž 2,5% tvořily pobytové sociální služby a 6,2% ambulantní a terénní (Hyánek a kol. 2020 [online]).

Podle Navrátila (1998, s. 48) je konstrukce sociální práce ovlivněna zejména prostřednictvím organizace, respektive její kulturou (Matoušek a kol. 2021, s. 17; Ochmanová 2020 [online]), vnímanou jako „*duše organizace*“ (Mátel 2019, s. 18).

Organizační kultura je to, co organizace od sebe výrazně a nezaměnitelně odlišuje (Molek 2019). Určuje hodnoty a každodenní praxi, tzn. jak se chováme k sobě navzájem, ke klientům, k profesi; jak řešíme konflikty, problémy nebo nedostatky v organizaci; jaký je přístup a praxe v oblasti sebe-rozvoje a rozvoje organizace; jak se vztahujeme a chování k

jiným organizacím, oborům, zástupcům jiných profesí a oborů; jaké hodnoty deklarujeme, žijeme v praxi a obhajujeme (Ochmanová 2020 [online]).

## **2 PROFESNÍ RIZIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Kapitola poukazuje na pracovní prostředí, potažmo pracovní podmínky obecně, a také s ohledem na výkon sociální práce, kdy je pozornost směřována zejména na psychosociální rizika, jejich dopad na pracovníky a možnosti jejich předcházení.

Pracovní prostředí představuje dle Hüttlové (1997, s. 42) souhrn všech materiálních podmínek pracovní činnosti (např. vybavení pracoviště, osobní ochranné prostředky), které v souvislosti s dalšími pracovními podmínkami (např. organizace práce, společenské podmínky práce) vytváří faktory (např. fyzikální, sociálně-psychologické) ovlivňující pracovníka v průběhu pracovního procesu.

Pro úspěch organizace je rozhodující jaké pracovní prostředí pro své pracující vytváří (Dvořáková 2012; Dědina, Odcházal 2007), neboť má největší vliv na výkonnost, spokojenost a spolehlivost pracovníků v organizaci (Pauknerová 2012; Molek 2019).

Povaha pracovního prostředí, potažmo pracovních podmínek, a vykonávaných činností hrají velkou roli při výskytu rizik (ZSBOZP, Rizika a nebezpečí [online]), přičemž tato rizika se v posledních desetiletích změnila (EPSU, Průvodce [online]; EU-OSHA, Report [online]). Současný charakter práce, demografické a společenské změny způsobují, že zaměstnání se stává nejistým a nestálým, zaměstnanci musejí být flexibilní a neustále se přizpůsobovat novým požadavkům a výzvám, celoživotně se vzdělávat (Kožená, Lipšová, Janošová 2016; s. 30-32), čímž dochází ke snížení pracovního výkonu, změně postoje pracovníka k organizační realitě nebo k poškození organismu pracovníka (Pauknerová 2012; s. 126). Role práce jako determinantu zdraví, respektive souvislost mezi špatným pracovním prostředím a špatným zdravím, je předmětem rozsáhlých výzkumů a potvrzena mnoha studii (např. Karasek et al. 1981; Marmot et al. a kol. 1991; Schrijvers a kol. 1998; Vahtera, Kivimäki, Pentti 1997; Wang a kol. 2008; Floderous et al. 2009 in Leka, Jain 2010, s. 33).

Sociální práce se řadí k profesím subjektivně vnímanou jako relativně náročnou a kladoucí nároky především na psychické procesy (např. vnímání, paměť, představování, myšlení) (Paulík 2006, s. 296), které Štikar (2003) považuje za jednu z forem psychické zátěže. Pro sociální práci je typická práce s lidmi v sektoru sociálních služeb, v němž je stále více osob vystaveno rizikům psychosociálním (MVČR [online]).

### **2.1 Psychosociální rizika**

Psychosociální rizika značí pravděpodobnost, že psychosociální faktory (interakce mezi náplní pracovní činnosti, organizací a řízením práce a jinými environmentálními podmínkami a podmínkami organizace a kompetencemi a potřebami zaměstnanců) mají škodlivý vliv na

zdraví zaměstnanců, a to na základě jejich vnímání a závažností poškození zdraví, jež může způsobit expozice těmto faktorům. (Wynne, De Broeck, Vandebroek, Leka, Jain, Houtman, McDaid 2014, s. 3) „Řada studií podporuje hypotézu, že důležitou determinantou zdravotního stavu je psychosociální pracovní prostředí.“ (Pelcák 2012, s. 12) Psychosociální rizika jsou definována jako „rizika pro duševní, tělesné a sociální zdraví způsobená pracovními podmínkami a organizačními a vztahovými faktory, jež mohou ovlivňovat psychický stav.“ (EPSU, Průvodce [online]) Psychosociální rizika se liší mezi jednotlivými pracovními odvětvími, pracovišti, skupinami pracovníků a povoláními (CIRCABC [online]), přičemž přítomnost psychosociálních rizik na pracovišti udává až 60% evropských podniků (EU-OSHA, Druhý [online]).

Již od roku 1974 členské státy Světové zdravotnické organizace (dále také WHO) věnují zvýšenou pozornost otázce psychosociálních rizik ve vztahu ke zdraví a lidskému rozvoji (Kalimo, El-Batawi, Cooper 1987), kdy jsou stále častěji analyzována v organizacích mimo chemická, fyzikální a biologická rizika (Fernandes, Figueiredo, Ribeiro, Neves, Vicente 2020, s. 431), a která „(...) jsou implicitně zahrnuta v legislativě EU týkající se zdraví a bezpečnosti, která platí v celé Evropské unii. Většina států navíc tato rizika upřesňuje v národní legislativě“ (EPSU, Průvodce [online]).

Mnoho sociologických výzkumů, výzkumných zpráv, studií a přehledů, např. Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví (EU-OSHA [online]); Evropská nadace pro zlepšování životních a pracovních podmínek (Eurofound [online]); Průvodce psychosociálními riziky (CIRCABC [online]); Státní zdravotní ústav (SZÚ, Kampaň SLIC [online]); Evropský rámec pro řízení psychosociálních rizik (PRIMA-EF 2008); Kortum, Leka, Cox (2010, 2011); Leka, Jain (2010); Nkporbu, Asuquo, Douglas (2016); Souhrnná výzkumná zpráva (VÚBP 2020), pracuje s kategorizací psychosociálních rizik dle Coxe (2016; s. 3), který je shrnul na základě relevantních výzkumů a literatury, a jež mají vliv na zdraví a bezpečnost práce na pracovišti (Cox 1993, s. 35), viz tabulka č. 1.

Tabulka č. 1: *Psychosociální rizika (převzato z Cox 1993 a Cox et al 2000 in Cox 2016)*

<i>Psychosociální rizika:</i>	<i>Podmínky definující nebezpečí, např.:</i>
<b>Týkající se obsahu práce</b>	
<i>Pracovní náplň</i>	Nedostatek rozmanitosti, bezvýznamnost práce, nedostatečné využívání schopností a dovedností, nedostatek příležitosti k učení, neustálé vystavení problematickým klientům.

<i>Požadavky v práci</i>	Pracovní přetížení nebo nedostatečné zatížení, vysoká úroveň časové tísně a neustálý tlak kvůli termínům.
<i>Rozvržení práce</i>	Nepružná pracovní doba, nepředvídatelné přesčasové hodiny, neúprosný harmonogram práce.
<i>Rozhodování o práci</i>	Nízká účast na rozhodování, nedostatečná kontrola nad pracovním zatížením.
<i>Fyzické prostředí a vybavení</i>	Nedostatek prostoru, špatné osvětlení, nedostatečné vybavení, jeho vhodnost nebo údržba.

### **Týkající se souvislostí k práci**

<i>Organizační kultura</i>	Špatná komunikace, nízká úroveň podpory při řešení problémů a osobního rozvoje, nedostatečná podpora ze strany managementu, nedostatečné vytyčení organizačních cílů nebo dohoda na těchto cílech.
<i>Mezilidské vztahy</i>	Špatné vztahy s nadřízenými a spolupracovníky, nedostatek sociální opory, neadekvátní kontrola, mezilidské konflikty.
<i>Role v organizaci</i>	Nejednoznačnost rolí, konflikt rolí.
<i>Kariérní růst</i>	Stagnace a nejistota v kariéře, špatný plat, nejistota zaměstnání, nízká sociální hodnota práce, nejasné nebo nespravedlivé systémy hodnocení, otázka kvalifikace.
<i>Sladění práce a soukromí</i>	Konfliktní požadavky práce a soukromí, nízká podpora rodiny, nedostatek podpory v práci pro domácí problémy.

### **Pracovní náplň**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, uvádí, že se výkon sociální práce zaměřuje na široké spektrum lidí v nepříznivé sociální situaci, u kterých se řeší specifické oblasti potřeb a jejich naplňování. Uskutečňuje se formou *terénní* (v přirozeném sociálním prostředí, např. v domácnostech klientů), *ambulantní* (klient dochází nebo dojíždí do prostor organizace) a *pobytovou* (ubytování v zařízení poskytovatele), přičemž se vykonává široká škála pracovních úkonů jako sociální šetření, zabezpečení sociální agendy, sociálně právní poradenství, analytická, metodická a koncepční činnost, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství, sociální rehabilitace, koordinace poskytování sociálních služeb. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Matoušek a Pazlarová (2021, s. 37) v přehledu pracovních činností sociálního pracovníka, který vychází z americkokanadské Asociace komisí pro licencování v sociální práci, uvádí, že pracovní náplní sociálních pracovníků je *hodnocení* (potřeb, situace,



způsobnosti, míry soběstačnosti, apod.), *plánování intervence* (uzavírání smluv, plán podpory, apod.), *přímé poskytování služby* (poradenství, podpora, nácviky, asistence, apod.), *nepřímé poskytování služby* (informace, vyřizování stížností, depistáž, vyjednávání, apod.), *řízení* (úkolování, zastupování, organizování, metodické vedení, nábor, apod.), *konzultace a mezioborová spolupráce* (síťování, multidisciplinarita, komunitní plánování, apod.), *prezentace vlastní činnosti vůči veřejnosti a osvěta* (destigmatizace, apod.). (Matoušek, Pazlarová 2021, s. 37-43)

Náplň práce má nést charakteristiky jako *rozmanitost* (pracovní úkoly mají být rozmanité, vyžadující různé dovednosti), *smysluplnost* (práce by měla vést k nějakému výstupu), *významnost úkolu* (dopad práce na jiné lidi či na společnost), *autonomie* (svoboda a samostatnost jedince při práci) a *přítomnost zpětné vazby* (jak práce samotná poskytuje zaměstnanci zpětnou vazbu o jeho pracovním výkonu) (Robbins, Coulter 2004 in Mezulániková 2015, s. 57).

Podle Národní asociace sociálních pracovníků se sociální pracovníci musí vypořádat zejména s nárůstem papírování (Robelski, Mette, Wirth, Kiepe, Nienhaus, Harth, Mache 2020). Cox, Griffiths a Rial-González (2000 in Leka, Jain 2010, s. 2) mezi nebezpečné aspekty náplně práce zahrnují nízké využití dovedností, nedostatek různorodosti a opakování úkolů v práci a/nebo nedostatek příležitostí k učení. Sociální pracovník je také ten, „*který musí umět zpracovat a zavést jednotlivé standardy kvality, metodiky, směrnice a jiné vnitřní dokumenty organizace do praxe*“ (Kolektiv autorů 2021, s. 96).

### **Požadavky v práci**

V odborných kruzích je otázce pracovní zátěže věnována značná pozornost (Paulík 2006, s. 293), kdy se jedná o nesoulad mezi pracovními podmínkami a požadavky na jedné straně a vlastnostmi člověka a jeho stavem na straně druhé, tedy jeho individualitou, s čímž souvisí individuální reakce na pracovní zátěž (Štikar 2003).

K narůstající zátěži sociálního pracovníka vede podle Paulíka (2006, s. 293) častý kontakt s lidmi v tísní, empatický přístup k nim, snaha jim porozumět a pomoci spolu s různými rušivými vlivy jako je nadměrná kumulace pracovních úkolů, nadměrná byrokracie, problémy s legislativou, nejednoznačnost či konfliktnost profesních rolí, riziko napadení agresivním klientem, nedostatečné ohodnocení práce, pocit, že výsledky neodpovídají vynaloženému úsilí. Když jsou sociální pracovníci konfrontováni s nesmírnou pracovní zátěží, mohou snížit úroveň kvality vykonávané práce (Geisler, Berthelsen, Muhonen 2019, s. 11).

S ohledem na kognitivní požadavky, které negativně ovlivňují psychickou a fyzickou pohodu a vedou k poklesu výkonu lze považovat kognitivní zátěž a úkoly s nízkou kognitivní zátěží (monotónní úkoly) (Away 2012, s. 11). Nařízením vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, se monotonií rozumí práce, při níž je charakteristické opakování stejných pohybových nebo úkolových úkonů s omezenou možností zásahu pracujících do jejich průběhu.

Podle Řezníčka (1994, s. 18) osobní nasazení sociálních pracovníků při řešení problémů klientů kladou značné nároky na emocionální rovnováhu a jejich výkonovou výdrž. Emocionální nároky v práci, potažmo falešné projevy emocí, vzbuzují stále větší obavy (EU-OSHA, Report [online]). Z šestého průzkumu pracovních podmínek Eurofound vyplynulo, že více než čtvrtina všech pracovníků v práci většinou nebo vždy skrývají své pocity. (Eurofound, Šestý [online]).

### ***Rozvržení práce***

Zaměstnavatel je povinen, v souladu se zákoníkem práce, rozvrhnout pracovní dobu a určit začátek a konec pracovních směn. Zákoník práce definuje *rovnoměrné rozvržení pracovní doby* (stejná délka pracovní doby na celý týden), *nerovnoměrné rozvržení pracovní doby* (průměrná týdenní pracovní doba nesmí přesáhnout stanovenou týdenní pracovní dobu v období 26 po sobě jdoucích týdnů), a také *pružné rozvržení pracovní doby* (úseky základní a volitelné pracovní doby, kdy v základní pracovní době musí být zaměstnanec přítomný na pracovišti). Zaměstnavatel je taktéž povinen poskytnout zaměstnanci nejdéle po 6 hodinách nepřetržité práce přestávku v práci na jídlo a oddech v trvání nejméně 30 minut. Výměra dovolené činí podle zákoníku práce čtyři týdny (zaměstnavatel však může poskytnout i delší dovolenou), kdy o jejím čerpání rozhoduje zaměstnavatel, který vyhotoví rozvrh čerpání dovolené, se kterým musí seznámit pracující minimálně 14 dní předem. (Zákon č. 262/2006 Sb.)

Podle Kociánové (2010, s. 178) sociální pracovníci pracují nad rámec své pracovní doby, kdy se kvůli časové vytíženosti nedokážou přizpůsobit. Mnohdy se pracovníci snaží, s ohledem na možnost lepšího hodnocení své výkonnosti, pracovat delší pracovní dobu, aby dokončili svůj úkol, a to bez adekvátní odměny (volný čas nebo finanční kompenzace) a sociální podpory (EU-OSHA, Report [online]), přičemž přesčasy mají negativní vliv na rovnováhu pracovního a osobního života, kdy pracovníci čelí rizikům mající dopad na zdraví a pohodu (Mullan, Llave, Wilkens 2015, s. 27).

### ***Rozhodování o práci***

Nízká míra kontroly ve spojení s nízkou mírou pracovní zátěže tíhne k pasivitě. Nízká míra kontroly ve spojení s vysokou mírou pracovní zátěže vede ke značně zatěžující práci, jenž má vliv na fyzické a psychické zdraví pracovníka (Karasek 1979, s. 304). „*Je to právě vysoká míra požadavků kladených na člověka, kombinovaná s malou mírou možností řídit běh dění, která vede v práci ke stresu*“ (Křivohlavý 2009, s. 174). Přílišná samostatnost zase může znamenat nedostatečnou jasnost rolí nebo malou podporu managementu, což je považováno za potenciální nebezpečí (Rick, Briner 2000, s. 311).

### ***Pracovní prostředí a vybavení***

S pracovním prostředím a potřebami pracovníka souvisejí ergonomické faktory, které mají vliv na vznik onemocnění kosterně-svalového aparátu, např. nevyhovující úprava a uspořádání pracovního prostoru se zaměřením na předměty tvořící vybavení pracoviště (pracovní stůl, křeslo, osvětlení, rozmístění ovládačů, atd.), pracovní polohou, pohyby a dobou, po kterou je práce vykonávána. (ZSBOZP, Ergonomie [online]) Zejména práce na počítači má několik specifík, která jsou dána jak prací se zobrazovací jednotkou, nároky na osvětlení, tak vhodným řešením pracovní roviny, uspořádáním prvků na pracovní ploše, správným způsobem sezení (Malý, Svobodová, Tilhon, Mlezivová 2016, s. 108-109).

Dalšími stěžejními aspekty pracovního prostředí jsou podle Michalíka (2013 [online]) *barevné a estetické řešení* (barvy dotváří celkový dojem z pracovního prostoru), *efekt doplňků* (využití dekorativních předmětů, přínos zeleně - absorpce škodlivin, zvlhčení ovzduší, určité utlumení zvuku, dále např. akvárium apod.), a *mikroklimatické podmínky* (kvalita ovzduší na pracovišti - teplota vzduchu, vlhkost, rychlost proudění, čistota, apod.). (Michalík 2013 [online])

Výzkumy naznačují, že špatné fyzické pracovní podmínky a prostředí, včetně uspořádání pracoviště mohou ovlivnit psychologické a fyzické zdraví (ILO 2016, s. 3), přičemž 40% problémů má souvislost s nesprávným designem pracovního místa (Michalík 2013 [online]).

### ***Organizační kultura***

Organizační kultura může být nejen tmelem, který drží organizaci pohromadě, ale i klínem, který ji rozděluje (Molek 2019, s. 227). Zájmy organizace a zájmy jednotlivce nebývají vždy ve shodě (Amstrong 1999, s. 241). Mohou se objevovat značné rozpory mezi hodnotami pracovníka a kulturou organizace, kdy se pracovní podmínky vytvářené organizací někdy stávají překážkou pro etický výkon sociální práce a vedou ke vzniku řady dilemat mezi

„pracovními podmínkami“ a „mravním ideálem“ sociálních pracovníků (Janebová 2014, s. 61).

Klima v organizaci ovlivňuje styl řízení, respektive management, který může svým jednáním navodit v organizaci atmosféru důvěry a spolupráce stejně jako atmosféru apatie a nesnášenlivosti, poněvadž vytváří příznivou nebo nepříznivou pracovní atmosféru (Molek 2019, s. 230). Úspěch každé organizace je závislý na kvalitě řízení (Amstrong 1999) a na lidských zdrojích (Kolektiv autorů 2019).

Pro prosperitu organizace je důležité, aby organizační kulturu zaměstnanci akceptovali, identifikovali se s ní a považovali ji za svou přirozenou součást (Dědina, Odcházal 2007), neboť může ovlivňovat výkon sociální práce (Holasová 2020). Z pohledu jednotlivého pracovníka je důležité odvést kvalitní práci a zažít pocit dobře odvedené práce, zatímco neschopnost toto učinit může představovat psychosociální riziko. (Eurofound [online]).

### ***Mezilidské vztahy***

Sociální služby jsou sférou ovlivněnou primárně povahou mezilidských vztahů a kvalita služby je poměřována právě kvalitou mezilidských vztahů (např. vztahy mezi vedením a zaměstnanci) a jejím dopadem na blaho klienta (Havrdová, Šmídová, Šafr, Štegmannová 2011). „*Jaké vztahy mají pracovníci mezi sebou, takové mívají ke klientům*“ (Úlehla 2004, s. 113). V rámci interpersonálních vztahů, jenž nejsou konstruktivní, mohou na pracovišti vznikat různé konflikty mající na pozadí osobní antipatie stojící za vývojem dalších problémů, které mohou nabývat podoby psychického týrání, šikanování či intrikování na pracovišti (Michalík 2013 [online]). Když zaměstnanci nedůvěřují svému nadřízenému, kolegům z týmu nebo výkonnému vedení, přeruší to psychologické pouto, díky kterému má práce smysl (Wigert, Agrawal 2018 [online]). Špatné vztahy mohou vést také k neefektivitě a nepřítomnosti v práci nebo pomýšlení na odchod (Eurofound [online]). Taktéž je špatná kvalita řízení a nepříznivé sociální chování spojeno se záměrem opustit pracovní život dříve. (VÚBP, Souhrnná 2020 [online])

### ***Role v organizaci***

„*Pracovník jakožto prostředník mezi normami společnosti a způsoby lidí dělá mimořádné věci: je mediátor, katalyzátor, koordinátor, komunikátor*“ (s. 25) (...), kdy „*stojí na straně toho mocnějšího, na straně zákona a státu. To jej zavazuje k dodržování norem, ale na druhou stranu to ztěžuje jeho kontakt s klienty.*“ (Úlehla 2004, s. 113) Nejasné definování pracovních činností, úkolů a priorit, v rámci pracovního výkonu, je charakterizováno nejednoznačností pracovní role (Kahn, Wolfe, Quinne, Snoek, Rosenthal 1964), jež v sobě obsahově skýtá např.

pracovní metody, plánování a/nebo výkonnostní kritéria (Breugh, Colihan 1994). Bednář (2017, s. 43-44) konstatuje, že výkon sociální práce je omezován na administraci, dochází k redukci činností, kdy se pomoc zaměřuje na dílčí životní obtíže osob a uspokojování pouze jejich akutních potřeb. Podle Cohena (1959) navíc nejednoznačnost zadaných úkolů a neúplné, popř. nesouhlasné pokyny od nadřízených způsobují pokles produktivity.

Podle samotných sociálních pracovníků profese čelí dvěma typům konfliktů rolí, a to legitimnímu, pojícího se s nároky na odbornou a etickou kvalitu výkonu profese (volba metod sociální práce; role pracovníka ve vztahu ke klientovi versus role profesionála, který je nositelem hodnot celé společnosti) a nelegitimnímu, pojícího se vztahem k zaměstnavateli nebo zadavateli spočívající v nepřiměřenosti požadavků, popř. účelového zneužití sociální práce a její manipulaci v souvislosti s velmi rozšířeným jevem kumulace úvazků. (MPSV, Podzimní [online]) V sociálních službách je běžnou praxí, že sociální pracovník působí také v roli vedoucího pracovníka, což nejde vždy zcela dohromady (Kolektiv autorů 2020, s. 26). Sociální pracovníci považují konflikty rolí za poškozující pro obor sociální práce (MPSV, Podzimní [online]), neboť naplňování role v rámci jednoho statusu může bezprostředně narušovat roli spojovanou s jiným statutem (Sillamy 2001, s. 205).

Několik studií (např. Blomberg, Kallio, Kroll, Saarinen 2014; Kim, Stoner 2008; Tham, Meagher 2008 in Robelski et al 2020) uvádí, že sociální pracovníci jsou vystaveni vysokým konfliktům rolí a nejednoznačnosti, popř. nízké jasnosti rolí. Podle Kasla (1979 in ILO 2016) jsou korelace mezi konfliktem rolí, nejednoznačností rolí a pracovní spokojeností silné.

### ***Karierní růst***

V kontextu ekonomických, společenských a technologických proměn dochází k tomu, že se kariérová dráha stává fragmentární, nestabilní a méně předvídatelnou. Proměny poptávky trhu práce vyvolávají tlak na větší flexibilitu a adaptabilitu pracovní síly s nutností přizpůsobovat se rychlým změnám. V této situaci si nikdo nemůže být jistý, že bude zítra dělat totéž co dnes. (Hlad'o 2016) Stále častěji jsou uzavírány pracovní smlouvy na dobu určitou, v důsledku čehož může narůstat existenční nejistota pracujících. (Svobodová 2018 [online]) Nejednoznačnost a nejistota ohledně budoucnosti zaměstnání byla identifikována mezi hlavními zdroji rizik související s kariérním rozvojem (ILO 2016).

Sociální práce není společensky doceněna a sociální pracovníci nemají takové společenské postavení, které by jim příslušelo (Musil a kol. 2017). *“Pohled na českou sociální práci stále ještě ovlivňuje celá řada faktorů od nejasnosti její identity, ovlivnění jejího faktického výkonu nekvalifikovanými a nedostatečně připravenými pracovníky po ztrátu její společenské prestiže, nedostatek pracovníků, finančních prostředků apod.”* (Kolektiv

autorů 2020; s. 99) Profesní identitu sociální práce ohrožuje zvnějšku nevědomost zadavatelů a zaměstnavatelů o činnostech a náplni sociální práce. Mezi sociálními pracovníky je nedostatečná komunikace a sdílení informací. Také nízké platy sociálních pracovníků, časté legislativní změny, kumulace funkcí, velká administrativa, nedostatek prestiže a uznání či nedostatky v metodickém vedení sociálních pracovníků snižuje prestiž výkonu sociální práce. (MPSV, Podzimní [online])

### ***Sladění práce a soukromí***

Zaměstnavatelé mohou svým zaměstnancům snahu o uspokojivé sladění práce a rodiny do určité míry usnadňovat, či naopak komplikovat až znemožňovat, což je samozřejmě dáno i často odlišnými potřebami a cíli obou aktérů. V České republice je podstatná část opatření harmonizace práce a rodiny poskytována na základě přímé dikce státu, avšak zaměstnavatelé jsou často jejich primárními příjemci i realizátory. Otázkou však zůstává, jak sami zaměstnavatelé v každodenní realitě problém nerovnováhy mezi prací a rodinou svých pracujících vnímají a jak zachází s opatřeními, která mají potenciál řešit či alespoň zmírnit konflikty mezi pracovním a rodinným životem. (Plasová 2010)

Je obtížné dosáhnout vhodné rovnováhy mezi pracovním a soukromým životem, zejména pokud pracovníci zažívají nevhodné zacházení ze strany vedení a spolupracovníků a nedostatek kontroly nad obsah a organizace práce. (ILO 2016)

Průřezové studie zkoumající konflikty mezi pracovními a rodinnými rolemi zjišťují, že tyto konflikty jsou negativně spojeny s duševním zdravím a fyzickým zdravím. (Hegewald, Starke, Garthus-Niegel, Schulz, Nübling, et al. 2021)

## **2.2 Dopad psychosociálních rizik**

Psychosociální rizika mohou ovlivnit jak psychické, tak fyzické zdraví přímo nebo nepřímo prostřednictvím prožívání pracovního stresu (Cox 1993, s. 31). Pracovní stres je uznáván jako globální problém ovlivňující všechny profese a všechny pracovníky v rozvinutých i rozvojových zemích (ILO 2016). Akutní a chronický stres ovlivňuje celý organismus člověka, tzn. v bio-psycho-sociální rovině (Pelcák 2012, s. 15).

Dlouhodobé vystavení psychosociálním rizikům může u jednotlivců vést, kromě stresu, také k vyhoření, depresi a problémům s pohybovým ústrojím (EPSU, Průvodce [online]; ZSBOZP, Rizika a nebezpečí [online], EU-OSHA, Psychosociální [online]). Nepřímé účinky psychosociálních rizik spočívají v modifikaci chování a životního stylu. Toto působení je obousměrné, neboť životní styl zpětně ovlivňuje psychické a fyzické zdraví. (Kunzová, Hrubá, Řimák, Sochor 2014, s. 82)

Na identické podmínky mohou jednotliví pracovníci reagovat různě. Někteří se dokáží s určitými požadavky vypořádat lépe než druzí. V závislosti na osobních faktorech si navíc s podobnou situací může při různých příležitostech zcela rozdílným způsobem poradit i jedna a tatáž osoba. (CIRCABC [online])

Britský Úřad pro bezpečnost a ochranu zdraví uvádí, že stres a deprese byly v období 2015–16 největší samostatnou příčinou neodpracovaných dní v zaměstnání z důvodu zdravotních potíží souvisejících s prací, kdy na ně připadlo 38% neodpracovaných dní a v letech 2016–2017 to bylo již 49%. Německá zpráva z roku 2015 týkající se bezpečnosti a zdraví na pracovišti, kterou vytvořilo ministerstvo práce společně se Spolkovým institutem pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, vypočítala, že na psychologické obtíže a poruchy chování připadá 14,8% neodpracovaných dní, což je druhý nejčastější důvod absencí, po nemocech pohybového ústrojí, které jsou rovněž často spjaty s psychosociálními riziky, a které mají na svědomí 22% neodpracovaných dní. (EPSU, Průvodce [online]) V České republice, v roce 2021, připadalo dle České správy sociálního zabezpečení na jednu dočasnou pracovní neschopnost, s ohledem na nemoci duševní, průměrně 94,8 dnů, přičemž v roce 2017 to bylo 84,8 dnů. (ČSSZ [online])

### **Stres**

Pojem „*stres*“ označuje stav, kdy musí organismus mobilizovat obranné či nápravné mechanismy, tzn. dochází k duševnímu přetížení (pozitivnímu, tzv. eustresu či negativnímu, tzv. distresu) (Kaczor 2018, s. 177). Dlouhodobý negativní stres patří mezi nezávažnější faktory, které ohrožují naše zdraví, kdy se pod jeho vlivem snižuje výkonnost, respektive životní a pracovní spokojenost (Raboch, Ptáček 2015 [online]).

V sociální oblasti je stres nejčastějším zdravotním důsledkem práce, což vyplývá z realizovaných výzkumů (Bednář 2017, s. 44), kdy může mít negativní vliv na služby poskytované zákazníkům, kvalitu, produktivitu, výkonnost, vyšší absence v zaměstnání a z nich vyplývající ekonomické dopady (Svobodová 2018 [online]).

*„Pokud žijeme v nepřetržitém napětí, v neustálém a silném stresu, dostávají se častěji záchvaty podrážděnosti i úzkosti. Dlouho na sebe nenechají čekat ani zdravotní problémy: nejprve funkční poruchy, jako jsou poruchy spánku a zažívání, zvýšený krevní tlak, později pak organické poruchy jako kardiovaskulární choroby nebo některé poruchy imunitního systému. Stres navíc přispívá ke špatným stravovacím návykům, k užívání návykových látek, jako jsou tabák, alkohol léky a jiné, v některých případech zakázané látky, které mají vliv na zdraví. A konečně, při častějším napětí trpí naši výkonnost v práci či při studiu, stejně jako naše vztahy s ostatními“.* (Cungi, Limousin 2005; s. 9)

Za hlavní příčinu pracovního stresu byla identifikována, v rámci projektu Evropského rámce pro řízení psychosociálních rizik, organizační kultura, následována nadměrnými pracovními požadavky, dále nesoulad mezi pracovním a soukromým životem a nakonec nedostatek sociální podpory na pracovišti a vztahy (PRIMA-EF [online]). „*Pracovnímu stresu je, dle odborných mezinárodních studií, vystaven každý čtvrtý pracovník a z těchto studií také vyplývá, že stres je příčinou 50-60% všech zameškaných pracovních dní.*“ (Svobodová 2018 [online])

Velmi častými důsledky dlouhodobého stresu je deprese a syndrom vyhoření. (Raboch, Ptáček 2015 [online])

### ***Deprese***

Deprese je závažné duševní onemocnění, které se projevuje jako dlouhodobě smutná nálada, pocit ztráty energie, neschopnost těšit se z věcí (Raboch, Ptáček 2015 [online]). Může také narušit spánek a chuť k jídlu a častá je únava a špatná koncentrace (WHO, Deprese [online]).

K depresi bývají náchylní zejména lidé vyznačující se vysokou mírou etické zodpovědnosti, starostlivostí o pocity ostatních, citlivě reagují na netaktnost a nepřátelské postoje druhých a/nebo s velkými ambicemi. (Křivohlavý 2013, s. 29)

Celosvětově se odhaduje, že depresemi trpí 5 % dospělých. Výzkumy ukazují silný vztah mezi depresí a fyzickým zdravím. (WHO, Deprese [online])

### ***Syndrom vyhoření***

Světová zdravotnická organizace přidala syndrom vyhoření na svůj seznam celosvětově uznávaných nemocí a definovala jej jako syndrom „*chronického stresu na pracovišti, který nebyl úspěšně zvládnut*“ (WEF, What causes [online]). *Jedná se o psychický stav charakterizovaný emočním vyčerpáním, kognitivním opotřebením a celkovou únavou*“ (Pelcák 2012; s. 20). Příznačná je ztráta efektivity práce a motivace, odmítavý postoj vůči okolí a vykonávané práci (Stock 2010 in Molek 2019, s. 251). Mezi rizikové faktory patří např.: kontakt s lidmi; nadměrné požadavky na výkon; nízká autonomie pracovní činnosti; monotonie práce; vysoký pracovní entuziasmus; angažovanost; vysoká empatie; obětavost; neschopnost relaxace; sebepojetí a sebehodnocení; chronické přesvědčení o neadekvátním společenském uznání a ekonomickém hodnocení vykonávané profese. (Kebza, Šolcová 2003; s. 15-16)

Světová zdravotnická organizace odhaduje, že téměř každý čtvrtý dospělý je v určitém okamžiku svého aktivního života postižen syndromem vyhoření (WEF, What causes [online]). Grün (2014) uvádí, že v sociální práci se syndrom vyhoření vyskytuje nejčastěji.



### ***Muskuloskeletální onemocnění***

Počet důkazů o souvislosti muskuloskeletálních poruch s psychosociálními riziky narůstá. Muskuloskeletální poruchy se mohou rozvinout například u zaměstnanců pracujících bez přestávek na odpočinek nebo mají svalové napětí související se stresem. (CIRCABC [online]) V rámci provedených výzkumů bylo zjištěno, že u některých jedinců dochází k projevům zdravotních obtíží již po 2 hodinách práce, zřetelně se projevují po 4 hodinách soustředěné práce. Problematika jednostranného přetěžování horních končetin je spojena se záněty šlach a šlachových pouzder, tj. se syndromy karpálního tunelu, kdy příčinou je velký počet pohybů prstů bez mikro pauz. (Hlávková 2006 [online])

Za psychosociální faktory práce mající vliv na zdraví a bezpečnost práce na pracovišti je zodpovědný zaměstnavatel. Následky pro organizaci spočívají například v problémech při spolupráci, zvýšené fluktuaci pracujících a v pracovní nehodovosti. (SZÚ, Kampaň [online]) *„Zaměstnavatel je povinen vytvářet bezpečné a zdraví neohrožující pracovní prostředí a pracovní podmínky vhodnou organizací bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a přijímáním opatření k předcházení rizikům“* (Zákon č. 262/2006, § 102) Zaměstnavatelé by měli promyšleně vytvářet podmínky napomáhající dobrému výkonu sociální práce (Hubíková 2019), neboť ovlivňuje kvalitu poskytovaných služeb a tím i blaho společnosti (Smith, Shields 2013; Travis, Lizano, Barak 2016 in Geisler, Berthelsen, Muhonen 2019).

Úřady působící v oblasti zdraví a bezpečnosti v rámci celé Evropy jsou si vědomy nutnosti tato rizika řešit (EPSU, Průvodce [online]). Na narůstající závažnost psychosociálních rizik a nutnost důslednějších preventivních opatření upozorňuje také dokument Evropské Komise z ledna 2017 hodnotící úroveň evropských nařízení v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (Lipšová, Bátorová, Zónová, Kožená, Senčík 2019, s. 10).

### **2.3 Předcházení profesním rizikům**

Předcházet rizikům na pracovišti znamená mít pod kontrolou možné zdroje ohrožení, což je nikdy nekončící proces (SZÚ, Kampaň [online]). Vévoda a kol. (2013) uvádí, že vytváření a udržování bezpečného pracovního prostředí vede ke zvyšování kvality života, udržení pracovní schopnosti, pohody při práci a podílí se na sociální a právní ochraně zaměstnance. Prevence rizik na pracovišti předpokládá vhodně nastavené manažerské procesy, systém komunikace a úpravy fyzického prostředí (BOZPprofi, Na [online]). Podle Provazníka (2002) dá řada pracovníků přednost příjemnému pracovnímu prostředí s nižším mzdovým ohodnocením před nepříjemným pracovním prostředím s vyšší mzdou. Jestliže je pracovník

plně identifikován se svou prací a pracovním zařazením, stává se pro něj práce jedním z hlavních faktorů motivace a životního uspokojení (Molek 2019).

Hlavními faktory zdravého pracovního života je *produktivní práce* (správné množství uspokojivé i naplňující práce; uspokojivý profesní život, další vzdělávání), *ocenění práce* (uznání a ocenění výkonu zaměstnance, a jeho odměna, pravidelné rozhovory se zpětnou vazbou, vědomí možnosti posunu v kariéře), *sociální prostředí* (pozitivní firemní filozofie a společenská odpovědnost vůči zaměstnancům, interpersonální vztahy), *flexibilní pracovní doba a struktura času* (řízení času, home office), *zdravé pracoviště* (jídelny by měly nabízet zdravé a výživné jídlo, dispozice bezplatné nabídky ovoce a nápojů, pitný režim, ergonomické prvky pracoviště, kurzy cvičení, meditační kurzy, autogenní relaxační školení, kurzy řízení času), *péče o děti* (jesle, mateřské školky, střediska denní péče na pracovišti), *firemní výhody* (příspěvky na důchodové připojištění, hromadnou dopravu, očkování, sport, kulturu, sick day apod.). Mezi hlavní faktory zdravého soukromého života patří *rodina a partnerství* (jsou individuální), *přátelství* (přátelé mimo pracoviště), *zájmy a koníčky* (seberealizace během volného času), *cvičení a zdravý životní styl* (cvičení hraje zásadní roli v tělesném i duševním zdraví), *spánek* (zdravý spánkový cyklus), *odpočinek* (individuální záležitost). (VÚBP, Souhrnná 2020 [online])

Zaměstnavatelé si zejména uvědomují důležitost rovnováhy mezi pracovními požadavky a rodinnými povinnostmi, které mají vliv na celkovou pracovní spokojenost, proto se snaží péči o ni začlenit do firemní kultury. Např. ve Švédsku došlo k výraznému zvýšení spokojenosti s vybalancováním pracovního a rodinného života poté, co došlo ke zkrácení pracovní doby z 8 na 6 hodin denně, při stejné výši platu a zachování kvality práce. (Kožená a kol. 2016, s. 30-32)

Pro nároky a zátěž sociální práce je třeba vytvářet podmínky, které k výkonu sociální práce motivují (Molek 2019; Hubíková 2019). Podle expertů, zkušeností a doporučení zahraniční i tuzemské literatury, je také potřeba, aby docházelo k posunu ve vnímání péče o sebe sama, v porozumění jejímu významu pro kvalitní výkon sociální práce, vlastní psychické i fyzické zdraví a pohodu. Sociální pracovníci by měli zaujmout k péči o sebe sama aktivní postoj, tzn. revidovat vlastní stav péče o sebe sama v danou chvíli, vědomě zachovávat zdravý životní styl (fyzická aktivita, odpočinek, relaxace; informační střídmost, stravování, spánkový režim apod.), řešit včas problémy, nebát se vyhledat pomoc, mluvit o svých pocitech, využívat kolegiální podporu a oporu v týmu, učit se zvažovat priority, učit se konstruktivnímu a věcnému přístupu k zátěži, k rizikům. (Hubíková 2019, s. 64-65)

## 2.4 Nástroje pro výzkum a dopad psychosociálních rizik na jedince

Owen a Dollard (2018) v rámci svého projektu, který byl součástí Globálního hlavního plánu WHO spolupracujících center pro zdraví pracovníků 2015-2017 (Nástroje a školení na zdravém pracovišti s cílem vytvořit inventář nástrojů pro zlepšení psychosociálního pracovního prostředí z různých regionů), identifikovaly a vyvinuly informační listy o různých nástrojích pro hodnocení psychosociálních rizik, které jsou globálně dostupné, a jež zahrnují komplex psychosociálních rizik. Komplexní hodnocení rizik identifikuje problémy, které mohou způsobit újmu jednotlivci a organizaci, a také identifikuje pozitivní aspekty pracovního prostředí, které mohou podporovat zdravá udržitelná pracoviště (Leka, Cox 2008 in Owen, Dollard 2018).

Po pečlivém prostudování informačních listů měřící psychosociální rizika byl vybrán Kodaňský psychosociální dotazník (dále také COPSQ), který je široce používaným nekomerčním nástrojem pro psychosociální průzkumy na pracovišti, a taktéž při zkoumání vlivů pracovního prostředí na zdraví (Berthelsen, Westerland, Bergström, Burr 2020). Hlavním důvodem pro výběr je skutečnost, že Mezinárodní organizace práce (dále také ILO) (2016) Kodaňský psychosociální dotazník ve své kolektivní výzvě zmiňuje jako jeden z možných vhodných intervenčních nástrojů pro hodnocení rizik. Taktéž v Rámcové dohodě o stresu spojeném s prací z 8. října 2004 (dohoda mezi sociálními partnery na úrovni Evropské unie), jejíž cílem je zvýšit u zaměstnavatelů a pracovníků povědomí a porozumění stresu spojeného s prací, zaměřit pozornost na jeho příznaky a poskytnout rámec pro jeho identifikaci, prevenci a případně zvládnutí problémů s ním spojených, je jedním z identifikačních nástrojů doporučován COPSQ. V neposlední řadě je nástroj vhodný také pro výzkumníky (Owen, Dollard 2018).

S ohledem na skutečnost, že sociální práce je primárně ohrožena psychickou zátěží, jak je uvedeno v textu výše, je potřeba riziko potvrdit objektivizací pomocí vhodných metod monitorujících dopad na zdravotní stav pracovníků. Vhodné metody byly přeloženy a upraveny odbornými pracovníky Národní referenční laboratoř pro fyziologii a psychologii práce SZÚ v úzké spolupráci s odborníky Krajských hygienických stanic a modifikovány podle současných potřeb hygienické služby. Jednou z doporučených metod pro běžné využití k hodnocení psychické zátěže je Meisterův dotazník sloužící k hodnocení vlivů pracovní činnosti na psychiku pracovníků, kdy se jedná o orientační vyšetření psychické zátěže při práci. (KHSHK [online])

Výše dva uvedené dotazníky jsou doplněny vlastním dotazníkem. Jednotlivé nástroje jsou blíže popsány v podkapitole 4.4 *Kvantitativní část výzkumu*.

### 3 PŘEHLED REALIZOVANÝCH STUDIÍ A VÝZKUMŮ

S ohledem na přínosnost výzkumu byly prostudovány zahraniční i místní studie a výzkumy zabývající se problematikou psychosociálních rizik. Dále jsou využity výzkumy z diplomových prací realizovaných v České republice.

Pro rešerši byly využity veřejné databáze Google Scholar, Scopus a Ebsco. Použita byla klíčová slova jako psychosociální/psychosocial, rizika/risk/hazards, souvislost s prací/ work-related, sociální práce/social work, duševní zdraví/ mental health. Časové období nebylo vymezeno.

V databázích byly prostudovány všechny zdroje, které odpovídaly zadaným požadavkům a byly veřejně přístupné. Nepodařilo se však dohledat žádný výzkum se zaměřením na vnímání psychosociálních rizik sociálními pracovníky v nestátní neziskové organizaci, proto byly probádány v obecné rovině, tj. s ohledem na pracující populaci.

Pro prezentaci relevantních dat je použita obsahová analýza, kdy základním principem je utřídění zkoumaných obsahů do určitých kategorií (Trampota 2008, s. 41).

#### 3.1 Obsahová analýza

Pro obsahovou analýzu je zásadní relevantnost zkoumaného materiálu vůči danému problému (Miovský 2006, s. 238), viz tabulka č. 2, přičemž kódovacím klíčem jsou psychosociální rizika kategorizované dle Coxe (2016), viz podkapitola 2.1 *Psychosociální rizika*, 2.2 *Dopad psychosociálních rizik* a podkapitola 2.3 *Předcházení profesním rizikům*.

Tabulka č. 2: *Přehled analyzovaných zdrojů*

#### **Název analyzovaných zdrojů**

- 1) Informační agentura Evropské unie pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (EU-OSHA)
  - 1a) Evropský průzkum veřejného mínění o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci 2013 (EU-OSHA, Průzkum EU 2013 [online])
  - 1b) Evropský průzkum podniků o nových a vznikajících rizicích (ESENER)
    - ESENER 2019 (EU-OSHA, ESENER 2019 [online])
    - ESENER 2014 (EU-OSHA, ESENER 2014 [online])
- 2) Průzkum pracovních podmínek v Evropě (EWCS)
  - 2a) Šestý průzkum pracovních podmínek v Evropě: 2015 (Eurofound, Šestý průzkum [online])
  - 2b) Průzkum pracovních podmínek v Evropě – Vizualizace dat (Eurofound, Průzkum [online])
- 4) Zpráva o stavu globálního pracoviště 2022: hlas pracujících světa. (Gallup [online])

- 5) Psychosociální stresory v práci a riziko nepřítomnosti v nemoci v důsledku diagnostikované duševní poruchy. (Duchaine, Aubé, Gilbert-Ouimet et al 2020)
- 6) Kampaň SLIC - Psychosociální rizika na pracovišti. (SZÚ, Kampaň [online])
- 7) Stres, deprese a životní styl v České republice. (Raboch, Ptáček 2015 [online])
- 8) Kvalita pracovního života v České republice. (VÚBP, Archiv [online])
- 8a) Kvalita pracovního života 2020. (VÚBP, Kvalita 2020 [online])
- 8b) Kvalita pracovního života 2018. (VÚBP, Kvalita 2018 [online])
- 8c) Proměny kvality pracovního života. (VÚBP, Proměny [online])
- 12) Práce a její vliv na zdraví. (Pochopová 2012)
- 13) Stresory v práci sociálních pracovníků. (Melecká (2013)
- 14) Stres a jeho zvládnutí u pracovníků pomáhajících profesí. (Dvořák 2015)
- 15) Stres a jeho zvládnutí v profesi sociálního pracovníka. (Štěpánková 2015)
- 16) Prožívání profesní role sociálního pracovníka v naší společnosti vybranými sociálními pracovníky. (Kubánková 2017)

### 3.2 Výsledek analýzy

V této části jsou výše uvedené výzkumy a studie zkompleťovány do vzešlých kategorií, s ohledem na kódovací klíč, s daty zaměřenými zejména na Českou republiku.

#### *Pracovní náplň*

##### Možnost rozvoje

Příležitost učit se novým věcem udává, podle průzkumu pracovních podmínek v Evropě, 67% pracujících. Podle průzkumu kvality pracovního života je práce zajímavá s možností dalšího vzdělávání a osobního rozvoje pro 72%, přičemž v r. 2011 to bylo 66%. Vysoké číslo plyne také z dat, v rámci kampaně „Psychosociální rizika na pracovišti“ Evropského výboru vrchních inspektorů práce, konkrétně 80%, kde se udává, že je práce zajímavá a vede k dalšímu vzdělávání, zároveň 88% pracovníků využívá při práci svou kvalifikaci a své schopnosti.

##### Pestrost práce

Průzkum pracovních podmínek v Evropě udává jednotvárnost úkolů, kterou uvádí 57% pracujících.

##### Smysluplnost práce

Svou práci za užitečnou, podle průzkumu pracovních podmínek v Evropě, považuje „vždy“ nebo „většinou“ 85% pracovníků.

## ***Pracovní zátěž a pracovní tempo***

### *Kvantitativní požadavky*

Průzkum pracovních podmínek v Evropě poukazuje na nárůst úkolů a povinností, a to u 34% pracujících, přičemž výzkum kvality pracovního života poukazuje na to, že 39% pracujících se cítí být přepracováno, zejména ve věku 45 až 54 let (44%), naopak nejméně ve věku 18 až 27 let (32%). Odvětví ve zdravotnictví a sociálních službách patří mezi čtyři odvětví, kde se pracovníci (42%) cítí nejvíce přepracovaní.

Studie společnosti Gallup udává, že vystavení se nadměrným pracovním požadavkům, je spojeno se 47% zvýšeným rizikem nepřítomnosti v práci.

### *Pracovní tempo*

Práci pod tlakem termínů, dle průzkumu pracovních podmínek v Evropě, pociťuje soustavně 36% pracujících, přičemž pod „neustálým“ tlakem pracuje 16%. Nedostatek času na provedení úkolů pak udává 33% pracujících. Také v Evropském průzkumu podniků o nových a vznikajících rizicích časovou tíseň udává 38% všech podniků v České republice, respektive 54% v odvětví zdravotní a sociální péče.

Podle studie společnosti Gallup, když pracující říkají, že „často“ nebo „vždy“ mají dostatek času na to, aby udělali veškerou svou práci, je o 70% menší pravděpodobnost, že zažijí vysoké vyhoření.

### *Emocionální požadavky*

Z průzkumu kvality pracovního života plyne, že časté spory a nepříjemnosti s klienty/zákazníky udává 31% pracujících, přičemž v odvětví zdravotní a sociální péče je to 37% (nejvíce ve veřejné správě 46%), kdy je zároveň nejčastěji uváděným rizikovým faktorem práce. Také podle Evropského průzkumu podniků o nových a vznikajících rizicích „nutnost jednat s obtížnými klienty (pacienty, žáky atd.)“ udává 52% všech podniků v České republice, respektive 86% v odvětví činnosti zdravotní a sociální péče.

Podle studie společnosti Gallup se celosvětově 60% zaměstnanců potýká s emocionální neangažovaností.

### *Skrývání emocí*

Podle průzkumu pracovních podmínek v Evropě „Vždy“ nebo „většinou“ musí skrývat pocity při práci 25% pracujících.

## ***Rozhodování o práci a rozvržení práce***

### ***Vliv na práci***

Nárůst vlivu na práci deklaruje, dle průzkumu pracovních podmínek v Evropě, 22% pracujících, přičemž možnost volit nebo měnit metody své práce má 55% pracovníků (v rámci kampaně „Psychosociální rizika na pracovišti“ se 78% pracovníků může samostatně rozhodovat o způsobu provádění své práce), 25% má „vždy“ nebo „většinou“ vliv na výběr spolupracovníků, „zřídka“ nebo „nikdy“ pak 61% pracovníků. Přestávku si „vždy“ nebo „většinou“ může dle libovůle vzít 39%, naopak „zřídka“ nebo „nikdy“ 34% pracovníků. Studie společnosti Gallup udává, že nízká kontrola práce je spojena s 25% zvýšeným rizikem nepřítomnosti v práci.

### ***Vliv na pracovní dobu***

Z Evropského průzkumu podniků o nových a vznikajících rizicích vyplývá, že *dlouhou nebo nepravidelnou pracovní dobu udává 23% všech podniků v České republice, respektive 44% podniků v odvětví zdravotní a sociální péče.* Výzkum kvality pracovního života poukazuje pak na to, že čtyři pětiny pracujících, alespoň „někdy“ pracují přesčas, kdy větší polovina tak činí „jednou týdně nebo vícekrát“, 54% nemá „nikdy“ možnost upravit si pracovní dobu podle svých osobních potřeb, 25% tuhle možnost má, alespoň „jednou týdně“, 79% pracujících si „nikdy“ nebere volno bez toho, že by to v předstihu oznamovali, 9% to může dělat celkem „pravidelně“, alespoň „jednou za měsíc“, že pouze 40% pracujících se po víkendů nebo dnech volna do práce těší, přičemž nejvíce lidé (53%) pracující v odvětví „Zdravotní a sociální péče.“

## ***Fyzické pracovní prostředí***

### ***Vybavením pracoviště***

Z průzkumu kvality pracovního života plyne, že technické vybavení v zaměstnání a/nebo čistota, pořádek a hygiena je důležitá na pracovišti pro 80% pracujících.

## ***Organizační kultura***

### ***Předvídatelnost***

Nedostatečnou komunikaci nebo spolupráci v rámci organizace udává, podle Evropského průzkumu podniků o nových a vznikajících rizicích, 17% všech podniků v České republice, potažmo 14% v odvětví zdravotní a sociální péči.

### Kvalita práce

Průzkum pracovních podmínek v Evropě poukazuje na to, že pocit z dobře odvedené práce zažívá v Evropě „vždy“ 40% pracujících (v r. 2005 to bylo 51% a 45% v r. 2010), přičemž 5% tento pocit nezažívá „nikdy“, popř. „zřídka.“

### Důvěra k vedení

Z dat, v rámci kampaně „Psychosociální rizika na pracovišti“ Evropského výboru vrchních inspektorů práce, plyne, že 83% pracovníků se může v případě potřeby spolehnout na pomoc svého zaměstnavatele.

### Organizační spravedlnost

Spravedlivé zacházení na pracovišti udává, dle průzkumu pracovních podmínek v Evropě, „vždy“ nebo „většinou“ 86% pracujících.

### **Mezilidské vztahy v práci**

#### Uznání

Uznání od vedení se dostává, dle průzkumu pracovních podmínek v Evropě, 66% pracujícím.

#### Sociální podpora od vedoucího

Z průzkumu pracovních podmínek v Evropě plyne, že 74% *pracujících* deklaruje lidský přístup nadřízeného, kdy pomoc a podpora od vedoucího se „vždy“ nebo „většinou“ dostává 62% pracujícím, respektive 16% „zřídka“ nebo „nikdy.“

Studie společnosti Gallup poukazuje na to, že zaměstnanci, kteří „rozhodně souhlasí“ s tím, že cítí podporu ze strany svého vedoucího mají o 70% menší pravděpodobnost, že budou pravidelně zažívat syndrom vyhoření.

#### Sociální podpora od kolegů

Pomoc a podpora od kolegů se podle průzkumu pracovních podmínek v Evropě dostává 68% pracovníkům „vždy“ nebo „většinou“, potažmo 15% „zřídka“ nebo „nikdy.“

Z dat, v rámci kampaně „Psychosociální rizika na pracovišti“ Evropského výboru vrchních inspektorů práce, plyne, že 91% pracovníků je spokojeno se vztahy se svými kolegy a z průzkumu kvality pracovního života spokojenost se vztahy na pracovišti deklaruje 77% pracujících.

#### Význam kolektivu

Pracovníci si při výkonu své práce, podle průzkumu pracovních podmínek v Evropě, nejvíce cení vztahů na pracovišti (ať již obecně nebo specificky s kolegy či s nadřízenými).

Z výzkumu diplomové práce Štěpánkové (2015) vyvstalo, že negativní vztahy na pracovišti souvisí s chybami v komunikaci, ve špatném předávání informací, nepochopením,



až strachu mluvit před kolegy. Paradoxem je, že pokud nastane krizová situace kolektiv se dokáže na určitou dobu stmelit. Studie společnosti Gallup udává, že nízká sociální podpora je spojena s 12% zvýšeným rizikem nepřítomnosti v práci.

### Šikanování

Násilí či šikana se, dle dat v rámci kampaně „Psychosociální rizika na pracovišti“ Evropského výboru vrchních inspektorů práce, vyskytuje na pracovišti u 12% pracovníků, přičemž z národní reprezentativní studie mapující souvislosti a dopad stresu v české populaci pracovníci, kteří se setkali se šikanou udávají v 32% šikanu ze strany nadřízeného, v 21% ze strany spolupracovníků a ve 27% ze strany klientů/zákazníků.

### **Role v organizaci**

#### Jasnost role

Podle průzkumu pracovních podmínek v Evropě 91% pracujících „vždy“ nebo „většinou“ ví co se od nich v práci očekává. Podobná čísla udává taktéž výzkum kvality pracovního života, který poukazuje na to, že pro 87% pracujících je odpovědnost v práci jasně vymezená, tzn. zadávané úkoly jsou vždy zcela jasné a pro 78% jsou úkoly zadávány včas. Naopak pouze 60% pracovníků, podle studie společnosti Gallup, pevně souhlasí s tím, že vědí, co se od nich v práci očekává.

### **Kariéerní růst**

#### Nejistota zaměstnání

Obavu o práci v příštích 6 měsících vyjadřuje, dle průzkum pracovních podmínek v Evropě, 17% pracovníků (nejhůře zaměstnanci do 35 let a nejlépe 50+) a pro 47% by nebylo lehké najít si práci s podobným platem. Výzkum kvality pracovního života zase poukazuje na to, že 1% pracujících nedobrovolnou ztrátu zaměstnání pokládá za „naprosto jisté“, naopak 11% to nepovažuje za „příliš pravděpodobné.“ Evropský průzkum podniků o nových a vznikajících rizicích zase udává, že strach ze ztráty zaměstnání uvádí 10% všech podniků v České republice, respektive 11% z odvětví zdravotní a sociální péče.

#### Nejistota ohledně pracovních podmínek

S pracovními podmínkami je, podle průzkumu pracovních podmínek v Evropě, „spokojeno“ nebo „velmi spokojeno“ 91% pracovníků, respektive 59% a 32% pracujících.

### **Sladění práce a soukromí**

#### Konflikt pracovního života

Průzkum pracovních podmínek v Evropě udává, že 4% pracujících zažívá „vždy“ nebo „většinou“ starosti s prací ve volnu, 21% se „vždy“ nebo „většinou“ cítí po práci příliš

unaveni na výkon domácích povinností, 11% „vždy“ nebo „většinou“ práce brání věnovat čas rodině, 45% pracujících v uplynulých 12 měsících pracovalo ve svém volném čase, aby splnili pracovní povinnosti (2% to dělají denně, 6% několikrát za týden a 16% několikrát za měsíc). Celoevropský průzkum veřejného mínění o bezpečnosti práce a zdraví zase uvádí, že vzhledem k časové náročnosti práce 27% pracujících tráví v práci příliš času, 28% pracujících cítí, že tráví málo času se svou rodinou, 36% pracujících nemá dostatek času na své přátele a 51% nemá dostatek času na své zájmy a koníčky. Z průzkumu kvality pracovního života pak plyne, že problémy zatěžují i po skončení pracovní doby 30% pracujících. Naopak z dat, v rámci kampaně „Psychosociální rizika na pracovišti“ Evropského výboru vrchních inspektorů práce, vyplývá, že dostatek času na svou rodinu při práci deklaruje 75% pracovníků, respektive 72% (oproti 66% v roce 2011) dle průzkumu kvality pracovního života.

### ***Výsledný efekt***

#### *Uspokojení z práce*

Z výzkumu kvality pracovního života vyplynulo, že celkovou spokojenost s pracovním životem udává 76% pracujících, 69% má pozitivní vztah k současně vykonávané práci, zejména pracovníci ve věku 55+ a ponejvíce v odvětví zdravotní a sociální péče a dobré vyhlídky na další rozvoj kariéry udává 42% (nejvíce ve věkové kategorii do 35let, nejméně 50+). Podle národní reprezentativní studie mapující souvislosti a dopad stresu v české populaci zase plyne, že „velmi spokojeno“ s prací je 22% pracujících a „spíše spokojeno“ 82%.

S ohledem na plat je, podle průzkumu pracovních podmínek v Evropě, s ním spokojeno 55% pracovníků. Také z dat, v rámci kampaně „Psychosociální rizika na pracovišti“ Evropského výboru vrchních inspektorů práce, vyplývá, že 55% pracovníků vyjádřila spokojenost s ohodnocením své práce. Z průzkumu kvality pracovního života zase vyplývá, že s odměňováním za práci (*výše výdělku, spravedlivé odměňování, nefinanční výhody*) je spokojeno 75% , přičemž v roce 2011 to bylo 57% pracovníků. Studie společnosti Gallup udává, že nízké ohodnocení práce je spojeno se 76% zvýšeným rizikem nepřítomnosti v práci.

#### *Vlastní hodnocení zdraví*

Negativní vliv práce na své zdraví deklaruje, dle průzkumu pracovních podmínek v Evropě, 19% pracovníků.

### Stres

Celoevropský průzkum veřejného mínění o bezpečnosti práce a zdraví odhalil, že 51% všech pracujících v Evropě uvádí, že stres při práci je na jejich pracovišti obvyklý. Národní reprezentativní studie mapující souvislosti a dopad stresu v české populaci zase udává, že práce je zdrojem dlouhodobého stresu pro 39% pracujících. Naopak z výzkumu kvality pracovního života plyne, že 85% pracujících pocit stresu zažívá „občas“, přičemž 27% „několikrát týdně nebo častěji“ a necelá čtvrtina s pocitem stresu zápolí „několikrát za měsíc.“ A z analýzy dat bakalářské práce Melecké (2013) vyplynulo, že v práci stres prožívá 73% sociálních pracovníků, kdy za nejčastější stresor považují časový pressure a kontakt s klientem. Podle národní reprezentativní studie mapující souvislosti a dopad stresu v české populaci, je pak pracovní stres spojován zejména s nejistotou zaměstnání, s pracovní zátěží, s nedostatkem podpory ze strany kolegů nebo nadřízených či konflikty s nimi, s nejasností ohledně rolí a odpovědnosti, s kontaktem s klienty (zákazníky, pacienty), s platovým ohodnocením, s nadměrným časovým zatížením a/nebo vybavením pracoviště.

### Syndrom vyhoření

Podle studie společnosti Gallup se 2/3 pracujících setkává v práci se syndromem vyhoření (23% „velmi často“ nebo „vždy“). V České republice se syndromem vyhoření cítí ohroženo, dle národní reprezentativní studie mapující souvislosti a dopad stresu v české populaci, 34% (osoby do 44 let tvoří 60% všech „vyhořelých“), kdy pracující nejčastěji pociťují fyzickou únavu, obtíže s koncentrací a emoční vypětí. Podle studie společnosti Gallup faktory mající vliv na syndrom vyhoření jsou *nezvládnutelná zátěž, nepřiměřený časový tlak, nespravedlivé zacházení v práci, nedostatek jasnosti rolí a nedostatek komunikace a podpory ze strany vedoucího*. Dále studie společnosti Gallup udává, že se syndromem vyhoření jsou spojeny zejména organizační náklady jako vyšší pravděpodobnost nemocenské (o 63%), 2,6krát vyšší pravděpodobnost aktivního hledání jiné práce, nižší důvěra ve svůj výkon (o 13%), vyšší pravděpodobnost návštěvy pohotovosti, a to o 23%. Pracující, jejichž vedoucí je vždy ochoten vyslechnout jejich problémy související s prací, mají o 62% nižší pravděpodobnost „vyhoření“, a ti kteří mají příležitost dělat to, co umí nejlépe, pak o 57%.

### Deprese a problémy se spaním

Dle národní reprezentativní studie mapující souvislosti a dopad stresu v české populaci 13% pracujících vykazuje mírné projevy deprese, 11% vykazuje projevy středně těžké deprese a 7% vykazuje projevy klinicky závažné deprese. Taktéž 32% pracujících má problém se spánkem v noci a 31% trpí nadměrnou únavou, přičemž psychiatrickou nebo psychologickou

pomoc vyhledalo 20% pracujících, kdy 18% užívá léky na uklidnění, 11% na náladu a 16% na spaní. Naopak 52% zaměstnanců se snaží chodit spát v pravidelnou dobu, přičemž 81% spí alespoň 6 hodin denně. Faktory, které pomáhají pracovníkům zvládat projevy deprese jsou zejména volnočasové aktivity, např. sport, snaha být s přáteli a rodinou, práce, ale také alkohol nebo jiné látky a léky na uklidnění.

### ***Faktory pracovní spokojenosti***

Preferovanými faktory pracovní spokojenosti jsou, dle národní reprezentativní studie mapující souvislosti a dopad stresu v české populaci, hlavně vztahy mezi kolegy, charakter práce, organizace práce, pracovní podmínky (technické zázemí apod.) a vztahy s nadřízeným. Faktory vedoucí ke snížení pracovní stresové zátěže pak jsou lepší finanční podmínky, větší důraz na motivaci pracovníků (odměny, bonusy), delší dovolená, lepší organizace práce, lepší podmínky pro výkon práce, lepší pracovní prostředí, snížení počtu pracovních úkonů a povinností, snížení administrativy, zvýšení prestiže profese. Podle průzkumu kvality pracovního života v české pracující populaci, jsou zase důležité aspekty práce jako finanční ohodnocení, vztahy na pracovišti, jistotou práce, charakter pracovního poměru, pracovní podmínky, zajímavost práce, sladění práce a soukromí, naopak nízkou důležitost přisoudili pracující aspektům jako samostatnost, časová náročnost a vlastní rozvoj a vyhlídky do budoucna.

### ***Faktory osobní spokojenosti***

Z výzkumu Dvořáka (2015) vyplynulo, že třemi nejčastějšími způsoby boje proti stresu jsou fyzické aktivity (66%), následované pasivní činností jako televize, internet nebo knihy (58%) a podpora rodiny a přátel (51%).

## 4 METODOLOGIE

Jednotlivé výzkumy se často liší z hlediska teorie, metodologie a použitých výzkumných metod a technik, důležitá je však interpretace získaných dat (Matulayová 2016, s. 9). „Možnosti a meze výzkumů v sociální práci jsou závislé na vědomostech, dovednostech a kompetencích badatelů, kteří výzkumy realizují.“ (Baum, Gojová 2014, s. 101)

### 4.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Prezentovaný výzkum je zaměřený na identifikování možných rizik (inspirace kategorizací pracovních rizik dle Coxe, viz podkapitola 2.1 *Psychosociální rizika*) při výkonu sociální práce, respektive profese sociálního pracovníka, v kontextu kultury nestátní neziskové organizace a jejich dopadem na samotné sociální pracovníky, s následným zjištěním jak s těmito riziky pracovníci pracují nebo by mohli pracovat v rámci organizace.

Ze stanoveného cíle výzkumu byla stanovena následující hlavní výzkumná otázka: „*Jaká rizika sociální pracovníci vnímají při výkonu sociální práce, jaký mají tato rizika dopad na samotné sociální pracovníky, a jak s těmito riziky, potažmo dopady, sociální pracovníci pracují nebo by mohli pracovat v rámci organizace?*“

Hlavní výzkumná otázka je obsahově obsáhlá a obecnější, proto je rozčleněna na tři dílčí, konkrétnější výzkumné otázky (dále také DVO):

**DVO 1:** *Jak sociální pracovníci hodnotí oblasti výkonu sociální práce, kategorizované dle Coxe, a to s ohledem na formu poskytované sociální práce a cílovou skupinu, se kterou pracují?*

**DVO 2:** *Jak sociální pracovníci hodnotí své zdraví, a to s ohledem na formu poskytované sociální práce a cílovou skupinu, se kterou pracují?*

**DVO 3:** *Jaké nástroje využívají, popř. by uvítali v rámci organizace, sociální pracovníci k prevenci rizik při výkonu sociální práce, a to s ohledem na formu poskytované sociální práce, a cílovou skupinu, se kterou pracují?*

### 4.2 Výzkumný soubor

Chceme-li realizovat výzkum, musíme výzkumný soubor vybírat „na základě specifických rysů a charakteristik, jež umožní detailní prozkoumání a porozumění ústředních témat a zvláštností, které má badatel v úmyslu zkoumat“ (Ritchie, Lewis 2003, s. 78). Z tohoto důvodu musí výzkumník jasně, přesně a otevřeně definovat populaci, kterou jeho soubor opravdu reprezentuje, což umožňuje účelový výběr (Disman 2002, s. 113).

Daný výzkum si klade za cíl ***zjistit možná rizika při výkonu sociální práce, v kontextu nevládní neziskové organizace***, proto byl zvolen ***soubor všech sociálních pracovníků*** pracujících v jedné nevládní neziskové organizaci. Organizace poskytuje sociální služby na základě ***112 registrovaných sociálních služeb (24 druhů)***, ve kterých výkon sociální práce vykonává ***138 sociálních pracovníků*** (k 31. 12. 2021), ať již na hlavní pracovní poměr nebo částečný pracovní poměr. Poslední aktuální Statistická ročenka Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV, Statistická [online]) udává, že ***celkový počet sociálních pracovníků*** vykonávající sociální práci v registrovaných sociálních službách ***je 13 378*** (k 31. 12. 2021), ***tzn. v dané organizaci pracuje 1,03% sociálních pracovníků*** vykonávající sociální práci v registrovaných sociálních službách.

### **4.3 Metodologie výzkumu**

S ohledem na zaměření výzkumu byla zvolena smíšená metodologie, jejíž účelem je využití kvantitativní a kvalitativní metody v jednom výzkumu, což v sobě podle Hendla (2005, s. 62) skýtá dosáhnouti co největší hloubky zkoumaného problému.

Creswell a Plano Clark (2018, s. 113) rozlišují tři základní formy smíšeného výzkumu: *konvergentní* (současná implementace kvalitativních a kvantitativních metod), *vysvětlující sekvenční* (kvantitativní metody použity jako první a kvalitativní metody následují, aby pomohly vysvětlit kvantitativní výsledky) a *průzkumný sekvenční* (kvalitativní metody vedou k prozkoumání jevu a následně kvantitativní metody vedou k posouzení rozsahu).

Pro daný výzkum byl původně zamýšlen *vysvětlující sekvenční design*, jehož účelem je vysvětlení nebo rozšíření kvantitativních výsledků. Po hlubším uvážení byl zvolen *konvergentní design*, tzn. výzkumník má v úmyslu spojit výsledky kvantitativní a kvalitativní analýzy dat, aby je bylo možné porovnávat nebo kombinovat, což byl důvod volby desingu. (Creswell, Plano Clark 2018, s. 116)

*„Ve smíšeném výzkumu je hlavní výzkumná otázka společná pro kvalitativní i kvantitativní část výzkumu.“* (Vlčková, Lojdová 2016, s. 491)

### **4.4 Kvantitativní část výzkumu**

Kvantitativní typ výzkumu získává data v podobě čísel (Punch 2015, s. 12), přičemž předpokládá existenci teorie, z níž formuluje hypotézy, které následně statisticky testuje a získané výsledky interpretuje a zobecňuje na populaci (Vévodová, Ivanová 2015, s. 49). Hypotézy jsou obvykle nejdříve formulovány jako tzv. věcné hypotézy, v nichž se k vyjádření jednotlivých proměnných používá věcných termínů (Chráska, Kočvarová 2014, s. 39).

#### 4.4.1 Sběr dat

Mezi využívané metody pro sběr dat v kvantitativním výzkumu se řadí online dotazování (Vévodová, Ivanová 2015, s. 49), tzv. Computer Assisted Web Interview (dále také CAWI), jenž je nejmladším způsobem dotazování a realizováno prostřednictvím internetu, kdy respondent obdrží odkaz na dotazník prostřednictvím elektronické pošty. Výhodami této metody je, že je levná, rychlá, adresná. Nevýhodami obvykle bývá poměrně nízká návratnost. (Kozel 2006, s. 141) Podle Skutila (2011, 79) se návratnost pohybuje kolem 10-15%. CAWI lze použít na populaci, kterou dobře známe a máme možnost ji kontaktovat přes mail, např. zaměstnanci určité organizace. (Šlégrová 2013, s. 54)

S ohledem na výše uvedené byl pro sběr dat vytvořen dotazník v aplikaci Google Formuláře, který sestával ze tří testových metod (Kodaňský psychosociální dotazník-52 otázek, Meisterův dotazník psychické zátěže-10 otázek a vlastní dotazník-20 otázek), popsanych níže, viz také příloha č. 1: *Průvodní dopis s odkazem na online dotazník*. Zdůvodnění výběru testových nástrojů je popsáno v podkapitole 2.4 *Nástroje pro výzkum a dopad psychosociálních rizik na jedince*.

##### Kodaňský psychosociální dotazník (COPSOQ)

Dotazník byl vyvinut skupinou výzkumníků vedených Kristensenem a Börgem z Dánského národního výzkumného centra pro pracovní prostředí a od roku 2007 je jeho vývoj koordinován Mezinárodní sítí COPSOQ. Dotazník představuje komplexní pohled, kdy koncepčně zahrnuje hlavní dimenze nejvlivnějších psychosociálních teorií v práci (včetně modelů Job-Strain, Demand-Control-Support a Effort-Reward-Imbalance), ale také další aspekty, díky čemuž je užitečný na jakémkoli pracovišti, ať už v průmyslu nebo ve službách. Třetí verze Kodaňského psychosociálního dotazníku, která je použita v daném výzkumu, byla vyvinuta v reakci na trendy v pracovním životě, teoretické koncepty a mezinárodní zkušenosti. (COPSOQ [online])

Pro překlad všech škál v dotazníku byl použit originál v anglickém jazyce, který byl přeložen ve třech internetových překladačích (Google překladač, Doc Translator, DeepL) do českého jazyka. Verze byly porovnány a položky upraveny z hlediska shody a stylistiky. Poté byl proveden zpětný překlad do angličtiny, kdy byl porovnán s originálem a bylo stanoveno znění konečné verze v českém jazyce.

##### Meisterův dotazník psychické zátěže

Meisterův dotazník slouží k hodnocení vlivů pracovní činnosti na psychiku pracovníků. Jedná se o orientační vyšetření psychické zátěže při práci. Dotazník byl převzat od autora W.

Meistera. V letech 1991 až 2001 bylo hodnoceno pomocí tohoto dotazníku 1832 pracovníků v kooperaci Krajské hygienické stanice v Brně a dalších hygienických stanic a výsledky ukázaly dobrou shodu s předešlými šetřeními a pomohly upřesnit kritické hranice pro stanovení nadměrné psychické zátěže. Dotazník je doporučován jako pomocná metoda k zařazování prací do kategorie psychické zátěže. Jeho nespornou výhodou je srozumitelnost a stručnost pro dotazované jedince. (Židková 2002, s. 69-73)

#### Vlastní dotazník

Uvedené dva standardizované dotazníky byly doplněny o vlastní otázky názorového, pracovního a sociodemografického charakteru, jenž obsahuje celkem tři sekce (*ergonomie a mikroklimatické podmínky; o pojetí sociální práce; základní informace o osobě*).

Dotazník, respektive odkaz na něj, byl odeslán na 138 emailových adres, které jsou volně dostupné na webových stránkách jednotlivých sociálních služeb, **tedy všem sociálním pracovníkům pracujících v dané organizaci**. Z celkového počtu 138 odeslaných odkazů se čtyři emailové zprávy vrátily jako nedoručené, tzn. celkem bylo odesláno 134 odkazů a to ve dvou termínech 7. 12. 2021, kdy bylo vyplněno 34 dotazníků a 10. 1. 2022, kdy bylo vyplněno 28 dotazníků. Do výzkumného šetření se tak zapojilo 62 sociálních pracovníků, což znamená návratnost 46%. Je to dobrý výsledek? Šetření bylo realizováno interně (výzkumník je kolegou sociálních pracovníků), jenž může vyvolávat menší důvěru v anonymitu, popř. se jedná o citlivá témata. Dotazník byl zadán na konci roku, kdy je velká vytiženost některých útvarů. Ministerstvo zdravotnictví ve své metodice uvádí, že až v případě návratnosti dotazníků pod 35 procent, lze považovat validitu dat za spornou. (MZČR, Věstník [online])

#### **4.4.2 Dílčí cíle a stanovení hypotéz**

Pro potřeby kvantitativního výzkumu, s ohledem na teoretickou oporu, stanovený cíl výzkumu a hlavní výzkumnou otázku, respektive dílčí výzkumné otázky, **jsou formulovány tři dílčí cíle**, k jejichž naplnění jsou využity výše uvedené testové nástroje.

**Dílčí cíl 1)** *Zjistit úroveň hodnocení psychosociálních rizik, kategorizované v konceptu Coxe, pomocí Kodaňského psychosociálního dotazníku a vlastního dotazníku, s ohledem na formu poskytované sociální práce a cílovou skupinu, se kterou sociální pracovníci pracují.*

**Dílčí cíl 2)** *Zjistit úroveň hodnocení zdraví pomocí Kodaňského psychosociálního dotazníku a Meisterova dotazníku, s ohledem na formu poskytované sociální práce a cílovou skupinu, se kterou sociální pracovníci pracují.*



**Dílčí cíl 3)** Zjistit preference jednotlivých faktorů pracovní a osobní spokojenosti pomocí vlastního dotazníku, s ohledem na formu poskytování sociální práce a cílovou skupinu, se kterou sociální pracovníci pracují.

**V návaznosti na stanovené dílčí cíle byly stanoveny následující hypotézy:**

**H 1: Existuje vztah mezi hodnocením psychosociálních rizik a formou poskytované sociální práce.**

K hypotéze se vztahují tyto konkrétní otázky v dotazníku ze sekce „1) Kodaňský psychosociální dotazník (COPSOQ)“, jakožto závislé proměnné:

Otázka č. 2: *Je pro Vás práce emocionálně náročná?*

Otázka č. 3: *Jste v práci v časovém presu?*

Otázka č. 9: *Jste pozadu se svou prací?*

Otázka č. 13: *Dostává Vás Vaše práce do emocionálně znepokojivých situací (etické problémy, dilemata)?*

Otázka č. 14: *Vyžaduje Vaše práce, abyste skrývali své pocity?*

Otázka č. 15: *Jak často nestíháte dokončit všechny své pracovní úkoly?*

Otázka č. 17: *Pracujete nepřetržitě celou pracovní dobu?*

**Cronbachova alfa 0,78**

**H 2: Existuje vztah mezi organizační kulturou a pracovním nasazením.**

K hypotéze se vztahují tyto konkrétní otázky v dotazníku ze sekce „1) Kodaňský psychosociální dotazník (COPSOQ)“, jakožto závislé proměnné:

Otázka č. 21: *Jste hrdí na to, že jste součástí Vaší organizace?*

Otázka č. 50: *Jak často zažíváte následující? (Při své práci se cítím nabitý energií; Jsem ze své práce nadšený.*

**H 3: Existuje vztah mezi hodnocením zdraví a hodnocením psychosociálních rizik.**

K hypotéze se vztahují tyto konkrétní otázky v dotazníku ze sekce „1) Kodaňský psychosociální dotazník (COPSOQ) a 2) Meisterův dotazník“, jakožto závislé proměnné:

Otázka č. 49 ze sekce 1): *Jak jste spokojeni celkově s Vaší prací (bere se v úvahu vše co souvisí s prací)?*

Otázka č. 10, respektive tvrzení, ze sekce 2): *Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností.*

**H 4: Existuje rozdíl v preferencích jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti.**

K hypotéze se vztahuje tato konkrétní otázka v dotazníku ze sekce „4) O pojetí sociální práce“, jakožto závislá proměnná:

Otázka č. 5 *Označte prosím, co vnímáte z následujících možností, za důležité, s ohledem na pracovní spokojenost.* (9 položek), viz příloha č. 1: *Průvodní dopis s odkazem na online dotazník.*

#### **4.4.3 Analýza dat**

Data z online dotazníku byla nejprve exportována z Google formuláře ve formátu CSV (Comma Separated Values) do programu Microsoft Office Excel 2019. Pro zpracování dat byly použity základní statistické metody, za využití studijních přednášek a materiálů v MOODLE, Statistické analýzy dat pro kvantitativní výzkum od Vondroušové (2019), Kvantitativní design v pedagogických výzkumech začínajících akademických pracovníků od Chráska a Kočvarové (2014), Metodologie výzkumné práce od Zháněla a kol. (2014) a Úvod do sociologického výzkumu od Jeřábka (1992).

#### ***Kodaňský psychosociální dotazník***

Při zpracování dat z dotazníku, vztahující se k sekci „1) *Kodaňský psychosociální dotazník (COPSOQ)*“, kdy respondenti odpovídali na jednotlivé položky na pětibodové Likertově škále, konkrétně u otázek 1 až 13; 15 až 18; 45 a 50 (*vždy; často; někdy; zřídka; nikdy/téměř nikdy,*) u otázek 14; 19 až 44 a 47 (*ve velmi velké míře; do značné míry; trochu; v malé míře; ve velmi malé míře*), u otázek 46, 48 a 49 (*velmi spokojen; spokojen; ani spokojen/ani nespokojen; nespokojen; velmi nespokojen*) u otázky 51 (*po celou dobu; velkou část období; část období; malou část období; vůbec ne*) a u hodnocení vlastního zdraví pak (*výborné, velmi dobré, dobré, slušné, slabé*), byly podle doporučení pro transformaci COPSOQ III, nejprve v Microsoft Excel 2019 jednotlivé odpovědi převedeny na skóre v rozsahu 0-25-50-75-100, kde 0 značí minimální hodnotu (např. „*nikdy/téměř nikdy*“, popř. „*ve velmi malé míře*“) a 100 značí maximální hodnotu (např. „*vždy*“, popř. „*ve velmi velké míře*“).

Vzhledem k absenci výzkumu v ČR a ohledem na výzkumný soubor není možné porovnání s žádnými hodnotami, proto jsou získaná data porovnávána s průměrnými referenčními hodnotami, které byly získány během roku 2016 až 2017 testováním COPSOQ III mezi 23 361 zaměstnanci v Kanadě, Španělsku, Francii, Německu, Švédsku a Turecku, přičemž provedené analýzy spolehlivosti této mezinárodní střední verze COPSOQ III poukázaly na přijatelnou až dobrou vnitřní konzistenci, měřenou pomocí Cronbachova  $\alpha$ . Korelační analýza ukázala, že škály měří různé konstrukty. Řada škál byla testována pomocí

přístupu opakovaného testování, který ukazuje dobrou spolehlivost. (Burr, Berthelsen, Moncada, Nübling et al., 2019)

V tabulce č. 3 je uvedena Cronbachova  $\alpha$  výzkumného souboru a referenčního souboru pro vícepoložkové škály. Všechny škály, až na dvě, „Vliv na pracovní dobu“ ( $\alpha = 0,46$ ) a „Vliv na práci“ ( $\alpha=0,66$ ) vykazovaly u výzkumného souboru hodnotu Cronbachovo  $\alpha \geq 0,70$ , což ukazuje přijatelnou spolehlivost škál. Také výzkum Wagnera, Nüblinga, Hammera et al. (2020, 10) vykazoval u „Vlivu nad pracovní dobou“ Cronbachovo  $\alpha$  pouze 0,41. Reverzní kódování bylo nutné pro položku 4 („Má Vaše práce jasné cíle?“) před výpočtem měřítka.

Tabulka č. 3: Spolehlivost škál výzkumného souboru a referenčního souboru

	<i>počet položek/Cronbachova <math>\alpha</math></i> <b>C (n=62)</b>	<i>počet položek celkem/Cronbachova <math>\alpha</math> - <math>\sigma</math></i> <b>R (n=23361) (rozmezí ve státech)</b>
<b><u>Náplň práce</u></b>		
<i>Pestrost práce</i>	1	-
<i>Smysluplnost práce</i>	2/0,82	2/0,81 (0,74-0,87)
<i>Možnost rozvoje</i>	3/0,81	3/0,82 (0,76-0,87)
<b><u>Požadavky v práci</u></b>		
<i>Kvantitativní požadavky</i>	2/0,71	3/0,77 (0,71-0,82)
<i>Pracovní tempo</i>	2/0,72	2/0,80 (0,75-0,83)
<i>Emocionální požadavky</i>	3/0,73	3/0,80 (0,78-0,82)
<i>Skrývání emocí</i>	1	3/0,66 (0,58-0,73)
<b><u>Rozhodování o práci a rozvržení práce</u></b>		
<i>Vliv na práci</i>	2/0,46	4/0,80 (0,73-0,86)
<i>Vliv na pracovní dobu</i>	2/0,66	4/0,69 (0,57-0,78)
<b><u>Organizační kultura</u></b>		
<i>Předvídatelnost</i>	2/0,79	2/0,73 (0,69-0,76)
<i>Angažovanost na pracovišti</i>	2/0,79	2/0,64 (0,61-0,67)
<i>Kvalita práce</i>	1	1
<i>Důvěra k vedení</i>	2/0,76	3/0,82 (0,79-0,85)
<i>Organizační spravedlnost</i>	4/0,70	2/0,77 (0,4-0,80)
<b><u>Mezilidské vztahy</u></b>		
<i>Uznání</i>	1	1
<i>Kvalita vedení</i>	2/0,76	3/0,87 (0,86-0,88)
<i>Sociální podpora od vedoucí</i>	1	2/0,81 (0,77-0,85)
<i>Sociální podpora od kolegů</i>	1	2/0,87 (0,82-0,90)
<i>Význam kolektivu</i>	2/0,75	2/0,79 (0,66-0,88)
<i>Šikánování</i>	1	-
<b><u>Role v organizaci</u></b>		
<i>Jasnost role</i>	1	3/0,82 (0,79-0,85)
<i>Konflikt rolí</i>	2/0,84	2/0,73 (0,67-0,77)

<b>Kariérní růst</b>		
Nejistota zaměstnání	2/0,0,74	2/0,72 (0,69-0,75)
Nejistota ohledně prac. pod.	2/0,74	3/0,76 (0,72-0,79)
<b>Sladění práce a soukromí</b>		
Konflikt pracovního života	2/0,96	2/0,84 (0,80-0,87)
<b>Výsledný efekt</b>		
Uspokojení z práce	4/0,71	3/0,80 (0,76-0,83)
Pracovní nasazení	2/0,83	3/0,85 (0,84-0,86)
Vlastní hodnocení zdraví	1	1
Potíže se spánkem	1	-
Syndrom vyhoření	3/0,82	-
Kognitivní stres	1	-
Příznaky deprese	2/0,71	-

C-výzkumný soubor; R-referenční soubor z Kanady, Španělska, Francie, Německa, Švédska a Turecka.

### **Meisterův dotazník psychické zátěže**

Dotazník obsahuje celkem deset položek. Při zpracování dat z dotazníku byly v Microsoft Excel 2019 jednotlivým odpovědím na Likertově škále (*Ano, plně souhlasím; Spíše ano; Nevím někdy ano, někdy ne; Spíše nesouhlasím; Ne, vůbec nesouhlasím*) přiřazeny ve stejném pořadí hodnoty 5, 4, 3, 2 a 1. (VŠB [online]) Při výpočtu základních výstupů Meisterova dotazníku se postupovalo podle instrukcí v manuálu tohoto dotazníku, přičemž data z dotazníku byla vyhodnocena pouze, s ohledem na jednotlivé položky, relevantní k zaměření předmětného výzkumu.

Při hodnocení podle otázek se vychází z překročení kritických hodnot mediánu, kdy zjištěný medián překračující kritickou hodnotu je pro výkon práce hodnocen negativně (VŠB [online]). Data byla srovnána s referenčními hodnotami (populační normou) zjištěnými v české populaci (n=1832) z roku 2002, které lze považovat za kritické hodnoty, a taktéž s kritickými hodnotami zjištěnými Meisterem pro německou populaci, které byly doposavad používány jako kritérium zátěže u nás (Židková 2002).

### **Vlastní dotazník**

V sekci týkající se ergonomie a mikroklimatických podmínek respondenti odpovídají na pět položek v nominálním rozsahu „ano“/“ne“, kterým byly v Microsoft Excel přiřazeny číslice 1=ANO a 2=NE. Sekce o pojetí sociální práce disponovala šesti tématy: *vnímání sociální práce (5 položek); osobnostní předpoklady sociálního pracovníka (9 položek); ohrožení sociálního pracovníka (9 položek); negativa sociální práce (7 položek); faktory zdravého pracovního života (9 položek); faktory zdravého osobního života (9 položek)*, kdy respondenti, až na jedno téma (*vnímání sociální práce*), rozdělovali u každého z témat plusové body (+3, +2, +1) a jeden mínusový bod, tzn. body byly znásobeny a sečteny, čímž se dosáhlo nejpreferovanější odpovědi, tedy nejvíce dosažených bodů. Prvky pro daný systém bodování

byly čerpány z tzv. *Metody pro nalezení shody většiny*, respektive D21-Janečkovy hlasovací metody, která spočívá v možnosti nalézt spolehlivě výsledek, na kterém se nejvíce lidí shodne a identifikuje ty možnosti, které jsou rozporuplné. (Institut H21 [online])

Nezbytnou součástí dotazníku jsou dotazy ohledně bližších informací o osobě, která dotazník vyplnila (*druh, forma a cílová skupina sociální služby, obor vzdělání, dosažené vzdělání, délka praxe v sociální práci a v organizaci, pohlaví, věk, délka pracovní smlouvy a pracovního úvazku*). Ve specifických případech je možnost využití otevřené odpovědi pro případ, že by si respondent z nabídky nevybral.

Analýza všech dat byla prováděna na základě prvního a druhého stupně třídění. V prvním stupni třídění byly pro jednotlivé ukazatele konstruovány frekvenční tabulky a vypočítány absolutní a relativní četnosti, střední hodnoty a mediány. Ve druhém stupni třídění byly v rámci analýzy souvislostí aplikovány, dle charakteru dat, testy statistických závislostí, konkrétně *ANOVA*, *Pearsonův korelační koeficient* a *Chí-kvadrát test pro kontingenční tabulku*. Síla vztahu byla měřena na úrovni hladiny významnosti  $\alpha = 0,05$ .

Všechny dotazníky splnily podmínky pro zahrnutí do analýzy dat, tzn. byla zodpovězena většina otázek, kdy nebyly zjištěny monotónní odpovědi. U otázek 2, 3, 4, 5 a 6 ze sekce 4) *O pojetí sociální práce* bylo potřeba nezahrnout do analýzy dat odpovědi od třinácti respondentů, kteří nezodpověděli na dané otázky dle požadovaných kritérií, což dle posouzení výzkumníka nemělo negativní vliv na celkové hodnocení.

## **4.5 Kvalitativní část výzkumu**

Kvalitativní metody jsou často neoddelitelné od filozofie výzkumníka, neboť jsou přes něj „filtrována“ zjištění, ovlivněna jeho osobností, zkušenostmi a přesvědčením (Walker 2013, s. 50). Přednostmi jsou podle Silvermana (2005, s. 20) především hloubka porozumění fenoménu a s ní spojená vyšší validita, tzn. pravdivost dat.

### **4.5.1 Sběr dat**

Nejčastěji používanou metodou pro sběr kvalitativních dat je podle Švaříčka a Šed'ové (2007) rozhovor. Jeho účelem je dovolit vstoupit do perspektivy jiné osoby a zjistit, co si myslí, přičemž nejlepší volbou se jeví polostrukturovaný rozhovor, jenž se vyznačuje souborem připravených otázek, aniž by bylo striktně stanoveno jejich pořadí (Miovský 2006, s. 159). „*Způsob, jakým je otázka formulována, patří mezi nejdůležitější prvky, které určují, jak bude respondent odpovídat.*“ (Hendl 2005, s. 169)

Pro daný výzkum byly stanoveny tazatelské otázky, které vycházely ze zaměření celého výzkumu, tj. jaká rizika sociální pracovníci vnímají při výkonu sociální práce, jaký mají

dopad na samotné sociální pracovníky, a jak s identifikovanými riziky, potažmo dopady, pracují nebo by mohli pracovat. Samotnému rozhovoru předcházely otázky týkající se příslušnosti k formě výkonu sociální práce a cílové skupině, se kterou pracují.

#### Znění tazatelských otázek:

- 1. Jak byste mi popsal/a Váš všední pracovní den?*
- 2. Proč jste si vybral/a pro práci danou cílovou skupinu a službu?*
- 3. Které klíčové vlastnosti a znalosti by měl mít sociální pracovník na Vaši pozici?*
- 4. Kdybyste měl/a příležitost udělat změny, které souvisí s výkonem Vaše práce, jaké by byly?*
- 5. Kdybyste si mohl/a utvořit pracovní prostředí (prostor) co byste změnil/a?*
- 6. Co považujete při své práci za nejnáročnější?*
- 7. Jaký vliv tyto náročné situace mají na Vás samotné?*
- 8. Jak se s těmito náročnými situacemi vyrovnáváte (jak si udržujete profesní pozitivitu)?*
- 9. Co pro Vás znamená pracovat pro danou neziskovou organizaci?*
- 10. Kdybyste si mohl/a zvolit firemní benefit k Vašemu základnímu výdělku, který by to byl?*
- 11. Jak byste popsal/a vztahy na pracovišti (myšleno s kolegy a vůči vedení organizace)?*

Existuje několik způsobů, jak kvalitativní data zaznamenat, např. audiozáznam nebo další možností je záznamový arch (tužka-papír) (Vévodová, Ivanová 2015, s. 107). Pro sběr dat byl použit audiozáznam, konkrétně nahrávky do mobilního telefonu, díky němuž se mohl výzkumník plně soustředit na rozhovor.

Pro daný výzkum bylo získáno celkem šest komunikačních partnerů (dále KP) z řad sociálních pracovníků, kdy dva sociální pracovníci pracují v terénní formě (KP2 a KP5), dva v ambulantní formě (KP1 a KP6) a dva v pobytové formě poskytování sociální práce (KP3 a KP4), přičemž cílovými skupinami jsou rodiny s dítětem/děťmi (KP6), osoby bez přístřeší (KP3 a KP4), osoby s chronickým duševním onemocněním (KP1 a KP2), osoby s mentálním postižením (KP1) a senioři (KP5).

#### **4.5.2 Analýza dat**

Kvalitativní data se urovnávají, pořádají a zčásti třídí postupně, tzn. v průběhu sběru, poté se analyzují prostřednictvím kódování, což je rozčleňování množin a souborů údajů na dílčí segmenty a jejich pojmenování a třídění (Reichel 2009, s. 164-167). Tento postup slouží ke snadnější a rychlejší práci s většími významovými celky (Miovský 2006, s. 221). Důležitým krokem analýzy je transkripce, respektive přepis např. z audiozáznamů do, nejčastěji, formy písemné (Reichel 2009, s. 165). Jde o redukci dat, protože není možno vše zaznamenávat (Miovský 2006, s. 197).

Záznam rozhovoru byl podroben transkripci, tedy přepsání do písemné verze. Písemná verze byla zredukována, kdy byly vynechány nepodstatné věty, které neobsahovaly pro práci relevantní informace. Následně bylo aplikováno kódování dat. Získaná data byla zredukována do větších celků, jimž byly přiřazeny názvy.

#### 4.6 Etapy výzkumu a jejich časový harmonogram

Etapy výzkumného šetření a jejich harmonogram popisuje časovou posloupnost týkající se organizace výzkumného šetření, viz tabulka č. 4.

Tabulka č. 4: *Etapy výzkumu a jejich časový harmonogram*

	2021												2022							
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Výběr tématu a cíl výzkumu	x																			
Rešerše	x	x	x	x																
Zpracování teoretické opory				x	x	x	x	x	x											
Zpracování metodologie						x	x	x	x											
Předvýzkum kvantitativní data									x											
Distribuce dotazníku									x	x										
Předvýzkum kvalitativní data													x							
Uskutečnění rozhovorů													x							
Analýza kvantitativních dat											x	x	x	x	x	x				
Analýza kvalitativních dat													x	x	x	x				
Vyhodnocení															x	x	x	x		
Prezentace																	x	x	x	

V rámci předvýzkumu distribuce dotazníku byl v termínu 15. listopadu 2021 zaslán emailem třem vybraným sociálním pracovníkům odkaz na online dotazník. Sociální pracovníci jej vyplnili a poté s nimi byl dotazník konzultován, kdy došlo k menším úpravám u čtvrté sekce dotazníku, konkrétně v pokynech pro vyplnění. A než započala samotná realizace rozhovorů byl uskutečněn zkušební rozhovor, ve dnech 4. a 7. dubna 2022, se dvěma sociálními pracovníky pracujícími v jiné neziskové organizaci na pozici sociálního pracovníka, kdy odpovědi obsahovaly data relevantní pro daný výzkum dle potřeb výzkumníka. Zpětnou vazbou dotazovaných nebylo potřeba měnit znění otázek.

#### 4.7 Etické aspekty výzkumu

*„Být morální znamená chovat se podle obecně přijatých profesionálních zvyklostí. Jistě není mravné někoho poškodit.“* (Jeřábek 1992, s. 121)

##### *Etické aspekty s ohledem na respondenty, potažmo komunikační partnery*

Výzkum se provádí v rámci etických instrukcí, jenž chrání účastníky i výzkumníky (Walker 2013, s. 56). Podle Miovského (2016, s. 281) musí být před samotným výzkumem zúčastněné

osoby seznámeni s jeho postupem a způsobem jak bude se získanými informacemi zacházeno, přičemž podle Hendla (2005, s. 155) je důležitou zásadou výzkumu anonymita zúčastněných.

Před samotnou realizací výzkumu v dané organizaci, jehož je výzkumník součástí na pozici sociálního pracovníka, bylo dáno souhlasné stanovisko kompetentními pracovníky vedení organizace. S ohledem na kvantitativní sběr dat byli všichni oslovení sociální pracovníci informováni, že se jedná o zpracování diplomové práce, co je jejím cílem a dotazník je zcela anonymní, určen pouze pro účely diplomové práce, viz příloha č. 1: *Průvodní dopis s odkazem na online dotazník*. A před samotným uskutečněním rozhovoru bylo komunikačním partnerům sděleno, že jejich identifikačním znakem bude pouze forma poskytování sociální práce a cílová skupina osob, se kterou pracují, a zda s rozhovorem souhlasí, kdy všichni vyjádřili souhlasné stanovisko. Po skončení rozhovoru byl komunikačním partnerům dán prostor pro sdělení informací, které považují za důležité a měly by zaznít. Na konci byl komunikačním partnerům vyjádřen dík za ochotu podílet se na daném výzkumu.

### ***Etické aspekty s ohledem na testové nástroje***

Informace se zdůvodněním k výběru dotazníku jsou uvedeny v podkapitole 2.4 *Nástroje pro výzkum a dopad psychosociálních rizik na jedince*.

Kodaňský psychosociální dotazník nemá žádná specifická pravidla nebo pokyny pro jeho použití jako výzkumného nástroje, kromě platných etických požadavků na provádění výzkumu. Dotazník je volně přístupný na webových stránkách <https://www.copsoq-network.org/licence-guidelines-and-questionnaire/>

Meisterův dotazník psychické zátěže není zatížen licenčními podmínkami administrace a je volně dostupný i s postupem zpracování na internetových stránkách, např. Technická univerzita Ostrava, Fakulta bezpečnostního inženýrství (VŠB [online])



## 5 PREZENTACE KVANTITATIVNÍCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V této kapitole jsou představeny výsledky výzkumu, které byly získány analýzou kvantitativních dat. Jsou prezentovány popisné charakteristiky výzkumného souboru, naplnění jednotlivých dílčích cílů, míry závislosti vybraných proměnných a odpovědi na dílčí výzkumné otázky.

### Popisná charakteristika výzkumného souboru

Do výzkumu se celkem zapojilo 56 (90%) žen a 6 (10%) mužů, z čehož mimo jiné plyne, že poměr mužů a žen přímo souvisí se skutečností, že v sociálních službách pracují převážně ženy, přibližně 86% žen a 14% mužů (Čtvrtníčková, Táborská [online]). Věkové zastoupení respondentů je následující: 35-44 let (n=28/45%), 25-34 let (n=20/32%), 45-54 let (n=12/19%), do 24 let (n=1/2%) a 55 a více let (n=1/2%).

Při kategorizaci počtu let působení respondentů v organizaci na pozici sociálního pracovníka je nejčastěji ve výzkumném souboru zastoupena kategorie 0-6 let (n=32/52%), z toho 9 respondentů méně jak 1 rok, dále 7-15 let (n=23/37%) a nejméně často 16 let a více (n=7/11%), přičemž jeden respondent více jak 20 let.

Respondenti nejčastěji vykonávají sociální práci v terénní formě (n=26/42%), dále v pobytové formě (n=20/34%) a v ambulantní formě je to 16 (26%) respondentů. Co se týče cílové skupiny, se kterou respondenti pracují, tak největší počet zaujímají rodiny s dítětem/děti a děti a mládež do 26 let (n=17/27%), následována osobami bez přístřeší, v krizi a s rizikovým způsobem života (n=15/24%), osobami s mentálním postižením (n=13/21%), dále osobami s chronickým duševním onemocněním (n=11/18%) a seniory (n=6/10%).

Pozitivním zjištěním je, že 75% (n=47) sociálních pracovníků má terciární vzdělání, respektive 61% (n=38) explicitně v oboru sociální práce. Kvalita poskytované sociální práce bývá přímo úměrná kvalitě vzdělání, proto je potřeba striktně vyžadovat vysokoškolské, resp. vyšší odborné vzdělání v oboru sociálním (Musil a kol. 2017).

Většina sociálních pracovníků (n=39/63%) má pracovní poměr na dobu neurčitou, respektive (n=59/95%) pracuje na plný úvazek, přičemž kumulovanou funkci (výkon více funkcí v rámci jednoho pracovního úvazku) jich vykonává 35% (n=22).

S ohledem na vnímání sociální práce většina respondentů (n=39/63%) vnímá sociální práci jako pomoc lidem. Pozitivním zjištěním je, že pouze jeden respondent sociální práci vnímá jako zdroj výdělků. Více popisné charakteristiky v tabulce č. 5.

Tabulka č. 5: *Popisné charakteristiky výzkumného souboru*

Charakteristiky účastníků	Absolutní četnost (N=62)	Relativní četnost (%)
<b>Nejvyšší dosažené vzdělání</b>		
Vysokoškolské (Mgr.)	22	35
Vysokoškolské (Bc.)	25	40
Vyšší odborná škola	11	18
Středoškolské	4	6
<b>Obor vzdělání</b>		
Sociální práce	38	61
Ostatní (viz níže)	24	39
<i>(sociální pedagogika, charitní a sociální činnost, sociální politika, zdravotně sociální práce, sociální patologie, speciální pedagogika, sociální péče, kurz sociálního pracovníka, ekonomika a management)</i>		
<b>Vnímání sociální práce</b>		
Pomoc lidem	39	63
Profesionální činnost	16	26
Nástroj společenské změny	6	10
Zdroj výdělků	1	< 1

V rámci vlastního dotazníku jsou také položeny otázky týkající se toho, které osobnostní předpoklady považují respondenti za důležité a potřebné pro výkon sociální práce. Za nejdůležitější respondenti považují komunikační schopnosti, naopak za nejméně důležité práci s mocí, více viz tabulka č. 6.

Tabulka č. 6: *Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka*

Osobnostní předpoklady (n=49)*	3 body	2 body	1 bod	-1 bod	Celkem	Pořadí
Komunikační schopnosti	19	9	11	0	<b>86</b>	<b>1</b>
Autentičnost (být sám sebou)	2	3	4	3	13	7
Empatie (vcítění)	10	12	10	0	<b>64</b>	<b>2</b>
Profesionální odstup	3	5	7	2	24	5
Akceptace (pozitivně přijímat klienta i s jeho chybami)	8	9	4	2	44	3
Schopnost sebepoznání a sebereflexe	3	3	4	2	17	6
Kritické myšlení	0	1	1	9	<b>-6</b>	<b>8</b>
Práce s mocí	0	0	1	28	<b>-27</b>	<b>9</b>
Emocionální stabilita	4	7	6	0	32	4

\*do analýzy bylo zahrnuto 49 odpovědí od respondentů (13 bylo vyloučeno z důvodu nesplnění požadavků)

## 5.1 Naplnění cíle č. 1

Podkapitola prezentuje zjištěnou úroveň hodnocení psychosociálních rizik (kategorizace dle konceptu Coxe), pomocí Kodaňského psychosociálního dotazníku a vlastního dotazníku, s ohledem na formu poskytované sociální práce a cílovou skupinu, se kterou sociální pracovníci pracují.

### 5.1.1 Kodaňský psychosociální dotazník (COPSOQ)

Prezentace zjištění do jaké míry sociální pracovníci vnímají psychosociální rizika, respektive zda mají příznivé pracovní podmínky pro výkon sociální práce, s ohledem na: *náplň práce* (možnost rozvoje, pestrost a smysluplnost práce); *požadavky v práci* (pracovní tempo,

přiměřené kvantitativní a emocionální požadavky); *rozhodování o práci a rozvržení práce* (vliv na výkon sociální práce a na pracovní dobu); *kulturu organizace* (předvídatelnost, angažovanost, kvalita práce, důvěra k vedení a v organizační spravedlnost); *mezilidské vztahy* (ocenění a uznání, sociální kapitál); *role v organizaci* (jasnost a konflikt rolí); *kariérní růst* (nejistota zaměstnání a nejistota ohledně pracovních podmínek) a/nebo *sladění práce a soukromí* (osobně-pracovní konflikt).

V závislosti na znění položek u každé škály COPSOQ mohou být maximální hodnoty kladné (vysoké=kladné) nebo záporné (vysoké=záporné). V souladu s kódováním odpovědí se střední hodnoty položek a škál pohybují vždy mezi 0 a 100 body, viz schéma č. 1.

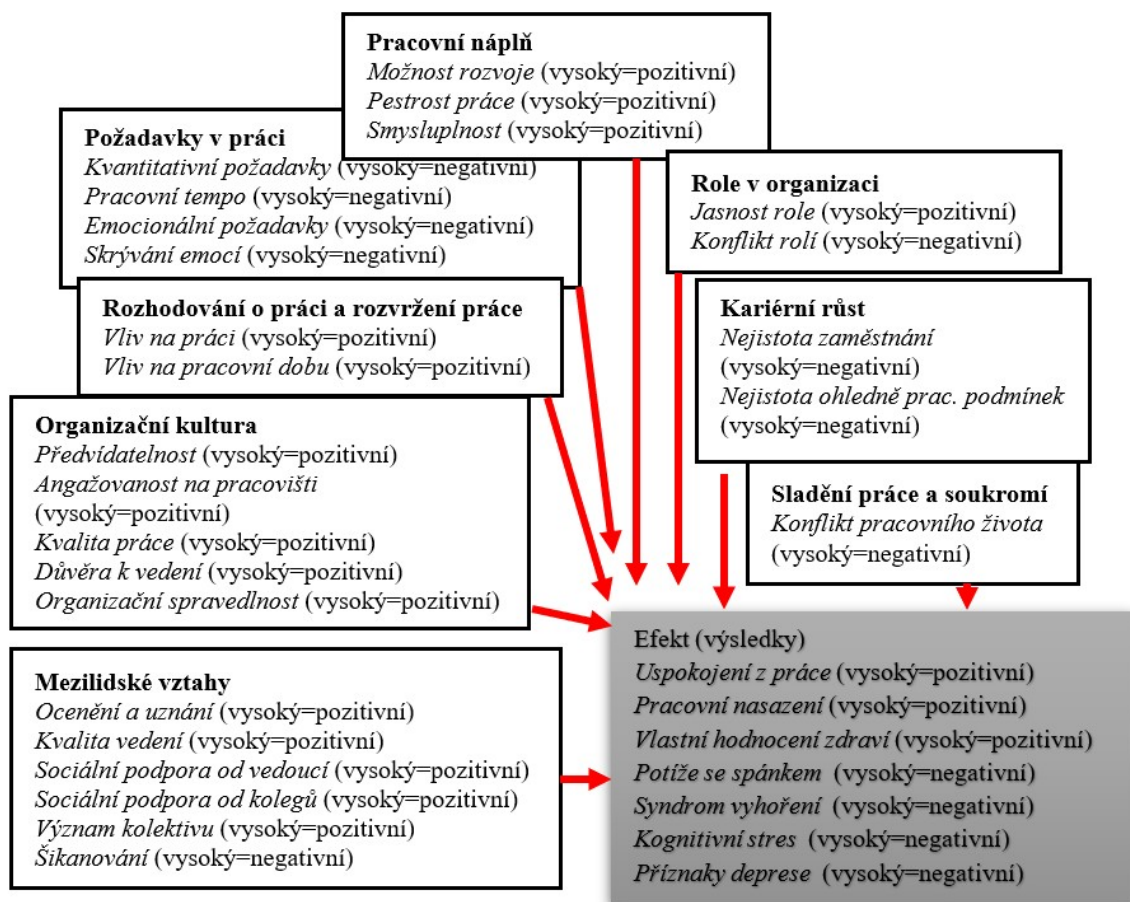


Schéma č. 1: Přehled jednotlivých škál zorganizovaných do oblastí (subškál)

Otázky spolu s grafickým znázorněním, dle jednotlivých škál, jsou uvedeny v příloze č. 2: *Grafické znázornění odpovědí dotazníku COPSOQ.*

V tabulce č. 7 jsou uvedené průměrné skóre získané na různých škálách, s ohledem na celý výzkumný soubor, na formu poskytované sociální práce, na cílovou skupinu, se kterou respondenti pracují a na referenční hodnoty souboru z Kanady, Španělska, Francie, Německa, Švédska a Turecka (více viz 4.4.3 *Analýza dat*).

Tabulka č. 7: Průměrné skóre v jednotlivých škálách

Průměr položek	C n=62	A n=16	T n=26	P n=20	1 n=17	2 n=15	3 n=11	4 n=13	5 n=6	R n=23361
<b><u>Náplň práce</u></b>										
Možnost rozvoje	83	84	86	79	84	85	77	83	89	66
Pestrost práce	79	84	80	75	79	80	80	79	79	---
Smysluplnost práce	84	91	82	81	78	80	81	96	88	72
<b><u>Požadavky v práci</u></b>										
Kvantitativní požadavky	44	46	45	41	45	44	38	44	52	39
Pracovní tempo	62	63	66	56	68	59	57	64	58	61
Emocionální požadavky	71	70	73	70	74	73	73	66	69	47
Skrývání emocí	55	59	64	50	63	53	61	46	46	---
<b><u>Rozhodování o práci a rozvržení práce</u></b>										
Vliv na práci	60	56	65	58	57	56	65	57	75	42
Vliv na pracovní dobu	77	76	81	72	72	73	78	78	85	39
<b><u>Kultura organizace</u></b>										
Předvídatelnost	77	77	79	73	82	73	73	80	73	56
Angažovanost	74	77	75	71	78	73	61	79	79	69
Kvalita práce	76	75	81	70	81	72	71	79	75	71
Důvěra k vedení	75	77	74	76	73	78	71	78	77	64
Organizační spravedlnost	74	75	76	71	74	71	69	76	83	57
<b><u>Mezilidské vztahy</u></b>										
Uznání	77	80	74	79	77	77	66	87	83	55
Kvalita vedení	80	84	78	78	74	82	72	89	92	61
Soc. podpora vedoucí	73	70	75	73	66	75	77	73	79	69
Soc. podpora kolegové	82	86	87	71	90	78	71	87	79	68
Význam kolektivu	79	79	84	72	82	73	73	84	81	77
Šikánování	29	30	25	33	24	37	30	25	29	---
<b><u>Role v organizaci</u></b>										
Jasnost role	82	86	84	78	82	85	77	85	83	75
Konflikt rolí	40	31	47	37	37	38	50	31	46	45
<b><u>Kariérní růst</u></b>										
Nejistota zaměstnání	36	37	31	40	27	43	35	39	25	39
Nejistota ohledně pr. pod.	32	27	33	34	24	38	27	42	12	41
<b><u>Sladění práce a soukromí</u></b>										
Konflikt pracovního života	34	38	36	28	38	33	25	36	29	42
<b><u>Výsledný efekt</u></b>										
Uspokojení z práce	74	74	75	73	76	71	69	78	79	56
Pracovní nasazení	60	68	58	55	60	59	68	56	64	67

C- výzkumný soubor; A- ambulantní; T- terénní; P- pobytová forma služby; 1- rodiny s dítětem/děti a děti a mládež do 26. let; 2- osoby bez přístřeší v krizi a s rizikovým způsobem života; 3- osoby s chronickým duševním onemocněním; 4- osoby s mentálním postižením; 5- senioři; R- průměrné referenční hodnoty...

Wagner a kol. (2020) v souladu s předchozími studii COPSOQ použili pro identifikaci rozdílů ve škálách nomenklaturu, kdy rozdíl alespoň 5 bodů ve středních hodnotách skupin je považován za jasný rozdíl, odchylka 10 a více bodů je považována za velmi jasnou odchylku.

S ohledem na maximální záporné hodnoty (viz schéma č. 1) v jednotlivých škálách, z analýzy dat plyne, že průměrné nejvyšší záporné skóre zaznamenala škála „*Emocionální požadavky*“ (Ø71), což poukazuje na to, že pro velkou část respondentů je práce emocionálně náročná, která je dostává do emocionálně znepokojivých situací jako jsou etické problémy, popř. etická dilemata. Rozdíly, s ohledem na formu poskytované sociální práce, jsou zanedbatelné (70-ambulantní a pobyťová forma; 73 terénní forma). Rozdíly, s ohledem na cílovou skupinu, se kterou respondenti pracují, se pak pohybují od 66 („*osoby s mentálním postižením*“), po 74 („*rodiny s dítětem/děťmi a děti a mládež do 26 let*“), respektive 73 („*osoby bez přístřeší, v krizi a s rizikovým způsobem života*“ a „*osoby s chronickým duševním onemocněním*“), tzn. respondenti pracující s cílovou skupinou „*rodiny s dítětem/děťmi a děti a mládež do 26 let*“, „*osoby bez přístřeší, v krizi a s rizikovým způsobem života*“ a „*osoby s chronickým duševním onemocněním*“ hodnotí svou práci jasně emocionálně náročnější, než respondenti pracující s cílovou skupinou „*osoby s mentálním postižením*“, respektive „*senioři*“ (69).

Další škálou, která dosáhla maximální záporné hodnoty je škála „*Pracovní tempo*“ (Ø62), což poukazuje na časovou tíseň respondentů, přičemž pracující v terénní formě (66) ji pociťují velmi znatelněji, než pracující v pobyťové formě (56), potažmo respondenti pracující s cílovou skupinou „*rodiny s dítětem/děťmi a děti a mládež do 26 let*“ (68) ji pociťují výrazně znatelněji, než pracující s cílovou skupinou „*osoby s chronickým duševním onemocněním*“ (57).

Z jednotlivých hodnocení lze vypožorovat, že mnohdy je mezi formou poskytování sociální práce, a také mezi cílovými skupinami značný, popř. minimální rozdíl ve škálách. Největší rozdíl, s ohledem na formu poskytované sociální práce (o 16 b.) je u škály „*Konflikt rolí*“, respektive nejmenší u škály „*Uspokojení z práce*“ (o 2 b.), což poukazuje na to, že na respondenty pracující v terénní formě jsou v práci, výrazně znatelněji, kladeny protichůdné požadavky, popř. musí někdy v práci dělat věci, které by se měly podle nich dělat jinak, oproti ambulantní (31) a pobyťové (37) formě poskytování sociální práce. S ohledem na cílovou skupinu, se kterou respondenti pracují je největší rozdíl (o 30 b.) u škály „*Nejistota ohledně pracovních podmínek*“ a nejmenší u škály „*Pestrost práce*“ (o 1 b.), tzn. respondenti pracující s cílovou skupinou „*osoby s mentálním postižením*“ (42) se výrazně ve větší míře obávají snížení mzdy, popř. převedení bez jejich vědomí na jinou práci, než respondenti pracující se „*seniory*“ (12).

Dále z analýzy dat, s ohledem na výzkumný soubor (C: n=62) a průměrné referenční hodnoty (R: n=23 361), plyne, že výzkumný soubor, respektive sociální pracovníci pracující

v NNO, dosahují horších průměrných skóre ve čtyřech škálách z celkových dvaceti šesti společných. Horšího skóre je dosaženo u škály „*Emocionální požadavky*“ (o 24 b.), následuje „*Pracovní nasazení*“ (o 7 b.), „*Kvantitativní požadavky*“ (o 5 b.), „*Vlastní hodnocení zdraví*“ (o 2 b.) a škála „*Pracovní tempo*“ (o 1 b.). Rozdíl 5 bodů se považuje za jasný rozdíl a 10+ bodů za velmi jasnou odchylku, z čehož lze usuzovat, že výkon sociální práce je výrazně emocionálně náročnější, kdy se sociální pracovníci dostávají do emocionálně znepokojivých situací (např. etické problémy, dilemata), zároveň se cítí méně nabití energií, jsou méně nadšení ze své práce, jsou více pozadu se svou prací a častěji nestíhají dokončit všechny své pracovní úkoly, a to v porovnání s průměrnými referenčními hodnotami.

Srovnání mezi průměrným skóre společných škál výzkumného souboru s referenčními hodnotami je třeba brát s velkou opatrností ze tří důvodů. První je, že všechny škály neobsahují nutně stejný počet položek. Druhým důvodem je, že výzkumný soubor se skládá z pracovníků jedné organizace. Třetím důvodem je regionalita.

### 5.1.2 Vlastní dotazník: Ergonomie a mikroklimatické podmínky

Prezentace zjištění do jaké míry sociální pracovníci vnímají psychosociální rizika, respektive zda mají příznivé pracovní podmínky pro výkon sociální práce, s ohledem na *fyzické prostředí a vybavení* (ergonomie a mikroklimatické podmínky). Přehled kladných odpovědí, respektive tvrzení, která značí nevyhovující faktory fyzického prostředí jsou uvedeny v tabulce č. 8.

Tabulka č. 8: *Nevyhovující faktory fyzického pracovního prostředí*

Název faktoru	NEVYHOVUJÍCÍ FAKTORY FYZICKÉHO PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ									
	C (n=62)	A (n=16)	T (n=26)	P (n=20)	I (n=17)	2 (n=15)	3 (n=11)	4 (n=13)	5 (n=6)	
<i>Málo pohodlí</i>	12/19%	4/25%	4/15%	4/20%	4/24%	4/29%	2/22%	2/22%	0	
<i>Nedostatečná vybavenost</i>	6/10%	0	3/12%	3/15%	2/12%	2/14%	1/11%	1/11%	0	
<i>Přílišné vlhko</i>	6/10%	1/6%	5/19%	0	4/24%	1/7%	0	0	1/8%	
<i>Průvan, nedostatečné větrání</i>	11/18%	3/19%	4/15%	4/20%	4/24%	3/21%	2/22%	2/22%	0	
<i>Slabé nebo prudké osvětlení</i>	8/13%	5/31%	2/8%	1/5%	1/6%	4/29%	1/11%	2/22%	0	

Lze konstatovat, že v daném výběrovém souboru většina respondentů (81-90%) hodnotí své pracovní prostředí příznivě, tzn. fyzické pracovní prostředí je vyhovující s ohledem na mikroklimatické podmínky a ergonomii. V případě, kdy respondenti hodnotí negativně své pracovní prostředí, tak je to v nejčastějším případě *málo pohodlí* (n=12/19%) a *průvan, popř. nedostatečné větrání* (n=11/18%), dále pak *slabé nebo prudké osvětlení* (n=8/13%) a shodně *nedostatečná vybavenost* (n=6/10%) a *přílišné vlhko* (n=6/10%). S ohledem na formu poskytované formy sociální práce pak respondenti v ambulantní formě nejhůře hodnotí *slabé nebo prudké osvětlení* (31%), respondenti v terénní formě *přílišné vlhko* (19%) a respondenti v pobytové formě *málo pohodlí* (20%) a *průvan, popř. nedostatečné větrání* (20%).

Zajímavým zjištěním je, a to s ohledem na cílovou skupinu, se kterou sociální pracovníci pracují, že respondenti pracující se seniory, až na přílišné vlhko, nemají žádné problémy s mikroklimatickými podmínkami a ergonomií.

### 5.1.3 Ověření hypotéz H1 a H2

Prezentace výsledků statistického testování stanovených hypotéz, vyllynuvších z prvního dílčího cíle.

1) Testuje se nulová hypotéza oproti alternativní, která byla stanovena na základě věcné H1  
(Existuje vztah mezi hodnocením psychosociálních rizik a formou poskytování sociální práce.)

**H<sub>0</sub>** Průměrné skóre v subškále „Požadavky v práci“, která hodnotí kvantitativní požadavky, pracovní tempo, emocionální požadavky a požadavky na skrývání emocí, pomocí Kodaňského psychosociálního dotazníku, se u terénní, pobytové a ambulantní formy poskytované sociální práce nebude statisticky významně lišit.

**H<sub>A</sub>** Průměrné skóre v subškále „Požadavky v práci“, která hodnotí kvantitativní požadavky, pracovní tempo, emocionální požadavky a požadavky na skrývání emocí, pomocí Kodaňského psychosociálního dotazníku, se u terénní, pobytové a ambulantní formy poskytované sociální práce bude statisticky významně lišit.

Hypotéza se ověřuje pomocí ANOVY, která porovnává průměrné hodnoty mezi jednotlivými skupinami.

P-hodnota je 0,189 > 0,05

**Nezamítá se nulová hypotéza. Usuzuje se, že neexistuje vztah mezi hodnocením psychosociálních rizik a formou poskytování sociální práce.**

2) Testuje se nulová hypotéza oproti alternativní, která byla stanovena na základě věcné H2  
(Existuje vztah mezi organizační kulturou a pracovním nasazením.)

**H<sub>0</sub>** Mezi hodnocením organizační kultury a hodnocením pracovního nasazení, pomocí Kodaňského psychosociálního dotazníku, není statisticky významný vztah.

**H<sub>A</sub>** Mezi hodnocením organizační kultury a hodnocením pracovního nasazení, pomocí Kodaňského psychosociálního dotazníku, je statisticky významný vztah.

Hypotéza se ověřuje pomocí Pearsonova koeficientu korelace, který umožňuje zjistit, do jaké míry jsou na sobě závislé hodnoty dvou proměnných měřených u stejného výběru.

P-hodnota je 0,000 < 0,05 (r=0,612)

**Zamítá se nulová hypotéza, kdy lze usuzovat, že existuje vztah mezi organizační kulturou a pracovním nasazením.** Jedná se o pozitivní korelaci, tzn. s rostoucí organizační kulturou roste pracovní nasazení.

## 5.2 Naplnění cíle č. 2

Podkapitola prezentuje zjištěnou úroveň hodnocení zdraví pomocí Kodaňského psychosociálního dotazníku a Meisterova dotazníku, a to s ohledem na formu poskytované sociální práce a cílovou skupinu, se kterou sociální pracovníci pracují.

### 5.2.1 Kodaňský psychosociální dotazník (COPSOQ)

Prezentace zjištění do jaké míry sociální pracovníci vnímají *vlastní zdraví*, *potíže se spánkem*, *syndrom vyhoření* (fyzická a emocionální vyčerpanost) a/nebo *příznaky deprese* (sebevědomí, zájem), viz tabulka č. 9, s ohledem na celý výzkumný soubor, formu poskytované sociální práce a cílovou skupinu, se kterou pracují.

Tabulka č. 9: *Hodnocení zdraví průměrná skóre*

Hodnocení zdraví	C (n=62)	A (n=16)	T (n=26)	P (n=20)	1 (n=17)	2 (n=15)	3 (n=11)	4 (n=13)	5 (n=6)
<i>Vlastní hodnocení zdraví</i>	61	56	65	60	66	55	61	65	58
<i>Potíže se spánkem</i>	36	31	39	35	41	37	34	29	29
<i>Syndrom vyhoření</i>	45	49	44	43	50	49	32	44	44
<i>Kognitivní stres</i>	36	39	34	38	38	38	27	40	33
<i>Příznaky deprese</i>	29	33	24	33	27	32	27	33	19

Z prezentovaných hodnot plyne, že nejhůře respondenti hodnotí fyzickou a emocionální vyčerpanost (45 b.), jakožto syndrom vyhoření, přičemž nejhůře pracující v ambulantní formě (49) poskytované sociální práce, respektive pracující s cílovou skupinou „rodiny s dítětem/děťmi a děti a mládež do 26 let“ (50), potažmo „osoby bez přístřeší, v krizi a s rizikovým způsobem života“ (49).

### 5.2.2 Meisterův dotazník

Prezentace zjištění do jaké míry sociální pracovníci vnímají *přetížení* (časový tlak, vysoká zodpovědnost, problémy a konflikty), *monotonii* (malé uspokojení, otupující práce, jednostrannost) a/nebo *stresovou odezvu* (nervozita, přesycení únava, dlouhodobá únosnost, soustředěnost).

V tabulce č. 10 jsou uvedené mediány, s ohledem na celý výzkumný soubor, na formu poskytované sociální práce, na cílovou skupinu, se kterou respondenti pracují a na referenční hodnoty populační normy, potažmo kritické hodnoty zjištěné Meisterem pro německou populaci (více viz 4.4.3 *Analýza dat*).



Tabulka č. 10: Položky s hodnotami mediánu

<i>Položky</i>	<i>C</i> (n=62)	<i>A</i> (n=16)	<i>T</i> (n=26)	<i>P</i> (n=20)	<i>1</i> (n=17)	<i>2</i> (n=15)	<i>3</i> (n=11)	<i>4</i> (n=13)	<i>5</i> (n=6)	<i>P k.h.</i> <b>N=1832</b>	<i>M</i> <b>k.h.</b>
<b><u>I. přetížení</u></b>											
<i>Časový tlak</i>	3**×	3**×	3**×	3**×	3**×	3**×	2	3**×	4***×	3	(3)
<i>Zodpovědnost</i>	2*	1	2*	2*	2*	2*	2*	1	2*	2	(3)
<i>Konflikty v práci</i>	2**	2**	2**	2,5***×	2**	3***×	3**	2**	2,5***×	1	(2,5)
<b><u>II. monotonie</u></b>											
<i>Malé uspokojení</i>	2*	1	2*	2*	2*	2*	2*	1	1,5	2	(2,5)
<i>Otupující práce</i>	2*	1,5	1,5	2*	1	2*	2*	2*	2*	2	(2,5)
<i>Monotonie</i>	1*	1*	1*	1,5**	2**	1*	1*	1*	1,5**	1	(2,5)
<b><u>III. Nespecifický faktor</u></b>											
<i>Nervozita</i>	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2	(3)
<i>Přesycení</i>	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2	(3)
<i>Únava</i>	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2*	2	(3)
<i>Úbytek výkonu</i>	3***×	2,5*	3***×	3***×	3***×	3***×	3***×	2	3,5***×	3	(2,5)

\*dosažení kritické hodnoty vzhledem k referenčním kritickým hodnotám populace (**P k. h.**)  
\*\*překročení kritické hodnoty vzhledem k referenčním kritickým hodnotám populace (**P k. h.**)  
× dosažení kritické hodnoty vzhledem ke kritickým Meisterovým hodnotám (**M k. h.**)  
×× překročení kritické hodnoty vzhledem ke kritickým Meisterovým hodnotám (**M k. h.**)

Z tabulky plyne, že respondenti, jakožto celek, dosahují kritické hodnoty u všech položek (u položky „*Konflikty v práci*“, pak došlo k překročení), a to v porovnání s populační normou, tzn. respondenti udávají častější konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby.

Jestliže se zaměříme na hodnoty v porovnání s Meisterovými kritickými hodnotami, tak byly dosaženy kritické hodnoty „*pouze*“ u položek „*Časový tlak*“ a „*Úbytek výkonu*“, přičemž u položky „*Úbytek výkonu*“, pak došlo k jejímu překročení, tzn. pro respondenty je práce psychicky tak náročná, respektive náročnější, oproti průměru, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností.

### 5.2.3 Ověření hypotézy H3

Prezentace statistického testování hypotézy, stanovené s ohledem na druhý dílčí cíl.

#### 3) Testuje se nulová hypotéza oproti alternativní, která byla stanovena na základě věcné H3

(Existuje vztah mezi hodnocením zdraví a hodnocením psychosociálních rizik.)

**H<sub>0</sub>** Mezi hodnocením celkové spokojenosti s prací, pomocí Kodaňského psychosociálního dotazníku a hodnocením psychické náročnosti zaměřené na výkonnost, pomocí Meisterova dotazníku, není statisticky významný vztah.

**H<sub>A</sub>** Mezi hodnocením celkové spokojenosti s prací, pomocí Kodaňského psychosociálního dotazníku, a hodnocením psychické náročnosti zaměřené na výkonnost, pomocí Meisterova

Hypotéza se ověřuje pomocí Pearsonova koeficientu pořadové korelace, který umožňuje zjistit, do jaké míry jsou na sobě závislé hodnoty dvou proměnných měřených u stejného výběru.

*P-hodnota je 0,001 < 0,05 (r=-0,407)*

**Zamítá se nulová hypotéza, kdy lze usuzovat, že existuje vztah mezi celkovou spokojeností s prací a psychickou náročností zaměřenou na výkonnost.** Jedná se o negativní korelaci, tzn. s rostoucí spokojeností s prací klesá psychická náročnost práce zaměřené na výkonnost.

### 5.3 Naplnění cíle č. 3

Podkapitola prezentuje zjištěné preference jednotlivých faktorů pracovní a osobní spokojenosti pomocí vlastního dotazníku, s ohledem na celý výzkumný soubor, na formu poskytování sociální práce a cílovou skupinu, se kterou sociální pracovníci pracují.

#### 5.3.1 Vlastní dotazník: Profesní a osobní spokojenost

Prezentace zjištění, které *faktory profesní spokojenosti* (vztahy na pracovišti; produktivní práce; finanční ocenění práce; pozitivní spolupráce; flexibilní pracovní doba a struktura času; pozitivní firemní filosofie; supervize, intervize apod.; benefity, ergonomické prvky) a *faktory osobní spokojenosti* (dostatek spánku; společenské vztahy; rodinné sešlosti; správné stravovací návyky; koníčky a zájmy; sportovní a jiné tělesné aktivity; výlety; duchovnost a náboženství; celoživotní vzdělávání), vedou k prevenci pracovních rizik, viz tabulka č. 11 a 12.

Tabulka č. 11: *Profesní spokojenost*

Faktory pracovní spokojenosti	Počet odpovědí				Počet dosažených bodů								
	3	2	1	-1	C	A	T	P	1	2	3	4	5
					(n=49)*	(n=11)	(n=23)	(n=15)	(n=14)	(n=9)	(n=10)	(n=10)	(n=6)
Produktivita práce	20	7	4	2	76	25	26	40	21	15	16	16	8
Finanční ocenění práce	4	8	10	0	38	7	20	11	10	6	6	13	3
Firemní filosofie	3	1	2	9	4	2	-3	-1	-2	1	4	-2	3
Flexibilní pr. doba	0	8	9	5	20	0	10	14	7	5	2	6	0
Zdravé pracoviště	0	1	2	17	-13	-3	-4	-10	-5	-2	-3	-3	0
Benefity	0	1	4	6	0	1	-1	-1	1	1	0	-1	-1
Supervize	1	3	2	6	5	1	5	-1	8	-2	-3	0	2
Vztahy na pracovišti	13	17	7	1	79	20	39	28	23	16	16	14	10
Pozitivní spolupráce	8	1	8	1	33	3	19	20	2	6	13	7	5

\* do analýzy bylo zahrnuto 49 odpovědí od respondentů (13 bylo vyloučeno z důvodu nesplnění požadavků).

Z výsledků v tabulce lze konstatovat, že pro respondenty jsou, s ohledem na pracovní spokojenost, nejdůležitější vztahy na pracovišti, naopak nejméně si zakládají na zdravém pracovišti.

Tabulka č. 12: *Osobní spokojenost*

Faktory osobní spokojenosti	Počet dosažených bodů												
	3	2	1	-1	C	A	T	P	1	2	3	4	5
	(n=49)*	(n=11)	(n=23)	(n=15)	(n=14)	(n=9)	(n=10)	(n=10)	(n=6)				
Dostatek spánku	24	7	10	0...	96	21	39	37	20	17	26	23	10
Správné stravovací návyky	1	7	4	4...	17	1	7	7	5	0	9	1	2
Sportovní a jiné aktivity	5	3	3	8	16	3	17	1	8	4	-4	6	2
Koníčky a zájmy	2	6	9	2	25	4	16	3	8	-1	9	7	2
Společenské vztahy	7	6	9	0	42	18	13	11	10	11	5	9	7
Rodinné sešlosti	5	10	3	4	34	7	21	10	12	6	0	9	7
Výlety	1	1	3	4	4	0	5	1	4	3	-1	-1	-1
Duchovnost a náboženství	2	7	2	16	6	3	3	2	0	3	3	-1	1
Celoživotní vzdělávání	2	2	6	8	8	-1	9	4	3	3	4	-3	1

\* do analýzy bylo zahrnuto 49 odpovědí od respondentů (13 bylo vyloučeno z důvodu nesplnění požadavků).

Z výsledků v tabulce lze konstatovat, že pro respondenty je, s ohledem na osobní spokojenost, nejdůležitější, dostatek spánku, naopak nejméně důležité výlety, např. hory, památky apod.

### 5.3.2 Ověření hypotézy H4

Prezentace výsledku statistického testování stanovené hypotézy na základě třetího dílčího cíle.

4) Testuje se nulová hypotéza oproti alternativní, která byla stanovena na základě věcné H4 (Existuje rozdíl v preferencích jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti mezi sociálními pracovníky.)

$H_0$  Mezi sociálními pracovníky poskytující sociální práci ve formě ambulantní, terénní a pobytové se preference faktorů profesní spokojenosti nebudou statisticky významně lišit.

$H_A$  Mezi sociálními pracovníky poskytující sociální práci ve formě ambulantní, terénní a pobytové se preference faktorů profesní spokojenosti budou statisticky významně lišit.

Tato hypotéza byla ověřována statistickým testem významnosti,  $\chi^2$  **Chí-kvadrát test pro kontingenční tabulku**, kterým se ověřuje, zda se četnosti získané měřením odlišují od teoretických četností, které odpovídají nulové hypotéze (Chráška 2016).

P-hodnota je 0,292 > 0,05

**Nezamítá se nulová hypotéza. Usuzuje se, že neexistuje rozdíl v preferencích jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti mezi sociálními pracovníky, s ohledem na formu poskytované sociální práce.**

### 5.4 O pojetí sociální práce

Tato podkapitola prezentuje doplňková zjištění, a to s ohledem na to, co respondenti považují při výkonu sociální práce za nejvíce ohrožující (*syndrom vyhoření, profesionální selhání, přílišná angažovanost, agresivní klient, dvojí mandát, ztráta smyslu vykonávat profesi, klient*

jevíci se nespolutpracující, onemocnění v souvislosti s prací na PC, sladění práce a soukromí), a taktěž co jim při výkonu sociální práce nejvíce vadí (velký počet klientů, administrativa, nízké finanční ohodnocení, nedostatek kvalifikovaných pracovníků, špatná organizace práce, nízká prestiž oboru, absence profesní komory), viz tabulka č. 13 a 14.

Tabulka č. 13: Konkrétní ohrožení sociálního pracovníka

<b>Které z uvedených možností podle Vás ohrožují sociálního pracovníka?</b>														
Ohrožující faktory	Počet odpovědí				Počet dosažených bodů									
	3	2	1	-1	C	A	T	P	1	2	3	4	5	
					(n=49)*	(n=11)	(n=23)	(n=15)	(n=14)	(n=9)	(n=10)	(n=10)	(n=6)	
Syndrom vyhoření	27	7	5	1	99	29	36	34	22	19	10	22	26	
Profesionální selhání	4	9	3	1	32	9	13	10	6	6	8	8	4	
Přílišná angažovanost	4	11	5	2	37	8	12	17	14	6	5	7	5	
Agresivní klient	1	1	7	6	6	2	2	6	4	3	1	0	-2	
Dvoji mandát	5	5	9	2	32	0	25	7	12	0	12	0	8	
Ztráta smyslu	7	10	10	1	50	13	27	10	17	11	7	9	6	
Klient (nespolupracující)	2	3	2	3	11	0	5	6	3	8	0	0	0	
Onemocnění z práce na PC	0	1	1	24	-21	-4	-9	-10	-7	0	-5	-7	-2	
Sladění práce a soukromí	1	1	6	6	5	2	-1	-3	-1	-3	2	1	6	

Největším ohrožením sociálního pracovníka při výkonu sociální práce je dle respondentů syndrom vyhoření (99 b.), nejméně ohrožující pak onemocnění související s prací na počítači (24 bodů).

Tabulka č. 14: Konkrétní faktor nespokojenosti při výkonu sociální práce

<b>Co Vám nejvíce na Vaší práci vadí?</b>														
Faktory pracovní nespokojenosti	Počet odpovědí				Počet dosažených bodů									
	3	2	1	-1	C	A	T	P	1	2	3	4	5	
					(n=49)*	(n=11)	(n=23)	(n=15)	(n=14)	(n=9)	(n=10)	(n=10)	(n=6)	
Velký počet klientů	2	8	6	16	12	-2	10	4	11	1	-5	3	2	
Mnoho administrativy	33	7	3	0	116	31	47	39	3	23	21	23	14	
Nízké finanční ohodnocení	1	7	10	2	25	10	8	7	3	8	6	4	4	
Nedostatek kvalif. prac.	4	7	5	3	28	4	11	13	11	3	2	5	7	
Špatná organizace práce	0	1	6	7	1	0	6	-5	1	-1	3	-1	-1	
Nízká prestiž sociální práce	7	15	11	1	61	12	33	16	15	8	20	12	6	
Absence profesní organizace	0	2	4	17	-9	0	-6	-3	-7	-1	1	-1	-1	

Negativa při výkonu sociální práce vnímají respondenti ponejvíce v množství administrativy (116 b.), nejmenší negativum pak vnímají v absenci profesní komory (17 b.).

## 5.5 Dílčí závěry

Otázky v online dotazníku byly zaměřeny na získání informací vedoucí ke zjištění jaká rizika respondenti vnímají při výkonu sociální práce, jaký mají tato rizika dopad na ně samotné a jak

s těmito riziky, potažmo dopady, pracují nebo by mohli pracovat v rámci organizace, v níž pracují.

S ohledem na zjištěnou úroveň hodnocení psychosociálních rizik vyplývá, že pro respondenty je při výkonu sociální práce vnímaná nejrizikovější oblast týkající se **„Emocionálních požadavků“**, což poukazuje na fakt, že pro velkou část z nich je práce emocionálně náročná, která je dostává do emocionálně znepokojivých situací jako jsou etické problémy, popř. etická dilemata. **Práce je emocionálně náročná** „vždy“ pro 5 (8%) respondentů, „často“ pro 27 (44%) respondentů, „někdy“ pro 26 (42%) respondentů a „zřídka“ pak pro 4 (6%) respondenty. Do **emocionálně znepokojivých situací, jako jsou etické problémy a/nebo dilemata, dostává práce** “vždy“ 3 (5%) respondenty, „často“ 15 (24%) respondentů, „někdy“ 28 (45%) respondentů, „zřídka“ 13 (21%) respondentů a „nikdy/téměř nikdy“ pak 3 (5%) respondenty. Také v porovnání s průměrnými referenčními hodnotami vyplývá, že výzkumný soubor, respektive respondenti pracující v NNO, dosahují výrazně horších průměrných skóre v dané škále, a to o 24 bodů, což byl také největší rozdíl, z čehož lze usuzovat, že výkon sociální práce je taktéž výrazně emocionálně náročnější oproti jiným povoláním.

Další oblastí, která dosáhla maximální záporné hodnoty, a lze ji hodnotit jako rizikovou, je **„Pracovní tempo“**, což poukazuje na časovou tíseň respondentů, popř. musí pracovat nepřetržitě celou pracovní dobu. **Časovou tíseň v práci zažívají** „vždy“ 4 (6%) respondenti, „často“ 19 (31%) respondentů, „někdy“ 31 (50%) respondentů, „zřídka“ 7 (11%) respondentů a „nikdy/téměř nikdy“ potom 1 respondent. **Nepřetržitě celou pracovní dobu pracuje** „vždy“ 8 (13%) respondentů, „často“ 33 (53%) respondentů, „někdy“ 15 (24%) respondentů, „zřídka“ 5 (8%) respondentů a „nikdy/téměř nikdy“ 1 respondent.

První testovaná hypotéza zaměřena na vztah mezi hodnocením psychosociálních rizik v oblasti **„Požadavky v práci“** (do které spadají, kromě výše uvedených rizik ještě kvantitativní požadavky a skrývání emocí) a formou poskytování sociální práce poukázala na to, že mezi nimi neexistuje vztah, tzn. respondenti pracující v ambulantní, terénní nebo pobytové formě poskytované sociální práce vnímají psychosociální rizika v oblasti **„Požadavky v práci“** totožně.

V rámci rešerše bylo popsáno, že výkon profesionální role závisí na typu organizace a její organizační kultuře (Matoušek a kol. 2021, s 17), neboť může ovlivňovat výkon sociální práce (Holasová 2020). Z tohoto důvodu byla druhá testovaná hypotéza zaměřena na vztah mezi organizační kulturou (**Jste hrdí na to, že jste součástí Vaší organizace?**) a pracovním nasazením (**Při své práci se cítím nabitý energií; Jsem ze své práce nadšený**), která poukázala

na to, že zde existuje vztah, přičemž se jedná o pozitivní korelaci, tzn. s rostoucí organizační kulturou roste i pracovní nasazení. **Hrdí na to, že jsou součástí dané organizace** „ve velmi velké míře“ udává 22 (35%) respondentů, „do značné míry“ udává 26 (42%) respondentů, „trochu“ 12 (19%) respondentů, „v malé míře“ 1 respondent a „ve velmi malé míře“ pak udává také 1 respondent. **Při práci se cítí nabití energií** „vždy“ 1 respondent, „často“ 30 (48%) respondentů, „někdy“ 23 (37%) respondentů a „zřídka“ 8 (13%) respondentů. **Nadšení ze své práce** udává „vždy“ 5 (8%) respondentů, „často“ 24 (39%) respondentů, „někdy“ 23 (37%) respondentů a „zřídka“ 10 (16%) respondentů.

S ohledem na zjištěnou úroveň hodnocení zdraví (sekce „COPSOQ“), z prezentovaných hodnot plyne, že nejhůře respondenti hodnotí fyzickou vyčerpanost, emocionální vyčerpanost a únavu, jakožto syndrom vyhoření, přičemž nejhůře pracující v ambulantní formě poskytované sociální práce, respektive pracující s cílovou skupinou „rodiny s dítětem/děťmi a děti a mládež do 26 let“ a „osoby bez příštřeší, v krizi a s rizikovým způsobem života.“ **Fyzické vyčerpání** udávají „po celou dobu“ 2 (3%) respondenti, „velkou část období“ 8 (13%) respondentů, „část období“ 20 (32%) respondentů, „malou část období“ 28 (45%) respondentů a „vůbec ne“ 4 (6%) respondenti. **Emocionální vyčerpání** udávají „po celou dobu“ 4 (6%) respondenti, „velkou část období“ 12 (19%) respondentů, „část období“ 22 (35%) respondentů, „malou část období“ 19 (31%) respondentů a „vůbec ne“ 5 (8%) respondenti. **Únavu** udávají „po celou dobu“ 4 (6%) respondenti, „velkou část období“ 11 (18%) respondentů, „část období“ 25 (40%) respondentů, „malou část období“ 20 (32%) respondentů a „vůbec ne“ 2 (3%) respondenti. Taktéž doplňující informace o pojetí sociální práce poukázaly na skutečnost, že respondenti za největší ohrožení sociálního pracovníka považují **syndrom vyhoření**.

Z hodnocení zdraví, s ohledem na sekci „Meisterův dotazník“, plyne, že respondenti udávají (totožně v porovnání s populační normou v České republice a hůře v porovnání s Meisterovými kritickými hodnotami), že je pro ně práce psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností. S tvrzením „Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností“ 7 (11%) respondentů „plně souhlasí“, „spíše souhlasí“ 11 (18%) respondentů a „někdy souhlasí, někdy nesouhlasí“ 18 (29%) respondentů. Dále respondenti udávají (totožně v porovnání s populační normou v České republice a v porovnání s Meisterovými kritickými hodnotami), že při práci zažívají často pocit časového tlaku, kdy s tvrzením „Při práci mívám často pocit časového tlaku“ 5 (8%) respondentů „plně souhlasí“, „spíše souhlasí“ 17 (27%) respondentů a „někdy souhlasí, někdy nesouhlasí“ 26 (42%) respondentů. Respondenti taktéž udávají častější konflikty a problémy v práci, od nichž

se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby, a to pouze oproti populační normě v České republice. S tvrzením „*V práci mám časté konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby*“ 2 (3%) respondenti „*plně souhlasí*“ a „*někdy souhlasí, někdy nesouhlasí*“ 10 (16%) respondentů. Ve všech třech tvrzení dosáhli nejhorších výsledků respondenti pracující s cílovou skupinou „*senioři*.“

Testováním třetí hypotézy lze konstatovat, že existuje vztah mezi celkovou spokojeností s prací (*Jak jste spokojeni celkově s Vaší prací?*) a psychickou náročností zaměřenou na výkonnost (*Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností.*), přičemž jde o negativní korelaci, tzn. s rostoucí spokojeností s prací klesá psychická náročnost práce zaměřené na výkonnost. Celkově je se svou prací „*spokojeno*“ 42 (68%) respondentů a „*velmi spokojeno*“ 11 (18%) respondentů, „*nespokojeno*“ pak 1 respondent. S tvrzením „*Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností*“ 7 (11%) respondentů „*plně souhlasí*“, „*spíše souhlasí*“ 11 (18%) respondentů a „*někdy souhlasí, někdy nesouhlasí*“ 18 (29%) respondentů.

Pro respondenty jsou, s ohledem na zjištěné preference faktorů **pracovní spokojenosti**, nejdůležitější vztahy na pracovišti, naopak nejméně si zakládají na zdravém pracovišti, přičemž se testováním čtvrté hypotézy neprokázal rozdíl v preferencích jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti v závislosti na formě poskytované sociální práce. A s ohledem na zjištěné preference faktorů **osobní spokojenosti** je pro respondenty nejdůležitější dostatek spánku, naopak nejméně důležité výlety, např. hory, památky apod.,

Doplňující informace o pojetí sociální práce poukázaly na skutečnost, že respondenti za největší negativum při výkonu sociální práce považují **množství administrativy**.

## 6 PREZENTACE KVALITATIVNÍCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V této kapitole jsou představeny výsledky výzkumu, které byly získány analýzou kvalitativních dat. Jsou prezentovány jednotlivé kategorie, které z dat, respektive rozhovorů vyzvaly, a vztah mezi nimi, viz schéma č. 2.

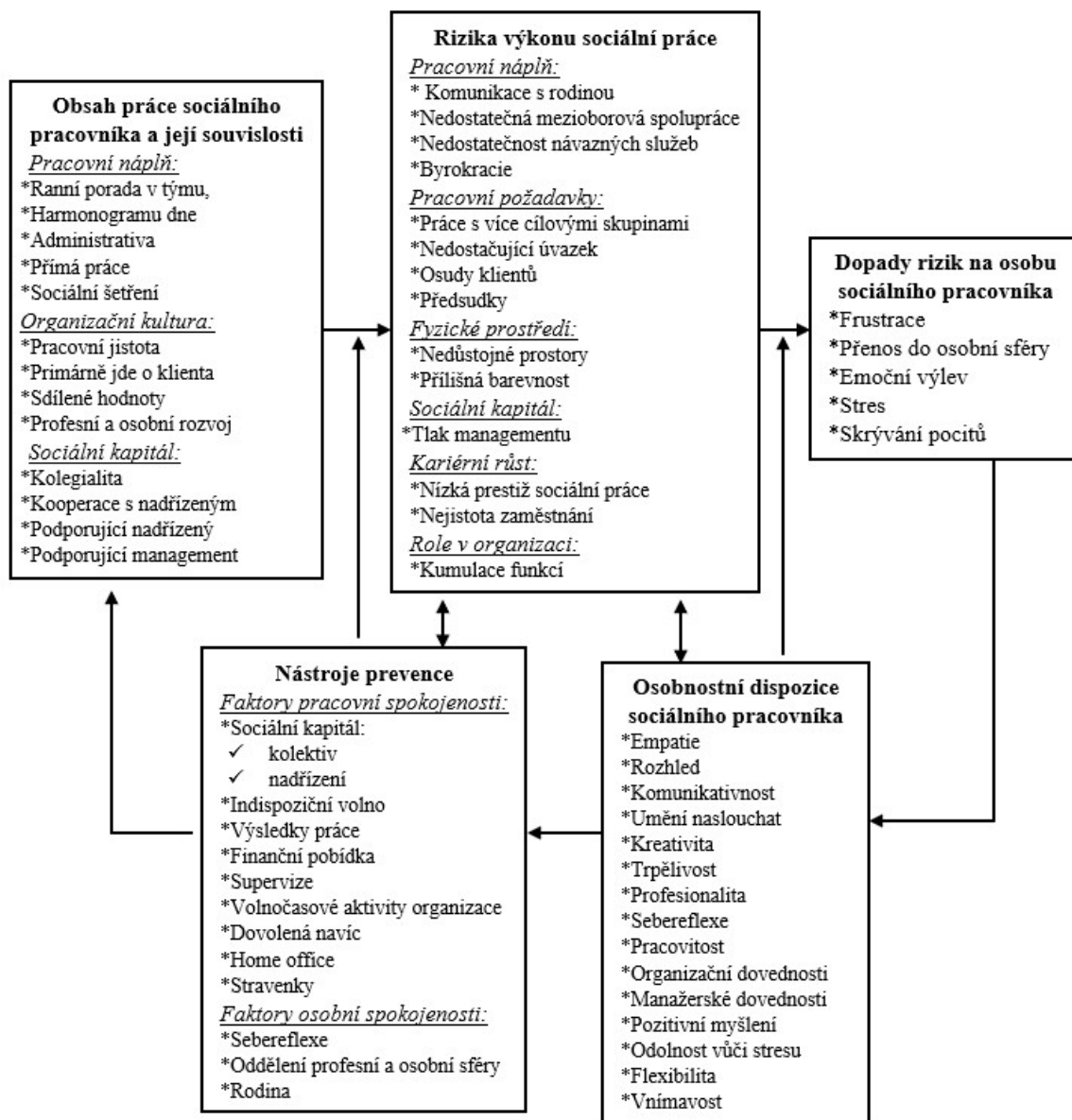


Schéma č. 2: Vzniklé kategorie a vztah mezi nimi

Je potřeba před prezentací vyvstanuvších kategorií poznamenat, že většina komunikačních partnerů pracující s konkrétní cílovou skupinou a v konkrétní formě výkonu sociální práce deklaruje, že jejich profesní příslušnost je cílená k lidem s konkrétním sociálním deficitem, kdy KP 2 zmiňuje, že „Už ve škole, to byla jedna z cílovek, se kterou jsem chtěla pracovat (...).“, v podobném duchu se vyjadřuje také KP 5: „(...) když jsem



vlastně dostudovala střední školu sociální služby tak jsem zvažovala, která cílová skupinami by mi byla nejbližší a právě proto jsem se vydala tou cestou (...).“ a KP 6: „Vždycky jsem chtěla pomáhat, hlavně dětem a tady to vlastně se mi tak naskytlo, že to bylo přímo po mojí škole (...).“ KP 3 pak uvádí: „Vybrala jsem si tyto lidi, protože si myslím, že i u těch lidí lze něco změnit.“ a KP 4 zase: „(...) cílovou skupinu jsem si vybrala proto, jelikož je tato cílová skupina ve společnosti celkem neoblíbená a ve společnosti převládá mnoho předsudků. Pouze u KP 1 nehrála roli cílená příslušnost: „Nehledala jsem cíleně, tak nějak to přišlo.“

## **6.1 Osobnostní dispozice pro výkon sociální práce**

Tato podkapitola je zaměřena na osobnostní dispozice sociálního pracovníka, důležité pro výkon sociální práce.

### ***Empatie***

„No potom empatii určitě (...), a aby (...) ta chuť pomáhání nepřesáhla přes nějaké určité hranice, aby se ten člověk v tom neztratil.“ (KP1)

„Určitě empatii. To je strašně důležitá vlastnost pro sociálního pracovníka.“ (KP2)

„(...) empatii, pochopení pro ty lidi, čím si prostě prošli (...) dívat se trošku na ten svět, jejich vlastníma očima, snažit se to skloubit s tím, co by pro ně šlo udělat.“ (KP3)

„(...) empatický přístup, vcítit se do životní situace klienta, porozumění, lidskost (...).“ (KP4)

„No tak určitě empatii (...).“ (KP6)

### ***Rozhled***

„A jelikož pracuju na sociální rehabilitaci, kde se řeší úplně všechny oblasti života, tak to chce hodně, hodně zkušeností z osobního života.“ (KP2)

„(...) rozhled (...).“ (KP3)

„(...) orientace v sociální oblasti (...).“ (KP4)

„(...), být hodně znalý v sociální oblasti co se týče základního poradenství a to jsou takové důležité aspekty které já vnímám.“ (KP5)

„(...) a se vlastně orientovat v té sociální práci skrze těch dokumentů, smluv, dodatků a takových těch administrativních věcí.“ (KP6)

### ***Komunikativnost***

„Každopádně si myslím, že komunikační schopnosti, jakoby fakt na vysoké úrovni.“ (KP1)

„(...)komunikace tady je hodně důležitá, aby se ty děti naučily si nám jako sami říct co potřebují, a co chtějí.“ (KP6)

### **Umění naslouchat**

„Sociální pracovník pro tuhle cílovou skupinu by měl určitě umět aktivně naslouchat těm lidem.“ (KP2)

„(...)naslouchání (...)“ (KP5)

### **Kreativita**

„Pracovně musí být hodně kreativní, protože není nikde předepsáno jak se, v které situaci má člověk zachovat.“ (KP5)

„(...) být hodně kreativní (...)“ (KP6)

### **Trpělivost**

„Pevné nervy (...)“ (KP3)

„Určitě trpělivost (...)“ (KP5)

„(...) určitě trpělivost (...)“ (KP6)

### **Profesionalita**

„Potom ještě vlastně takovou i tu schopnost nebrat si věci osobně, to je hodně důležité, (...) brát to fakt vlastně, že to není nic osobního. (...) fakt ta profesionalita.“ (KP1)

### **Sebereflexe**

„A ještě jako by nějaká schopnost sebereflexe určitě, aby si ten člověk uměl sám nastavit psychohygienu, protože za něho to nikdo neudělá, hodně často se na to zapomíná.“ (KP1)

### **Pracovitost**

„No a pracovitý.“ (KP1)

### **Organizační dovednosti**

„Organizační určitě schopnosti taky, protože nejenom vůči klientům, ale i vůči pracovnímu týmu sociální pracovník udává i tón, jakým způsobem bude ta služba fungovat.“ (KP1)

### **Manažerské dovednosti**

„Manažerské schopnosti určitě, ty se pojí s vyjednáváním třeba na určitých místech a tak. (...) umět se rozhodovat (...). Sociální pracovník si myslím, že určitě má poskytnout podporu v tom týmu těch pracovníků, aby oni se taky v tom cítili dobře a věděli, co a jak mají dělat (...)“ (KP1)

### ***Pozitivní myšlení***

„(...) pozitivní myšlení (...)“ (KP4)

### ***Odolnost vůči stresu***

„(...) odolnost vůči stresu (...)“ (KP4)

### ***Flexibilita***

„(...) být flexibilní a umět se přizpůsobovat se novým situacím.“ (KP4)

### ***Vnímavost***

„(...) vnímavost. (...) ukázat takovou tu svoji ochotu pomoci (...)“ (KP5)

Komunikační partneři udávají, že pro výkon sociální práce jsou nezbytné osobnostní předpoklady jako je *empatie, rozhled, komunikativnost, umění naslouchat, kreativita, trpělivost, profesionalita, sebereflexe, pracovitost, organizační dovednosti, manažerské dovednosti, pozitivní myšlení, odolnost vůči stresu, flexibilita a vnímavost.*

## **6.2 Obsah práce sociálního pracovníka a její souvislosti**

Tato podkapitola je zaměřena na prezentaci obsahu sociální práce a souvislostí s ní samotnými respondenty, potažmo sociálními pracovníky.

### **6.2.1 Pracovní náplň**

Kategorie shrnuje typickou pracovní náplň výkonu sociální práce.

#### ***Ranní porada v týmu***

„No prvně komunikuji s pracovníkem co se stalo, nebo jestli je něco, o čem bych měla hned vědět a řešit to nějakou krizovou situací, nebo nějakou zvláštní situací nebo jestli ode mě něco nepotřebují (...)“ (K1)

„Ráno míváme se všemi kolegyněmi poradu. Bavíme se o klientech, co a jak prostě, s kterým klientem můžeme řešit. Radíme si společně, když třeba nevíme, jak s kterým klientem pracovat, co mu třeba poradit, jaké dávky, jak se které dávky třeba vyřizují, takže se mezi sebou takhle radíme.“ (KP2)

„Den začíná ranní poradou střediska, kde jsou přítomni všichni pracovníci na směně.“ (KP4)

„Můj pracovní den začíná setkáním se zaměstnanci v přímé péči. (...) tam si povídáme s pracovníky o všem co nás čeká v tom dni (...) hovoříme o různých uživatelích. (KP5)

### **Harmonogram dne**

„Přijdu do práce, podívám se do kalendáře, co ten den mám za práci, jelikož dělám terén, takže si to musím plánovat, tak abych zvládla přejít od jednoho klienta ke druhému (...).“ (KP2)

„(...) jsou dny klidnější, kdy člověk to, co si tak nějak přehraje v hlavě, že udělá, to tak skutečně je (...).“ (KP3)

„(...) předání informací o službě, jak bude probíhat daný den, co je potřeba řešit.“ (KP4)

„(...) zaměstnanci si rozdělí služby, které jsou již naplánované (...).“ (KP5)

„Tak vlastně já přijedu na osm do práce, otevřu si email, podívám se vlastně jestli mi dala úkoly paní vedoucí.“ (KP6)

### **Administrativa**

„(...) přečtu si záznamy od klientů, co se u nich za tu dobu událo. Zkontroluju maily, na které odpovídám. (...) potom se zabývám co mám naplánované, aktuálně se hodně zabývám aktualizací metodik. Potom, pokud mi přijde vyhodnocený individuální plán např. od pracovníka, takže se věnuji tomu.“ (KP1)

„Samozřejmě administrativa a určitě revize jednotlivých standardů.“ (KP4)

„Procházím mnoho dokumentace kde spolu s klíčovými pracovníky hlídáme termíny hodnocení individuálních plánů to je taková největší agenda v práci, která zabírá hodně času (...).“ (KP5)

„Udělám si nějakou administrativu dopoledne (...).“ (KP6)

### **Přímá práce s klienty služby**

„Potom vlastně, když přicházejí klienti, tak se ptám, jak se mají, co a jak.“ (KP1)

„No a pak už vyběhám do terénu a obcházím vlastně klienty, se kterými řeším jejich sociální situace.“ (KP2)

„(...) drtivá většina z těch dnů je takových, že se to s tím plánem, s tou vizí, co chci dělat úplně rozchází, protože se objeví prostě situace, věci, které je třeba řešit ihned. Zabere to několik hodin, někdy i celý den. Takže můj všední pracovní den je pestrý, tak bych to shrnula.“ (KP3)

„Poté řeším věci ohledně klientů jako je individuální práce s klientem, podle toho co potřebuje, jako třeba pomoc s hledáním zaměstnání, bydlení, řešení dluhů, zdravotního stavu, apod.“ (KP4)

„Také mám sjednané nějaká setkávání se uživateli (...).“ (KP5)

„Odpoledne od dvanácti hodin do tří nebo do půl čtvrté se tu scházejí děti ze škol nebo ze školek.“ (KP 6)

### **Sociální šetření se zájemcem o sociální službu**

„Když někdo přijde jako zájemce, tak dělám šetření.“ (KP1)

„Potom je to jednání se zájemci.“ (KP4)

„Také mám sjednané nějaká setkávání (...) se zájemci o službu.“ (KP5)

Z výše uvedených odpovědí plyne, že běžný pracovní den sociálního pracovníka začíná **společnou poradou týmu**, kde se plánují **denní pracovní aktivity**. Po poradě povětšinou následuje nezbytná **administrativa** (korespondence, revidace individuálních plánů a metodik, statistiky). Následuje **přímá práce s klienty služby**, popř. **sociální šetření se zájemci o sociální službu**.

### **6.2.2 Organizační kultura**

Kategorie shrnuje význam organizační kultury na výkon sociální práce.

#### **Pracovní jistota**

„Pro mě to znamená vlastně příležitost vůbec, u tak velkého poskytovatele sociálních služeb.“ (KP1)

„Jistotu, stabilitu (...).“ (KP4)

#### **Primárně jde o klienta služby**

„Já vím, že pro hodně lidí, to znamená fakt jako hodně, že dělají pro (...), ale mě jde vždycky o toho koncového klienta, že je mi ve finále, to řeknu tak hnusně, ale je mi jedno pod jakou hlavičkou pracuji, jde mi o toho konečného klienta, kterému prostě pomáhám.“ (KP2)

„Kultura organizace se mi samozřejmě líbí, ne že né, ale nemyslím si, že měla hlavní vliv pro volbu mojí práce. Pro volbu mojí práce, že jsem tu už takovou dobu, mělo vliv hlavně ta cílová skupina a některé věci kolem, né to, že to patří pod (...) jsem chtěla pracovat s touhle cílovou skupinou. (KP3)

#### **Sdílené hodnoty**

„Je to pro mne závazek (...) dělat i dobré jméno té organizaci a na základě těch hodnot, které je vyznávám a jsou gro (...), pro mě to je velice důležité. (...) taková ta propojenost s tím

*církevním životem. je tady tato možnost, taková ta křesťanská hodnota kterou mohu já, kterou já takhle cítím vnášet do té své práce (...).“ (KP5)*

*„(...) naskytla se právě pracovní nabídka, tak jsem si říkala, jo to znám, tak to půjdu vyzkoušet, protože jsem tam byla, byli milí, vždycky se vším pomohli, fakt byli vstřícní. Jsem si říkala proč ne. (KP6)*

### **Profesní a osobní rozvoj**

*„(...) můžu sdílet praxi s hodně službama, nějak se inspirovat, je inspirovat navzájem.“ (KP1)*

*„(...) možnost se rozvíjet a mít možnost přicházet s novými projekty a návrhy.“ (KP4)*

*„(...) je to pro mne příležitost, kde mohu vnést svou osobnost do práce, ve které vidím smysl.“ (KP5)*

Z rozhovorů k otázce příslušnosti ke konkrétní organizaci vyplynulo, že pro komunikační partnery znamená zejména **pracovní jistotu, sdílení hodnot** a/nebo **profesní a osobní rozvoj**. Pro dva komunikační partnery jde primárně o klienty sociální služby, kdy **organizační kultura nehraje žádnou roli**.

### **6.2.3 Sociální kapitál**

Kategorie shrnuje úroveň sociálního kapitálu v organizaci.

#### **Kolegialita**

*„Jo, tak to hodnotím pozitivně, máme dobré vztahy, že si jako dokážem říct, co potřebujem.“ (KP1)*

*„Jo, to já myslím, že máme jako dobré vztahy.“ (KP2)*

*„Já myslím, že jsou pozitivní vztahy, tady to je takový vzácný dar toto místo, protože tady, i když se třeba část těch lidí mění, různě odcházejí, přicházejí, tak se to vždycky tak nějak sladí na takovou tu dobrou notu, že tady si vždycky vyjdeme.“ (KP3)*

*„Příjemné, milé prostředí s partou fajn lidí.“ (KP4)*

*„S kolegy, tak jak už jsem zmínila mám velice dobré vztahy vždycky říkám že jsme na jedné lodi táhneme za jedno lano, jsme si sobě rovní (...).“ (KP5)*

*„ (...) kolegyně taky super. (...) Ty vztahy tady máme super všichni mezi sebou, takže já jsem spokojená.“ (KP6)*

### ***Kooperace s nadřízeným***

*„Já s mojí nadřízenou spolupracuji jako dobře, vztahy máme dobré, dokážeme si říct i věci, ve kterých se třeba neshodujeme, nebo nejsme stejného názoru. Každá to máme nějak nastavené, tak si to dokážeme říct.“ (KP1)*

### ***Podporující nadřízený***

*„Koordinátorka našeho střediska stojí vždycky za námi ať prostě jsou jakékoliv třeba krizové situace nebo něco tak prostě stojí za námi a vede nás, takže vztahy tady dobré mezi kolegyněmi taky máme dobré vztahy. Taky naše vedoucí oblasti, prostě nastal nějaký problém, tak se za nás taky postavila, stála na naší straně, takže taký dobrý.“ (KP2)*

*„Vidím tu příležitost, že jsou různé porady, s kterých potom vedoucí, naši nadřízení, delegují tady tyto naše nápady možná i požadavky, potřeby a to si myslím že je velice dobře propracované v naší organizaci.“ (KP5)*

*„Jako opět zase si nemůžu stěžovat naše vedoucí úplně úžasná ta jako když člověk fakt jede a dělá to co se po něm chce tak jako vyjde ve všem vstříc, takže to si vůbec nemůžu stěžovat.“ (KP6)*

### ***Podporující management***

*„Vedení organizace se snaží být v kontaktu se svými zaměstnanci, pořádá pro pracovníky různé akce, probíhají návštěvy vedení na střediscích.“ (KP4)*

*„Vůči vedení organizace jsou vztahy velice dobré v tom smyslu, že vím že mohu vždycky svoje myšlenky nebo svoje nové nápady směřovat tímto směrem k vedení a máme jich více těchto různých dobrých nápadů ne vždy se dá realizovat ne vše se dá změnit, ale vždycky je vedení připravené naslouchat je otevřené změnám a je otevřena jako jednat o těch změnách k tomu.“ (KP5)*

Z odpovědí, při kterých jsou zjišťovány mezilidské vztahy na pracovišti, respektive úroveň sociálního kapitálu vyplynulo, že pro všechny komunikační partnery je důležitá **kolegialita**. Někteří komunikační partneři se také mohou **opřít o podporujícího nadřízeného a spolupráci s ním**, a také o **podporu managementu organizace**.

## **6.3 Rizika výkonu sociální práce**

Tato podkapitola je zaměřena na vnímaná konkrétních rizik při výkonu sociální práce a dává zcela konkrétní odpovědi na první dílčí výzkumnou otázku.

## **Pracovní náplň**

### Komunikace s rodinnými příslušníky

„Asi jakoby ta práce s rodinnými opatrovníky, to mi přijde jako úplně nezorané pole. Nikdo s nima, asi do této doby, až tak asi do hloubky nepracoval. (...), tak to je nejtěžší s těma rodinama, ne se všema, ale s těma, co jedou XY let v nějakém tom módu, ale vidím v tom velký potenciál a dá se to s nima.“ (KP1)

### Nedostatečná mezioborová spolupráce

„Co se přímo práce týče, nebo spolupráce s někým, protože spolupracujeme s psychiatry, spolupracujeme s městem s magistrátem, tak někdy možná lepší komunikace mezi dalšími institucemi. (KP2)

### Nedostatek potřebných návazných služeb

„Postrádám hlavně u těch starších lidí vhodné navázané služby, to znamená domovy se zvláštním režimem, zejména, kde by brali ohled na to, že ti lidi mají malé příjmy, nízké důchody, žádné důchody a budou, až do konce svých dnů pobírat dávky hmotné nouze a přesto všechno s ohledem na věk potřebují návaznou službu se zdravotnickou péčí.“ (KP3)

### Byrokracie

„Rozsáhlá administrativa (...)“ (KP4)

„Administrativa je velkým, velkým takovým aspektem v této práci, kdy člověk opravdu kromě toho, že pracuje na tom, aby komunikoval s uživateli popřípadě s rodinami či s opatrovníky, tak zpracovává velké kvantum různé dokumentace, statistik a toto je velice náročné v té sociální práci. Moc si přeji aby administrativa se snížila značným způsobem.“ (KP5)

## **Pracovní požadavky**

### Souběžný výkon sociální práce s více než jednou cílovou skupinou

„No už jsem se toho jako by dotkla, že bych vlastně rozdělila ty služby na dvě (...). Vnímám to hodně jako diametrálně různé prostě skupiny lidí. (...) Velkým přínosem pro službu by bylo to rozdělit a mít dva sociální pracovníky zaměřené na každou cílovou skupinu. Prostě některým věcem bych se ráda pověnovala víc. Fakt ta služba to potřebuje, aby se mohl ten sociální pracovník víc ponořit do té jedné cílové skupiny.“ (KP1)

### Nedostačující úvazek

„Úvazek nepokrývá jakoby potřebnost toho sociálního pracovníka (...) z mého pohledu jde o velké úskalí. Úvazek by měl určitě být celý a něco, (...), že čas jakoby ten čas, toho času je



*málo na ten výkon práce. Ta služba by si to zasloužila jakoby, aby ten pracovník byl víc s těma klientama (...) posunout ty lidi.“ (KP1)*

*„(...) to personální zajištění myslím že by nás tady mohlo být více, ještě jeden sociální pracovník na ten vlastně počet dětí na tu službu.“ (KP6)*

### Životní osudy klientů

*„Pro mě jsou docela náročné, někdy ty životní příběhy těch lidí, (...). Ono to někdy tak trošku vyždíme, a pak prostě přemýšlíte, jak mají lidi někdy těžké osudy.“ (KP2)*

*„Klient, když přijde nebo když s ním jednám, tak se jeví nějak, a potom ho poznám, a to se potom často liší od toho, než jak se jevil (...), tak to nějak uřídit, ustát, dát tomu nějaký směr, nějak se spolu dobře domluvit, nějak to sladit.“ (KP3)*

*„(...) z toho počátku vlastně ty děti nelitovat, to mi dělalo jako největší problém. Sžít se s tím, že vlastně oni jsou šťastné, tak jak jsou a hlavně jako i ty rodiče jak jsem je začla poznávat, tak tohle bylo pro mě těžké (...).“ (KP6)*

### Předsudky

*„ (...) předsudky společnosti k cílové skupině.“ (KP4)*

### **Fyzické prostředí**

#### Nedůstojné pracovní prostory

*„Tak určitě bych s výkonem své práce hledala nové prostory pro dílnu D2 (poznámka: pracovní prostor pro lidi s mentálním postižením), to jako by bylo první, co bych udělala. Z mého pohledu to je nevyhovující, depresivní, jedna toaleta pro klienty. Je to těsněné a dělá se tam hodně ta terapeutická práce, takže jakoby to prostředí je hodně důležité. (...) ani já se ve své kanceláři necítím dobře, jsem ráda když mohu pracovat v domečku (poznámka: dílna pro lidi s duševním onemocněním, která je v jiných prostorech).“ (KP 1)*

*„Také je tu malý prostor, potřebovali bychom větší.“ (KP6)*

#### Přílišná barevnost

*„Tu barevnost tady, strašně to ty děti rozptyluje, potřebovali bysme co nejvíc, asi bílé nebo nějaké stejné barvy.“ (KP6)*

## **Sociální kapitál**

### Tlak managementu

„Co vnímám obecně, je velká přetíženost pracovníků, všech. Málo časového prostoru může vést, nebo někdy vede i k nějakému třeba nedorozumění, protože jestli se rychle za pochodu, něco požaduje a někdo napíše, že to potřebuje hned, tak to mi přijde jako náročně a nefunkční, že to vytvoří potom špatnou atmosféru v tom pracovním prostoru. To přichází někde z vedení, které apeluje, ať se to dělá rychle a to je vlastně takové stresující. Já to beru tak, že když nejsou dobré vztahy, tak ani ta práce tě potom nemůže bavit.“ (KP1)

### **Kariérní růst**

#### Nízká prestiž profese sociální práce

„Zvýšení prestiže povolání sociálního pracovníka. (KP 4)

#### Nejistota zaměstnání

„(...) nejistota finančních prostředků na danou službu (...)“ (KP4)

### **Role v organizaci**

#### Kumulace funkcí

„Mám specifickou práci v tom, že jsem vlastně rozdělena na dva úvazky, rozúvazkovaná. To znamená jsem sociální pracovník půl úvazkem a půl jsem vedoucí. Toto je velice těžké, to takto roztržít půl na půl na daný den. Někdy jsou opravdu dny, kdy se potřebuji věnovat jenom sociální práci, což považuji za velice důležité. Pokud jsem v manažerské pozici, tak je to velice náročné a mnohdy mě stresuje to, že práci, kterou mám vykonávat, a taky je v určitém čase termínovaná, tak je pro mě stresující třeba v období různých uzávěrek statistických výkazů a jiných záležitostí, které se k té vedoucí práci vážou.“ (KP5)

Z odpovědi, při kterých byly zjišťovány **konkrétní rizika při výkonu sociální práce** vyplynulo, že komunikační partneři je vnímají zejména v **pracovní náplni** (komunikace s rodinnými příslušníky, nedostatečná mezioborová spolupráce, nedostatek vhodných návazných služeb), v **pracovních požadavcích** (souběžný výkon s více cílovými skupinami, nedostačující úvazek, životní osudy klientů, předsudky), ve **fyzickém prostředí** (nedůstojné pracovní prostory, přílišná barevnost), v **sociálním kapitálu**, promítající se v tlaku managementu na vedoucí služeb, které se přetavuje na pracovní kolektiv, v **kariérním růstu** (nízká prestiž sociální práce, nejistota zaměstnání), a v neposlední řadě v **rolí v organizaci**, promítající se v kumulaci funkcí.

## 6.4 Dopady rizik na osobu sociálního pracovníka

Tato podkapitola je zaměřena na konkrétní dopady vnímaných rizik na samotné sociální pracovníky a dává zcela konkrétní odpovědi na druhou dílčí výzkumnou otázku.

### *Frustrace*

„(...) no někdy mě to frustruje, (...). Nejtěžší je nehodnotit, mít odstup.“ (KP1)

### *Přenos do osobní sféry života*

„Já se snažím, aby moc velký vliv neměly. Ale někdy to prostě nejde. Někdy vás jako ten příběh tak strašně zasáhne, že si to třeba někdy potom i po pracovní době nesete domů a myslíte na to, ale jako snažím se, nad tím nepřemýšlet a nechat to všechno v práci, ale jako nějak extra velký vliv to nemá.“ (KP2)

### *Emoční výlev*

„Nějak se nehroučím maximálně si tu ponadávám a to je všechno. (...)“ (KP3)

### *Stres*

„Zvýšená stresová zátěž a obtížnější zvládnutí těžkých situací.“ (KP4)

„Určitě je to takový ten stres z toho, že čím dál tím méně se vidávám s těmi uživateli, ke kterým jsem třeba před rokem před dvěma docházela mnohem častěji, než nyní. (...), aby komunikoval s uživateli popřípadě s rodinami či s opatrovníky, tak zpracovává velké kvantum různé dokumentace, statistik“ (KP5)

### *Skrývání pocitů*

„Tady v té práci, když jsem vlastně s těmi dětmi, tak jsem se jako snažila to na sobě nedávat znát, ale než vlastně jsem se s tím sžila, že vlastně oni už jsou v pořádku nebo spíš jako oni jako to moc nevnímají, tak to mi dělalo velký problém, tak to jsem z toho prostě byla dost smutná. „(...) jak jsem je viděla, chtělo se mi i plakat, a než jsem je vlastně pochopila bylo to pro mě fakt dost těžké.“ (KP6)

Z odpovědi, při kterých byly zjišťovány **konkrétní dopady vnímaných rizik** na samotné sociální pracovníky vyplynulo, že jsou u každého různé, např. vedou k **frustraci, přenosu** pracovních záležitostí **do osobní sféry, emočním výlevům, stresu** z nadměrné byrokracie, a taktéž dochází ke **skrývání pocitů**, s ohledem na handicap klientů.

## 6.5 Nástroje prevence

Tato podkapitola je zaměřena na konkrétní preventivní nástroje využívané samotnými sociálními pracovníky, popř. které by rádi využívali v rámci organizace, čímž dává zcela konkrétní odpovědi na třetí dílčí výzkumnou otázku.

### 6.5.1 Faktory pracovní spokojenosti

Kategorie shrnuje preferované nástroje k dosažení pracovní spokojenosti, respektive prevence před rizikovými faktory.

#### ***Sociální kapitál***

##### Kolektiv

„(...) tým.“ (KP1)

„Určitě to dělá můj pracovní tým, to mi k tomu hodně pomáhá, protože spolu všechno sdílíme. Máme pravidelné intervize, takže takže tady to mi hodně pomáhá.“ (KP2)

„V týmu to je nejlepší, to s holkama probereme ještě jednou, řekneme si k tomu i od plic také něco a to pro mě funguje, vím jak to mají ony (...).“ (KP3)

„Podporou pracovního týmu (...), možnost řešit obtížné situace v týmu.“ (KP4)

„(...) a samozřejmě pracovní tým. Jsme malý pracovní tým, ale jsme soudržní, také pohodoví a to mě hodně drží, že opravdu jakoby dokážeme tu službu dělat jako by s tím týmem, tak jak si představuju, aby se třeba i ke mně lidé chovali, nebo aby o mě pečovali, tak to mě hodně drží (...).“ (KP5)

##### Nadřízení

„(...) opora vedoucího pracovníka (...).“ (KP4)

#### ***Indispoziční volno***

„Možná nějakých další 5 dnů volna navíc, jak jsou ty různě u těch firem, ten six days, to by se mi třeba líbilo, protože opravdu někdy se to tak sejde, že třeba něco vyřídit, člověk není úplně ok, a to by se hodilo.“ (KP 3)

„(...) a samozřejmě ještě nějaké to takové indispoziční volno, několik dnů v roce, kdy opravdu člověk nečekaně potřebuje jít s dítětem třeba na začátek školního roku nebo odprovdit na autobus, který jede na nějaký výlet do školy v přírodě, takže to určitě ano to (...) bych fakt jako moc ráda měla v té práci.“ (KP 5)

„(...) jsem tak uvažovala, jak jsou aspoň ty dva, tři dny, ty sick days, to si vlastně nemusím brát dovolenou, ale zůstanete doma, protože jste nachlazení nebo něco (...).“ (KP 6)

### **Výsledky práce**

„(...), aby se ten klient posouval a udržoval něco anebo něco přidal.“ (KP1)

„(...) hnacím motorem je také úspěch, že daná práce má smysl, např. nalezením zaměstnání pro klienta, nebo vlastního bydlení či návazné služby.“ (KP4)

„Moc mě motivuje to, jak nás uživatelé vnímají, hlavně když za mnou někdo přijde, potřebuje s něčím poradit tak vidím, že je ten člověk šťastný, že mu dokážu udělat radost, dokážu poradit (...), máme takové vzájemně otevřeme srdce, a mě právě tady toto hodně drží, taková ta komunikace s těmi uživateli, a já vidím, že jim je se mnou dobře. (...) také mě drží velice dobré vztahy v obci ve které poskytujeme službu ty jsou k nezaplacení lidé si nás tady váží i občané jsou velice rádi za to že ta služba tady j, takže to jsou velké takové ty lidské benefity které tady v té práci jsou a také krásné pracovní prostředí hodní lidé.“ (KP5)

„Poznání těch dětí a těch jejich životů(...), že mají taky jako plnohodnotný život. (...), i když mají to postižení tak mají krásný život a jsou šťastní.“ (KP6)

### **Finanční pobídka**

„(...) příspěvek na nějaké sportovní aktivity, protože to hodně jako si člověk odpočine, no na sportovní, kulturní, asi jakoby takové (...) formou finančního příspěvku.“ (KP 1)

„Příspěvek na dovolenou, dárkové poukazy na sportovní aktivity nebo na nákup.“ (KP 4)

### **Supervize**

„Také supervize (...).“ (KP1)

### **Volnočasové aktivity organizace**

„A firemní akce, protože si myslím, že to hodně jakoby je i pro tu organizaci, že ten tým se nějak tak celý zcelí.“ (KP 1)

### **Dovolená navíc**

„Více dní dovolené.“ (KP 2)

### **Home office**

„Určitě bych přivítala home office který nemáme, a který je velice důležitý. Někdy nejede internet, někdy nejsou některé podmínky natolik dobré, aby třeba se to technicky dalo zvládnout. Někdy opravdu člověk by potřeboval zůstat doma, ale i tak by pracoval.“ (KP 5)

## **Stravenky**

*„Tak byly fajn ty stravenky, což nám zrušili bohužel. (...) víc mi vyhovovaly stravenky, než paušál, ten stravenkový paušál moc nejde poznat, že ty stravenky, byly lepší.“ (KP 6)*

Z výše uvedených odpovědí vyvstává, že **nejdůležitějším faktorem pracovní spokojenosti** je pro komunikační partnery **sociální kapitál**, zejména kolektiv a **výsledky vlastní práce**. Taktéž pro jednoho komunikačního partnera jsou důležité **supervize**. Komunikační partneři by rádi, v rámci pracovních nástrojů spokojenosti, od organizace uvítali **indispoziční volno**, **finanční pobídky**, **volnočasové aktivity v rámci organizace**, **dovolenou navíc**, **home office** a návrat „**papírových**“ **stravenek**.

### **6.5.2 Faktory osobní spokojenosti**

Kategorie shrnuje preferované nástroje k dosažení osobní spokojenosti, respektive prevence před rizikovými faktory.

#### **Sebereflexe**

*„Vždycky mi pomáhá, že si řeknu co je záměrem jakoby té dané situace (...), držet se toho, že to dělám pro dobro toho klienta, tak to jako hodně mi v tom pomáhá (...) a nehodnotit je, tedy určitá sebereflexe.“ (KP1)*

*„Asi si sama v sobě nebo sama pro sebe si určit v životě priority, jo že to není jenom ta práce, že i když je důležitá, určitě ji je potřeba, dávám tomu hodně, že to není to první co tvoří můj život (...), to znamená, umět si to tady odžít, jako mám prostě věci, které mě berou víc(...)“ (KP3)*

*„(...) práce sama se sebou, musela jsem si to sama se sebou zpracovat.“ (KP6)*

#### **Oddělení profesní a osobní sféry**

*„A to když skončí třetí hodina, tak myslím, už na něco úplně jiného (...), prostě odstříhnu se v pátek ve tři hodiny a připojím se v pondělí v sedm ráno.“ (KP3)*

#### **Rodina**

*„(...) podporou v rodině.“ (KP4)*

Z výše uvedených odpovědí vyvstává, že **nejdůležitějším faktorem osobní spokojenosti** je pro komunikační partnery zejména **sebereflexe**, a také **oddělení profesní a osobní sféry** a v neposlední řadě **rodina**.

## 6.6 Dílčí závěry

Otázky pro rozhovor jsou zaměřeny zejména na získání informací vedoucích ke zjištění jaká rizika komunikační partneri vnímají při výkonu sociální práce, jaký mají tato rizika dopad na ně samotné a jak s těmito riziky, potažmo dopady, pracují nebo by mohli pracovat v rámci organizace, v níž pracují. Vyjma explicitně zaměřených otázek je rozhovor směřován také na zjištění relativních souvislostí s výkonem sociální práce.

Při zjišťování popisu všedního pracovního dne vyplývá, že den pro většinu komunikačních partnerů začíná *ranní poradou týmu* a/nebo *stanovením harmonogramu dne*, který v sobě skýtá nezbytnou *administrativu, přímou práci s klienty služby* a/nebo *sociálním šetřením se zájemcem o sociální službu*.

Z odpovědí na otázku, proč si pro práci komunikační partneri vybrali danou cílovou skupinu, potažmo službu, lze konstatovat, že vyjma jednoho byla jejich *volba cílená k okruhu lidí s konkrétním sociálním deficitem*, a to již v době studií.

Zjištění, s ohledem na klíčové vlastnosti a znalosti, kterými by měl disponovat sociální pracovník, poukázala na nezbytnost *empatie, rozhledu, komunikativnosti, umění naslouchat, kreativity, trpělivosti, profesionality, sebereflexe, pracovitosti, organizačních dovedností, manažerských dovedností, pozitivního myšlení, odolnosti vůči stresu, flexibility a vnímavosti*.

K otázce významu samotné organizace, respektive kultury organizace, na výkon sociální práce většina komunikačních partnerů uvádí, že značí *pracovní jistotu, sdílení hodnot* a/nebo *možnost rozvoje* (profesního i osobnostního). Pro dva komunikační partnery nehraje organizační kultura při výkonu sociální práce primární roli, neboť je přisuzována klientovi.

S ohledem na konkrétní pracovní rizika komunikační partneri udávají, že je vnímají zejména v oblasti *pracovní náplně* (komunikace s rodinnými příslušníky, nedostatečná mezioborová spolupráce, nedostatek vhodných návazných služeb), v oblasti *pracovních požadavků* (souběžný výkon s více cílovými skupinami, nedostačující úvazek, životní osudy klientů, předsudky), ve *fyzickém prostředí* (nedůstojné pracovní prostory, přílišná barevnost), v *sociálním kapitálu*, promítající se v tlaku managementu na vedoucí služeb, které se přetavuje na pracovní kolektiv, v *kariérním růstu* (nízká prestiž sociální práce, nejistota zaměstnání), a v neposlední řadě ve své *roli v organizaci*, promítající se v kumulaci funkcí.

Výše uvedená vnímaná pracovní rizika vedou zejména k *frustraci, přenosu* pracovních záležitostí *do osobní sféry, emočním výlevům, stresu, např.* z nadměrné byrokracie, a taktéž

dochází ke **skryvání pocitů**, přičemž dopad je na každého komunikačního partnera individuální.

Komunikační partneři uvádí, že za nejdůležitější preventivní nástroje k udržení si profesní pozitivitu (zahrnující faktory pracovní a osobní spokojenosti) považují **sociální kapitál** (zejména **kolektiv**), **výsledky vlastní práce**, **sebereflexi**, **oddělení profesní a osobní sféry a/nebo rodinu**. Komunikační partneři by od organizace navíc uvítali, s ohledem na oblast pracovní spokojenosti, možnost využití **indispozičního volna**, **finančních pobídek**, **volnočasových aktivit v rámci organizace**, **dovolené navíc**, **home office** a/nebo návrat „**papírových**“ **stravenek**.



## 7 EMPIRICKÁ SUMARIZACE HLAVNÍCH ZJIŠTĚNÍ

V této studii šlo o to zjistit jaká rizika sociální pracovníci vnímají při výkonu sociální práce, dopad těchto rizik na samotné sociální pracovníky a jak s těmito riziky pracují, popř. by se dalo pracovat v rámci organizace, ve které sociální pracovníci pracují.

Výsledky ukázaly, že výkonu sociální práce se věnují povětšinou ženy (90%) oproti mužům (10%), což souvisí se skutečností, že v sociálních službách pracují převážně ženy, cca 86% (Čtvrtníčková, Táborská [online]). Nejpočetnější skupina je zastoupena ve věkové kategorii 35 až 44 let (45%). S ohledem na celkovou praxi v sociální práci je nejčastěji zastoupena kategorie do 6 let (44%), přičemž 22% z dané kategorie zmiňuje praxi kratší 1 roku. Pozitivním zjištěním je, že 61% sociálních pracovníků má vzdělání explicitně v sociální práci, kterým se získává profesní identita (ASVSP [online]), tzn. ukotvení v sociální práci, zejména nastavením žebříčku hodnot, definováním profesní hranice a práce s osobními limity (Vlková 2017 [online]), kdy jedním z nejzásadnějších faktorů je zejména organizace, ve které sociální pracovník působí (Matoušek a kol. 2021, s. 17; Ochmanová 2020 [online]).

Sociální práce výzkumného souboru je nejčastěji vykonávána *terénní formou* (42%), tzn. v přirozeném sociálním prostředí (např. v domácnostech klientů) a nejvíce sociálních pracovníků pracuje s cílovou skupinou „*rodiny s dítětem/děťmi a děti a mládež do 26 let*“ (27%). Více jak 1/3 (35%) sociálních pracovníků vykonává více funkcí v rámci jednoho pracovního úvazku, zejména jako vedoucí, popř. koordinátor služby, kde působí jako sociální pracovník. Většina sociálních pracovníků (63%) vnímá sociální práci jako pomoc lidem, tzn. zastávají roli „*člověka*“, která je specifická osobním přesvědčením a altruismem v praxi, vytvářením autentických pečujících vztahů a inklinace k nedostatečnému odstupu, což může mít za následek vznik syndromu vyhoření (Musil 2008, s. 60-79; Mátel 2019, s. 35-37; Nečasová a kol. 2020, s. 16-18).

Při zjišťování klíčových vlastností a znalostí, respektive osobnostních předpokladů, kterými by měl sociální pracovník disponovat jsou zmíněny zejména *komunikativnost*, *empatie* a *rozhled* (obecná orientace ve více oblastech). Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka hrají zásadní roli pro kvalitní výkon sociální práce (Musil a kol. 2019; Novotná 2014), kdy zejména rozhovor je dle Úlehly (2004, s. 15) základním nástrojem sociálního pracovníka.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že při výkonu sociální práce je vnímaná nejrizikovější oblast týkající se „*Emocionálních požadavků*“, tzn. že pro velkou část sociálních pracovníků je **práce vysoce emocionálně náročná**, jež je **dostává do**

**emocionálně znepokojivých situací** jako jsou **etické problémy**, popř. **etická dilemata**. Po sociálních pracovnících je, v rámci organizací poskytující výkon sociální práce, požadována tzv. „*emocionálně podmíněná práce*“, kterou lze „*vymezit jako pracovní činnost, při které se po sociálních pracovnících ve vysoké míře požaduje, aby projevovali a dobře ovládali své pozitivní i negativní emoce, vykazovali vysokou senzitivitu vůči klientům, podrželi si svůj rozhodující vliv nad kontrolou sociální interakce a dokázali tolerovat vyšší míru emočního nesouladu mezi pociťovanými a vyjadřovanými emocemi.*“ (Mlčák 2005, s. 127-128) Taktéž rozhovory poukázaly na to, že za rizikové faktory jsou vnímány, mimo jiné, zejména **životní osudy klientů**. A první testovaná hypotéza poukázala na to, že neexistuje vztah mezi hodnocením rizik v oblasti „*Požadavky v práci*“, do které spadají emocionální požadavky, a formou poskytování sociální práce. Častý kontakt s lidmi v tísní, empatický přístup k nim a snaha jim porozumět (Paulík 2006, s. 293), spolu s osobním nasazením sociálních pracovníků při řešení problémů klientů kladou značné nároky na emocionální rovnováhu (Řezníček 1994, s. 18).

**Emoční vyčerpání** je považováno za **primární indikátor syndromu vyhoření**, který je spojen se závažnými psychickými chorobami, jako jsou deprese a sebevraždy (Dettmers, Stempel 2021). Tomu odpovídají data z dotazníku, ze sekce „*COPSOQ*“, s ohledem na hodnocení zdraví, kdy **sociální pracovníci nejhůře hodnotí fyzickou vyčerpanost, emocionální vyčerpanost a únavu odrážející se v podobě syndromu vyhoření**. Taktéž doplňující informace, ze sekce „*O pojetí sociální práce*“, poukázaly na skutečnost, že za největší ohrožení sociálního pracovníka považují oni sami **syndrom vyhoření**.

Podle studie společnosti Gallup se 2/3 pracujících setkává v práci se syndromem vyhoření (23% „*velmi často*“ nebo „*vždy*“). V České republice se syndromem vyhoření cítí ohroženo, dle národní reprezentativní studie mapující souvislosti a dopad stresu v české populaci 34%, kdy pracující nejčastěji pociťují fyzickou únavu, obtíže s koncentrací a emoční vypětí. Se syndromem vyhoření jsou spojeny, podle společnosti Gallup, 2,6krát vyšší pravděpodobnost aktivního hledání jiné práce. **Možnost hledání práce někde jinde zvažuje**, s ohledem na výzkumný soubor, „*často*“ 7 (11%) respondentů, „*někdy*“ 16 (26%) respondentů a „*zřídka*“ pak 27 (44%) respondentů. Taktéž respondenti udávají častější konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby, potažmo „*Úbytek výkonu*“, oproti populační normě, což značí, že výkon sociální práce je psychicky tak náročný, respektive náročnější, oproti průměru, že ho nelze dělat po léta se stejnou výkonností.

Z rozhovorů vyplynulo, že vnímaná pracovní rizika vedou zejména k **frustraci, přenosu** pracovních záležitostí **do osobní sféry, emočním výlevům**, a taktéž dochází ke **skrývání pocitů**, což může vést v konečném důsledku k syndromu vyhoření, neb dle Kebzy a Šolcové (2003, s. 15-16) mezi rizikové faktory syndromu vyhoření patří zejména kontakt s lidmi, vysoký pracovní entuziasmus, angažovanost, vysoká empatie a/nebo obětavost. Podle průzkumu pracovních podmínek v Evropě „*Vždy*“ nebo „*většinou*“ musí skrývat pocity při práci 25% pracujících. S ohledem na výzkumný soubor pak práce vyžaduje skrývání pocitů „*ve velmi velké míře*“ pro 6 (10%) respondentů, a „*do značné míry*“ pro 20 (32%) respondentů.

Pracující, jejichž vedoucí je vždy ochoten vyslechnout jejich problémy související s prací, mají o 62% nižší pravděpodobnost „vyhoření.“ (Gallup) **Pomoci a podpory od přímého nadřízeného v případě potřeby**, s ohledem na výzkumný soubor, se dostává „*vždy*“ 17 (27%) respondentům (nejčastěji v terénní formě), „*často*“ 28 (45%) respondentům, „*někdy*“ 12 (19%) respondentům a „*zřídka*“ pak 5 (8%) respondentům.

Rozhovory také poukázaly na to, že komunikační partneři vnímají pracovní rizika taktéž v byrokracii. Na tuto skutečnost poukázaly rovněž doplňující informace o pojetí sociální práce, které byly v rámci vlastního dotazníku respondentům položeny, kdy respondenti za největší negativum při výkonu sociální práce považují právě množství administrativy. Také Paulík (2006) zmiňuje, že nadměrná byrokracie spolu, např. s prací s lidmi v tísní vede k narůstající pracovní zátěži.

Za **nejdůležitější preventivní nástroj** před rizikovými faktory **na pracovišti** jsou považovány **vztahy na pracovišti**. Tato skutečnost vyplynula z dotazů v rámci dotazníkového šetření, a taktéž z rozhovorů. V rámci dotazníku, v sekci „*O pojetí sociální práce*“, kdy respondenti měli bodově ohodnotit, co vnímají z nabízených možností za důležité, nejvíce body ohodnotili „*Vztahy na pracovišti*“, přičemž v rámci testování hypotézy není rozdíl v preferencích jednotlivých faktorů, s ohledem na formu poskytované sociální práce. Také výsledky, v sekci „*COPSOQ*“, respektive škála „*Kvalita vedení*“, „*Sociální podpora od kolegů*“ a „*Význam kolektivu*“ poukazují na důležitost mezilidských vztahů na pracovišti, kterou respondenti deklarují. A v rámci rozhovorů komunikační partneři taktéž uvádí, že nejdůležitějším faktorem pracovní spokojenosti je pro ně **sociální kapitál**, zejména kolektiv. Kolegialita je důležitým nástrojem podpory, která může napomoci k tomu, aby problémy nevedly k vážným potížím, např. syndromu vyhoření, manifestaci duševních poruch nebo závislosti. (Mátel, Roman 2014) I dle národní reprezentativní studie mapující souvislosti a

dopad stresu v české populaci jsou preferovanými faktory pracovní spokojenosti hlavně vztahy mezi kolegy.

Za **nejdůležitější preventivní nástroj** před rizikovými faktory v **osobní sféře** je deklarován z dotazníkového šetření *dostatek spánku* a z rozhovorů pak *sebereflexe*. Národní ústav duševního zdraví zmiňuje, že lidé se spánkovými potížemi mají větší problémy se zvládnutím stresu a snáze podléhají svým emocím, mají tendence propadat do depresí a špatně zvládají vypjaté situace (NÚDZ [online]). Sebereflexe, kdy sociální pracovník analyzuje své myšlenky, pocity a jednání se dle Mátela a Romana (2010) považuje za základní nástroj růstu pracovníka, kdy jde o učení se z vlastních zkušeností.

Organizace by podle sociálních pracovníků mohla, s ohledem na oblast pracovní spokojenosti, přispět možnostmi využití *indispozičního volna, finančních pobídek, volnočasových aktivit v rámci organizace, dovolené navíc, home office* a/nebo návrat *„papírových“ stravenek*. Dle národní reprezentativní studie jsou za faktory vedoucí ke snížení pracovní zátěže považovány zejména větší důraz na motivaci pracovníků ve formě odměn či bonusů a/nebo delší dovolená.

Důležitým zjištěním v rámci testování hypotéz je **existence vztahu mezi organizační kulturou a pracovním nasazením**, který poukazuje na to, že **s rostoucí organizační kulturou roste i pracovní nasazení**, a také **existence vztahu mezi celkovou spokojeností s prací a psychickou náročností zaměřenou na výkonnost**, který poukazuje na to, že **s rostoucí spokojeností s prací klesá psychická náročnost práce zaměřené na výkonnost**.

## **ZÁVĚR**

Předložená práce se zabývá tématem rizik při výkonu sociální práce, konkrétně otázkou vnímání rizik sociálními pracovníky při výkonu sociální práce, jaký mají tato rizika dopad na samotné sociální pracovníky a jak s těmito riziky, potažmo dopady, sociální pracovníci pracují nebo by mohli pracovat v rámci nevládní neziskové organizace.

Sociální pracovníci, vykonávající sociální práci v nevládní neziskové organizaci skrze registrované sociální služby, provádí široké spektrum činností, v rámci sociálního poradenství, sociální péče a sociální prevence, formou pobytové, ambulantní a terénní poskytované sociální práce, s různými cílovými skupinami osob, kdy potřebují disponovat řadou kompetencí, mezi než patří empatie, rozhled, komunikativnost, umění naslouchat, kreativita, trpělivost, profesionalita, sebereflexe, pracovitost, organizační dovednosti, manažerské dovednosti, pozitivní myšlení, odolnost vůči stresu, flexibilita a vnímavost.

Při výkonu širokého spektra činností jsou sociálními pracovníky vnímána rizika hlavně v oblasti emocionálních požadavků projevující se ve formě etických problémů a/nebo etických dilemat, zejména se zřetelem na životní osud klientů. Dopad vnímaných rizik se projevuje zejména fyzickou vyčerpaností, emocionální vyčerpaností a únavou odrážející se v podobě syndromu vyhoření, ale také frustrací, přenosem pracovních záležitostí do osobní sféry, emočními výlevy, popř., skrýváním pocitů. Za preventivní nástroje jsou sociálními pracovníky považovány hlavně vztahy na pracovišti, výsledky vlastní práce, dostatek spánku a/nebo sebereflexe. Organizace by mohla přispět pak ještě nabídkou možnosti využití indispozičního volna, finančních pobídek, volnočasových aktivit v rámci organizace, dovolené navíc, home office a/nebo návrat „papírových“ stravenek.

Výzkum, i přes jisté nedostatky, přinesl zajímavá data a podněty, na nichž lze stavět, kdy nabízí širokou škálu možností, jak na něj navázat a zjišťovat další skutečnosti, např. hlubší porozumění konkrétním etickým problémům a dilematům.

Je na místě poznamenat, že autor předmětného výzkumu se podílel na dotazníkovém šetření na téma „*Kvalita výkonu sociální práce v České republice*“, který realizuje Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, viz <https://www.vupsv.cz/download/dotaznikove-setreni-kvalita-vykonu-socialni-prace-v-cr-dotaznik/>. Dotazník obsahoval otázky podobného znění jako předmětný výzkum.

## **POUŽITÉ ZDROJE**

ARMSTRONG, M. 1999. *Personální management*. Praha: Grada. ISBN 80-7169-614-5.

ASOCIACE VZDĚLAVATELŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI. *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP*. [online] [cit. 19. 9. 2021] Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>

AWAY, K.. 2012. *Psychosocial Hazards and Occupational Stress*. Safety Institute of Australia. ISBN 978-0-9808743-1-0.

BALÁŽ, R. 2014. *Možnosti dosahování oborových zájmů sociální práce v organizacích zaměstnávajících sociální pracovníky*. Sociální práce/Sociálna práca, 2014(3), 42-60. ISSN 1213-6204.

BALÁŽ, R. 2017. *Faktory procesu dosahování oborových zájmů v konstrukcích sociálních pracovníků*. Brno (disertační práce). Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Katedra sociální politiky a sociální práce.

BAUM, D., GOJOVÁ, A. 2014. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7464-390-3.

BEDNÁŘ, M. 2017. *Sociální práce na rozcestí – výzvy pro sociální práci*, 42-47. In MPSV. Proměny a příležitosti sociální práce v ČR, Praha 21. 3. 2017: sborník z konference pořádané ke světovému dni sociální práce [online] Praha [cit. 28. 8. 2021] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/promeny-a-prilezitosti-socialni-prace-v-cr>

BERTHELSEN, H., WESTERLUND, H., PEJTERSEN, J., H., HADZIBAJRAMOVIC, E. 2019. *Construct validity of a global scale for Workplace Social Capital based on COPSQO III*. PLoS ONE [online] 14(8) [cit. 2. 9. 2021]. ISSN 1932-6203. Dostupné z: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0221893>

BOZPprofi. *Na ČZÚ se konal seminář EU-OSHA Kvalita života ohrožených skupin zaměstnanců*. [online] ©1997-2022 [cit. 22. 10. 2021]. Dostupné z: [https://www.bozpprofi.cz/33/na-czu-se-konal-seminar-eu-osha-kvalita-zivota-ohrozenych-skupin-zamestnancu-uniqueidgOke4NvrWuOKaQDKuox\\_Z05KtDcRYG5XeE61ttPd92s/](https://www.bozpprofi.cz/33/na-czu-se-konal-seminar-eu-osha-kvalita-zivota-ohrozenych-skupin-zamestnancu-uniqueidgOke4NvrWuOKaQDKuox_Z05KtDcRYG5XeE61ttPd92s/)

BREAUGH, J., A., COLIHAN, J., P. 1994. *Measuring facets of job ambiguity: Construct validity evidence*. Journal of Applied Psychology, 191–202. [online] 79(2) [cit. 9. 9. 2021]. ISSN 1939-1854. Dostupné z: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.2.191>

BURR, H., BERTHELSEN, H., MONCADA, S., NÜBLING, M., DUPRET, E., DEMIRAL, Y., OUDYK, J., KRISTENSEN, T., S., LLORENS, C., NAVARRO, A., LINCKE, H., J., BOCÉREAN, C., SAHAN, C., SMITH, P., POHRT, A., international COPSOQ Network. 2019. *The Third Version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire*. Saf Health Work, 482-503. [online] 10(4) [cit. 19. 9. 2021]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.10.002>

CIRCABC. *Pokyny pro posouzení kvality hodnocení rizik a opatření k řízení rizik s ohledem na prevenci psychosociálních rizik*. [online] CIRCABC [cit. 28. 10. 2021] Dostupné z: [https://circabc.europa.eu/ui/group/fea534f4-2590-4490-bca6-04782b47c79/library/22e5a918-47d6-4646-93f3-ebd341f6c571?p=2&n=10&sort=modified\\_DESC](https://circabc.europa.eu/ui/group/fea534f4-2590-4490-bca6-04782b47c79/library/22e5a918-47d6-4646-93f3-ebd341f6c571?p=2&n=10&sort=modified_DESC)

COHEN, A., R. 1959. *Some implications of self-esteem for social influence*. In HOVLAND, C., I., JANIS, I., L. (Eds.). *Personality and persuasibility*, 102–120. Yale Univer. Press.

COPSOQ. *International network*. [online] ©2022 [cit. 25. 8. 2021] Dostupné z: <https://www.copsoq-network.org/>

COX, T. 1993. *Stress research and stress management: putting theory to work*. Health and Safety Executive. ISBN 0-7176-0684-8.

COX, T. 2016. *Managing psychosocial risks to worker health in the United Kingdom*. International Labor Brief 14 (12), pp. 7-17. ISSN 1599-8355. Dostupné z: <https://eprints.bbk.ac.uk/id/eprint/24752/>

CRESWELL, W., J., PLANO CLARK, L., V. 2017. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. SAGE Publications. ISBN 1483344371.

CUNGI, CH., LIMOUSIN, S. 2005. *Relaxace v každodenním životě*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-948-8.

ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. *Nemocenská statistika*. [online] ©ČSSZ [cit. 20. 10. 2021] Dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/cz/nemocenska-statistika>

ČTVRTNÍČKOVÁ, M., TÁBORSKÁ, T. *Sociální služby jako samozřejmá ženská práce? ALICE se zasadí o její docenění!* In Zpravodaj Rovné příležitosti v souvislostech. [online] 28. 2. 2021. [cit. 3. 11. 2021] Dostupné z: <https://zpravodaj.genderstudies.cz/cz/clanek/socialni-sluzby-jako-samozrejma-zenska-prace-alice-se-zasadi-o-jeji-doceni>

DĚDINA, J., ODCHÁZEL, J. 2007. *Management a moderní organizování firmy*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2149-1.

DETMERS, J., STEMPEL, C., R. 2021. *How to Use Questionnaire Results in Psychosocial Risk Assessment: Calculating Risks for Health Impairment in Psychosocial Work Risk Assessment*. Int. J. Environ. Res. Public Health. [online] 2021(18) [cit. 6. 8. 2021]. Dostupné z: <https://doi.org/10.3390/ijerph18137107>

DISMAN, M. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-139-7.

DUCHAINÉ, C., S., AUBÉ, K., GILBERT-OUIMET M., et al. 2020. *Psychosocial Stressors at Work and the Risk of Sickness Absence Due to a Diagnosed Mental Disorder: A Systematic Review and Meta-analysis*, 842-851. JAMA Psychiatry. [online] 77(8) [cit. 6. 10. 2021]. Dostupné z: doi: [10.1001/jamapsychiatry.2020.0322](https://doi.org/10.1001/jamapsychiatry.2020.0322)

DVOŘÁK, M. 2015. *Stres a jeho zvládání u pracovníků pomáhajících profesí*. Zlín (diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Ústav pedagogických věd.

DVOŘÁKOVÁ, Z. a kol. 2012. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Beck. ISBN 978-80-7400-347-9.

ELICHOVÁ, M. 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-9803-0.

EPSU. *Průvodce: Ochrana zdraví a bezpečnost při práci (BOZP) v ústředních orgánech státní správy: řešení psychosociálních rizik na pracovišti*. [online] ©2022 [cit. 29. 9. 2021]. Dostupné z: <https://www.epsu.org/cs/article/reseni-psychosocialnich-rizik-na-pracovisti-pruvodce>

EU-OSHA. [online] ©2021 [cit. 29. 9. 2021]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/cs>



EU-OSHA. *Druhý Evropský průzkum podniků na téma nových a vznikajících rizik (ESENER-2) – přehledová zpráva: Řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.* [online] ©2021 [cit. 29. 9. 2021]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/cs/publications/second-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-2-overview-report>

EU-OSHA. *Evropský průzkum veřejného mínění o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci 2013.* [online] ©2021 [cit. 29. 9. 2021]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/en/facts-and-figures/european-opinion-polls-safety-and-health-work/european-opinion-poll-occupational-safety-and-health-2013>

EU-OSHA. *Psychosociální rizika a stres při práci.* [online] ©2021 [cit. 29. 9. 2021]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/cs/themes/psychosocial-risks-and-stress>

EU-OSHA. *Report - Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health (OSH)* [online] ©2021 [cit. 29. 9. 2021]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/cs/publications/report-expert-forecast-emerging-psychosocial-risks-related-occupational-safety-and-health-osh>

EU-OSHA. *Vizualizace dat ESENER 2014.* [online] ©2021 [cit. 29. 9. 2021]. Dostupné z: [https://visualisation.osha.europa.eu/esener/en/survey/detailpage-national-comparisons/2014/worker-participation/en\\_1/Q358/activity-sector/14/11/EU28/AT](https://visualisation.osha.europa.eu/esener/en/survey/detailpage-national-comparisons/2014/worker-participation/en_1/Q358/activity-sector/14/11/EU28/AT)

EU-OSHA. *Vizualizace dat ESENER 2019.* [online] ©2021 [cit. 29. 9. 2021]. Dostupné z: [https://visualisation.osha.europa.eu/esener/en/survey/detailpage-national-comparisons/2019/worker-participation/en\\_1/E3Q357/activity-sector/14/11/EU27\\_2020/AT](https://visualisation.osha.europa.eu/esener/en/survey/detailpage-national-comparisons/2019/worker-participation/en_1/E3Q357/activity-sector/14/11/EU27_2020/AT)

EUROFOUND. [online] ©2022 [cit. 1. 10. 2021]. Dostupné z: <https://www.eurofound.europa.eu/cs>

EUROFOUND. *Průzkum pracovních podmínek v Evropě – Vizualizace dat* [online] ©2022 [cit. 1. 10. 2021]. Dostupné z: <https://www.eurofound.europa.eu/cs/data/european-working-conditions-survey>

EUROFOUND. *Šestý průzkum pracovních podmínek v Evropě: 2015.* [online] ©2022 [cit. 1. 10. 2021]. Dostupné z: <https://www.eurofound.europa.eu/cs/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>

FERNANDES, A., FIGUEIREDO, M., RIBEIRO, J., NEVES, J., VICENTE, H. 2020. *Psychosocial Risks Assessment in Cryopreservation Laboratories*. *Saf Health Work*, 431-442. [online] 11(4) [cit. 18. 9. 2021]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.07.003>

FLÍDROVÁ, M. 2015. *Problematika aplikace profesních hodnot v sociální práci*. *Caritas et veritas*, 2015(2), 154-161. ISSN 1805-0948.

FLÍDROVÁ, M., OPATRŇY, M. 2014. *Role hodnot v identitě sociální práce*. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2014(2), 118-126. ISSN 1213-6204.

FULÍNOVÁ, L., POSPÍŠILOVÁ, M.. 2016. *Financování a provoz domů na půl cesty*. In MÁTEL, A., PAVELKOVÁ, J., JANECHOVÁ, L. (eds.). *Aktuální trendy sociální práce (Česko-slovenské perspektivy rozvoje)*. Sborník z mezinárodní vědecké konference. Příbram: Ústav sv. Jana Nepomuka Neumanna. ISBN 978-80-906146-8-0.

GALLUP. *State of the Global Workplace: 2022 Report*. [online] [cit. 8. 11. 2021] Dostupné z: <https://www.gallup.com/workplace/insights.aspx>

GEISLER, M., BERTHELSEN, H., MUHONEN, T. 2019. *Retaining Social Workers: The Role of Quality of Work and Psychosocial Safety Climate for Work Engagement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment*. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 1-15. [online] 43(1). Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/23303131.2019.1569574>

GRÜN, A. 2014. *Lék na únavu ze života*. Praha: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 978-80-7195-717-1.

HAVLÍKOVÁ, J. 2020. *Zdroje znalostí využívané sociálními pracovníky při jejich každodenní práci s klienty*. *Sociální práce/Sociálna práca*, ročník 2020(5), 108-126. ISSN 1213-6204.

HAVLÍKOVÁ, J., a kol. 2018. *Odborný výkon sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách: role vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání*. Praha: VÚPSV. ISBN 978-80-7416-328-9.

HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J., ŠTEGMANNOVÁ, I. 2011. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy. ISBN 978-80-87398-15-9.

HEGEWALD J., STARKE K., R., GARTHUS-NIEGEL S., SCHULZ A., NÜBLING M., LATZA, U., et al. 2021. *Work-life conflict and cardiovascular health: 5-year follow-up of the Gutenberg Health Study*. PLOS ONE [online] 16(5) [cit. 6. 11. 2021]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0251260>

HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

HEPWORTH, D., H., et al. 2010. *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Belmont, CA: Cengage Learning. ISBN 978-0-495-60167-8.

HLAĎO, P. 2016. *Psychosociální konstrukt kariérové adaptability z pohledu teorie a empirické evidence – přehledová studie*. Lifelong Learning – celoživotní vzdělávání, 102-135. [online] 6(3). [cit. 31. 8. 2021]. ISSN 1804-526X. Dostupné z: <https://lifelonglearning.mendelu.cz/6/3/0102/>

HLÁVKOVÁ, J. 2006. *Zdraví a počítače*. In Státní zdravotní ústav. [online] ©SZÚ [cit. 6. 10. 2021] Dostupné z: <http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/zdravi-a-pocitace?highlight>

HOLASOVÁ, M., V. 2020. *Řízení organizací služeb sociální práce*. Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální práce: Studijní opora.

HUBÍKOVÁ, O. 2019. *Péče o sebe u sociálních pracovníků jako součást odborného výkonu sociální práce*. Praha: VÚPSV. ISBN 978-80-7416-352-4.

HÜTTLOVÁ, E. 1997. *Organizace práce a pracovní podmínky*. Praha: Vysoká škola ekonomická. ISBN 80-7079-068-7.

HYÁNEK, V., PAŘIL, V., PEJCAL, J. 2020. *Vymezení občanského sektoru a nestátních neziskových organizací v rámci národního hospodářství (socioekonomický význam)*. In Vláda české republiky. [online] ©2009-2022 [cit. 8. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/rnno/dokumenty/strategie-spoluprace-verejne-spravy-s-nestatnimi-neziskovymi-organizacemi-na-leta-2021-az-2030-189753/>

CHRÁSKA, M., KOČVAROVÁ, I. 2014. *Kvantitativní design v pedagogických výzkumech začínajících akademických pracovníků*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati. ISBN 978-80-7454-420-0.

IFSW. *Prohlášení o etických zásadách globální sociální práce*. [online] ©2022 [cit. 12. 7. 2021] Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/rnno/dokumenty/strategie-spoluprace-verejne-spravy-s-nestatinimi-neziskovymi-organizacemi-na-leta-2021-az-2030-189753/>

ILO. 2016. *Stres na pracovišti: Kolektivní výzva*. Itálie: Mezinárodní školicí středisko MOP. ISBN 978-92-2-130642-9.

INSTITUT H21. *D21 – Janečkova metoda*. [online] © 2022 [cit. 8. 9. 2021]. Dostupné z: <https://www.ih21.org/d21-janeckova-metoda>

JANEBOVÁ, R. 2014. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-374-1.

JEŘÁBEK, H. 1992. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7066-662-5.

KAHN, R., L., WOLFE, D., M., QUINN, R., P., SNOEK, J., D., ROSENTHAL, R., A. 1964. *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley.

KALIMO, R., EL BATAWI, M., A., COOPER, C., L. 1987. *Psychosocial factors at work and their relation to health*. World Health Organization. ISBN 9241561025.

KACZOR, M. 2018. *Stres jako hrozba a současně výzva v profesi sociálního pracovníka*. Caritas et veritas, 176-185. [online] 8(2) [cit. 5. 11. 2021]. ISSN 1805-0948. Dostupné z: [https://www.caritasetveritas.cz/cz/artkey/cev-201802-0016\\_stres-jako-hrozba-a-soucasne-vyzva-v-profesi-socialniho-pracovnika.php](https://www.caritasetveritas.cz/cz/artkey/cev-201802-0016_stres-jako-hrozba-a-soucasne-vyzva-v-profesi-socialniho-pracovnika.php)

KARASEK, R., A. 1979. *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. Sage Publications, Inc, 285-308. [online] 24(2) [cit. 30. 7. 2021]. Dostupné z: <https://doi.org/10.2307/2392498>

KHSHK. *Hodnocení psychické pracovní zátěže*. [online] ©2022 [cit. 9. 10. 2021] Dostupné z: [http://www.khshk.cz/e-learning/kurs5/kapitola\\_4\\_hodnocen\\_psychick\\_pracovn\\_zte.html](http://www.khshk.cz/e-learning/kurs5/kapitola_4_hodnocen_psychick_pracovn_zte.html)

KOCIÁNOVÁ, R., 2010. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2497-3.

KOLEKTIV AUTORŮ. 2020. *Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb*. Tábor: APSS. ISBN: 978-80-88361-02-2.

KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-150-9.

KORTUM, E., LEKA, S., COX, T. 2010. *Psychosocial risks and work-related stress in developing countries: health impact, priorities, barriers and solutions*. Int J Occup Med Environ Health, 225-238. [online] 23(3) [cit. 30. 7. 2021]. Dostupné z: doi: [10.2478/v10001-010-0024-5](https://doi.org/10.2478/v10001-010-0024-5)

KORTUM, E., LEKA, S., COX, T. 2011. *Perceptions of psychosocial hazards, work-related stress and workplace priority risks in developing countries*. J Occup Health, 144-155. [online] 53(2) [cit. 31. 7. 2021]. Dostupné z: doi: [10.1539/joh.o10016](https://doi.org/10.1539/joh.o10016)

KOZEL, R., a kol. 2006. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-0966-6.

KOŽENÁ, L., LIPŠOVÁ, V., JANOŠOVÁ, K. 2016. *Psychosociální rizika při práci. XII. Bezpečnost a hygiena práce*. Ročník 66(2), 30-32. ISSN 0006-0453.

KRAKEŠOVÁ, M., KODYMOVÁ, P., BRNULA, P. 2018. *Sociální kliniky. Z dějin sociální práce a sociálního školství*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4300-7.

KŘIVOHLAVÝ, J. 2009. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-568-4.

KŘIVOHLAVÝ, J. 2013. *Jak zvládat depresi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4774-3.

KUBÁNKOVÁ, I. 2017. *Prožívání profesní role sociálního pracovníka v naší společnosti vybranými sociálními pracovníky*. Brno (diplomová práce). Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce.

KUNZOVÁ, Š., HRUBÁ, D., ŘIMÁK, P., SOCHOR, O. 2014. *Chování a zdraví III. Psychosociální faktory, životní styl a komplexní choroby*. Hygiena, 79-86. [online] 59(2) [cit. 9. 9. 2021]. ISSN 1803-1056. Dostupné z: <https://hygiena.szu.cz/magno/hyg/2014/mn2.php>

LEKA, S., JAIN, A. 2010. *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview*. World Health Organization. ISBN 978-92-4-150027-2.

LIPŠOVÁ, V., BÁTRLOVÁ, K., ZÓNOVÁ, J., KOŽENÁ, L., SENČÍK, J. 2019. *Zvýšení ochrany zaměstnanců v souvislosti s působením psychosociálních rizik*. Spektrum, 10-12. [online] 19(1) [cit. 5. 8. 2021]. ISSN 1804-1639. Dostupné z: <https://www.fbi.vsb.cz/cs/veda-a-vyzkum/vedecke-casopisy/spektrum-archiv/>

MACKOVÁ, M. 2010. *Reflexe sociální práce jako profese*. In SMUTEK, M., SEIBEL, W., F., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.). VII. Hradecké dny sociální práce - Rizika sociální práce, Hradec Králové 1.- 2. října 2010: sborník příspěvků konference. [online] Gaudeamus [cit. 31. 7. 2021]. Dostupné z: [http://www.prohuman.sk/files/2010\\_sbornik\\_UHK\\_Rizika\\_socialni\\_prace.pdf](http://www.prohuman.sk/files/2010_sbornik_UHK_Rizika_socialni_prace.pdf)

MALÝ, S., SVOBODOVÁ, L., TILHON, J., MLEZIVOVÁ, I. 2016. *Ergonomické stresory pod kontrolou aneb Ergonomie - jak na to*. Praha: VÚBP. ISBN 978-80-87676-27-1.

MÁTEL, A. 2019. *Teorie sociální práce I. sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2825-9.

MÁTEL, A., ROMAN, T. 2010. *Zodpovednosť sociálneho pracovníka voči seba a defenzívna orientácia v sociálnej práci*. In SMUTEK, M., SEIBEL, W., F., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.). VII. Hradecké dny sociální práce - Rizika sociální práce, Hradec Králové 1.- 2. října 2010: sborník příspěvků konference. [online] Gaudeamus [cit. 3. 8. 2021]. Dostupné z: [http://www.prohuman.sk/files/2010\\_sbornik\\_UHK\\_Rizika\\_socialni\\_prace.pdf](http://www.prohuman.sk/files/2010_sbornik_UHK_Rizika_socialni_prace.pdf)

MATOUŠEK, O. 2021. *Vzdělávání sociálních pracovníků v USA a uznávání jejich kvalifikace*. In MATOUŠEK, O. 2021. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4905-4.

MATOUŠEK, O., NAVRÁTIL, P., MATULAYOVÁ, T. 2021. *Ideál profesionality v sociální práci*. In MATOUŠEK, O. 2021. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4905-4.

MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. 2021. *Přehled pracovních činností všech sociálních pracovníků*. In MATOUŠEK, O., (ed.). 2021. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4905-4.

MATULAYOVÁ, T. 2016. *Teoretická východiska zkoumání motivace dobrovolnictví*. In MATULAYOVÁ, T., JURNÍČKOVÁ, P., DOLEŽEL, J. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: UP v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5110-7.

MELECKÁ, R. 2013. *Stresory v práci sociálních pracovníků*. České Budějovice (bakalářská práce). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.

MEZULÁNÍKOVÁ, K. 2015. *Behaviourally Anchored Rating Scale*. In PROCHÁZKA, J., VACULÍK, M., SOUČKOVÁ, M., LEUGNEROVÁ, M., (Eds.). 2015. *Encyklopedie psychologie práce*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-7744-7.

MICHALÍK, D. 2013. *Vybrané kapitoly z inženýrské psychologie*. [online] © dmichalik.cz [cit. 20. 9. 2021] Dostupné z: [https://is.muni.cz/el/phil/jaro2013/PSB\\_447/](https://is.muni.cz/el/phil/jaro2013/PSB_447/)

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Podzimní škola – souhrn hlavních výstupů*. [online] ©MPSV [cit. 17. 7. 2021] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/podzimni-skola1>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí v roce 2021*. [online] ©MPSV [cit. 23. 10. 2022] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/statisticka-rocenka-z-oblasti-prace-a-socialnich-veci>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách*. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online] ©MPSV [cit. 2. 8. 2021] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Předcházení psychosociálním rizikům v zaměstnání*. [online] ©2021 [cit. 20. 9. 2021] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/predchazeni-psyhosocialnim-rizikum-v-zamestnani.aspx>

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Věstník ročník 1/2011*. [online] MZČR [cit. 23. 9. 2021] Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/vyhledavani/?q=metodika%20n%C3%A1vratnosti%20dotazn%C3%ADk%C5%AF>

MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.

MLČÁK, Z. 2005. *Potenciální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládnutí*. Sociální práce/Sociálna práca, 2005(3), 124-138. ISSN: 1213-6204.

MLYNARČÍK, P.. 2016. *Trendy vyučovania etiky študentov sociálnej práce*. In MÁTEL, A., PAVELKOVÁ, J., JANECHOVÁ, L. (eds.). *Aktuální trendy sociální práce (Česko-slovenské perspektivy rozvoje)*, Praha 6. duben 2016: sborník z mezinárodní vědecké konference. [online] Příbram, Ústav sv. Jana Nepomuka Neumanna [cit. 19. 7. 2021]. Dostupné z: [Sbornik\\_Aktualni\\_trendy\\_socialni\\_prace\\_Praha\\_2016.pdf](#)

MOLEK, J. 2019. *Řízení organizací sociální práce - Vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu*. České Budějovice. ISBN 978-80-7394-732-3.

MULLAN, J., LLAVE V. O., WILKENS, M., 2017. *Working conditions of workers of different ages*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. ISBN 978-92-897-1618-5.

MUSIL, L. 2008. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. Sociální práce/Sociálna práca, 2008(2), 60-79. ISSN 1213-6204.

MUSIL, L., BALÁŽ, R., HAVLÍKOVÁ, J., PUNOVÁ, M., VOTOUPAL, M. 2019. *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce*. Praha: VÚPSV. ISBN 978-80-7416-373-9.

MUSIL, L., BAREŠ, P., HAVLÍKOVÁ, J. 2017. *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. Praha: VÚPSV. ISBN 978-80-7416-240-4.

NÁRODNÍ ÚSTAV DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ. [online] ©2022 [cit. 2. 12. 2021] Dostupné z: <https://www.nudz.cz/>

NAŘÍZENÍ VLÁDY č. 361/2007 Sb., *kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci*. [online] Aktuální znění 20. 5. 2021. [cit. 23. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2007-361>



NAVRÁTIL, P. 1998. *Sociální práce jako sociální konstrukce*. Sociologický časopis, 37-50. [online] 34(1) [cit. 2. 9. 2021]. Dostupné z: [https://sreview.soc.cas.cz/artkey/csr-199801-0005\\_social-work-as-a-social-construction.php](https://sreview.soc.cas.cz/artkey/csr-199801-0005_social-work-as-a-social-construction.php)

NEČASOVÁ, M. 2020. *Přístupy sociálních pracovníků ke strategickým dilematům ve světle Globální definice sociální práce*. Sociální práce/Sociální práca, 2020(5), 41-56. ISSN 1213-6204.

NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TRBOLA, R. 2020. *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce*. Praha: VÚPSV. , 2020. ISBN 978-80-7416-367-8.

NKPORBU, A., K., ASUQUO, E., O., DOUGLAS, K., E. 2016. *Assessment of Risk Factors for Psychosocial Hazards among Workers in a Tertiary Institution in Nigeria: The Need for a Safer Work Environment*. Open Access Library Journal, 1-16. [online] 3(10) [cit. 24. 8. 2021]. Dostupné z: doi: [10.4236/oalib.1103104](https://doi.org/10.4236/oalib.1103104)

NOVOTNÁ, J. 2014. *Teorie sociální práce*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava. ISBN 978-80-87035-96-2.

OCHMANOVÁ, D. 2020. *Profesní identita sociálního pracovníka*. In Caritas VOŠ sociální. [online] [cit. 19. 9. 2021] Dostupné z: <https://projekt01.caritas-vos.cz/moodle/course/view.php?id=85>

OLÁH, M., SCHAVEL, M., ONDRUŠOVÁ, Z. 2008. *Úvod do štúdia a dejín sociálnej práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. ISBN 80-969449-6-7.

OWEN, M., DOLLARD, M. 2018. *Fact Sheets: Psychosocial Risk Assessment Tools*. In Asia Pacific Centre for Work, Health and Safety. WHO Collaborating Centre for Occupational Health. [online] Publications [cit. 22. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.apapfaw.org/publications.html>

PAUKNEROVÁ, D. 2012. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3809-3.

PAULÍK, K. 2006. *K otázce zvládnání pracovních nároků v sociální práci*. Kontakt, 292–300. [online] 8(2) [cit. 28. 9. 2021]. ISSN 1212-4117 Dostupné z:

[https://kont.zsf.jcu.cz/artkey/knt-200602-0015\\_k-otazce-zvladani-pracovnich-naroku-v-socialni-praci.php?l=cz](https://kont.zsf.jcu.cz/artkey/knt-200602-0015_k-otazce-zvladani-pracovnich-naroku-v-socialni-praci.php?l=cz)

PELCÁK, S. 2012. *Duševní hygiena. Psychologie v praxi - další vzdělávání zaměstnanců organizací poskytujících sociální služby*. Pardubice: Benepal, a. s.

PLASOVÁ, B. 2010. *Zaměstnavatelé jako aktéři řešení rizika nerovnováhy mezi pracovním a rodinným životem*. In WINKLER, J., KLIMPLOVÁ, L. (eds.). 2010. *Nová sociální rizika na trhu práce a potřeby reformy*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-5352-6.

POCHOPOVÁ, J. 2012. *Práce její vliv na zdraví*. České Budějovice (diplomová práce). Jihočeská Univerzita, Fakulta zdravotně sociální, Katedra sociální práce.

PRIMA-EF. [online] © 2012 [cit. 17. 10. 2021] Dostupné z: <http://www.prima-ef.org/>

PROVAZNÍK, V., a kol. 2002. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0470-6.

PUNCH, F., K. 2015. *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0980-5.

RABOCH, J., PTÁČEK, R. 2015. *Stres, deprese a životní styl v ČR*. ACTA MEDICINAE, 78-81. [online] 2015(5) [cit. 30. 11. 2021] Dostupné z: <http://www.actamedicinae.cz/login/issue52015.asp>

REICHEL, J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.

RICK, J., BRINER, R., B. 2000. *Psychosocial risk assessment: problems and prospects*. Occup. Med (Lond.), 310-314. [online] 50(5) [cit. 5. 10. 2021]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1093/occmed/50.5.310>

RITCHIE, J., LEWIS, J. *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, 2003. ISBN 07-619-7109-2.

ROBELSKI, S., METTE, J., WIRTH, T., KIEPE, N., NIENHAUS, A., HARTH, V., MACHE, S. 2020. *(Un)bounded Social Work? Analysis of Working Conditions in Refugee and Homeless Aid in Relation to Perceived Job Stress and Job Satisfaction*. Int. J. Environ.

Res. Public Health. [online] 17(2) [cit. 30. 8. 2021]. Dostupné z: <https://doi.org/10.3390/ijerph17020601>

ŘEZNÍČEK, I. 1994. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: SLON. ISBN 80-85850-00-1.

SILLAMY, N. 2001. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-0249-1.

SILVERMAN, D. 2005. *Ako robiť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Ikar. ISBN 80-5510-904-4.

SKUTIL, M., a kol. 2011: *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-778-7.

SMUTEK, M. 2010. *Industrializace služeb*. In SMUTEK, M., SEIBEL, W., F., TRUHLÁŘOVÁ, Z. (eds.). VII. Hradecké dny sociální práce - Rizika sociální práce, Hradec Králové 1.- 2. října 2010: sborník příspěvků konference. [online] Gaudeamus [cit. 3. 8. 2021]. Dostupné z: [http://www.prohuman.sk/files/2010\\_sbornik\\_UHK\\_Rizika\\_socialni\\_prace.pdf](http://www.prohuman.sk/files/2010_sbornik_UHK_Rizika_socialni_prace.pdf)

STÁTNÍ ZDRAVOTNÍ ÚSTAV. *Kampaň 2012 Evropské inspekce: Posouzení psychosociálních rizik*. [online] ©SZÚ [cit. 30. 8. 2021] Dostupné z: <http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/kampan-slic-psychosocialni-rizika-na-pracovisti>

SVOBODOVÁ, L. 2018. *Vztahy, komunikace, subjektivně vnímaná zátěž při výkonu práce*. In: BOZPINFO [online] ©2002-2022 [cit. 21. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/josra/vztahy-komunikace-subjektivne-vnimana-zatez-pri-vykonu-prace>

ŠIMÍKOVÁ, I. 2015. *Možné důsledky implementace zákona o sociálních službách perspektivou kritiky modelu New Public Management*. Sociální práce/Sociální práca, 2015(1), 24-35. ISSN 1213-6204.

ŠLÉGROVÁ, T. 2013. *Výzkumné techniky cati a cawi: výhody, nevýhody a srovnání*. Olomouc (bakalářská práce). Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta, Katedra sociologie a andragogiky.

- ŠTĚPÁNKOVÁ, K. 2015. *Stres a jeho zvládnání v profesi sociálního pracovníka*. Praha (diplomová práce). Pražská vysoká škola psychosociálních studií.
- ŠTIKAR, J. 2003. *Práce a její podmínky*. In ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J. 2003. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0448-5.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. et al. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- TRAMPOTA, T. 2008. *Mediální agenda*. In ŠKODOVÁ, M., ČERVENKA, J., NEČAS, V., KALVAS, F., TABERY, P. TRAMPOTA, T. *Agendasetting: teoretické přístupy*. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR. ISBN 978-80-7330-151-4.
- TREVITHICK, P. 2000. *Social work skills a practice handbook*. Philadelphia: Open University Press. ISBN 0-33-20699-9.
- ÚLEHLA, I. 2004. *Umění pomáhat*. Praha: SLON. ISBN 80-85850-69-9.
- VĚVODA, J., a kol. 2013. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4732-3.
- VĚVODOVÁ, Š., IVANOVÁ, K., a kol. 2015. *Základy metodologie výzkumu pro nelékařské zdravotnické profese*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-4770-4.
- VLÁDA ČR. *Rada vlády pro nestátní neziskové organizace*. [online] ©2009-2022 [cit. 19. 9. 2021]. Dostupné z: <https://icv.vlada.cz/cz/ppov/rnno/zakladni-informace-767/>
- VLČKOVÁ, K., LOJDOVÁ, K. 2016. *Když čísla a slova spolupracují: smíšený design v ukázkách z výzkumu moci ve školní třídě*. *Pedagogická orientace*, 482–511. [online] 26(3) [cit. 6. 12. 2022]. Dostupné z: <http://dx.doi.org/10.5817/PedOr2016-3-482>
- VLKOVÁ, Š. 2017. *Profesní identita sociálních pracovníků*. In MPSV. *Prezentace - výstupy*. [online] ©MPSV [cit. 21. 9. 2021] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/prezentace-vystupy>
- VOJTÍŠEK, P. 2018. *Sociální pracovníci o profesionalizaci sociální práce*. *Sociální práce/Sociální práca*, 2017(6), 152-159. ISSN 1213-6204.

VONDROUŠOVÁ, K. 2019. *Statistická analýza dat pro kvantitativní výzkum 1. díl*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7599-168-3.

VYHLÁŠKA Č. 505/2006 Sb., *kteřou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. [online] Aktuální znění 1. 3. 2022. [cit. 23. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ. *Meisterův dotazník*. [online] [cit. 16. 10. 2021] Dostupné z: <https://www.fbi.vsb.cz/cs/vyhledavani?query=Meisteruv%20dotaznik&searchSourceIndex=0>

VÝZKUMNÝ ÚSTAV BEZPEČNOSTI PRÁCE. 2020. *Souhrnná výzkumná zpráva: Zvýšení ochrany zaměstnanců v souvislosti s působením psychosociálních rizik*. [online] VÚBP [cit. 1. 11. 2021] Dostupné z:

<https://vubp.cz › soubory › vyzkum › projekty › Vs...>

VÝZKUMNÝ ÚSTAV BEZPEČNOSTI PRÁCE. *Archiv ukončených projektů*. [online] VÚBP [cit. 1. 11. 2021] Dostupné z: <https://vubp.cz/vyzkum-a-vyvoj/archiv-ukoncenyh-projektu/?rok=vse&klasif=&kateg=&pracovnik=&limit=50&projekt=>

VÝZKUMNÝ ÚSTAV BEZPEČNOSTI PRÁCE. *Kvalita pracovního života 2018*. [online] VÚBP [cit. 1. 11. 2021] Dostupné z: <https://vubp.cz/vyzkum-a-vyvoj/archiv-ukoncenyh-projektu/?id=39>

VÝZKUMNÝ ÚSTAV BEZPEČNOSTI PRÁCE. *Kvalita pracovního života 2020*. [online] VÚBP [cit. 1. 11. 2021] Dostupné z: <https://vubp.cz/vyzkum-a-vyvoj/archiv-ukoncenyh-projektu/?id=30>

VÝZKUMNÝ ÚSTAV BEZPEČNOSTI PRÁCE. *Proměny kvality pracovního života*. [online] VÚBP [cit. 1. 11. 2021] Dostupné z: <https://vubp.cz/vyzkum-a-vyvoj/archiv-ukoncenyh-projektu/?id=61>

WAGNER, A., NÜBLING, M., HAMMER, A., et al. 2020. *Comparing perceived psychosocial working conditions of nurses and physicians in two university hospitals in Germany with other German professionals - feasibility of scale conversion between two versions of the German Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)*. J Occup Med

Toxicol. [online] 15(26) [cit. 2. 9. 2021]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1186/s12995-020-00277-w>

WALKER, I. 2013. *Výzkumné metody a statistika*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3920-5.

WIGERT, B., AGRAWAL, S. 2018. *Employee Burnout, Part 1: The 5 Main Causes*. In Gallup. [online] 12. července 2018 [cit. 30. 12. 2021]. Dostupné z: <https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx>

WORD ECONOMIC FORUM (WEF). *What causes us to burnout at work?* [online] © 2022 [cit. 2. 12. 2021]. Dostupné z: <https://www.weforum.org/agenda/2019/10/burnout-mental-health-pandemic/>

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Depression*. [online] ©2022 [cit. 5. 12. 2021] Dostupné z: [https://www.who.int/health-topics/depression#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/depression#tab=tab_1)

WYNNE, R., DE BROECK, V., VANDENBROEK, K., LEKA, S., JAIN, A., HOUTMAN, I., MCDAID, D. 2014. *Podpora duševního zdraví na pracovišti*. ISBN 978-92-79-66307-9.

ZÁKON Č. 108/2006, Sb., *o sociálních službách*. [online] Aktuální znění 1. 2. 2022. [cit. 23. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ZÁKON Č. 262/2006 Sb., *zákoník práce*. [online] Aktuální znění 1. 1. 2022. [cit. 23. 8. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262/zneni-20220820>

ZHÁNĚL, J., HELLEBRANDT, V., SEBERA, M.. 2014. *Metodologie výzkumné práce*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6857-5.

ZSBOZP. *Ergonomie pracovního místa*. [online] ©2016-2021 [cit. 20. 9. 2021] Dostupné z: <https://zsbozp.vubp.cz/ergonomie-pracovniho-mista>

ZSBOZP. *Rizika a nebezpečí*. [online] ©2016-2022 [cit. 29. 9. 2021] Dostupné z: <https://zsbozp.vubp.cz/prevence-rizik/rizika-a-nebezpeci/114-rizika-a-nebezpeci>

ŽIDKOVÁ, Z. 2002. *Využití dotazníků k hodnocení psychické zátěže při práci*. České pracovní lékařství, 3(2), 69-73. ISSN 1212-6721

## ***SEZNAM TABULEK A SCHÉMAT***

Tabulka č. 1: Psychosociální rizika (převzato z Cox 1993 a Cox et al 2000 in Cox 2016).....	14
Tabulka č. 2: Přehled analyzovaných zdrojů.....	27
Tabulka č. 3: Spolehlivost škál výzkumného souboru a referenčního souboru.....	42
Tabulka č. 4: Etapy výzkumu a jejich časový harmonogram.....	46
Tabulka č. 5: Popisné charakteristiky výzkumného souboru.....	49
Tabulka č. 6: Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka.....	49
Tabulka č. 7: Průměrné skóre v jednotlivých škálách.....	51
Tabulka č. 8: Nevyhovující faktory fyzického pracovního prostředí.....	53
Tabulka č. 9: Hodnocení zdraví průměrná skóre.....	55
Tabulka č. 10: Položky s hodnotami mediánu.....	56
Tabulka č. 11: Profesní spokojenost.....	57
Tabulka č. 12: Osobní spokojenost.....	58
Tabulka č. 13: Konkrétní ohrožení sociálního pracovníka.....	59
Tabulka č. 14: Konkrétní faktor nespokojenosti při výkonu sociální práce.....	59
Schéma č. 1: Přehled jednotlivých škál zorganizovaných do oblastí (subškál).....	50
Schéma č. 2: Vzniklé kategorie a vztah mezi nimi.....	63

## **PŘÍLOHY**

### ***Příloha č. 1: Průvodní dopis s odkazem na online dotazník***

Vážené kolegyně a kolegové,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci v rámci zpracování mé diplomové práce na téma "*Rizika sociální práce v kontextu profese.*"

Práce je zpracovávána na Katedře křesťanské sociální práce, Cyrilometodějské teologické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci, jejímž cílem je zjistit jaká rizika jsou identifikována sociálními pracovníky při výkonu sociální práce, dopad těchto rizik na samotné sociální pracovníky a jak s těmito riziky pracují nebo by se mohlo pracovat v rámci organizace.

Pro stanovený cíl práce byl sestaven online dotazník, dostupný na

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfuFMhTzHba5tm5z6a3IKo1DDnPjaDiB9rfkOkRQ2Zklft18Q/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfuFMhTzHba5tm5z6a3IKo1DDnPjaDiB9rfkOkRQ2Zklft18Q/viewform?usp=sf_link), který je zcela anonymní a určen pouze pro účely diplomové práce.

Identifikovaná rizika mohou být důležitým ukazatelem pro řízení lidských zdrojů v organizaci, s ohledem na zvýšení nejen profesní kvality života sociálních pracovníků.

Velice Vám předem děkuji za čas věnovaný dotazníku.

S přáním pevného zdraví

Iveta Koždoňová

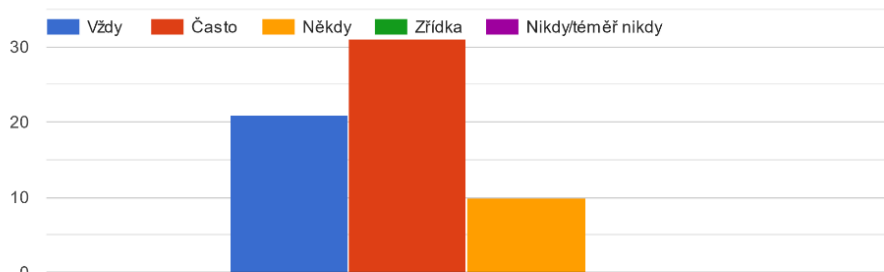


## Příloha č. 2: Grafické znázornění odpovědí dotazníku COPSQ

### Škála: Náplň práce

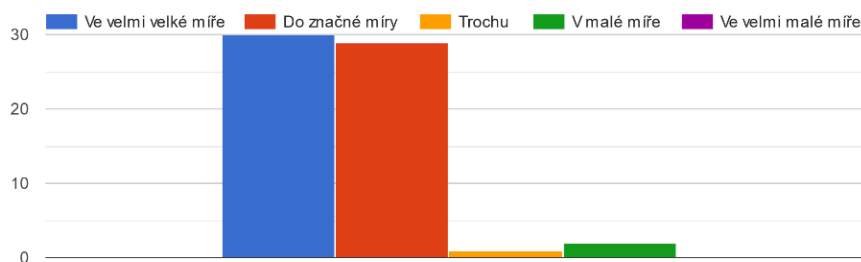
#### Pestrost práce

1. Je Vaše práce rozmanitá?

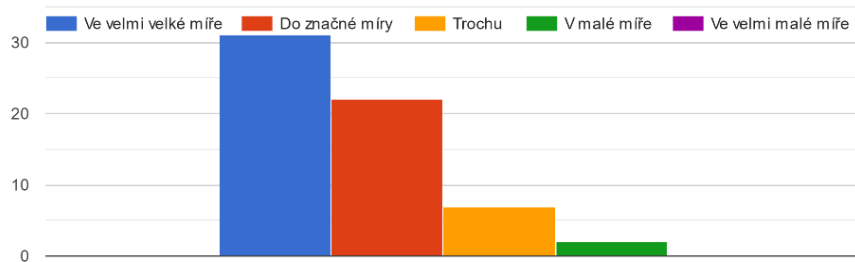


#### Smysluplnost práce

19. Je pro Vás práce smysluplná?

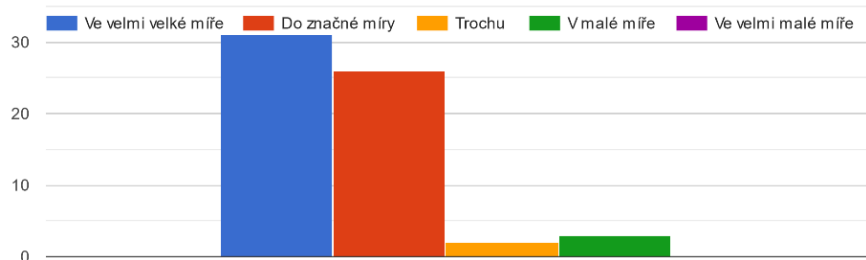


20. Cítíte, že práce, kterou děláte, je důležitá?

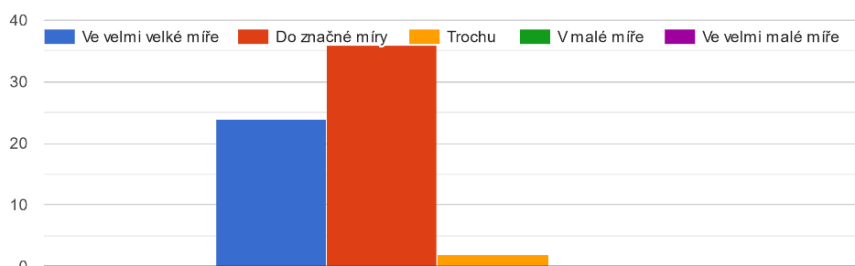


#### Možnost rozvoje

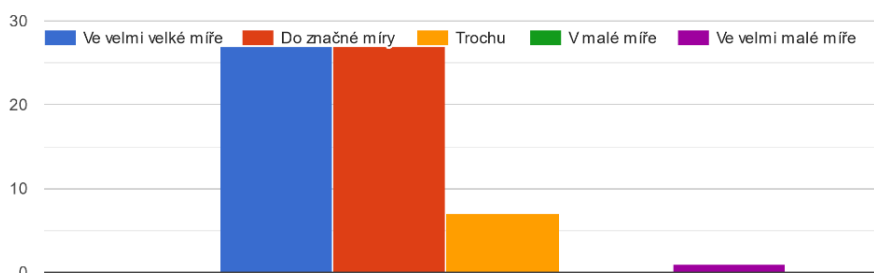
27. Máte možnost se v práci učit novým věcem?



28. Dokážete v práci využít své dovednosti a odborné znalosti?



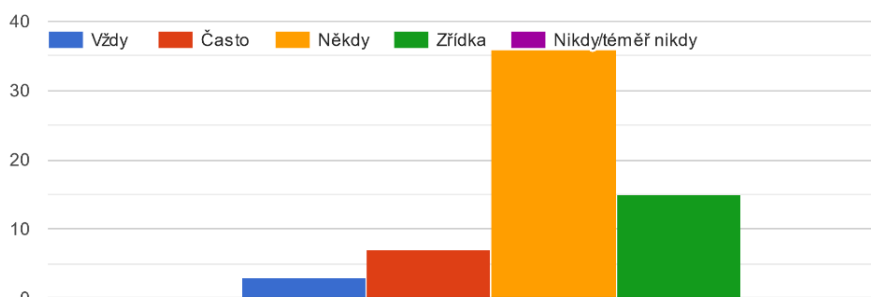
36. Dává Vám práce příležitost rozvíjet své dovednosti?



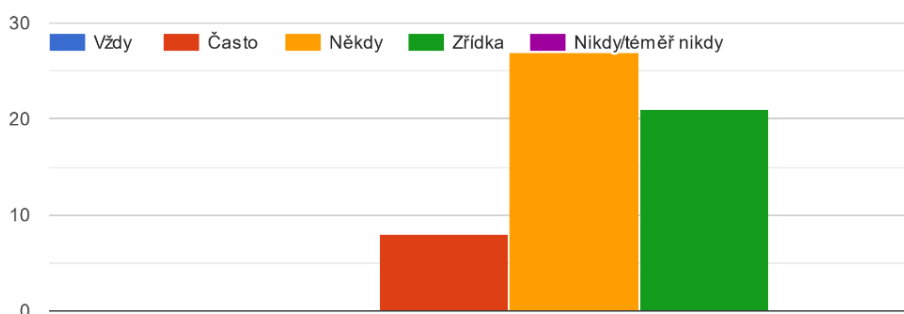
## Škála: Požadavky v práci

### Kvantitativní požadavky

9. Jste pozadu se svou prací?

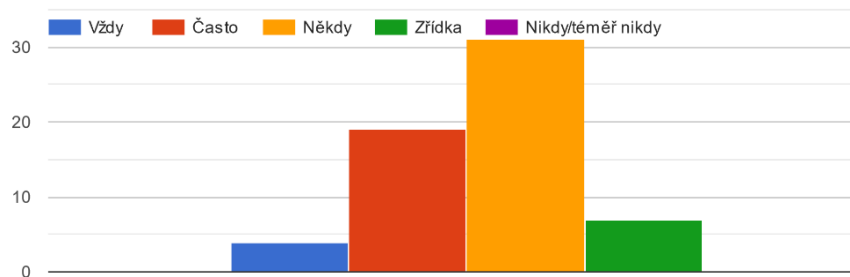


15. Jak často nestíháte dokončit všechny své pracovní úkoly?

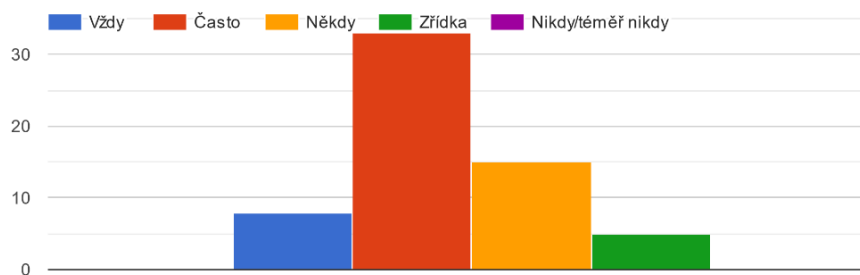


## Pracovní tempo

3. Jste v práci v časovém presu?

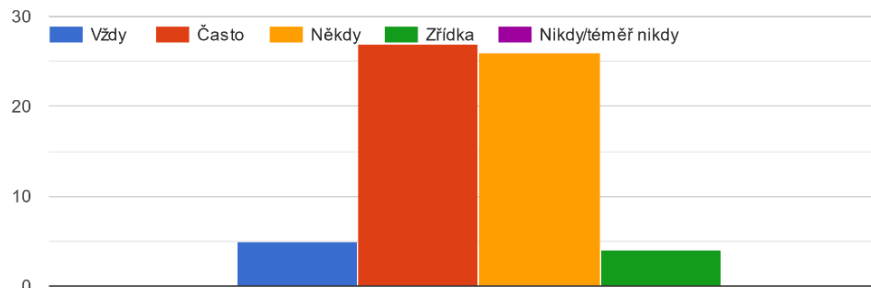


17. Pracujete nepřetržitě celou pracovní dobu?

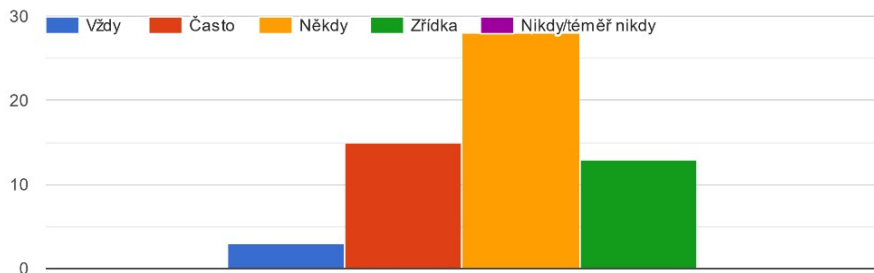


## Emocionální požadavky

2. Je pro Vás práce emocionálně náročná?

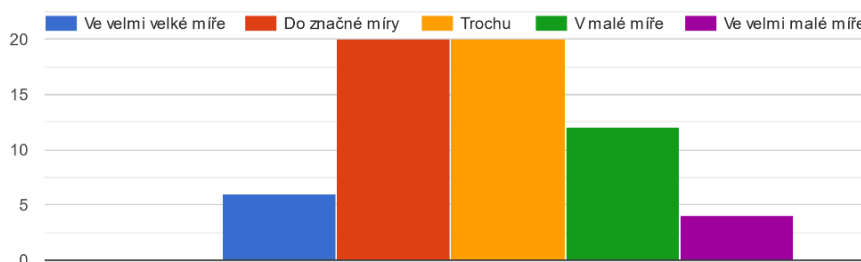


13. Dostává Vás Vaše práce do emocionálně znepokojivých situací?



## Požadavky na skrývání emocí

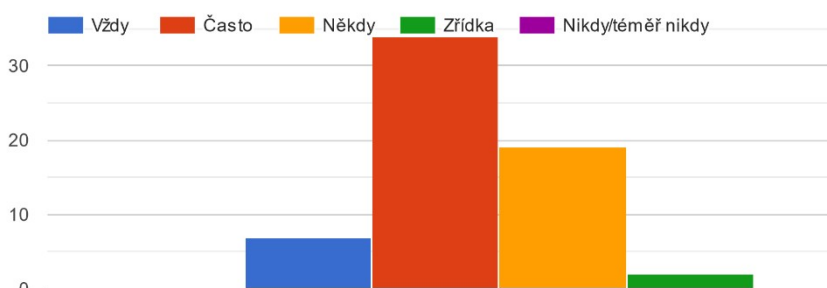
14. Vyžaduje Vaše práce, abyste skrývali své pocity?



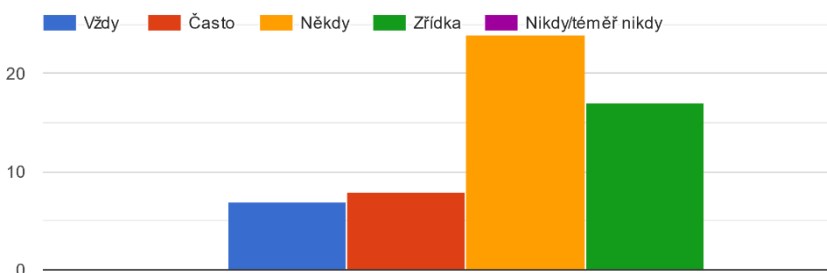
## **Škála: Rozhodování o práci a rozvržení práce**

### Vliv na práci

6. Máte patřičný vliv na rozhodování o své práci?

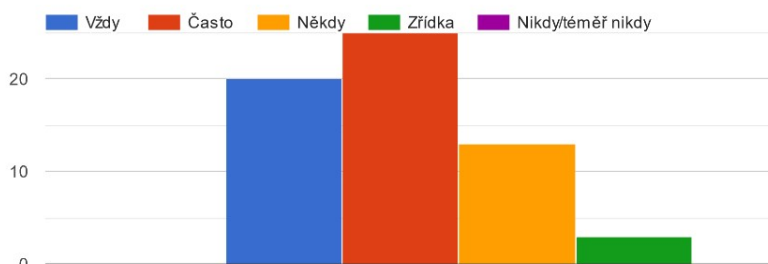


7. Máte prostor při výběru, s kým budete pracovat (spolupracovník, klient)?

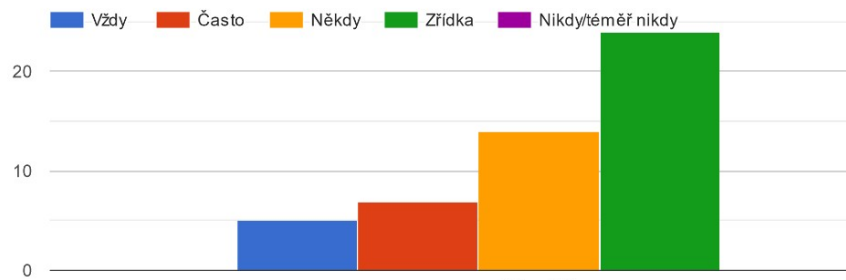


### Vliv na pracovní dobu

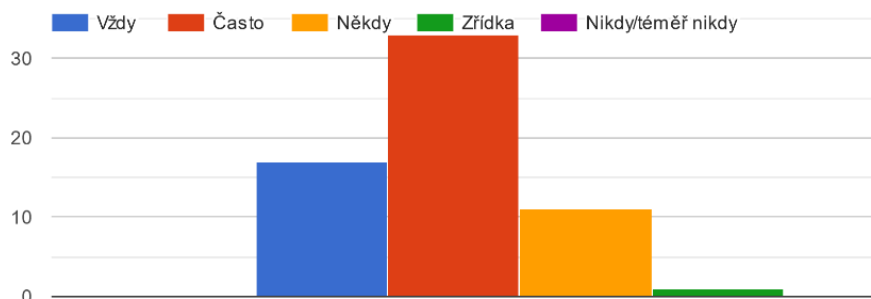
5. Můžete si sami zvolit, kdy budete mít přestávku?



12. Jak často musíte pracovat přesčas, aby byly splněny Vaše pracovní povinnosti?



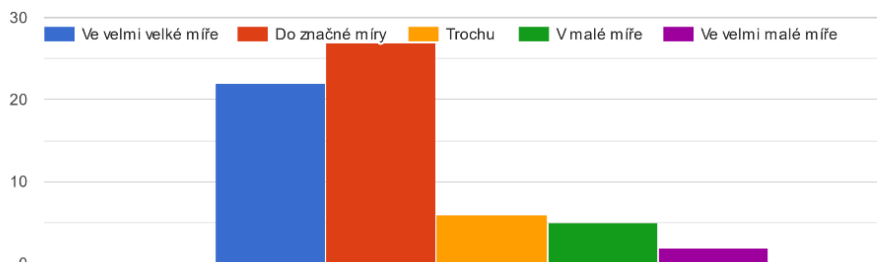
18. Můžete si vzít dovolenou víceméně, kdy si přejete?



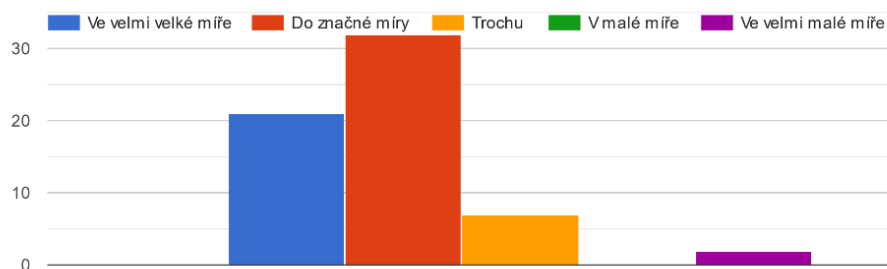
### ***Škála: Organizační kultura***

#### ***Předvídatelnost***

22. Jste na svém pracovišti s dostatečným předstihem informováni o důležitých rozhodnutích, změnách nebo plánech organizace?

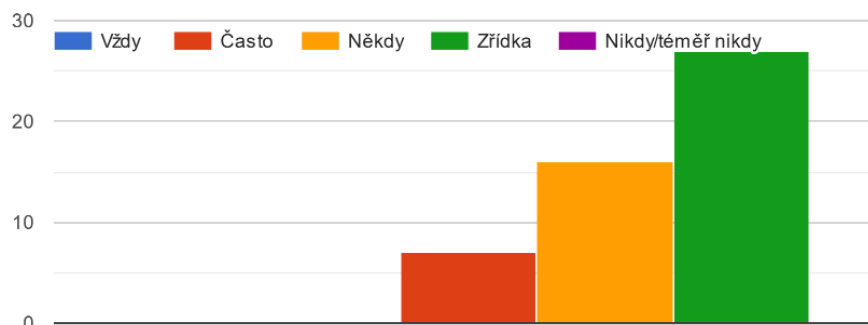


32. Máte všechny potřebné informace, které potřebujete, abyste svou práci dělali dobře?

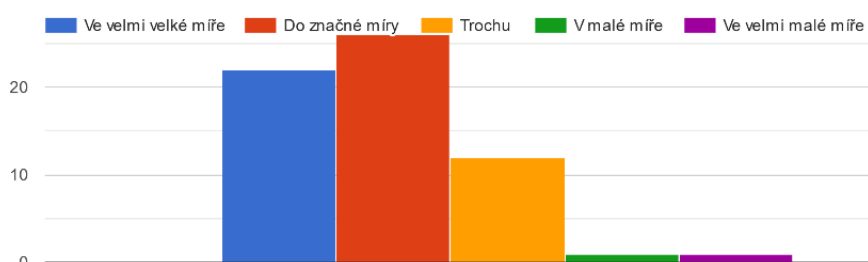


#### ***Angažovanost na pracovišti***

4. Jak často zvažujete možnost hledání práce někde jinde?

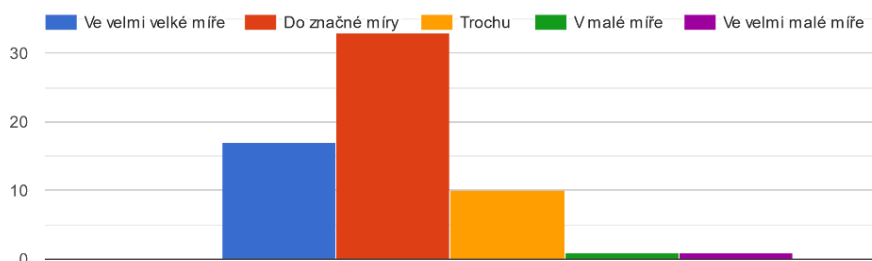


21. Jste hrdí na to, že jste součástí Vaší organizace?



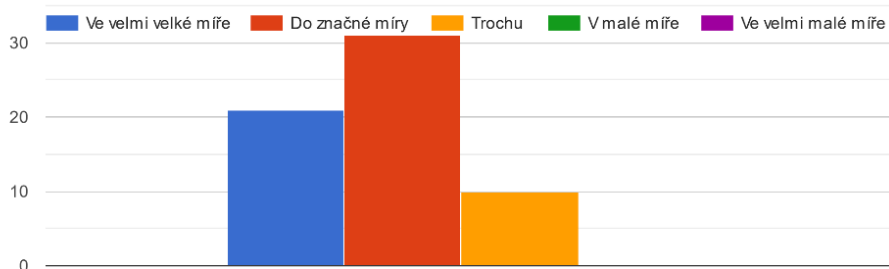
### Kvalita práce

26. Jste spokojeni s kvalitou odváděné práce na Vašem pracovišti?

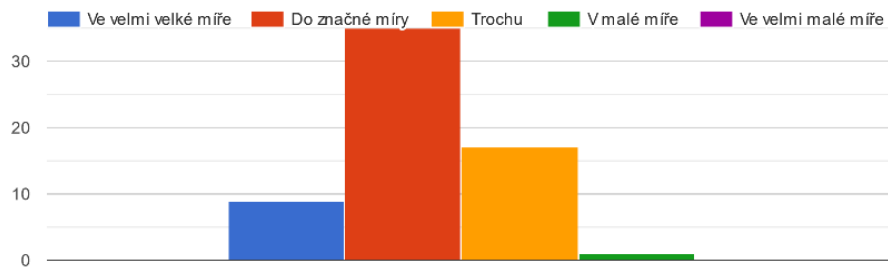


### Důvěra k vedení

35. Důvěřuje vedení zaměstnancům, že svou práci dělají dobře?

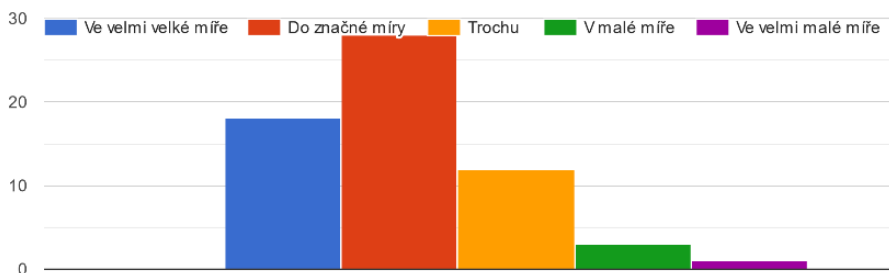


41. Důvěřují zaměstnanci vedení organizace?

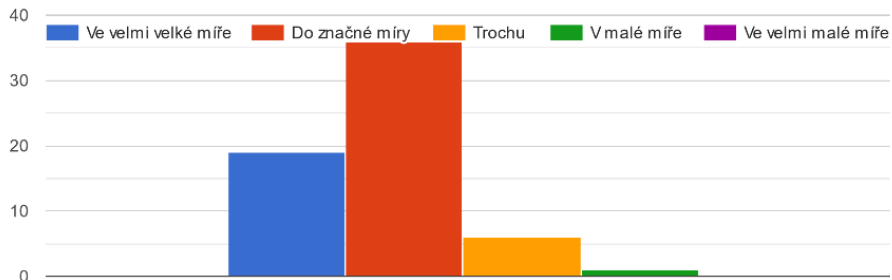


Organizační spravedlnost

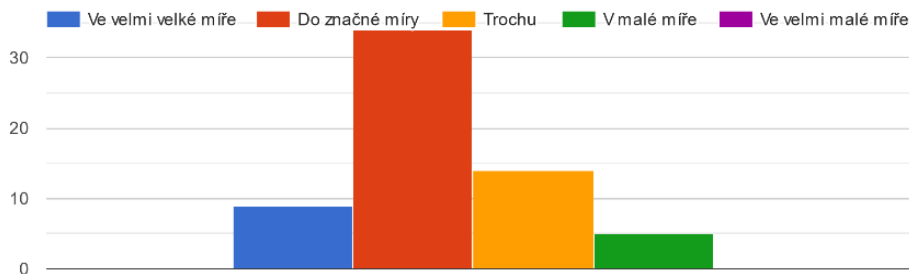
38. Jsou konflikty na pracovišti řešeny spravedlivým způsobem?



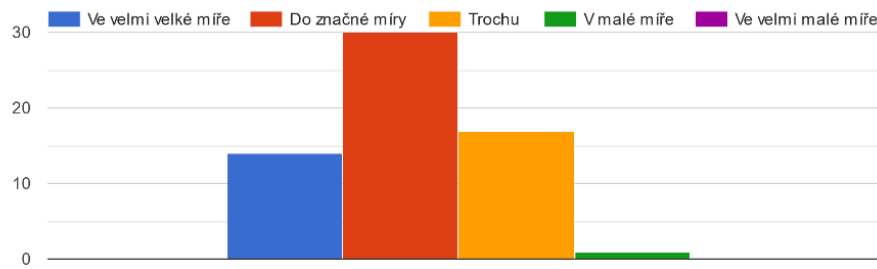
40. Jsou zaměstnanci oceňováni, když odvedli dobrou práci?



42. Bere vedení vážně všechny podněty od zaměstnanců?



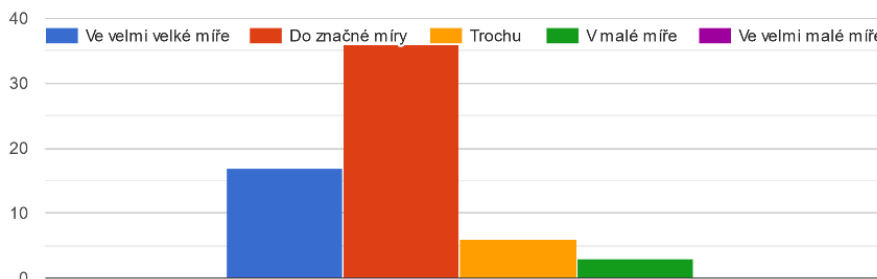
43. Je práce rozdělena spravedlivě?



**Škála: Mezilidské vztahy**

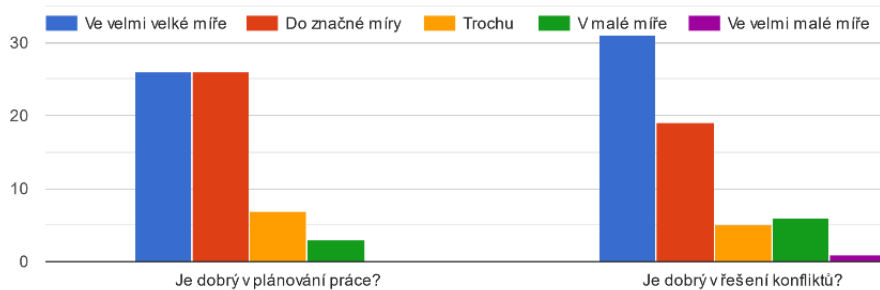
Ocenění a uznání

44. Je Vaše práce uznávána a oceňována vedením?



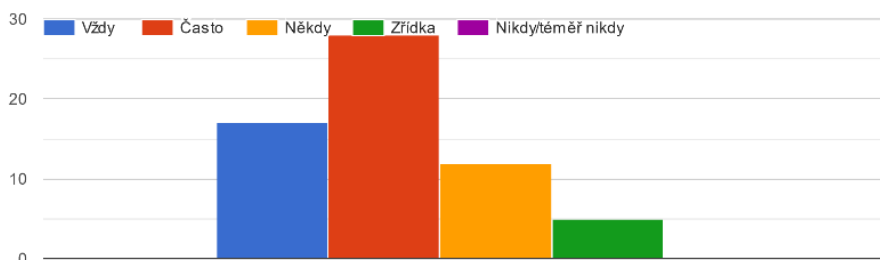
Kvalita vedení

34. Do jaké míry byste řekli, že Váš přímý nadřízený:



Sociální podpora od vedoucí

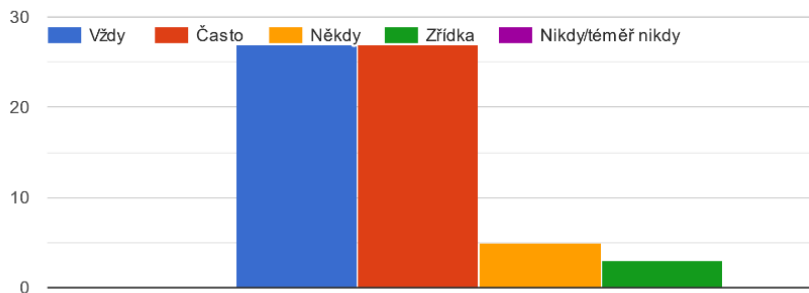
11. Jak často se Vám v případě potřeby dostává pomoci a podpory od přímého nadřízeného?





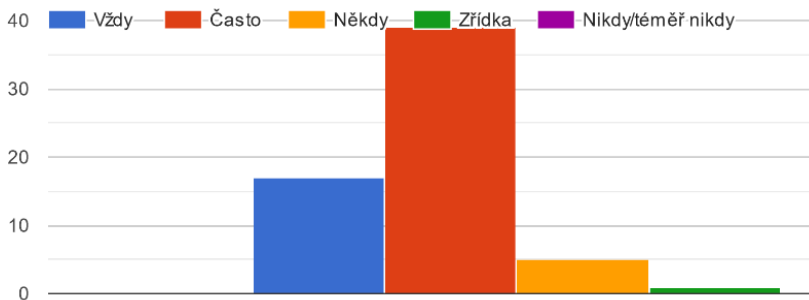
## Sociální podpora od kolegů

45. Jak často se Vám v případě potřeby dostává pomoci a podpory od kolegů?

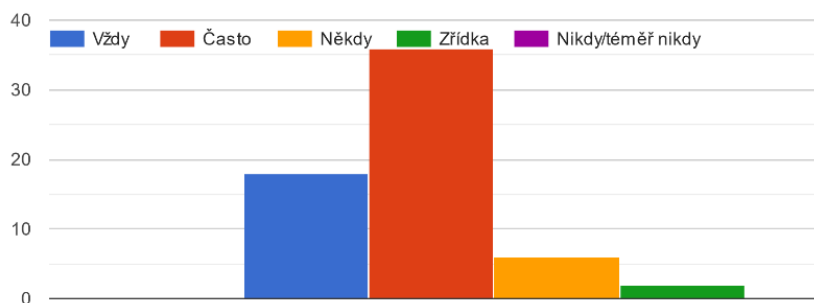


## Význam kolektivu

8. Panuje na pracovišti dobrá atmosféra?

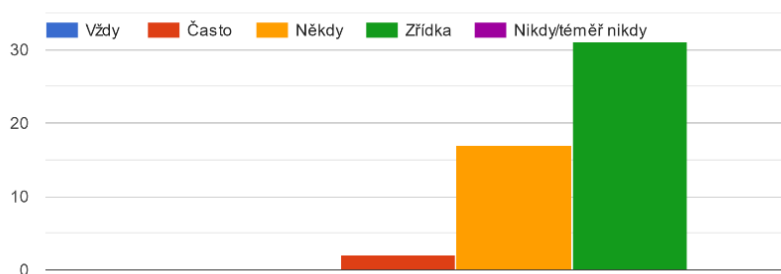


16. Funguje na pracovišti dobrá spolupráce?



## Šikánování

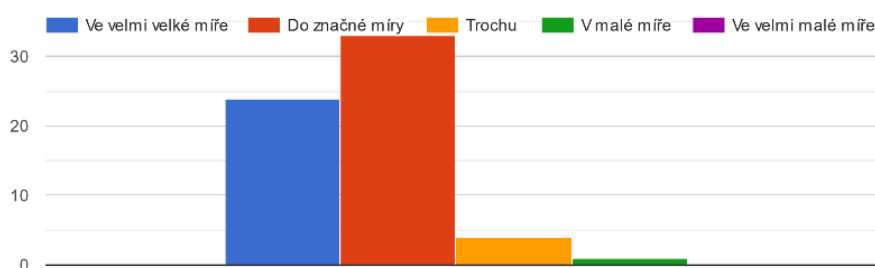
10. Jak často se cítíte nespravedlivě kritizováni svými kolegy nebo nadřízeným?



### ***Škála: Role v organizaci***

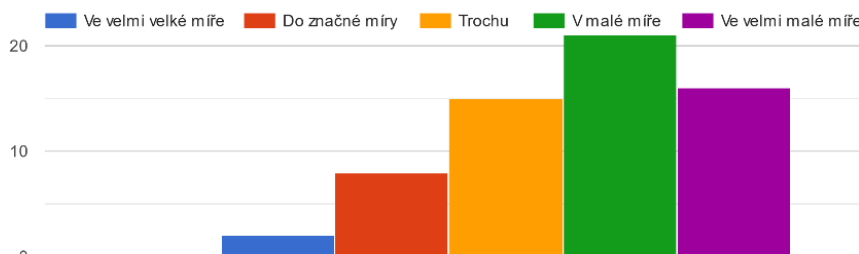
#### Jasnost role

29. Má Vaše práce jasné cíle?

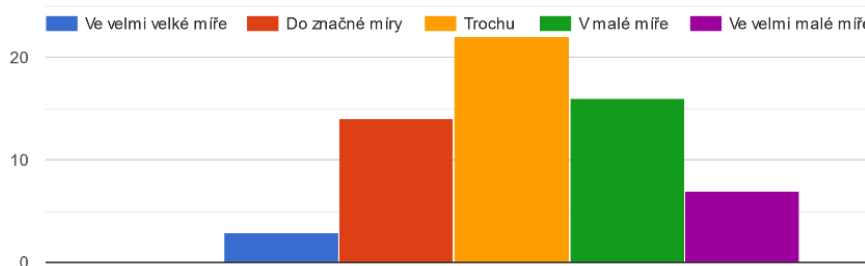


#### Konflikt rolí

31. Jsou na Vás v práci kladeny protichůdné požadavky?



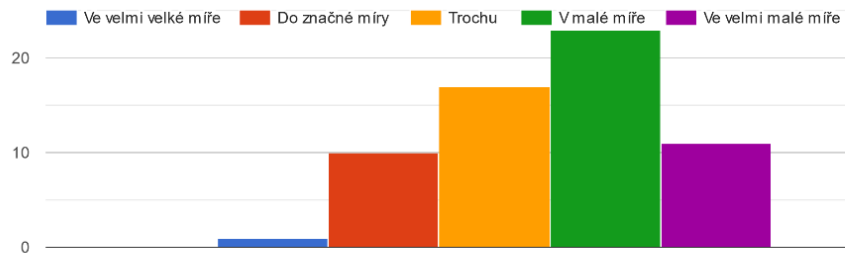
33. Musíte někdy v práci dělat věci, které by se měly podle Vás dělat jinak?



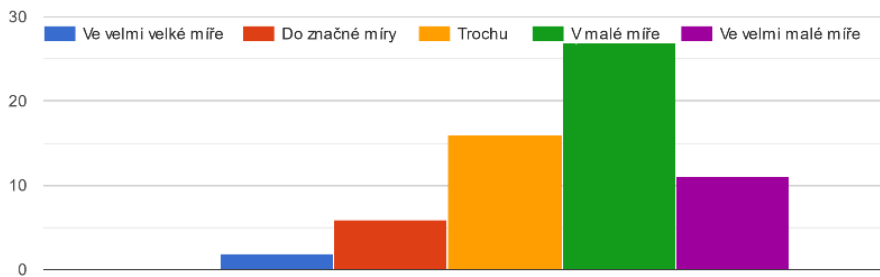
### ***Škála: Kariérní růst***

#### Nejistota zaměstnání

23. Obáváte se, že pro Vás bude obtížné, v případě nezaměstnanosti, najít jinou práci?

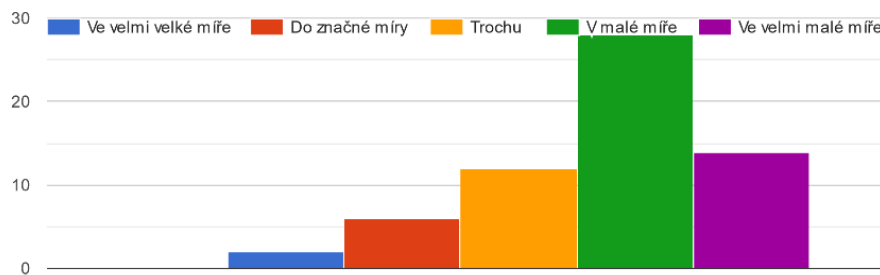


25. Bojíte se, že můžete přijít o práci?



### Nejistota ohledně pracovních podmínek

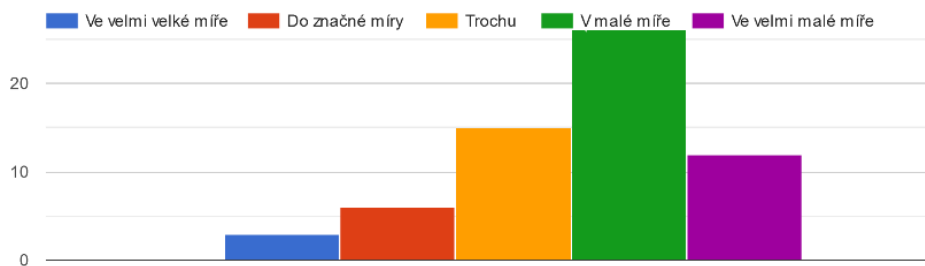
24. Obáváte se snížení mzdy?



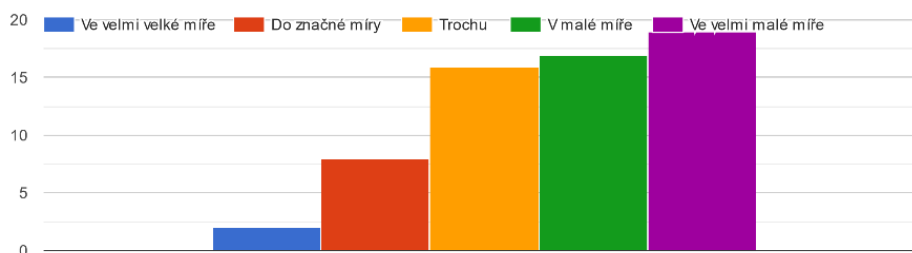
### **Škála: Sladění práce a soukromí**

#### Konflikt pracovního života

37. Máte pocit, že Vám práce ubírá tolik energie, že to má negativní vliv na Váš soukromý život?



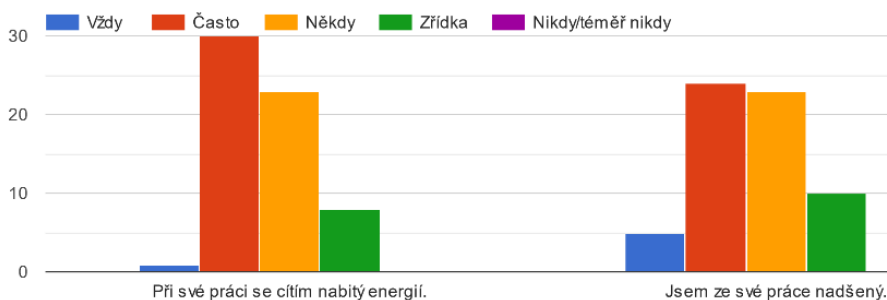
47. Máte pocit, že Vám práce zabírá tolik času, že to má negativní vliv na Váš soukromý život?



### Škála: Výsledný efekt

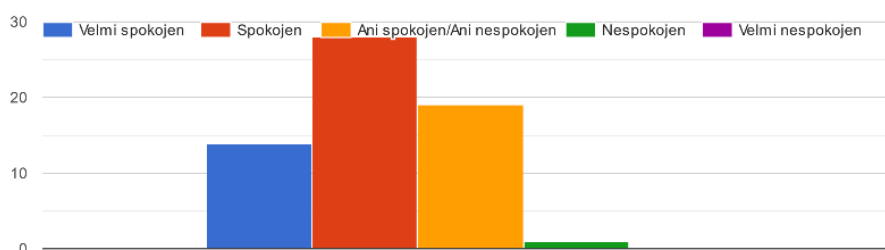
#### Pracovní nasazení

50. Jak často zažíváte následující?

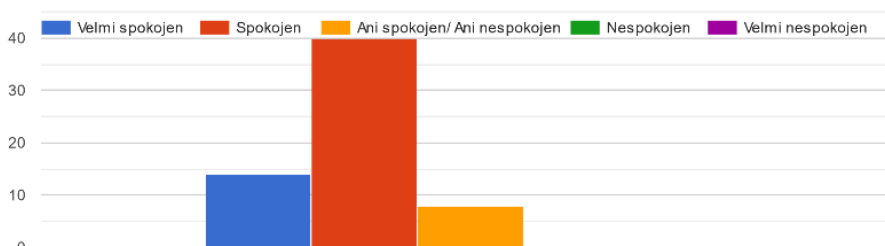


#### Uspokojení z práce

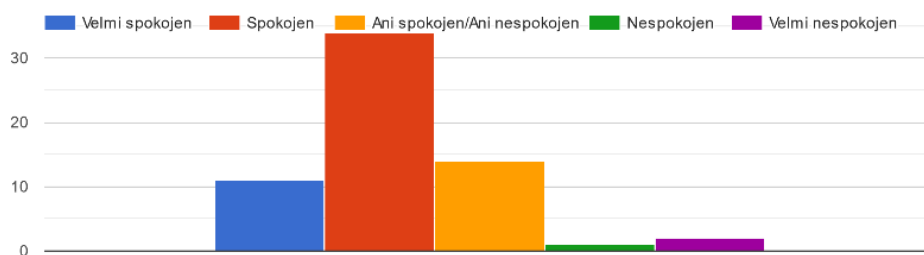
39. Jak jste spokojeni s Vašimi pracovními vyhlídkami?



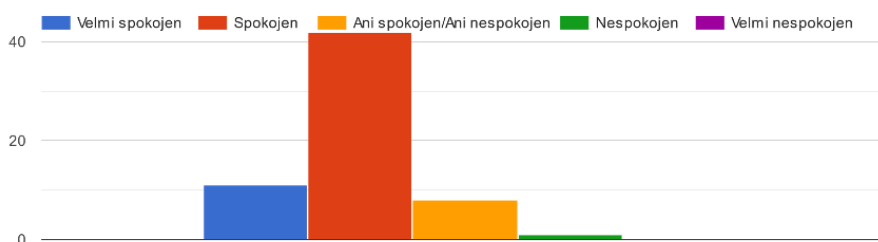
46. Jak jste spokojeni se způsobem využití Vašich schopností?



48 Jak jste spokojeni s Vaším platem?

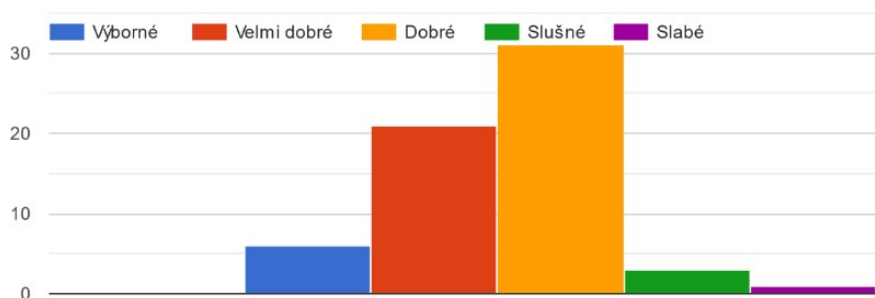


49. Jak jste spokojeni celkově s Vaší prací (bere se v úvahu vše co souvisí s prací)?



### Vlastní hodnocení zdraví

52. Obecně byste řekli, že Vaše zdraví je:



51. Otázky se týkají Vašeho zdraví a pohody během posledních čtyř týdnů (nesnažte se prosím rozlišovat mezi příznaky, které jsou způsobeny prací a příznaky, které jsou způsobeny jinými příčinami, úkolem je popsat, jak se obecně máte):

