

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Diplomová práce

**Faktory pracovní spokojenosti sociálních pracovníků  
v domovech pro seniory**

Autor práce: Bc. Štěpán Karásek

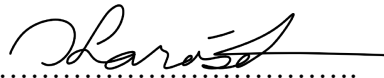
Vedoucí práce: Mgr. Karel Šimr, Ph.D.

Studijní program: Etika v sociální práci (EPS)

2024

*„Prohlašuji, že jsem autorem této kvalifikační práce a že jsem ji vypracoval pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.“*

V Českých Budějovicích 26.3. 2024

  
.....

Tímto bych rád poděkoval vedoucímu mé diplomové práce panu Mgr. Karlu Šimrovi, Ph.D. za trpělivost, vstřícnost a skvělé rady. Dále bych rád poděkoval konzultantovi panu PhDr. Jaroslavu Hálovi za podání pomocné ruky při kontrole této práce.

Velký dík patří také mým blízkým, kteří mi poskytli prostor a podporu během psaní této práce.

# Obsah

Úvod .....	6
<b>1. Pracovní spokojenost .....</b>	<b>8</b>
1.1. Fenomén pracovní spokojenost .....	8
1.1.1. Jednofaktorová teorie .....	11
1.1.2. Dvoufaktorová teorie.....	13
1.2. Faktory ovlivňující pracovní spokojenost .....	15
1.2.1. Vnější faktory .....	16
1.2.2. Vnitřní faktory .....	22
1.2.3. Syndrom vyhoření .....	23
<b>2. Sociální práce v domovech pro seniory .....</b>	<b>24</b>
2.1. Sociální práce obecně .....	24
2.2. Specifika práce se seniory .....	25
2.2.1. Domovy pro seniory .....	27
2.2.2. Domovy se zvláštním režimem .....	27
2.2.3. Odlehčovací služba.....	28
<b>3. Metodologie.....</b>	<b>29</b>
3.1. Metody a techniky výzkumu .....	29
3.2. Operacionalizace.....	30
3.3. Výběr a charakteristika zkoumaného vzorku .....	32
3.4. Realizace výzkumu.....	33
3.5. Způsob zpracování výzkumu .....	34
3.6. Limity výzkumu.....	35
3.7. Etika výzkumu .....	35
<b>4. Interpretace výzkumných otázek .....</b>	<b>36</b>
4.1.1. DVO 1: Jaká je celková spokojenost SP v DPS .....	36
4.1.2. DVO 2: Co pracovníci vnímají, že nejvíce ovlivňuje jejich spokojenost v práci? 36	
4.1.3. DVO 3: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s obsahem práce .....	41
4.1.4. DVO 4: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s vedením .....	47
4.1.5. DVO 5: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s odměňováním .....	50
4.1.6. DVO 6: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s fyzikálním prostředím.....	52
4.1.7. DVO 7: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS se sociálním prostředím.....	55
4.1.8. DVO 8: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s benefity a možnostmi kariérního růstu	56

<b>5. Diskuze .....</b>	<b>60</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>62</b>
<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>63</b>
<b>Seznam příloh.....</b>	<b>68</b>
<b>Přílohy.....</b>	<b>69</b>
<b>Abstrakt .....</b>	<b>113</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>114</b>

## Úvod

V posledních letech se významně rozšířilo povědomí o tom, že kvalita sociálních služeb je úzce spojena nejen s odbornými znalostmi a dovednostmi pracovníků, ale především s jejich psychickou pohodou a pracovní spokojeností. Sociální práce a zejména ta v domovech pro seniory, patří mezi profesně náročné obory, kde je vysoká míra emočního nasazení a stresu. Tento fakt zdůrazňuje potřebu hlubšího zkoumání pracovních podmínek, motivace a celkové spokojenosti sociálních pracovníků. Přestože se sociální práce tradičně zaměřuje na klienty a jejich potřeby, stává se stále zřetelnější, že bez dostatečné péče o samotné pracovníky nelze dosáhnout optimálních výsledků. Právě z toho důvodu se tato práce snaží zdůraznit, že sociální pracovníci jsou klíčovým a možná i nejdůležitějším článkem v poskytování sociálních služeb.

Cílem této práce je identifikace a analýza vnějších faktorů ovlivňující pracovní spokojenost u sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Především se však snaží zjistit, jak tyto faktory sociální pracovníci ve skutečnosti vnímají a jaký mají na ně vliv. Výzkumnou metodou je kvalitativní šetření formou polostrukturovaných rozhovorů. Tato metoda dovoluje sledovat klíčová témata, ale zároveň také poskytuje prostor pro spontánní sdílení osobních zkušeností a pohledů sociálních pracovníků.

Práce je strukturována do tří hlavních kapitol. První kapitola se věnuje teorii pracovní spokojenosti. Druhá kapitola přináší kontext sociální práce v domovech pro seniory. Třetí kapitola obsahuje samotný výzkum faktorů ovlivňující pracovní spokojenost. Tímto přístupem se práce snaží poskytnout ucelený pohled na téma od teoretických východisek, přes specifika sociální práce, až po empirické zjištění z výzkumu. V první kapitole je kladen důraz na důkladné pochopení pojmů pracovní spokojenosti, včetně rozlišení jednofaktorové a dvoufaktorové teorie a rozdělení faktorů pracovní spokojenosti na vnější a vnitřní. Druhá kapitola se věnuje specifikům sociální práce v domovech pro seniory, zatímco třetí kapitola představuje metodologii a výsledky výzkumu.

Klíčové zdroje k této diplomové práci zahrnují literaturu zabývající se sociální prací, psychologii práce, managementem v sociálních službách a metodologií výzkumu. V rámci psychologie byly jako opěrné body využity knihy „*Psychologie ve světě práce*“ od J. Štikara, „*Motivace a odměňování pracovníků: co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*“ od J. Urbana, „*Aplikovaná sociální psychologie*“ od J. Výrosta a I. Slaměníka, a také „*Obecná psychologie*“ a „*Sociální psychologie organizace*“ od M. Nakonečného. V oblasti sociální práce potom „*Metody a řízení sociální práce*“ a „*Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*“ od O. Matouška. „*Řízení organizací sociální práce: vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu*“ od J. Moleka. Co se týče metodiky výzkumu byly využity

knihy „*Kvalitativní výzkum: základní teorie metody a aplikace*“ od J. Hendla a „*Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*“ od J. Reichela.

# 1. Pracovní spokojenost

Pocity úspěchu, radosti, pozitivní náhled na svět a satisfakce reprezentují míru naplnění našich cílů, potřeb a očekávání, nebo lze také říci, že vyjadřují úroveň osobního vyrovnávání se s rozmanitými stránkami života. Pocit uspokojení nebo jeho opak neuspokojení vystupuje právě v oblasti práce, která je nedílnou, a hlavně velkou částí lidského života.<sup>1</sup> Pracovní spokojenost je také často považována za důležitou proměnnou v teoriích organizačních jevů a souvisí faktory důležitými pro řízení lidských zdrojů, jako jsou výkon, kontraproduktivní pracovní chování, fluktuace a také důležitý faktor a to zdraví zaměstnanců.<sup>2</sup> Úroveň pracovní spokojenosti či nespokojenosti velice ovlivňuje celkovou kvalitu života jako takového. Může ovlivňovat a také často ovlivňuje fyzické nebo duševní zdraví jedince.<sup>3</sup> Není se čemu divit, vždyť z celého týdne stráví většina z nás celou čtvrtinu týdne v práci (bereme-li v úvahu někoho kdo pracuje 8 hodin pět dní v týdnu).

## 1.1. Fenomén pracovní spokojenost

Pracovní spokojenost je psychology zkoumána již od 30. let minulého století. Jedná se o složitý a ve velké míře strukturovaný fenomén. Popis pracovní spokojenosti z pohledu odborného konsenzu říká, že pracovní spokojenost je emocionální stav, který pramení z pozitivního hodnocení práce nebo pracovních zkušeností nebo také jako postoj k práci jako celku a ke konkrétním aspektům práce, kterým jedinec přiřazuje určitou důležitost nebo hodnotu.<sup>4</sup> Toto tvrzení potvrzuje Locke, který pracovní spokojenost popisuje jednodušeji: uspokojení z práce můžeme definovat jako příjemný nebo pozitivní emocionální stav, pramenící z ocenění vlastní práce nebo pracovních zkušeností.<sup>5</sup> Nebo také míra, s jakou se zaměstnanec organizace cítí být motivován nebo spokojenější s prací. Dochází k ní v okamžiku, kdy pracovník pocítí stabilitu v práci, možnost kariérního růstu a je také spokojený s rovnováhou mezi pracovním a soukromým životem (work-life balance).<sup>6</sup>

Důležité je podotknout příspěvek pana Kollárika, ke kterému se odkazuje mnoho autorů hovořících o pracovní spokojenosti. Tím příspěvkem je potřeba, nahlížet na pracovní spokojenost ze dvou pohledů, a to v užším smyslu a širším smyslu. V užším smyslu se lze o pracovní spokojenosti bavit jako o spokojenosti s prací, ta vyjadřuje víceméně vlastní spokojenost nebo nespokojenost v rámci konkrétní činnosti, kterou práce nabízí.

---

<sup>1</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 111.

<sup>2</sup> Srov. MEIER, L.; SPECTOR, P. *Job Satisfaction*, s. 1.

<sup>3</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 111.

<sup>4</sup> Srov. VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie*, s. 46.

<sup>5</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*, s. 112.

<sup>6</sup> Srov. AKKAYA, B. *Agile business leadership methods for industry 4.0*, s. 240.



Naopak v širším smyslu se jedná o spokojenost v práci, tu můžeme chápat jako vztah osobnosti pracovníka a pracovních podmínek (nastavení organizace).<sup>7</sup> K tomuto tématu můžeme také připojit koncept pracovního uspokojení, který lze charakterizovat jako emocionální odezvu pracovníka na různé aspekty své práce. Jinými slovy, pracovní uspokojení se projevuje citovými reakcemi v souvislosti s prací.<sup>8</sup> Z uvedeného rozdělení je patrné, že pracovní spokojenost z širšího pohledu těsně souvisí s aspekty sociální psychologie. To je z důvodu, že pracovní spokojenost je ovlivňována charakteristikami sociálního prostředí pracoviště, jako je přátelská atmosféra v pracovní skupině nebo třeba míra zapojení jednotlivce do neformálních norem. Důležitou otázkou je, zda pracovní spokojenost působí jako příčina nebo důsledek pracovního výkonu, avšak může to být zároveň i obojí.<sup>9</sup>

Dle Svitavské pramení pracovní spokojenost ze tří základních zdrojů:

- Prvním z nich jsou charakteristiky pracovníka, což zahrnuje dispozice, například jeho emotivitu, což je tendence prožívat pozitivní nebo negativní pocity.
- Dalším zdrojem pracovní spokojenosti jsou informace od druhých lidí, což zahrnuje zpracování „sociálních informací“. Patří sem názory kolegů nebo názory blízkých lidí na práci, kterou jedinec vykonává a také pracovní podmínky.
- Třetím zdrojem pracovní spokojenosti jsou charakteristiky práce. Pracovní spokojenost je vyšší, pokud pracovník může rozhodovat o způsobu vykonávání své práce, tedy pokud je autonomní a pokud plnění úkolu vyžaduje více schopností a pracovník získává zpětnou vazbu o kvalitě svého výkonu. Pozitivní vliv na spokojenost má i situace, kdy vykonávaná práce ovlivňuje životy druhých, jinými slovy je významná nejen pro pracovníka, ale i pro jeho okolí. Nebo také když pracovník vytváří samostatný celek, nikoli pouze dílčí část výrobku či služby.<sup>10</sup>

Štikar poukazuje na další možná dělení pracovní spokojenosti, a to na tři obsahové kontexty pracovní spokojenosti:

- Spokojenost jakožto výsledek cyklu chování – hodnocení, které jedinec přikládá dosaženému výsledku, je odrazem jeho osobních potřeb, cílů a hodnot.
- Spokojenost jakožto komponent kontrolního a regulačního systému – nespokojenost s výsledky motivuje k hledání cest pro osobní rozvoj a zdokonalení.

---

<sup>7</sup> Srov. KOLLÁRIK, T. *Spokojnosť v práci*, s. 10–21.

<sup>8</sup> Srov. MINÁROVÁ, S. *Pracovná spokojnosť zamestnancov verejnej správy*, s. 255.

<sup>9</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*, s. 111.

<sup>10</sup> Srov. PROCHÁZKA, J.; VACULÍK M. (ed.) *Encyklopedie psychologie práce*, s. 93.

- Spokojenost jako příčina následného chování – dlouhotrvající nespokojenost, může vést k stále častější absenci zaměstnance. Následně k jeho odchodu z organizace nebo k projevům rizikového chování.<sup>11</sup>

Dále pak charakteristiky a znaky pracovní spokojenosti, které jsou pro dané téma důležité jak pro výzkum a aplikaci v praxi, ale také z hlediska obecně poznatkového. Je tedy důležité rozlišovat:

- a) Celkovou pracovní spokojenost, která reflektuje postoj k vykonávané práci a dílčí spokojenost s jednotlivými faktory, vztahujícími se k pracovnímu prostředí (jako je např. kvalita fyzikálních podmínek, úroveň mezilidských vztahů na pracovišti). Oba úhly pohledu, jak globální, tak i dílčí, jsou spolu ve vzájemné závislosti. Soubor dílčích, individuálně diferenciovaných spokojeností či nespokojeností ovlivňuje celkovou spokojenost nebo nespokojenost a naopak.<sup>12</sup>
- b) Znaky spokojenosti jako je stálost a intenzita. Stálost v tomto případě znamená vývoj spokojenosti, ta může vlivem různých proměnných být docela nestálá, nebo naopak udržovat relativní stálost. Intenzita vyjadřuje intenzitu prožitku, jež se může pohybovat od krajní nespokojenosti k maximální spokojenosti.
- c) Pracovní spokojenost z individuálního psychologického hlediska a z perspektivy sociálního jevu. Z pohledu jednotlivce představuje práce nejen zdroj osobního uspokojení různých potřeb, ale také hraje klíčovou roli v definování jeho pozice v rámci organizace a společnosti jako celku. Vliv těchto faktorů má na psychiku člověka značný dopad a tím může ovlivňovat jeho chování. Z perspektivy sociálního jevu odráží pracovní spokojenost složitý vztah pracovních skupin či zaměstnanců a různých aspektů jejich role v organizaci.
- d) Pracovní spokojenost jako proces nebo okamžitý stav, který odhaluje, jak moc jsou lidé spokojeni nebo nespokojeni se současnou pracovní situací.
- e) Pracovní spokojenost jako okamžitou odpověď na proměny pracovních podmínek a spokojenost či nespokojenost jako určitou dispozici.<sup>13</sup>

Zajímavým příspěvkem k pracovní spokojenosti je to, že pracovní spokojenost také přímo koreluje s kooperativností pod níž Hogan zakomponoval atributy jako přívětivost, vřelost k ostatním, schopnost udržet si mezilidské vztahy. Člověk, který je v tomto směru velice kooperativní bývá družný, srdečný, oblíbený a společenský. Na druhé straně člověk, který vykazuje nízkou míru kooperativity je spíše přímočarý, upřímný a nezávislý.<sup>14</sup> V pracovním kolektivu to pak může znamenat, že pokud bude pracovník oblíbený, bude

---

<sup>11</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 112.

<sup>12</sup> Srov. VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie*, s. 47.

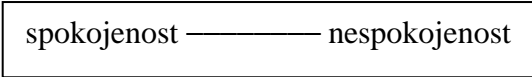
<sup>13</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 112-113.

<sup>14</sup> Srov. WAGNEROVÁ, I. *Psychologie práce a organizace: Nové poznatky*, s. 144-148.

se v práci cítit lépe a tím poroste jeho pracovní spokojenost. V opačném případě by mohlo dojít k vyhoštění pracovníka z kolektivu a tím by se mohla pracovní spokojenost naopak snižovat.

### 1.1.1. Jednofaktorová teorie

I když se v literatuře k tématu pracovní spokojenosti setkáváme s nejednotností pojmů, konceptů a metodologických přístupů, existující teorie lze obecně zařadit do dvou rozsáhlých teoretických směrů. Tyto teoretické přístupy se v dnešní době dělí na jednodimenzionální a dvoudimenzionální.<sup>15</sup> Jednodimenzionální přístup vedl ke zrození jednofaktorové teorie, která předpokládá posun pracovní spokojenosti v jedné rovině od absolutní nespokojenosti k maximální spokojenosti.<sup>16</sup> Jinými slovy se míra pracovní spokojenosti může kontinuálně pohybovat mezi těmito body. Tedy, že dostatek spokojenosti vyplývá z nedostatku spokojenosti, to samé platí i opačně.



spokojenost ————— nespokojenost

**Obrázek č. 1** Vztah spokojenosti vyplývající z nedostatku nespokojenosti a naopak<sup>17</sup>

Tento teoretický přístup počítá s předpokladem přímo úměrného vztahu dvou veličin, tedy že vytvářením příznivějších podmínek v práci bude růst i spokojenost. Do této kategorie patří také Maslowův motivačně založený přístup hierarchie potřeb.<sup>18</sup> Motivaci (z latinského slova *moveo* znamenající *hýbám*) bychom mohli pochopit jako to, co, hýbe člověkem to, co ho přivádí k činu. Motivaci jako takovou lze popsat z mnoha pohledů. Jeden z nich říká, že motivace je procesem, který determinuje zaměření, intenzitu a délku trvání chování. Motivaci lze popsat také jako motivy a pohnutky ovlivňující nejen to, které cíle a stavy budou přednostně nebo společně sledovány, ale také s jakou intenzitou a trváním se budou dít.<sup>19</sup>

Jeho teorie je založená na tom, že potřeby člověka jsou hierarchicky poskládané. Potřeby jsou stručně řečeno stavy nedostatku, které se projeví určitým pocitem nedostatku, jako například nedostatek glukózy v krvi se projeví pocitem hladu. Tedy od základních až po nejvyšší potřeby. Teorie spočívá v tom, že posun k vyšší potřebě může proběhnout jen tehdy pokud je splněna potřeba nižší. Jednotlivé kategorie jsou:

<sup>15</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 113.

<sup>16</sup> Srov. VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie*, s. 48.

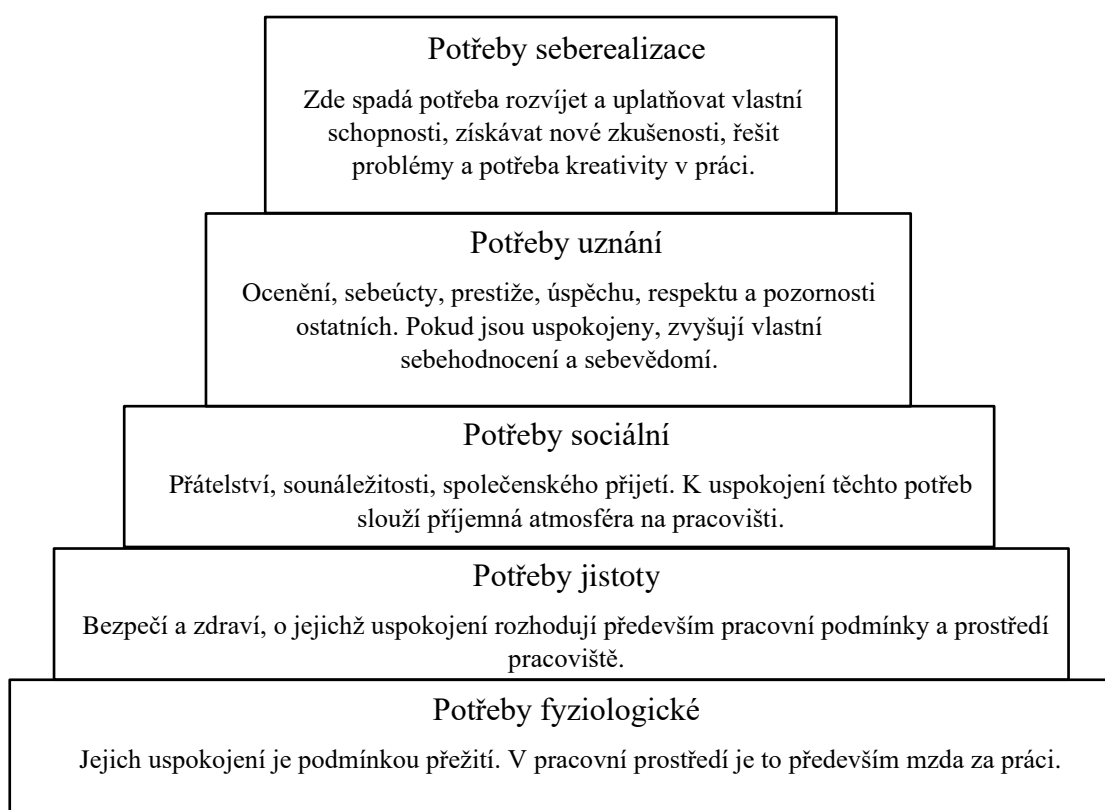
<sup>17</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 114.

<sup>18</sup> Tamtéž.

<sup>19</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*, s. 395.

- **biologické potřeby** – sem bychom mohli zařadit potřebu jídla, kyslíku, odpočinku, pohybu,
- **potřeby bezpečí a jistoty** – ta se týká potřeby být existenčně zajištěn,
- **potřeby sociální** – potřeba sounáležitosti, sociálních vazeb, milovat a být milován,
- **potřeba uznání** – pocit vlastní hodnoty, mít důvěru, úspěch a uznání,
- **potřeba seberealizace** – potřeba vyčerpat vlastní potenciál a mít smysluplné cíle.<sup>20</sup>

Pokud tyto potřeby vztáhneme k pracovnímu prostředí tak teorie hierarchických potřeb v teorii pracovní motivace vypadá takto:



**Obrázek č. 2** Hierarchický systém potřeb v pracovním prostředí<sup>21</sup>

Ze samotné teorie plyne, že pracovní motivace, je ovlivněna hlavně potřebami, jež jsou neuspokojené. Protože dle Maslowa uspokojená potřeba přestává motivovat. Toto tvrzení však neplatí pro potřebu seberealizace, která je neuspokojitelná, myšleno tak, že ji nelze nikdy zcela naplnit. Avšak ačkoli tento model poskytuje uspokojivý přehled hlavních motivačních faktorů, které lze nalézt v práci, není vždy platný. Jelikož u některých pracovníků naplnění nižší potřeby neznamená posun k té vyšší, zůstanou tedy na stejné

<sup>20</sup> Srov. NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*, s. 395-404.

<sup>21</sup> Srov. URBAN, J. *Motivace a odměňování pracovníků: co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*, s. 18.

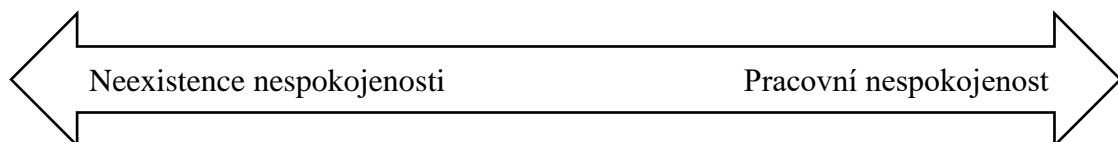
rovině. Na straně druhé, je možné uspokojovat potřeby vyšší i když některá z nižších potřeb nebyla splněna.<sup>22</sup>

Maslowova teorie potřeb spadá pod teorie takzvaně zaměřené na obsah (teorie potřeb). Mezi ně bychom dále mohli zařadit:

- Alderferovu teorii ERG – který zredukoval Maslowovu teorii na tři kategorie: existenční potřeby, vztahové potřeby a potřeby růstové.
- McClellandovu motivační teorii úspěchu – identifikoval tři motivační potřeby: potřebu moci, potřebu oblíbenosti, potřebu úspěchu.
- McGregorovu teorii X a Y – kdy část X předpokládá, že lidé se vyhýbají práci a potřebují dohled, zatímco část Y vidí pracující jako motivované a samostatné, hledající naplnění ve své práci.
- A Herzbergovu dvoufaktorovou teorii, o niž se budeme nyní bavit.<sup>23</sup>

### 1.1.2. Dvoufaktorová teorie

Dvoufaktorová teorie spojovaná se jménem amerického psychologa Fredericka Henzberga, někdy též označována jako motivačně hygienická teorie, je založena na předpokladu, že na pracovní spokojenost (někdy také pracovní motivaci) působí dvě zcela odlišné skupiny faktorů. A to sice skupina vnějších faktorů, nazývaných hygienické. Působení hygienických faktorů lze graficky znázornit takto:



Obrázek č. 3 Působení hygienických faktorů<sup>24</sup>

Pokud jsou hygienické faktory příznivé, tak se děje pouze to, že pracovníci nepocítují nespokojenost. Na pracovní spokojenost jako takovou vliv nemají. Vliv mají pouze pokud jsou nepříznivé, pak snižují pracovní spokojenost tím, že zvyšují pracovní nespokojenost a mohou mít také vliv na motivaci pracovního jednání pracovníků.<sup>25</sup> Do těchto faktorů lze zahrnout vztahy na pracovišti, plat, pracovní jistoty, úroveň dozoru, firemní politika a pracovní prostředí.<sup>26</sup>

Pan Výrost uvádí příklad, kdy přidání na platu je jistě pozitivním povzbuzením a spěje k pracovní spokojenosti, problémem však je, že se jedná o velmi krátkodobý efekt, jelikož si pracovník na nový plat rychle zvykne a bere jej jako standard, a tedy tím pozitivní

<sup>22</sup> Tamtéž, s. 18-22.

<sup>23</sup> Srov. TUREČKOVÁ, K.; BURYOVÁ, I. *Přehled tradičních motivačních teorií*, s. 4-11.

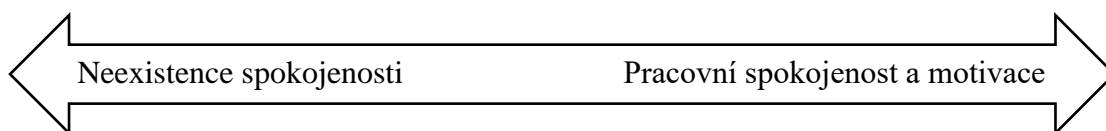
<sup>24</sup> Srov. BEDRNOVÁ, E.; NOVÝ, I. *Psychologie a sociologie řízení*, s. 385.

<sup>25</sup> Tamtéž.

<sup>26</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 114.

povzbuzení opadne. Na druhé straně hygienický faktor, jakým je nevyhovující pracovní prostředí tedy třeba nadměrný hluk může zvyšovat nespokojenost, ale také to může pracovník brát jako nutné zlo, jinak poněkud naplňující práce.<sup>27</sup> Výrost tím efektivně demonstruje, že Herzbergova teorie nemůže být aplikována univerzálně; existují situace, které tuto teorii nepotvrzují nebo vyžadují její specifickou aplikaci.

Druhou skupinou faktorů jsou faktory vnitřní (motivační) nebo také motivátory. Působení vnitřních faktorů lze graficky znázornit takto:



**Obrázek č. 4** Působení vnitřních faktorů (motivátorů)<sup>28</sup>

V případě, že jsou vnitřní faktory (motivátory) v nepříznivém stavu, způsobují to, že pracovník nezískává pracovní spokojenost a tím není ani motivován k práci. Je však důležité mít na paměti, že to neznamená, že by nepříznivost vnitřních faktorů zvyšovala nespokojenost. Pokud jsou však vnitřní faktory v příznivém stavu, zvyšuje se tím zaměstnancova pracovní spokojenost a s tím spojené zvýšení pracovní motivace. Z toho důvodu, že pocítění vnitřního uspokojení z práce pozitivně ovlivňuje jeho pracovní motivaci.<sup>29</sup> K těmto faktorům se řadí práce jako taková, úspěch, zodpovědnost, možnost karierního růstu a povýšení.<sup>30</sup>

<b>Hygienické faktory</b>	<b>Motivační faktory</b>
vztahy na pracovišti	samotná práce
úroveň dozoru	úspěch
pracovní prostředí (podmínky)	uznání
plat a pracovní jistoty	zodpovědnost
firemní politika	karierní růst a povýšení

**Obrázek č. 5** Přehled obou skupin faktorů<sup>31</sup>

Urban k motivačním faktorům přidává i finanční odměny, zda je práce samostatná či různorodá, vyšší rozhodovací pravomoc, zda jsou uplatněny vlastní schopnosti a zájmy, získávání nových zkušeností a schopností, širší společenský význam či dopad práce. Dále

<sup>27</sup> Srov. VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie*, s. 48.

<sup>28</sup> Srov. BEDRNOVÁ, E.; NOVÝ, I. *Psychologie a sociologie řízení*, s. 386

<sup>29</sup> Tamtéž, s. 385-386.

<sup>30</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 114.

<sup>31</sup> Tamtéž.

pak také zdali práce probíhá v zajímavém a inspirujícím společenském prostředí, zdali práce nabízí možnost vidět výsledky vlastní práce a být na ně hrdý, občasnou výzvu (překonání náročnějšího úkolu vyústí ve větší sebevědomí), pochvalu, uznání, respekt, společenský status spojený s prací a jejími výsledky.<sup>32</sup>

Z Herzbergovy teorie vycházejí dva klíčové postřehy.

- Prvním je, že motivovat nespokojené pracovníky bývá často obtížné a v případě úspěchu to bývá dražší. Zvláště obtížné pak je u takových pracovníků zvýšení odpovědnosti. Pracovní nespokojenost je totiž vede k tomu, že práci považují za méně významnou část svého života. V práci nejsou aktivní, pracují pod svými možnostmi a nezajímají se o svůj rozvoj. Chceme-li je motivovat, musíme jejich nespokojenost odstranit.
- Druhý klíčový postřeh spočívá v tom, že odstranění faktorů vedoucích k nespokojenosti pracovníků automaticky neznamená zvýšení jejich motivace. Je sice zásadní minimalizovat důvody nespokojenosti, ale pokud jde o motivaci, jde pouze o podmínku nutnou, nikoli postačující.

Tento jev bývá v praxi často zdrojem nedorozumění. Mnoho organizací vychází z přesvědčení, že odstraněním nespokojenosti mezi zaměstnanci dosáhnou jejich motivace. Proto zvyšují základní platy, zavádějí různé benefity a snaží se o vytvoření příjemného pracovního prostředí s nadějí, že to povede k většímu úsilí a odpovědnosti ze strany zaměstnanců. Přestože tyto opatření mohou zvýšit spokojenost a stabilitu v práci, organizace často zjistí, že to nezvyšuje samotnou motivaci zaměstnanců. To je způsobeno tím, že samotné zvýšení mzdy, zavedení benefitů nebo zlepšení pracovního prostředí automaticky nevede k větší motivaci. Pokud zaměstnancům chybí motivátory, vnímají práci spíše jako zdroj příjmu než jako něco, co je naplňuje.<sup>33</sup>

Výrost doplňuje, že dvoufaktorová teorie, ačkoli hodně přispívá k plnějšímu pochopení toho, co je pracovní spokojenost, tak bohužel selhává v zachycení a vysvětlení emocionálních reakcí na podmínky vzbuzující spokojenost či nespokojenost.<sup>34</sup>

## 1.2. Faktory ovlivňující pracovní spokojenost

Pracovní spokojenost je neustále ovlivňována velkým počtem faktorů. Důležitost a pořadí těchto faktorů na utváření spokojenosti či nespokojenosti je kolísavá a velice

---

<sup>32</sup> Srov. URBAN, J. *Motivace a odměňování pracovníků: co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*, s. 42-44.

<sup>33</sup> Tamtéž, s. 42-47.

<sup>34</sup> Srov. VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. *Aplikovaná sociální psychologie*, s. 48.

individuální. Pro někoho může být finanční ohodnocení důležitější než například pracovní prostředí. Avšak Štikar udává tři specifika, která tyto faktory determinují:

1. Specifika práce v různých oblastech, např. různost školství od hutnictví.
2. Specifika jednotlivých profesí a prostředí v němž jsou vykonávány, např. chemik ve výzkumu a chemik ve výrobním provozu.
3. Specifika individuální odvíjející se od osobních preferencí, např. větší důraz na kvalitu vztahů na pracovišti než na finanční ohodnocení.<sup>35</sup>

Štikar rozděluje faktory pracovní spokojenosti primárně na faktory, které jsou nezávislé na pracovníkovi, ty lze popsat jako vnější faktory a pak na faktory vnitřní, které jsou závislé na osobnosti pracovníka, tedy váží se k němu samotnému.<sup>36</sup>

### 1.2.1. Vnější faktory

Mezi tyto faktory můžeme zařadit faktory kterými mohou být finanční ohodnocení, práce jako taková, pracovní postup, způsob vedení, pracovní skupina a pracovní podmínky.

#### 1. Finanční ohodnocení

Mzda či plat je velice důležitou součástí pracovní spokojenosti, jedná se o jeden z hlavních důvodů vykonávání práce jako takové, má tedy značný motivační vliv. Pokud je však platové ohodnocení z hlediska pracovníka nepříznivé, vede k velké míře pracovní nespokojenosti. U některých profesí může být finanční ohodnocení přímo dominantním faktorem ovlivňující pracovní spokojenost. Vysoké platové ohodnocení nebo jeho navýšení nemá dlouhodobý motivující efekt. Pracovník jednoduše a celkem brzy akceptuje novou míru pracovního ohodnocení jakožto standard náležící k dané práci a do popředí se vysunou jiné faktory. Spokojenost či naopak nespokojenost vystupují do popředí ve chvílích kdy pracovník: srovnává svůj plat s platy svých kolegů, a to v rámci vynaloženého úsilí a pracovních výsledků nebo pokud vnímá finanční ohodnocení jakožto reflexi toho co organizaci přináší, vyjádřenou však jeho nadřizenými, anebo pokud vnímá svůj plat z hlediska významu, prestiže a společenského ocenění své profese.<sup>37</sup> Spector přidává, že korelace mezi výší platu a spokojeností v práci bývá překvapivě malá. Spector ve svém výzkumu zjistil, že plat sám o sobě není velmi silným faktorem pracovní spokojenosti. Výše platu není důležitá. Spravedlnost však může být v odměňování velmi důležitá. Většinu zaměstnanců netrápí, že lidé v jiných zaměstnáních vydělávají více než oni. Často je však velmi znepokojuje, že lidé na stejné pozici

---

<sup>35</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 114-115.

<sup>36</sup> Tamtéž, s. 115.

<sup>37</sup> Tamtéž.



vydělávají více. Jinými slovy, proces toho, jak je mzda vypočítána může mít větší vliv na pracovní spokojenost než samotná výše platu.<sup>38</sup> V kontextu sociální práce by potenciální problémy spojené s platovým ohodnocením neměly představovat zásadní obtíž, vzhledem k tomu, že výše odměňování je regulována dle platové tabulky, specificky tabulky číslo 2 pro sociální pracovníky.<sup>39</sup> Avšak na druhé straně může existovat míra nespokojenosti v souvislosti s metodikou určování těchto platových sazeb, jelikož neexistuje možnost jejich modifikace prostřednictvím změny zaměstnavatele, protože se jedná o hodnoty stanovené vládními předpisy.

## 2. Práce jako taková

Obsah, druh a charakter vykonávané práce má v oblasti pracovní spokojenosti značný význam. Vztah samotné práce s pracovní spokojeností je však složitý. Důvodem pro to je obrovská variabilita možných profesí a jejich pracovních podmínek, nebo třeba subjektivní hodnocení profese a ztotožnění se s ní, či prestiž jednotlivých profesí. I přes tuto rozmanitost je možné najít nějaké prvky, které jsou společné. Pracovní spokojenost ovlivňují následující okolnosti. První okolností je, pokud profese vyžaduje vyšší úroveň kvalifikace, díky které může pracovník vykonávat zajímavější práci, která s sebou nese i větší prestiž a také větší pravděpodobnost seberealizace. Další okolností ovlivňující pracovní spokojenost nastává, pokud je pracovník v řídicí funkci, jež má v dané práci všechny výhody takového postavení, má tedy více informací, větší pravomoc, samostatnou práci a možnost rozhodovat. Třetí okolností ovlivňující pracovní spokojenost je situace, kdy je pracovník zaměstnán na organizačně výše postaveném pracovišti, tedy je zaměstnán v centrále, odkud se řídí menší pobočky. Obecně však, lze říci, že práce, která je pro pracovníka zajímavá, poskytuje mu požadovaný sociální statut, je zároveň i rozmanitá, přijatelně autonomní a dává pracovníkovi dostačující zpětnou vazbu o jeho vykonávané činnosti má na pracovní spokojenost pozitivní vliv.<sup>40</sup> Práci jako takovou lze vysvětlit jako úmyslné věnování úsilí nějaké věci a uplatňování znalostí a dovedností. Většina lidí pracuje s cílem zajištění svého živobytí a finanční stability. Nicméně lidé také pracují kvůli uspokojení dalších potřeb, jako je například dobrý pocit z vykonávání užitečné činnosti, dosahování pocitu úspěchu, hledání prestiže a uznání nebo příležitostí k rozvoji svých schopností. Důvodem k vykonávání práce také může být, možnost získání pocitu moci a zařazení ve společnosti.<sup>41</sup>

---

<sup>38</sup> Srov. SPECTOR, E. P. *Pay in Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*, s. 42-43.

<sup>39</sup> Srov. *Platové tabulky a třídy státních zaměstnanců 2024*, Platová tabulka č. 2.

<sup>40</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 116.

<sup>41</sup> Srov. ARMSTRONG, M. *Personální management*, s. 285.

S prací v sociální práci se pojí také faktor prosociálního chování. To je jakýkoli akt, vykonaný ve prospěch jiného člověka nebo skupiny lidí. To může být třeba pomáhající chování jehož cílem je přinést užitek někomu jinému. Je důležité neplést si tento pojem s altruismem, který je více zaměřený na poskytnutí pomoci, a to bez očekávání jakékoli náhrady za pomoc. Objektem prosociálního chování může být osoba nám známá či naopak úplný cizinec. Je zajímavé, že pokud potřebuje osoba nám velmi blízká (například přítel) pomoc jedná se o téměř automatickou reakci, jelikož očekáváme, že by nám daná osoba také pomohla. V případě cizí osoby je však větší prostor pro zaváhání, zdali vůbec pomoci poskytnout. Proto se při posuzování prosociálního chování dává důraz na pomoc někomu cizímu.<sup>42</sup> Prosociální chování se dle Tůmy často opírá o teorii sociální výměny. V rámci této teorie jsou sociální interakce a vztahy chápány jako transakce, ve kterých si jednotlivci vyměňují různé formy odměn a zdrojů, jako jsou materiální statky, informace, sociální uznání nebo emocionální podpora.<sup>43</sup> Dále se také opírá o normy sociálního chování a o empatii. K těmto třem principům se však přidávají mnohé další okolnosti a podmínky, které přispějí k tomu, zda se člověk rozhodne prosociálně či nikoliv.<sup>44</sup>

Klíčovou složkou motivace pracovníků v pomáhajících oborech je motivace z práce samotné, zejména z možnosti pomáhat ostatním. Tento faktor je často zakořeněn již v počáteční volbě povolání, kde pomoc jednotlivci a podpora komunit jsou hlavními hnacími silami pro tuto volbu.<sup>45</sup> Z výzkumu vyplývá, že 80 % studentů bakalářského studia sociální práce v Anglii poznamenala, že sociální práce byla ve výběru oborů první volbou. Dále také vyplynula korelace mezi „pomáháním ostatním“ a „pomáháním sobě“, tedy že starání se o potřebné může navyšovat pracovní spokojenost a také přispět k pocitu naplnění smyslu života.<sup>46</sup> Mnohé výzkumy potvrzují, že schopnost mít pozitivní vliv na životy jiných lidí je zásadním faktorem spokojenosti v práci. Tato spokojenost je spojena s kvalitou poskytované pomoci, uznáním od klientů, schopností zlepšovat situaci jedinců nebo komunit, a také s autonomií v procesu pomoci. Naopak nespokojenost může pramenit z nemožnosti poskytnout pomoc nebo z nečekaných obtíží, či nespokojenosti z chování ze strany klientů. Pro tyto pracovníky je proto jejich profesionální role nejvyšší prioritou. I v současném kontextu zůstává práce samotná klíčovým motivačním faktorem i s jejím tradičním důrazem na pomoc druhým. Angažovanost ve prospěch jiných a pomoc jednotlivcům je stále hlavním motivátorem pro odborníky v pomáhajících profesích.<sup>47</sup>

---

<sup>42</sup> Srov. VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*, s. 285-286.

<sup>43</sup> Srov. PETRUSEK, M. *Teorie sociální směny*.

<sup>44</sup> Srov. TŮMA, J. *Sociální práce a nová náboženská hnutí*, s. 82-83.

<sup>45</sup> Srov. VĚVODA, J. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*, s. 19-23.

<sup>46</sup> Srov. HUMPHREY, C. *Becoming a Social Worker: A Guide for Students*, s. 20.

<sup>47</sup> Srov. VĚVODA, J. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*, s. 19-23.

Další motivační složkou pak může být zpětné hodnocení od kolegů, nadřízených či právě klientů samotných. Pozitivní hodnocení reflektuje sociálnímu pracovníkovi, že svou práci dělá dobře. Právě takové pochvaly a kladná hodnocení od ostatních zvyšují pracovní motivaci a s tím spojenou i pracovní spokojenost. Pozitivní hodnocení od klientů mohou dokonce posloužit jako prevence proti vzniku syndromu vyhoření. Jemuž pracovníci čelí, když v práci prožívají opakovaná zklamání, vidí minimální výsledky své práce nebo dostávají od klientů negativní zpětnou vazbu.<sup>48</sup>

### 3. Kariérní růst

Faktor, jako je pracovní postup nebo povýšení, je v práci klíčový. Možnost postupu má nepřehlédnutelný motivační vliv pro pracovníky. Povýšení, ačkoliv vliv na pracovní spokojenost má, není vždy stejnoměrný. Je důležité, v jaké formě povýšení proběhlo. Pokud se podíváme na povýšení na základě seniority a proti němu postavíme povýšení na základě odvedené práce a skvělých výsledků, tak je jasné, že uspokojení bude jistě jiné. Stejně tak povýšení se zvýšením platu nebude tak uspokojivé jako povýšení do vedoucí funkce.<sup>49</sup> Kariérou se nejčastěji rozumí pracovní postup či celkový profesní průběh života člověka. Celkovou profesní dráhu člověka reprezentuje celé pracovní období jeho života. Současné pojetí kariéry je širší než klasické chápání kariéry jako postupu v hierarchii organizace. V případě, kdy je organizační hierarchie plochá a pro pracovníky tudíž není tolik příležitostí k postupu vzhůru, nabývá na významu tzv. horizontální kariéra – tedy pohyb v rámci různých pracovních míst na stejné úrovni. To je charakterizováno rozšiřováním profesních schopností, rozvojem schopností v řízení projektů a ve vedení týmu apod. Pro pracovníka je kariérní postup klíčem k lepšímu budoucímu uplatnění na trhu práce.<sup>50</sup> Z toho se dá vyvodit, že kariérní postup či rozšíření pracovních schopností je důležitější pro pracovníky spíše mladší, jelikož potřebují svou profesní kariéru obohatit a tím zlepšit své postavení na trhu práce. Oproti například starším pracovníkům, kteří budou poměrně brzy ukončovat svou pracovní dráhu.

### 4. Vedení

Vedení je proces ovlivňování lidí takovým způsobem, aby jejich akce a chování směřovaly k dosahování cílů skupinových a také cílů organizace.<sup>51</sup> Pracovní spokojenost je ovlivněna také způsobem vedení, který je přímo spjat s osobností vedoucího a stylem řízení, jež preferuje a využívá. Jsou dvě dimenze způsobu vedení pracovní skupiny, které pozitivně ovlivňují její pracovní spokojenost. Prvním způsobem je *zaměření vedoucího*

---

<sup>48</sup> Srov. FABIÁN, P. *Možná to jde i jinak: Teorie a metody v sociální práci*, s. 54.

<sup>49</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 116.

<sup>50</sup> Srov. KOCIANOVÁ, R. *Personální činnosti a metody personální práce*, s. 175-177.

<sup>51</sup> Srov. MOLEK, J. *Řízení organizací sociální práce: vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu*, s. 170.

na své podřízené, přesněji řečeno zaměřuje se na jejich práci, podporuje jejich pracovní růst a akceptuje jejich názory.<sup>52</sup> Druhým způsobem je takzvané *participativní řízení*. Ten funguje tak, že pracovníci mají možnost více ovlivnit svou práci, podílet se na rozhodnutích a vyjádřit se k cílům celé pracovní skupiny. Štikar tvrdí, že vytvořením participativního klimatu v pracovní skupině se vytváří více pracovní spokojenosti nežli při participaci na dílčích a specifických rozhodnutích.<sup>53</sup> Avšak oba tyto styly řízení bychom mohli spojit v jeden. Dle Blanchardovy teorie stylů vedení jsou oba styly výše uvedené spojené ve styl participativní. Ten je popsán jako styl s vysokým zaměřením na lidi, tedy na vztahy s podřízenými a na povzbuzování jejich sebedůvěry, a to s nízkým zaměřením na úkoly. Tím se dotýká prvního stylu, jak ho popisuje Štikar. Rozhodování zde probíhá v rámci diskuse vedoucího a podřízených. Vedoucí dokonce může delegovat pracovníky, aby jednali samostatně. Tento styl podporuje iniciativu, samostatnost a růst pracovníků, ale na druhé straně vyžaduje ze strany vedoucího mnoho času.<sup>54</sup> Tím se dostáváme k druhému stylu, jež Štikar popisuje. Participativní styl řízení tak jej popisuje Blanchard je dle Štikara ideálním stylem vedení pro zvyšování pracovní spokojenosti.

Lepší vedení může zvýšit úroveň pracovní spokojenosti a zvýšit tím například i výkonnost pracovníků, což ve výsledku podporuje organizaci jako takovou.<sup>55</sup> Molej také doplňuje, že vedoucí daného týmu (který v případě sociální práce je vedoucí sociálního úseku) musí zastávat roli „prvního mezi rovnými“. Je naprosto nezbytné, aby tento člověk měl silnou osobnost a byl schopen zasáhnout proti rušivým elementům. Byl tedy vlastně takovým neformálním vůdcem. Pro tým je také výhodné, pokud mají členové týmu zhruba stejnou úroveň odbornosti.<sup>56</sup>

## 5. Pracovní skupina

Pracovní skupina je naprosto klíčovým faktorem pracovní spokojenosti. Jejíž sociální prostředí může být velice různorodé a bohaté. Obsahuje jakousi síť vztahů, a to formálních či neformálních. Sociální prostředí má také svou jedinečnou atmosféru pohody nebo napětí, zahrnuje mimo jiné také různé podoby spolupráce a vytváří pro své členy jakési emocionální zázemí. Sociální prostředí má funkci poradní, facilitační a korektivní, také může členům pomoci k dosažení prestiže, postavení a ocenění jejich kvalit. Spokojenost jednotlivce s danou pracovní skupinou silně ovlivňuje jeho celkovou pracovní spokojenost.<sup>57</sup> Toto podporuje Kořa, který tvrdí, že klima pracovní skupiny má

---

<sup>52</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 116.

<sup>53</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 116.

<sup>54</sup> Srov. JINDRA, J. *Abeceda managementu: Participativní styl řízení*, s. 1-9.

<sup>55</sup> Srov. AKKAYA, B. *Agile business leadership methods for industry 4.0*, s. 235.

<sup>56</sup> Srov. MOLEK, J. *Řízení organizací sociální práce: vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu*, s. 174.

<sup>57</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 117.

velký význam na pracovní motivaci.<sup>58</sup> Nespokojenost s pracovní skupinou je však faktor, který lze jen těžko nějak vykompenzovat. Štikar poznamenává, že spokojenost nejenom vyplývá z příznivé atmosféry v pracovním kolektivu, ale také z aktivní účasti na vytváření a udržování pozitivních znaků.<sup>59</sup>

Je vcelku jasné, že lidské vztahy jsou důležité už jen z hlediska lidské potřeby socializovat se. Některé vztahy nám dělají radost, jiné starost a jiné přebírají starosti z našich rukou. Tak to také funguje i v organizacích. Sociální vztahy, tedy vztahy mezi zaměstnanci organizace mají velký vliv na jejich ochotu a schopnost pracovat.<sup>60</sup> Pozitivní vztahy jsou klíčem k úspěšnému rozvoji pracovníků, týmů i organizace. Pracovníci vnímají pozitivní vztahy jako vítanou změnu v průběhu pracovního dne.<sup>61</sup> Mají také neopomenutelný vliv na kvalitu vykonávané práce, na kreativitu a schopnost inovovat, schopnost řešit problémy a v neposlední řadě také na ochotu naslouchat a důvěřovat vedení. Ovlivňuje to také kohezi celého týmu. Dobré sociální vztahy v organizaci přinášejí jen pozitiva, to nelze popřít.<sup>62</sup> Tuto skutečnost také potvrzují slova pana V. Bednáře: „*Vztahy mezi zaměstnanci mají vždy velkou váhu. Natolik velikou, abychom se jim aktivně věnovali, abychom jim dávali svou pozornost a abychom je aktivně pěstovali.*“<sup>63</sup>

## 6. Fyzikální prostředí

Faktor, jakým jsou fyzikální podmínky práce, ovlivňuje pracovní spokojenost nejvíce tehdy, jestliže jsou nepříznivé, tedy pokud vyvolávají nespokojenost a nepohodu. Mezi takové faktory lze zařadit, hluk, osvětlení, vzhled a barevné řešení pracoviště, vibrace a mikroklima. Pracovní podmínky jakožto celek typický pro dané pracoviště ovlivňuje jeho pohodu a spoluvytváří tak jeho standard.<sup>64</sup> Málo optimální prostředí může vést od pocitů nespokojenosti, subdeprese až deprese, k úzkostem po pocitu únavy až vyčerpání. Jde tedy i o subjektivní vnímání pracovníků toho jak se jim prostředí, ve kterém pracují líbí. I něco jako vzhled budovy může zvyšovat či snižovat spokojenost. S tím pojící se osvětlení, jež má velký vliv na psychiku. Nedostatečné osvětlení vede k pocitům nepohody a může vést i k depresi a tím k poklesu pracovní výkonnosti. Co se týče ticha nebo hlučnosti, lze pozorovat, že tiché pracoviště je pro psychiku i osobnost velkou výhodou. Na druhou stranu nadměrný hluk velmi znesnadňuje komunikaci a dorozumívání se při práci. Hluk člověka obtěžuje, takže se pak na svou práci hůře soustředí, musí vynaložit větší úsilí, aby se na práci mohl soustředit. Teplota a humidita

---

<sup>58</sup> Srov. KOŤA, J.; TRPIŠOVSKÁ, D.; VACÍNOVÁ, M. *Sociální psychologie: Vybrané kapitoly*, s. 56.

<sup>59</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 117.

<sup>60</sup> Srov. BEDNÁŘ, V. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*, s.17.

<sup>61</sup> Srov. VÝROST, J; SLAMĚNÍK, I. (ed.) *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*, s. 504.

<sup>62</sup> Srov. BEDNÁŘ, V. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*, s.17.

<sup>63</sup> BEDNÁŘ, V. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*, s. 19.

<sup>64</sup> Srov. ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, s. 117.

vzduchu pro administrativní činnost by měla být okolo 21 °C a 50% vlhkosti.<sup>65</sup> Maximální teplota v kanceláři pro administrativní pracovníky je pak 27 °C.<sup>66</sup> Pokud tomu tak není a relativní vlhkost klesla pod 50 % může být člověk více nervózní, nesoustředěný a více náchylný k podráždění.<sup>67</sup>

## 7. Benefity

Benefity tedy zaměstnanecké výhody jsou odměny, které pracovníci obdrží navíc k jejich standardnímu platu. Jedná se o rozsáhlý soubor výhod, které mohou zahrnovat různé typy produktů, odměn či služeb a péče o zaměstnance. Benefity mohou být peněžní i nepeněžní. Jedny z hlavních cílů zavádění benefitů je snížení nákladů a zvýšení spokojenosti pracovníků, kteří často vnímají benefity jako prostředky udržení či zvýšení pracovní motivace. Lze je ještě rozdělit na plošné, které zajišťují, že každý zaměstnanec má přístup ke stejné škále benefitů a na individualizované, kterými mohou být flexibilní benefity (někdy též cafeteria systém).<sup>68</sup> Tyto flexibilní benefity jsou efektivním nástrojem v oblasti personálního managementu. Umožňují přizpůsobit odměny pro pracovníky tak, aby odpovídaly jejich různorodým potřebám a přáním. Může to být například hotovostní příspěvek, dodatečné dny dovolené. Pokud organizace přizpůsobí benefity potřebám zaměstnanců, může dojít ke zvýšení produktivity u pracovníků.<sup>69</sup> Pokud jsou benefity nastaveny správně tak uspokojují potřeby pracovníků a dávají jim najevo, že o ně organizace jeví zájem. Poskytování tzv. „work-family“ benefitů, mezi které můžeme zařadit rodičovské dny v práci, možnost flexibilní pracovní doby či poskytnutí hlídání dětí v rámci organizace, může vést k poklesu odchodů pracovníků a poklesu pracovní-rodinných konfliktů v organizaci.<sup>70</sup>

### 1.2.2. Vnitřní faktory

Vliv věku, rolí, pohlaví i kulturních specifik na pracovní život je u jedinců rozdílný. Rovněž vzdělání nebo praxe mohou, ale nemusejí mít zásadní vliv na vztah člověka k práci. Některé z těchto individuálních charakteristik člověka nejsou neměnné. Výzkumy potvrzují, že např. v různém věku mají lidé různé preference v pracovním životě. Rovněž rodinná situace některých jedinců (zvláště žen) významně ovlivňuje jejich pracovní život, práce pro ně není jednou z jejich hodnotových priorit. I vzdělání se

---

<sup>65</sup> Srov. KOHOUTEK, R.; ŠTĚPANÍK, J. *Psychologie práce a řízení*, s. 19-28.

<sup>66</sup> Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. *Čl.1. Přípustné hodnoty nastavení mikroklimatických podmínek pro klimatizované pracoviště třídy I a IIa.*

<sup>67</sup> Srov. KOHOUTEK, R.; ŠTĚPANÍK, J. *Psychologie práce a řízení*, s. 19-28.

<sup>68</sup> Srov. HURAY, P.; ŠIŠKA, J. *Výhody zaměstnanecké*. In: *Pojmy z řízení lidských zdrojů a psychologie práce*, s. 224.

<sup>69</sup> Srov. KRÍVÁN, J.; ŠIMOVA, V. *Benefity volitelné*. In: *Pojmy z řízení lidských zdrojů a psychologie práce*, s. 23.

<sup>70</sup> Srov. CHALCAŘ, D.; JANŮ, K. *Benefity zaměstnanecké*. In: *Pojmy z řízení lidských zdrojů a psychologie práce*, s. 270.

objevuje ve výsledcích výzkumu jako významný faktor, určující vztah k práci – lidé s vyšším vzděláním jsou zpravidla v pracovním životě spokojenější než lidé s nižším vzděláním. Lze předpokládat, že pokud věk, rodinný stav či pracovní praxe člověku blokuje možnost zastávat chtěnou pozici, způsobuje to v pracovním životě nespokojenost.<sup>71</sup>

### 1.2.3. Syndrom vyhoření

Obecně se lze domnívat, že při nízké hladině pracovní spokojenosti je riziko vzniku syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření je jeden z typických příznaků vznikajících právě v sektoru pomáhajících profesí. Vzniká v důsledku nezvládnutí každodenního pracovního stresu. Denní kontakt s lidmi jejichž psychická hladina je nižší, než ta pracovníkova dokáže ovlivnit i toho nejodhodlanějšího. Sociální pracovník se na své cestě potká s mnohými typy klientů. Někteří klienti přišli požádat o pomoc, a tak nepředstavují závažnou psychickou zátěž pro sociálního pracovníka. Může se však stát, že přijde klient, který chce pouze služby zneužít ve svůj prospěch či je ve službě proti své vůli nebo nespolupracuje. Takové situace jsou pro pomáhající profese nejtěžší. Jelikož přáním každého sociálního pracovníka je klientovi pomoci, jak nejlépe dokáže a zlepšit tak klientovu situaci. Proto může být pro pracovníka obzvlášť nenaplňující, pokud klient pomoc odmítá či pomoc zneužívá a neposouvá se dál.<sup>72</sup> Mezi činitele, které nejvíce ovlivňují vznik vyhoření lze zařadit nedostatek pochopení, ocenění či opory od kolegů, nejasnost pracovní role a vysoký pracovní tlak. Pokud bychom se zaměřili na faktory, které se pojí přímo s pracovníky, tak to jsou negativní postoje k práci, nízká pracovní motivovanost a spokojenost.<sup>73</sup>

Projevy syndromu vyhoření lze pozorovat na pracovníkovi jehož chování se markantně změnilo. Pracovník je například vyčerpaný, vyhýbá se práci, nevěří v to, že někomu opravdu pomáhá, jeho celkový postoj je vůči práci a pracovnímu kolektivu neangažovaný, snaží se klienty kategorizovat a postupovat striktně dle pravidel stanovených organizací, nejedná individuálně.<sup>74</sup>

Prevencí může být snaha vedení o udržení pozitivních vztahů mezi kolegy, řádné zaškolení nově příchozích kolegů, jasná definice role pracovníka, pravidelné supervize, větší osvěta pracovníků v pomáhajících profesích o nebezpečí syndromu vyhoření a duševní hygieně. V neposlední řadě je také potřeba, aby vedení naslouchalo problémům a potřebám pracovníků a dbalo na pracovní spokojenost sociálních pracovníků.<sup>75</sup>

---

<sup>71</sup> Srov. KOCIANOVÁ, R. *Personální činnosti a metody personální práce*, s. 22-24.

<sup>72</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 55.

<sup>73</sup> Srov. ELIHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*, s. 112-115.

<sup>74</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 56.

<sup>75</sup> Tamtéž, s. 58.

## 2. Sociální práce v domovech pro seniory

### 2.1. Sociální práce obecně

V České republice se sociální služby řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ten upravuje podmínky poskytování pomoci osobám v nepříznivé situaci a podmínky pro získání oprávnění k poskytování sociálních služeb. Upravuje také předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.<sup>76</sup> Sociální služba je soubor aktivit zaměřených na podporu lidí, kteří se ocitli v těžké sociální situaci, s cílem pomoci jim najít řešení, které podporuje jejich sociální začlenění. To zahrnuje pomoc těm, kdo jsou sociálně izolovaní nebo jsou ohroženi sociálním vyloučením, aby získali přístup k příležitostem a možnostem, které jim umožní účastnit se ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti na běžné úrovni a chrání je před vyloučením ze společenského života.<sup>77</sup>

Sociální práce je společenskovední disciplína jejímž cílem je odhalit, vysvětlit, zmírnit a řešit sociální problémy vyskytující se ve společnosti. Sociální práce se opírá o rámec společenské solidarity a také o ideál naplňování lidského potenciálu jednotlivců. Sociální pracovníci pomáhají jak jednotlivcům, tak i rodinám či skupinám dosáhnout způsobilosti k jejich sociálnímu uplatnění nebo tuto způsobilost nabýt zpět.<sup>78</sup> Je však důležité, aby tato pomoc probíhala v rámci subsidiarity, tedy aby pokud možno klient pomohl nejprve sám sobě za případné asistence sociálního pracovníka. Tím se v klientovi buduje zdravé sebevědomí a pocit, že má život ve vlastních rukách, tím dojde ke zmocnění (empowermentu).

Ve spektru ostatních pomáhajících profesí zaujímá sociální práce výlučné postavení. Sociální pracovníci totiž pracují se situací klienta komplexně, a to díky holistické povaze sociální práce. Takovou formu jiné pomáhající profese nemohou nabídnout. Sociální pracovníci jako takoví stojí v první linii sociální pomoci a jejich posláním je chránit lidská práva a důstojnost. Jsou to profesionálové, kteří jsou oporou pro mnoho lidí ve velmi těžkých životních situacích.<sup>79</sup> A právě kvůli těmto faktorům musí mít sociální pracovník určité předpoklady. Mezi, které jistě patří emocionální stabilita, rozhodnost, iniciativa, schopnost překonávat překážky, vysoká motivace k práci a schopnost sebereflexe. Nelze

---

<sup>76</sup> Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. *Úvodní ustanovení: Předmět úpravy*. In: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

<sup>77</sup> Srov. MOLEK, J. *Řízení organizací sociální práce: vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu*, s. 42.

<sup>78</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 11.

<sup>79</sup> Srov. ZAJACOVÁ, M.; KOLÁČKOVÁ, J. (ed.) *Systémová podpora sociální práce v obcích*, s. 4.



opomenout schopnost empatie (vcítění se do tíživé situace někoho jiného) a sociálního cítění (postoj snažící se o podporu blaha u druhých lidí).<sup>80</sup>

## 2.2. Specifika práce se seniory

Cílem sociální práce se seniory je zachování či zlepšení sociálního fungování a kvality života. Snaží se u seniorů k podpoře autonomie a nezávislosti. Dále je v sociální práci se seniory myšleno i na rodiny klientů s nimiž také často pracuje. Základním pojmem při práci se seniory je kvalita života a její zachování a zlepšení.<sup>81</sup> Samotnou kvalitu života bychom mohli popsat jako výsledek působení mnoha faktorů, a to jak sociálních, zdravotních, ekonomických, tak i enviromentálních podmínek, které jsou ve vzájemné interakci. Druhá definice od pracovní skupiny WHO vymezila kvalitu života jedince jako: vnímání jeho pozice v životě v kontextu kultury a hodnotového systému v němž žije a ve vztahu k jeho cílům, očekáváním, zájmům a požadavkům.<sup>82</sup>

Specifika sociální práce se seniory lze dle Urbana řadit na tři úrovně:

*Mikroúroveň* – Obsahuje poskytování služeb, kvalita vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a individuální práce s klientem. Její specifika jsou individuální plánování, jež slouží pracovníkovi jako návod pro práci se seniorem a seniorovi umožňuje podílet se a spolupracovat na dosažení osobního cíle. Dále je také podstatné u seniorů podporovat jejich snahu získat zpět schopnost uspokojovat své potřeby a přesvědčit je o tom, že jakákoliv snaha není zbytečná. Starší lidé potřebují být informováni, že to skutečně zvládnou. Sociální pracovníci a zdravotníci jsou právě těmi lidmi jež mohou takovou motivaci seniorovi poskytnout. Neméně důležitá je také komunikace se seniory. Je důležité ji přizpůsobit rytmu a požadavkům seniora. Z toho vyplývá, že při komunikaci je důležité dbát na: srozumitelnost, stručnost, jednoduchost a načasování (například zdali je vhodná doba pro vážná oznámení).<sup>83</sup> Základem sociální práce se starými lidmi je práce se vztahem a důvěrou, vytvoření pocitu bezpečí a jistoty. Sociální pracovník také pomáhá klientovi s velkou změnou, jakou může být přestěhování se do domova seniorů.<sup>84</sup>

*Mezoúroveň* – Ta se zaměřuje na širší spolupráci s rodinou klienta, fungování organizace a s tím spojenou spolupráci pracovníků v rámci organizace. S tím se pojí charakteristické propojení zdravotní a sociální péče. Zdravotní stav klienta je pevně provázán s jeho sociální situací, není tedy neobvyklé, že výkyv jedné z těchto oblastí

---

<sup>80</sup> Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*, s. 96–99.

<sup>81</sup> Srov. URBAN, D. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*, s. 105-106.

<sup>82</sup> Srov. MOJŽÍŠOVÁ, A. (ed.) *Sociální práce se seniory*, s. 23.

<sup>83</sup> Srov. URBAN, D. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*, s. 106-109.

<sup>84</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 180-181.

vyústí ve výkyv oblasti druhé. Proto je kladen důraz na spolupráci zdravotního a sociálního úseku v organizacích jež se seniory pracují. Funguje to tak, že při spolupráci těchto dvou sektorů může každý člen týmu přinést své osobní zkušenosti a obohatit tak jiné členy týmu. Tím benefituje hlavně klient, jelikož je možné na jeho problém naléznout větší počet možných řešení. U spolupráce s rodinami klientů by sociálním pracovníkům vždy mělo jít o zapojení klientovy rodiny do jeho života. A to například seznámením rodiny s individuálním plánem péče a najít v něm pro rodinu roli.<sup>85</sup> Sociální pracovník se totiž často může stát jediným prostředníkem kontaktu seniora s vnějším světem.<sup>86</sup>

*Makroúroveň* – Na makroúrovni se sociální práce zabývá aktivitami přinášející výhody velkým skupinám klientů nebo společnosti, a to skrze pozitivní změny v životech klientů díky systémovým řešením. V praxi tak jde například o rozšíření povědomí o starších lidech, službách pro seniory a o stáří jako takovém. Tím předcházet ageismu (diskriminace založená na věku), mýtům a předsudkům.<sup>87</sup>

Mezi ty nejpodstatnější činnosti sociálního pracovníka, jenž může v domově pro seniory vykonávat patří:

- Administrativní práce. Tato oblast obsahuje dokumentaci, dávky, důchodovou agendu, podávání žádostí o omezení či zbavení způsobilosti k právním úkonům, kontakt s úřady, vybavování záležitostí zemřelého, pozůstalostní agendu.
- Přijímání klienta do zařízení, podepsání smlouvy s klientem, sociální šetření v místě bydliště nebo plánování samotného procesu příchodu do instituce.
- Rozhovory se zájemci o službu.
- Sestavení individuálního adaptačního plánu a plánu péče, doprovázení klientů.
- Programy aktivit, kulturní a společenské akce, vzdělávací programy (tuto funkci často zastávají aktivizační pracovníci).
- Těsná spolupráce s rodinou klienta, zapojení rodin do života seniora v instituci a péči o klienta.
- Dohled na dodržování lidských práv klientů či etického kodexu sociální práce. Práce se stížnostmi klientů.

Janečková zdůrazňuje, že je potřeba, aby si sociální pracovník v domově pro seniory vybudoval rovnoprávné postavení v týmu a důsledně uplatňoval sociální hledisko, a to i při všech změnách, jimiž mohou domovy procházet. Vyvážení zdravotní a sociální péče

---

<sup>85</sup> Srov. URBAN, D. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*, s. 106-109.

<sup>86</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 180-181.

<sup>87</sup> Srov. URBAN, D. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*, s. 106-109.

v těchto zařízeních patří k jejich současným nejdůležitějším úkolům a zároveň i k největším výzvám.<sup>88</sup>

Organizace, jež poskytují službu domov pro seniory často poskytují další pobytové služby sociální péče, korelující s danou cílovou skupinou. Služby sociální péče mají za cíl podporovat lidi v dosahování fyzické a psychické soběstačnosti. Hlavním záměrem je umožnit těmto osobám co nejvíce se zapojit do společenského života. V případech, kdy toto neumožňuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.<sup>89</sup>

### **2.2.1. Domovy pro seniory**

Domovy pro seniory (dále také DPS) poskytují dlouhodobé pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. V rámci této služby se klientům poskytuje bydlení, stravování, asistence při zvládání běžných úkolů, asistence s péčí o osobní hygienu, zajištění přístupu k sociálním aktivitám, sociálně terapeutické a aktivizační programy a podpora v uplatňování jejich práv a zájmů. Tyto pobytové služby jsou klientům poskytovány za úhradu na základě smlouvy. Maximální denní výši úhrady, kterou klient může zaplatit za zprostředkování ubytování a stravy, stanovuje vyhláška č. 505/2006 Sb.<sup>90</sup>

### **2.2.2. Domovy se zvláštním režimem**

V domovech se zvláštním režimem jsou poskytovány dlouhodobé pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, závislosti na návykových látkách, osobám se stařeckou či Alzheimerovou demencí a dalšími typy demencí, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Tato zařízení poskytují služby přizpůsobené speciálním potřebám jejich klientů. Služby zahrnují poskytnutí bydlení, stravování, pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, podporu ve spojení se společenským prostředím, sociálně terapeutické a aktivizační programy, a asistenci v uplatňování práv a zájmů klientů. Služba domov se zvláštním režimem je poskytována za finanční úhradu. Její výši stanovuje stejná vyhláška jako u služby domov pro seniory.<sup>91</sup>

---

<sup>88</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 180-181.

<sup>89</sup> Srov. MOLEK, J. *Řízení organizací sociální práce: Vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu*, s. 43.

<sup>90</sup> Tamtéž, s. 45.

<sup>91</sup> Tamtéž.

### 2.2.3. Odlehčovací služba

Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které jinak pečuje osoba blízká v domácnosti. Hlavním úkolem této služby je zajistit pečující osobě potřebný čas pro odpočinek a regeneraci. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu či pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Dále také zajištění stravování a ubytování, podpora ve spojení s komunitou, terapeutické programy a asistence v oblasti práv a zájmů. Odlehčovací služby jsou rovněž klientům zprostředkovány za úhradu na základě smlouvy. Maximální výši úhrady stanovuje vyhláška č. 505/2006 Sb., nicméně výpočet výše úhrady se v tomto případě stanoví dle skutečného času potřebného k zajištění jednotlivých úkonů.<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup> Srov. MOLEK, J. *Řízení organizací sociální práce: Vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu*, s. 44.

### 3. Metodologie

#### 3.1. Metody a techniky výzkumu

Pro zjištění toho, jaké faktory pracovní spokojenosti nejvíce ovlivňují sociální pracovníky v domovech pro seniory byl zvolen kvalitativní výzkum. Kvalitativní výzkum byl zvolen pro svou schopnost nahlížet na určitý fenomén v jeho přirozeném prostředí a tím vytvořit obraz fenoménu v co nejkompexnější podobě. Údaje pro tento typ výzkumu jsou získávány hlubším a delším kontaktem s respondenty v terénu. Kvalitativní metodologie se zaměřuje na zkoumání běžného, každodenního života jednotlivců v jejich přirozeném prostředí.<sup>93</sup> Mezi nevýhody kvalitativního výzkumu lze zařadit fakt, že jej lze jen těžko duplikovat, výsledky se dají těžko zobecnit a analýza těžko formalizovat. Lze přidat také značnou časovou náročnost pro sběr a analýzu dat. Naopak výhodou kvalitativního výzkumu je získání již zmíněného hloubkového popisu případů v jejich přirozeném prostředí, schopnost najít lokální příčinné souvislosti a možnost provést podrobné porovnání případů a je skvělým nástrojem pro počáteční exploraci fenoménu.<sup>94</sup>

V 70. letech 20. století byl kvalitativní přístup pouze doplňkem ke kvantitativnímu přístupu. V dnešní době je již kvalitativní výzkum vnímán jako rovnocenný. Při výzkumu málo probádané oblasti je v dnešní době i doporučeno provést nejdříve kvalitativní a poté kvantitativní výzkum.<sup>95</sup> Petrušek k rozdílnosti těchto dvou principů dodává: „*Kvalitativní metodologie tedy není ani lepší a snad ani horší než kvantitativní postupy, je prostě jiná, protože je jinak ontologicky zakotvena, je jinak předmětně orientována a vstupuje tam, kam kvantitativní metodologie vstoupit nemůže*“.<sup>96</sup> Hendl přidává, že neexistuje jediný všemi uznávaný způsob, jak definovat nebo dělat kvalitativní výzkum. Problém je totiž v tom, že kvalitativní výzkum je poměrně široké označení pro rozdílné přístupy v něm obsažené.<sup>97</sup> Mezi hlavní přístupy můžeme zařadit případovou studii, etnografický přístup, zakotvenou teorii a fenomenologický výzkum jež se pro tuto práci hodí nejvíce. Ten totiž klade důraz na to, jak zkoumání jedinci vnímají určitou zkušenost.<sup>98</sup> Hlavním cílem fenomenologického zkoumání je popsat a analyzovat zkušenost jedinců nebo skupin jedinců se specifickým fenoménem.<sup>99</sup>

Hlavními metodami v kvalitativním přístupu jsou pozorování, zkoumání textů a dokumentů, interview, audio a videozáznamy.<sup>100</sup> Samozřejmě, že každá z těchto metod

---

<sup>93</sup> Srov. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*, s. 40-42.

<sup>94</sup> Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*, s. 47-51.

<sup>95</sup> Srov. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*, s. 40-42.

<sup>96</sup> PETRUSEK, M. *Teorie a metoda v moderní sociologii*, s. 128.

<sup>97</sup> Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*, s. 47-48.

<sup>98</sup> Tamtéž, s. 101.

<sup>99</sup> Tamtéž, s. 126.

<sup>100</sup> Tamtéž, s. 48.

poskytuje nějaké své výhody a specifika. V této práci se vzhledem k tématu pracovní spokojenosti a použití fenomenologického přístupu nejvíce hodí interview neboli rozhovory či dotazování, díky kterému lze získat hlubší pochopení toho, jak respondenti vnímají zkoumaný fenomén.

Rozhovory jako takové lze opět rozdělit na mnoho druhů, mezi ty hlavní řadí Handl strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami, rozhovor pomocí návodu, neformální rozhovor (někdy též volný), narativní rozhovor, kde respondent volně vypráví, fenomenologický rozhovor, jež se primárně zaměřuje na historii respondenta a jako poslední skupinový rozhovor. Vzhledem k povaze zkoumaného tématu jsem zvolil pro tuto práci rozhovor pomocí návodu, který lze v literatuře nalézt také jako polostrukturovaný. Tento druh rozhovoru se váže k užití návodu. To je předem připravený seznam otázek či témat, který má zajistit, že se v rámci rozhovoru proberou všechna témata, která jsou pro výzkum důležitá. Tazatel má možnost se v průběhu rozhovoru doptat i mimo předem připravené otázky, nebo změnit pořadí či formulaci otázek.<sup>101</sup> Reichel dodává, že polostrukturovaný rozhovor je varianta rozhovoru, která vlastně kombinuje výhody a minimalizuje nevýhody volného a strukturovaného rozhovoru. Tedy, že volnější styl dovoluje respondentovi, aby se více uvolnil a vede k vytvoření přirozenější konverzace mezi tazatelem a respondentem a na straně druhé nabízí určitou úroveň formalizace, jež značně ulehčí třídění údajů a také jejich případné porovnání.<sup>102</sup>

Při vytváření otázek jsem volně vycházel z dotazníku pracovní spokojenosti od P.E. Spector, jež přispěl tématu pracovní spokojenosti právě svým dotazníkem Job Satisfaction Survey (JSS).<sup>103</sup> Samotný návod a otázky použité v rozhovoru jsou v příloze I.

### **3.2. Operacionalizace**

Operacionalizace je proces převodu pojmů na zkoumatelné ukazatele, jedná se tedy o překlad zkoumaného problému z jazyka teorie do jazyka výzkumu.<sup>104</sup> Hlavní výzkumnou otázkou (dále také HVO) je otázka „*Jaké vnější faktory ovlivňují pracovní spokojenost sociálních pracovníků v domovech pro seniory a jak je pracovníci vnímají*“. Je potřeba doplnit, že se výzkum bude zabývat primárně vnějšími faktory pracovní spokojenosti, jelikož se jedná o faktory na pracovnících nezávislé. V rámci výzkumu je

---

<sup>101</sup> Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*, s. 173-182.

<sup>102</sup> Srov. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*, s. 112.

<sup>103</sup> Srov. SPECTOR, P. *Job satisfaction Self-Assessment*.

<sup>104</sup> Srov. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*, s. 51.

zapotřebí vytvořit i dílčí výzkumné otázky (dále jen DVO), které nám poskytnou širší pochopení fenoménu pracovní spokojenosti.

**DVO 1: Jaká je celková spokojenost SP v DPS.**

- Indikátory: výpověď pracovníků o jejich momentální celkové pracovní spokojenosti.
- Otázky z rozhovoru: **Jste spokojen/á v práci?**

**DVO 2: Co pracovníci vnímají, že nejvíce ovlivňuje jejich spokojenost v práci?**

- Indikátory: subjektivní výpověď pracovníků o tom co nejvíce ovlivňuje jejich pracovní spokojenost na začátku a na konci rozhovoru.
- Otázky z rozhovoru: **Co myslíte, že nejvíce ovlivňuje vaši pracovní spokojenost? Který z faktorů, o kterých jsme se bavili je pro vaši spokojenost nejdůležitější? A naopak, který z nich ve vás vyvolává nespokojenost?**

**DVO 3: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s obsahem práce**

- Indikátory: subjektivní výpověď pracovníků o míře jejich pracovní spokojenosti v oblasti práce jako takové a faktorech jež danou míru ovlivňují.
- Otázky z rozhovoru: **Jste spokojen/á s náplní práce? Vnímáte svojí práci jako prestižní? Realizujete se ve své práci? – proč? Cítíte velkou, úměrnou nebo malou zátěž vzhledem k vaší kvalifikaci? Jak moc jste ve vaší pozici autonomní? Vyhovuje vám tato míra autonomie? Máte dostatečnou zpětnou vazbu ohledně vaší odvedené práce? (v rámci vedení, kolegů, klientů)**

**DVO 4: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s vedením**

- Indikátory: subjektivní výpověď pracovníků o míře jejich pracovní spokojenosti v oblasti vedení a faktorech jež danou míru ovlivňují.
- Otázky z rozhovoru: **Jste spokojen/á s vedením** (jejím hodnocením, komunikací, možnost spoluúčasti na rozhodování, dostatek informovanosti, možnost dalšího rozvoje)? Máte možnost se podílet na dění v organizaci?

**DVO 5: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s odměňováním**

- Indikátory: subjektivní výpověď pracovníků o míře jejich pracovní spokojenosti v oblasti odměňování a faktorech jež danou míru ovlivňují.
- Otázky z rozhovoru: **Jste spokojen/a s finančním ohodnocením ve své práci? Cítíte se dostatečně odměněn/a za dobře odvedenou práci?**

**DVO 6: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s fyzikálním prostředím**

- Indikátory: subjektivní výpověď pracovníků o míře jejich pracovní spokojenosti v oblasti fyzikálního prostředí kanceláře a organizace jako takové a faktorech jež danou míru ovlivňují.
- Otázky z rozhovoru: **Jste spokojen/á s prostředím organizace?** (teplota, hluk, neklid, barvitost). Jaké je tu kolem vás prostředí?

#### **DVO 7: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS se sociálním prostředím**

- Indikátory: subjektivní výpověď pracovníků o míře jejich pracovní spokojenosti v oblasti sociálního prostředí a faktorech jež danou míru ovlivňují.
- Otázky z rozhovoru: **Jak byste popsal/a vztahy na vašem pracovišti?** Jste spokojena se svou pracovní skupinou (týmem kolegů)? Máte ve svém týmu oporu? Při pomýšlení na vaši pracovní skupinu, pociťujete spíše pohodu nebo napětí?

#### **DVO 8: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s benefity a možností kariérního růstu**

- Indikátory: subjektivní výpověď pracovníků o míře jejich pracovní spokojenosti v oblasti benefitů a kariérního růstu a faktorech jež danou míru ovlivňují.
- Otázky z rozhovoru: **Jste spokojen/á s benefity, nebo vám některé chybí?** Cítíte, že máte v této organizaci možnost kariérního růstu? (vzdělání, vedoucí pozice).

### **3.3. Výběr a charakteristika zkoumaného vzorku**

Při výběrů organizací, které měly být osloveny, zda se chtějí na výzkumu podílet, jsem postupoval podle metody záměrného účelového výběru.<sup>105</sup> Kritéria pro výběr organizací byla následující:

- Organizace poskytuje sociální službu domov pro seniory dle §49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.<sup>106</sup>
- Organizace má tři nebo více sociálních pracovníků.
- Organizace má poměrně velkou kapacitu klientů, tedy byla velkou organizací.
- Nachází se v Českých Budějovicích, či v blízkém okolí.
- Organizace je příspěvkovou organizací.
- Zřizovatelem organizace je statutární město České Budějovice nebo Jihočeský kraj.

<sup>105</sup> Srov. DRÁPELA, E. *Základní a výběrový soubor, metody výběru*, s. 2-3.

<sup>106</sup> Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. *Část třetí: Domovy pro seniory*. In: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.



První organizaci jsem vybral z důvodu, že splňovala veškerá předem stanovená kritéria a také proto, že jsem měl s touto organizací osobní zkušenost.

Po ukončení výzkumu v organizaci č. 1 jsem dostal od jednoho z respondentů kontakt s doporučením na vedoucího pracovníka jiného domova pro seniory. Zde jsem tedy využil výběr nabídnutím (sněhové koule). Jedná se o volbu dalších případů na základě doporučení již zkoumaných jedinců.<sup>107</sup> Po provedení kontroly, zdali organizace splňuje kritéria výzkumného vzorku, jsem uskutečnil kontakt. Kontakt se vydařil a já jsem navázal konverzaci s organizací č. 2. Jelikož se mi nepodařilo získat v organizaci č. 2 dostatek respondentů z důvodu vysokého vytížení pracovníků, rozhodl jsem se proto hledat třetí organizaci. Po kontrole výše zmíněných kritérií jsem se rozhodl kontaktovat organizaci č. 3. Organizace poskytla možnost pro provedení výzkumu.

Při výběru respondentů samotných jsem využil záměrného účelového výběru. Pro udržení kvality při výběru byly stanoveny kritéria, které musel respondent splňovat:

- Respondent musel být sociální pracovník dle zákona 108/2006 Sb.<sup>108</sup>
- Respondent pracoval v týmu s ostatními sociálními pracovníky.
- Respondent souhlasil s účastí ve výzkumu.

Dohromady se výzkumu zúčastnilo 10 respondentů. Z důvodu zachování anonymity těchto respondentů neuvedu, kolik respondentů bylo, z jaké organizace.

### **3.4. Realizace výzkumu**

Na konci ledna 2024 jsem oslovil organizaci č. 1 kde probíhala komunikace telefonicky. Kontaktní osoba v organizaci se zeptala vedoucího sociálního oddělení, zdali souhlasí s provedením výzkumu, posléze byl výzkum odsouhlasen. Poté jsem se s pracovníky domluvil na datu a času a uskutečnil rozhovory. Jednotlivé rozhovory probíhaly v kancelářích sociálních pracovníků, kdy byl v místnosti pouze respondent a tazatel.

V průběhu února 2024 jsem na základě doporučení, telefonicky kontaktoval vedoucího pracovníka sociálního úseku v organizaci č. 2. Komunikace probíhala zdlouhavě, kdy vedoucí pracovník požádal, abych mu zavolał v předem stanovený čas sjednaný den. Když jsem se v tento čas ozval, bohužel nebyl vedoucí pracovník k zastížení. Poté došlo k telefonickému rozhovoru, ve kterém jsem mohl vysvětlit veškeré náležitosti výzkumu. Vedoucí pracovník mě poté požádal, abych mu zaslal otázky k rozhovoru, což jsem udělal. Následující telefonát, se týkal sjednání dne a času, kdy mám do organizace přijít

---

<sup>107</sup> Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*, s. 152.

<sup>108</sup> Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. *Část osmá: Sociální pracovník*. In: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

a rozhovory s pracovníky udělat. V průběhu celého kontaktu jsem byl vedoucím pracovníkem informován o vytížení sociálních pracovníků. Byl jsem tedy instruován, aby byly rozhovory kratší. Samotné rozhovory bohužel probíhaly v prostředí, kde nebyl klid. Ačkoli byli respondenti tázáni v prostředí, kde jsem mohl být s respondentem sám, párkrát toto prostředí narušil jiný pracovník. V průběhu rozhovorů byli respondenti vyrušeni zvoněním telefonu nebo požadavkem od jiného sociálního pracovníka. Vzhledem k vytížení sociálních pracovníků se mi nepodařilo získat tolik respondentů kolik jsem zamýšlel, a tak jsem se musel obrátit na organizaci č. 3.

Na konci února jsem kontaktoval organizaci č. 3, ve které jsem komunikoval jak s vedoucím pracovníkem sociálního úseku, ale také s řídicím pracovníkem dané organizace. Po prvním kontaktu s vedoucím pracovníkem jsem byl instruován, abych poslal veškeré informace o výzkumu a otázky k rozhovoru řídicímu pracovníkovi organizace. Po pár dnech se mi tento pracovník ozval se souhlasem provedení výzkumu. S tímto souhlasem jsem se poté obrátil na vedoucího pracovníka sociálního úseku, se kterým jsem sjednal osobní setkání. V rámci tohoto osobního setkání mi vedoucí pracovník zajistil rozhovor s jedním respondentem, přičemž stanovil, že s dalšími respondenty si mám schůzku sjednat osobně. To jsem také udělal a následující dny jsem se s dalšími respondenty setkal a udělal s nimi rozhovory. Rozhovory v této organizaci proběhly v klidu, bez značných vyrušení.

Ve všech organizacích byl před každým rozhovorem představen tazatel a s ním i výzkum. Každý respondent byl před rozhovorem seznámen s faktem, že s veškerými informacemi bude nakládáno anonymně, a že identita jejich i organizace bude také anonymizována. Poté byli respondenti tázáni, zdali souhlasí s pořízením audiozáznamu. Všichni respondenti ze všech organizací souhlasili s pořízením audiozáznamu. Rozhovory byly zaznamenány za pomoci mobilní aplikace Diktafon. Délka rozhovorů ve všech organizacích se pohybovala v rozmezí 15–34 minut. Doba rozhovoru se odvíjela od časových možností a také sdílnosti respondentů.

### **3.5. Způsob zpracování výzkumu**

Nahrané rozhovory jsem přepsal do programu MS Word s využitím metody doslovné transkripce. Transkripce je proces převádění mluveného projevu do písemné podoby.<sup>109</sup> V přepisu rozhovorů jsem zaznamenal i vycpávková slova či slova opakovaná. A to z důvodu zachování co nejvíce dat pro následné zpracování.

Zpracování dat probíhalo v rámci kódování, což lze vysvětlit jako odkrývání dat směrem k jejich interpretaci. Výzkumník organizuje a třídí data do kategorií, které odhalují vzory,

---

<sup>109</sup> Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*, s. 208.

témata a vztahy. Takové kódování se pak rozlišuje na otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování. Výzkumník mezi těmito druhy může volně přecházet, avšak je jisté, že analýza začíná otevřeným kódováním a konec analýzy spíše probíhá skrze selektivní kódování.<sup>110</sup> Získaná data jsem začal analyzovat otevřeným kódováním, díky kterému jsem získal obecný přehled o tématech vyskytujících se v rozhovorech. Cílem této části je proniknout do dat a začít formulovat předběžné kategorie pro analýzu. Poté jsem přešel k axiálnímu kódování, které se zaměřuje na proces nalezení vztahů mezi kategoriemi identifikovanými během otevřeného kódování. V poslední fázi analýzy jsem přistoupil na kódování selektivní, které zahrnuje identifikaci a zkoumání hlavních témat a tím spojuje všechny kategorie.<sup>111</sup> Poté následovala vlastní interpretace dat, jež se nachází v kapitole interpretace výzkumných otázek.

### **3.6. Limity výzkumu**

V rámci provedeného výzkumu se objevily některé limitace, které je důležité zdůraznit. Jedním z klíčových faktorů, který mohl ovlivnit výsledky výzkumu, je moje omezená zkušenost s metodikou a praxí výzkumné práce. Je možné, že tento aspekt měl dopad na kvalitu shromážděných dat a na jejich analýzu a interpretaci. Dalším významným omezením je relativně krátké časové období vyhrazené pro realizaci výzkumu a následné zpracování dat. Pro získání kvalitnějších výsledků by bylo vhodné plánovat výzkum s delším časovým horizontem, což by také umožnilo lépe řešit případné nedostatky, které by se v průběhu výzkumu objevily. Co se týče kvality rozhovorů, je třeba poznamenat, že některé probíhaly v méně ideálních podmínkách. Přesněji řečeno v některých případech byl rozhovor na krátkou dobu přerušen kvůli vnějším rušivým elementům, jako jsou příchozí hovory respondentů nebo vstup dalších osob do prostoru ve kterém rozhovory probíhaly. Tento aspekt mohl ovlivnit hloubku a kvalitu získaných informací. Dále jsem zaznamenal, že časové omezení, které bylo kladeno na respondenty ze strany organizace č. 2, mohlo mít vliv na obsah a rozsah poskytnutých odpovědí.

### **3.7. Etika výzkumu**

V této části bych se rád věnoval etickým aspektům výzkumu, které byly zohledněny. Všechny účastníky výzkumu jsem informoval o cílech studie, metodách sběru dat a jejich právech kdykoli z výzkumu odstoupit. Souhlas respondentů byl poskytnut dobrovolně a s plným porozuměním. Ochrana soukromí účastníků a jejich osobních údajů byla prioritou. Veškerá shromážděná data byla anonymizována a výsledky prezentovány tak, aby nebylo s jistotou možné identifikovat jednotlivé účastníky. Při interpretaci a prezentaci zjištěných dat jsem se snažil o objektivitu

---

<sup>110</sup> Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*, s. 246-247.

<sup>111</sup> Tamtéž, s. 246-252.

a spravedlnost. Mým cílem bylo představit názory účastníků věrně a bez zkreslení, čímž jsem respektoval jejich příspěvky a důvěru, kterou mi projevíli.

## **4. Interpretace výzkumných otázek**

### **4.1.1. DVO 1: Jaká je celková spokojenost SP v DPS**

Tato otázka byla důležitá, protože umožnila zobecnit, jak jsou sociální pracovníci v okamžiku rozhovoru spokojeni se svou prací. Pokud by některý z respondentů uvedl hned na začátku rozhovoru, že spokojený není bylo by nutné s tím počítat u výpovědi, proto bylo důležité nastínit míru spokojenosti hned z počátku.

V odpovědích na otázku: „Jste spokojen/a v práci?“ se zdá, že jsou všichni spíše spokojeni, než nespokojeni se svou prací. Osm respondentů uvedlo, vysloveně, že jsou v práci spokojeni: (R3) „*Ano v práci jsem spokojena*“, (R5) „*Jo, jsem spokojen...*“, či (R4) „*Jsem spokojená.*“. Dva respondenti uvedli: (R6) „*No asi v podstatě ano...*“ a (R9) „*Když to vezmu v globálu tak ano. Samozřejmě jsou problémy, vždycky to je asi v každé práci ale.*“. To může znamenat, že v situaci dotazu nebyli pracovníci vysloveně spokojeni, avšak v tu chvíli nechtěli vypovědět co jim vadí. Jeden respondent (R1) dokonce uvedl hned v první odpovědi i důvod jeho pracovní spokojenosti: „*Já jsem spokojen v práci, co se týká klientů (směje se).*“.

Z výpovědí tedy vyplývá, že velká většina pracovníků je v práci vysloveně spokojena. A ti pracovníci, co vysloveně spokojeni nejsou vykazují spíše spokojenost nežli nespokojenost. To naznačuje, že pracovní prostředí, v němž se tito lidé vyskytují, je převážně pozitivní.

### **4.1.2. DVO 2: Co pracovníci vnímají, že nejvíce ovlivňuje jejich spokojenost v práci?**

V této otázce jsem se zaměřil na to, co si pracovníci myslí, že jejich pracovní spokojenost nejvíce ovlivňuje. Co jim přináší nejvíce spokojenosti a co naopak nejvíce nespokojenosti. Tato otázka byla položena na začátku rozhovoru i na konci a to proto, aby bylo zjistitelné, jestli a jak reflexe nad tématy rozhovoru či uvolnění spojené s důvěřivostí k tazajícimu změnil jejich výpovědi. Neboli na začátku rozhovoru jsou získaná data čistě z jejich pohledu neovlivněna ničím a na konci jsou data ovlivněna reflexí jež proběhla v rámci celého rozhovoru. Tato dílčí výzkumná otázka bude mít tedy dvě části. První část se bude zabývat odpověďmi na otázku položenou na začátku rozhovoru a posléze druhá část se bude zabývat odpověďmi na otázky položené na konci rozhovoru.

***Co vaší pracovní spokojenost nejvíce ovlivňuje?***

Nad čím se většina respondentů shoduje je důležitost vztahů na pracovišti, respektive důležitost dobrých a pozitivních vztahů v pracovním týmu. Někteří respondenti tento faktor přímo zařadili jako nejdůležitější, jiní ho zařadili mezi ty nejdůležitější: (R3) „*Určitě pracovní kolektiv, a i ty pracovní podmínky...*“, (R4) „*Určitě to ovlivňuje atmosféra na pracovišti s kolegy...ty vztahy na pracovišti to je to největší.*“. Posléze pak ten samý respondent (R4) dodává: „*Taky přístup vedení určitě... přispívá k tomu to, když třeba ten klient je spokojenější...*“. Respondent (R5) vypověděl: „*Tak asi ty vztahy na pracovišti, vztahy s lidma to asi nejvíc. Jestli jako ten šéf váš je jako vstřícnější...*“. Respondent (R6) vnímá, že jeho pracovní spokojenost je ovlivněna komplexně: „*Tak asi náplň práce, cílová skupina, pracovní kolektiv a samozřejmě nějaký to ohodnocení.*“ Respondent (R7) má podobné pocity: „*Já bych řekla, že jako komplex věcí, kolektiv, je to vedoucí, obsah práce, ohodnocení...vlastně takovej souhrn všech těch faktorů.*“ Respondent (R8) popsal jako nejvíce ovlivňující faktor benefity a fyzické prostředí: „*... je pro mě výhodný, že máme pružnou pracovní dobu, to je prostě super...vnímám pozitivně i to, že mám kancelář sama pro sebe... líbí se mi, že tady máme dotovaný obědy.*“. Zajímavé je, že tuto volbu si vysvětlil tak, že je zatím profesně „mladý“ a tak je celkově v práci spokojený: „*jak jsem tady krátce, tak já jsem furt ještě v takový tý fázi, že jsem hodně spokojená.*“. Respondenti (R9) a (R10) se ve svých výpovědích shodují o důležitosti dobrých vztahů v pracovním týmu. Respondent (R9) odpověděl: „*Moje kolegyně. Pomáhá mi to k tomu tady být jako spokojenější. ...ale jenom tady jako úzký vztahy.*“. Respondent (R10) vypovídá: „*Tak samozřejmě pracovní tým, jsem spokojená s kolegyněmi, že si vycházíme vstříc. A potom, mě samotnou ta práce naplňuje. Prostě jsem to studovala a cítím se tady dobře.*“, nakonec dodává, že klienti jsou pro něj důležitou součástí práce: „*Mě ten kontakt s těma klientama prostě naplňuje.*“.

Někdo kolektiv nezmínil vůbec. Respondent (R2) odpovídá: „*...tak určitě důležitá je ta zpětná vazba od klientů...jestli jde z toho vidět, jestli je spokojenější tady nebo s mým přístupem k němu a tak.*“. Respondent (R1) také považuje klienty za nejdůležitější pro jeho pracovní spokojenost, na otázku „*Předpokládám, že vaši spokojenost ovlivňují klienti?*“ jež reaguje na respondentovu předchozí odpověď týkající se celkové pracovní spokojenosti odpověděl „*Jasně.*“. Později dodal: „*...vnímáte, že je dobře, že jste tam, jo tak to vás naplňuje a dodává sílu do další činnosti*“.

Negativně ovlivňují pracovní spokojenost faktory, které jsou vnímány respondenty jako nedostatečné. Respondent (R1) zmínil faktor vztahů, ale s negativním dopadem na jeho pracovní spokojenost: „*Nespokojenost vnímám jako ve vztahu mezi těma zaměstnancema...*“. Respondent (R2): „*...taky dost podstatná složka je jakoby takový pracovní postupy třeba bych řekla...když vidím, že by šlo něco dělat líp ale jakoby nejde to.*“. Na otázku, zdali to myslí, že ovlivňuje v negativu odpověděl: „*Ano tak tak. Zbytečně*“.

*huř, než by to šlo...“.* Poté dodává *„Tak asi všichni jdeme dělat pomáhající profesi abychom byli hlavně s lidmi, kterým chceme pomáhat, a ne proto abychom tady něco zapisovali do počítače.“.* Tuto výpověď lze zařadit pod obsah práce. Respondent (R4) odpovídá, že negativně na ni působí chování rodin klientů: *„někdy obtížná spolupráce s rodinami...“* dodává: *„...nepochopí smysl tý služby... odlehčovací službu, že nepochopí poslání tý služby a chtějí větší požadavky... chtějí jako všechno abychom pro ně zařídili.“.* To lze zařadit pod faktor klienti.

***Který z faktorů, o kterých jsme se bavili je pro vaši spokojenost nejdůležitější?*** (konec rozhovoru)

Oproti sestavě faktorů v předchozí části se v této části mění jejich kvantita. Mnohem více se ukazují jiné faktory. Pracovníci jsou na konci rozhovoru konfrontováni se shrnující otázkou, *„Jaké faktory, o kterých jsme se bavili ve vás vyvolávají nejvíce spokojenosti a nejvíce nespokojenosti?“.*

Pracovníci zmínili častěji, že je pro jejich spokojenost důležitá spokojenost klientů. To tedy může znamenat, že vidí nějaké efekty své práce. Respondent (R1) odpovídá: *„Určitě ty klienti...já před pár měsíci, jsem byl trochu znechucený z těch vztahů a celkově ze situace...ale tak sem si říkal dokud mudu mít tendenci navázat to na klienty tak to bude dobrý, ale jakmile se tohle stáhne do pozadí tak je to špatný.“* U tohoto respondenta lze sledovat, že byl na pokraji vzniku syndromu vyhoření, navázání na klienty tedy na smysluplnost práce udrželo respondentovu psychiku ve zdraví a mohl pokračovat v práci, kterou dělá rád. Na otázku ohledně nespokojenosti odpovídá: *„Velká nejistota...obrovská nejistota v současné době...už se stalo, že člověk přijde do práce a ten den je mu oznámeno, že nemusí od dalšího dne chodit do práce. Takže nejistota, jestli vůbec půjdete do práce“.* Vadí mu, že vedení nevysílá žádné „varovné“ signály směrem k pracovníkovi: *„kdyby třeba člověk byl informovaný...posezení, nebo vytýkácí dopis...ale tady se tohle nic nic a nejednou...prostě vyhazov.“* To značí nedostatek komunikace od vedení, pokud vedení nedává pádné důvody pro ukončení spolupráce se zaměstnancem může se jednat o osobní nesympatie, což značně podryvá jistotu a důvěryhodnost daného vedení. Tento faktor lze zařadit pod kategorii vedení, jelikož se týká stability či lability daného vedení. Myšlenkový proces pracovníka pod takovým vedením popisuje daný respondent (R1): *„... si pak člověk říká: „Hele začíná další měsíc, já chodím do práce to je skvělý...“ To je prostě hrozný.“.* Spokojenost pojící se s klienty popisuje také respondent (R2): *„Určitě ty klienti, proto to si myslím všichni děláme, nebo aspoň jsme začali to proto dělat“.* Dodává také důležitost vztahů a pracovního prostředí: *„...pro mě hodně důležitý ty vztahy na pracovišti... to je asi hned na prvním místě, když opomenou ty klienty...a takový to zázemí co tady máme to je taky dobrý“.* Negativně na jeho spokojenost působí faktor obsahu práce, a to složitá administrativa a nesmyslné hádky mezi zaměstnanci

organizace: „...*tak některý ty nesmyslný postupy...některý ty konflikty, který tady třeba vzniknou i mezi těma zaměstnancema tak mi přijdou zbytečný*“ Domnívá se, že za vznikající konflikty mezi zaměstnanci může pracovní tlak spojený s náročností práce: „...*když už jsou lidi pod tlakem a ta práce tady není jednoduchá, tak jako, že to prostě vzniká no.*“. Respondent (R3) také vnímá důležitost klientů pro vlastní pracovní spokojenost: „...*největší je to určitě ty moji klienti, že jsou spokojeni.*“, později specifikuje „*Ta spokojenost těch lidí, který jsou tady ubytovaní.*“. Nespokojenost u daného respondenta naopak zvyšuje nemožnost uspokojit klienty a jejich přání, která se váže k limitu kapacity daným prostředím organizace: „*někdy to prostředí...ty lidi by potřebovali lepší prostředí...třeba hodně lidí chce jednolůžkový pokoje a člověk jim nemůže vyhovět a cítí se tak jako špatně. To se mi nelíbí.*“. Jako negativně ovlivňující faktor zmiňuje také benefity, ačkoliv vážnost tohoto vlivu se nezdá být vysoká: „*Tak asi ty benefity, nevím.*“. Klienty jako faktor spokojenosti ještě zmiňuje respondent (R4): „...*když vim, že ta služba jim pomáhá a jsou spokojený ty klienti a rodiny tak to určitě dělá mě dobře, že to dělám taky já dobře, a že jsem tady dobře.*“ Ve stejné pasáži také zmiňuje, že jsou to rodiny, které u něj vyvolávají nespokojenost: „...*co mě nedělá dobře...jsou rodiny co jsou na druhý straně úplně jiný, různě na vás tlačí, tak to nemám ráda.*“. Dalším faktorem, které respondentovu pracovní spokojenost ovlivňuje je velikost organizace, tedy její velká kapacita: „*mám radši jako menší komplexy...ale to mě zas tak netrápí.*“ Ačkoli je tento faktor pro respondenta méně důležitý, byl důležitý natolik, že jej zmínil. Proto jej zahrnu do tabulky pod kategorií pracovní podmínky. Respondent se také krátce zmínil o jeho spokojenosti s finanční stránkou práce: „*A samozřejmě jsem ráda za tu finanční stránku.*“.

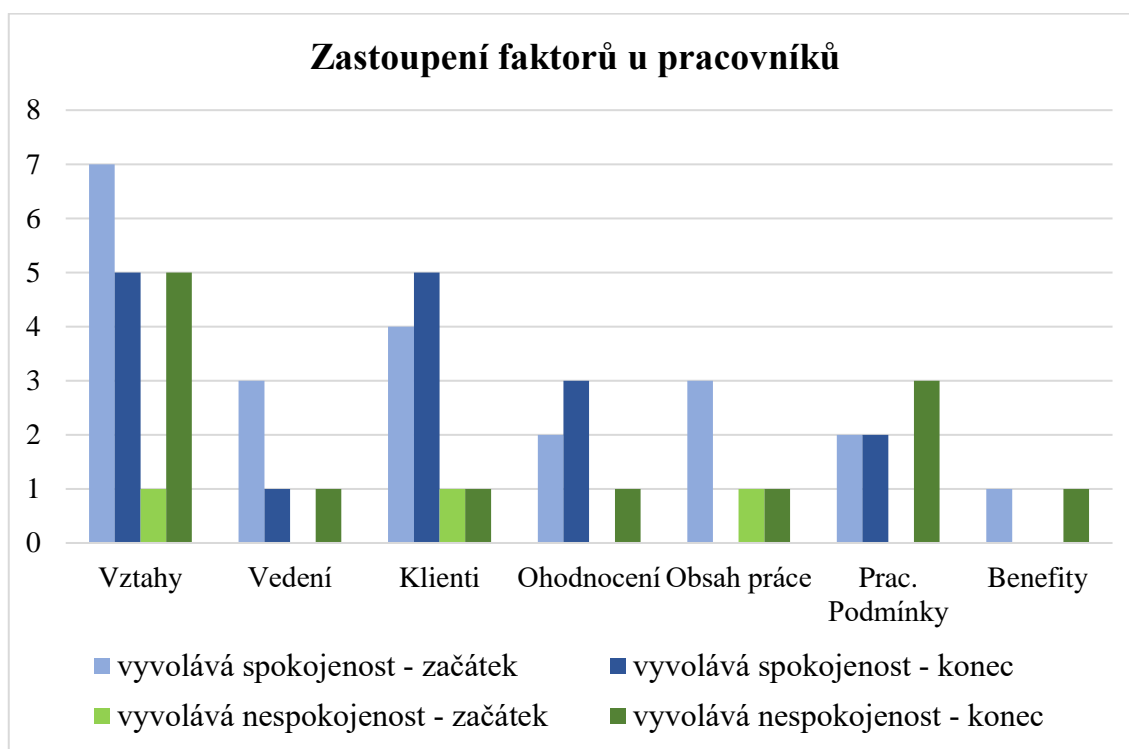
Další výpovědi respondentů již nezmiňují klienty jako faktor ovlivňující pracovní spokojenost. Zaměřují se spíše na důležitost dobrých vztahů na pracovišti. Respondent (R9) zmiňuje pouze vztahy v týmu jakožto pozitivní aspekt pracovní spokojenosti a pak vztahy v organizaci jako negativní faktor ovlivňující její pracovní spokojenost: „*Tady ty vztahy, aby byly v pořádku, aby i když je toho hodně té práce tak aby to bylo v klidu.*“ Na druhé straně k nespokojenosti se vyjadřuje takto: „*Nespokojenost, asi to hašteření, asi ty vztahy ale jako dál. Ten zdravotnický úsek no. Někdy líp pracovat z domova...už mě to ubíjí prostě no...asi je člověk unavenej tím...za ty léta no.*“. Obdobně vnímá vztahy respondent (R10): „*Tak pro mě nejdůležitější jsou ty vztahy na pracovišti, v týmu tady. ...a pak samozřejmě finance, ale jako první беру ty vztahy.*“. Negativní vliv mají dle tohoto respondenta vztahy v organizaci, jež vyústily ve vyloučení sociálního úseku z kolektivu: „*Právě to, že jsme jako fakt hodně vyčleněný to mě hrozně mrzí.*“. Oba respondenti (R9) i (R10) poukazují na konflikt mezi zdravotním a sociálním úsekem v organizaci.

Respondent (R5) se také přiklonil k důležitosti pozitivních vztahů jak s klienty, tak i mezi zaměstnanci: „*Určitě vztahy na pracovišti, vztahy s klientama...*“, negativně vnímá vliv prostředí jak na něj, tak i na klienty: „*...a to prostředí, kdyby se třeba vylepšilo do budoucna významně tak to by bylo fakt fajn.*“, pokračuje s popisem pocitů při nástupu do organizace: „*To tady byl docela pro mě šok, trošičku jak to tady jako na mě depresivně...To jsem byl z toho úplně jako hotovej z toho prostředí.*“. Dokonce zmínil, ačkoli se při tom smál, že prostředí bylo faktorem, kvůli kterému přemýšlel o odchodu: „*To jsem jako uvažoval, ne teda, že bych nad tím úplně přemejšlel nebo chtěl jsem to udělat, ale kvůli tomu prostředí jako, že možná i skončím jako první třeba tejden.*“.

Respondenti, pro které nebyly vztahy nebo klienti tím hlavním faktorem odpovídali následovně: (R8) „*...asi to zázemí tady...tu kancelář a prostředí. Asi i ten tým co se týče kolegů...mám pocit tý jistoty v tuhle chvíli.*“ Jistotu v tomhle případě lze zařadit pod faktor vedení, jelikož se týká pocitu pracovníka, že vedení je stabilní nikoliv labilní. Co se týče negativních faktorů, uvedl: „*...asi jako nemám, že bych byla s něčím vyloženě nespokojená.*“ Vysvětluje si to tím, že má krátkou pracovní praxi: „*Myslím si, že to hodně ovlivňuje, že jsem krátce v pracovním procesu. Třeba za 10 let bych řekla něco jiného.*“. Respondent (R6) vnímá, že nemůže určit nějaký faktor, který by jej nejvíce ovlivňoval, je pro něj důležité, aby všechny faktory fungovaly: „*...když mi tam vypadne jedna z těch oblastí...když si nebudu rozumět s kolegy, nebudu v nich mít oporu tak nebudu moct tu práci odvádět kvalitně...pokud nebudu spokojena s vedením, nebo odměňováním tak tu práci asi taky nebudu chtít dělat.*“, pokračuje: „*...nemůžu vybrat jednu oblast, která by byla pro mě nejdůležitější, nemám to tak nastavený.*“. U negativních vlivů uvedl: „*Asi momentálně nic.*“. Respondent (R7) má ucelenější představu o faktorech, které ho ovlivňují: „*Tak určitě kolektiv je důležitěj a plat...*“. U negativních faktorů pak uvedl: „*To kdyby byl špatnej plat a špatnej kolektiv to by bylo blbý...*“.



**Tabulka 1**



*Zdroj: Vlastní výzkum*

V této tabulce je znázorněné zastoupení všech faktorů, u kterých respondenti subjektivně vypověděli, že jsou pro jejich pracovní spokojenost důležité. Světlejší barvou jsou označeny odpovědi získané na začátku rozhovoru a tmavší barvou jsou označeny odpovědi získané na konci rozhovoru. Modrou barvou jsou pak znázorněny faktory, které pozitivně přispívají k pracovní spokojenosti a zelenou barvou faktory, které ji negativně ovlivňují. Z tabulky tedy vyplývá, že respondenti subjektivně hodnotí vztahy jako nejdůležitější faktor, kdy rozdíl na začátku a na konci rozhovoru se u faktoru pozitivně působících vztahů neprojevil nijak významně, jelikož na začátku stanovilo 7 respondentů vztahy jako pro ně důležité a na konci rozhovoru pak 5 respondentů. Naopak u faktoru vztahů, jež ovlivňují pracovní spokojenost negativně vznikl velký rozdíl, kdy na začátku rozhovoru uvedl pouze 1 respondent vztahy jako negativně ovlivňující faktor a na konci pak 5 respondentů. Zdá se, že celým rozhovorem proběhla u respondentů změna v jejich pohledu na vliv negativních vztahů na jejich pracovní spokojenost. Je tedy možné, že díky otázkám vedených na jednotlivé faktory pracovní spokojenosti proběhla u respondentů reflexe nad tím, co vlastně nejvíce ovlivňuje jejich pracovní spokojenost.

#### **4.1.3. DVO 3: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s obsahem práce**

Tato dílčí výzkumná otázka se zaměřuje na faktory obsažené v náplni práce. Tedy samotnou spokojeností s náplní práce, prestiží z pohledu respondentů, mírou

seberealizace, úrovní zátěže. Dále pak zajímavostí z pohledu respondentů, mírou autonomie a zpětnou vazbou jež pracovníci dostávají.

### ***Spokojenost s náplní práce***

Jen někteří respondenti uvedli, že jsou s prací jako takovou spokojeni: (R1) „*S náplní práce jsem spokojenější...*“, (R3) „*Jsem spokojená.*“, (R4) „*S náplní práce...jako jo...*“, (R7) „*...ano přijde mi přiměřená, jsem spokojená.*“, (R9) „*Ano určitě.*“. Jiný respondent (R6) na otázku ohledně jeho spokojenosti odpověděl: „*Jako ono to vychází z potřeb toho zařízení, takže náplň práce jako taková asi ano, protože odpovídá tomu, co to zařízení v tuhle chvíli potřebuje, aby sociální pracovník dělal.*“. Z výpovědi tedy vyplývá, že 6 pracovníků vyloženě prohlásilo, že jsou s náplní práce spokojeni, ostatní na stejnou otázku odpověděli tak, že popsali, co jim v oblasti náplně práce nevyhovuje. Často měli připomínky k množství administrativy a k práci mimo oblast sociální práce. Respondent (R1) odpovídá: „*...některý účetní věci tady máme jako sociální pracovníci i depozitní účty...to si myslím, že není cílem sociální práce.*“. Na obdobnou věc upozornili i jiní respondenti. Respondent (R2) vypovídá: „*Spravujeme ten depozitní účet, takže všechno musíme mít samozřejmě doložený a hrozného papírování...ale mě subjektivně ty věci prostě otravují.*“, dále pokračuje: „*...asi všichni jdeme dělat pomáhající profesi abychom byli hlavně s lidmi, kterým chceme pomáhat, a ne proto abychom něco zapisovali do počítače.*“, administrativu pak popisuje: „*...je jí moc a ubírá to ten čas na ty klienty.*“. Respondent (R3) odpovídá: „*Jsou věci který, by...člověk dělat nemusel...se staráme o peníze, o který si myslím, že by se mohl starat někdo jiný.*“, stejně jako předchozí respondent potvrzuje, že její správa financí zdržuje od jiné práce: „*Ano, kterou bych mohla dělat, věnovat se lidem a tak.*“. Stejně to vnímá i respondent (R4): „*...někde jako si říkám, že toto není náplní práce sociálního pracovníka.*“. Další respondenti také vypovídají, že správa financí dle nich není náplní práce sociálního pracovníka: (R5) „*...měl by na to být nějaký pokladník...vydávání peněz není role sociálního pracovníka.*“, (R8) „*...mě zaskočilo, že děláme platby a uzávěrky pobytů, a to bych si představovala, že bude dělat účetní.*“, stejný respondent také dodává, že kvůli administrativě nemá možnost trávit čas s klienty, nicméně nespojuje to přímo se správou peněz: „*Je ta práce hodně o administrativě a s těma klientama trávíme málo času.*“. Respondent (R9) vypovídá: „*...děláme málo sociální práce, protože děláme i vyúčtování a peníze a s klienty jsme velice málo.*“. Respondent (R10) poukazuje na to stejné: „*je to hodně o administrativě...mě překvapilo...že to je i hodně účetní práce...nepočítala sem s tím.*“. Respondent také vypovídá o přílišné administrativní zátěži: „*Je to takový jako byrokratický, hodně papírování...mě to nevdá...ale uvítala bych kdyby toho bylo míň a víc bych byla s klientama...moc často jako s nima v kontaktu nejsem.*“, dále také zmiňuje, že v jeho obsahu práce jsou nadbytečné činnosti i mimo finanční správu: „*...mi*

*taky přijde zcestný, že každé měsíce musím kontrolovat, jak píšou klíčoví pracovníci klientů záznamy individuálních plánů...to je to zatížení, který bysme ani nemuseli mít...i pro mě je to nepříjemný.“. Pro pracovníky, je pomoc klientům a celkový kontakt s nimi důležitý pro získání pocitu naplnění a pocitu, že má jejich práce smysl. Pokud totiž nemají kontakt s klienty pak možná ani nezískávají zpětnou vazbu nutnou k získání pocitu smysluplnosti. Zároveň jsou pracovníci nuceni do pracovní pozice, jež by si sami nevybrali. To může být způsobeno tím, že mají organizace špatně nastavenou pracovní strukturu, či nedostatek pracovníků. Pak se tedy stane, že sociální pracovník odvádí práci, jež by dělat nemusel a ani neměl. To pak může vést ke snížení spokojenosti mnoha způsoby. Za prvé zvýšením administrativní zátěže se snižuje šance, že by se mohl sociální pracovník dostat za klienty a tím získat pocit smysluplnosti a za druhé pocitem dělání „práce, kterou dělat nemám“.*

### ***Prestiž práce***

Dalším subfaktorem spokojenosti s prací je prestiž práce. Respondenti odpovídali takto: (R1) *„Já si myslím, že celkem jo. Já jí vnímám jako prestižní.“*. Respondent (R3) vypovídá, že se prestižnost odvíjí od míry povědomí sociální práce: *„...pro skupinu lidí, kteří ví o co jde, to prestižní asi je.“*. Respondent (R4) vypovídá: *„Jo vnímám to jako takový poslání...ona ta společnost se k tomu staví už líp...vnímám to jako prestižní.“*. Respondent (R5): *„Jo já si myslím, že jo.“*, doplňuje detaily o jeho vnímání prestiže sociální práce: *„to povolání má budoucnost...mělo by jít s technickým pokrokem...s tím mám problém...co můžou hlídat počítače by měli hlídat počítače.“*, poslední část se odkazuje na správu financí, se kterou má jakožto sociální pracovník problém. Respondent (R5) vnímá, že je v sociální práci prostor pro její modernizaci. (R7) Respondent ačkoli vnímá svou práci jako prestižní vypovídá o jejím nepovědomí: *„z mého hlediska to prestižní je...většina lidí jako neví co dělám, když to řeknu.“*. Na otázku, zda to nějak ovlivňuje jeho vnímání prestižnosti odpověděl: *„Asi ne, blízký okolí ví co dělám, a je mi jedno co si myslí to vzdálený okolí.“*. To vypovídá o silném přesvědčení o prestižnosti. Pokud respondentovi nevádí, že okolí jeho práci nevnímá stejně, nemá to pak na respondentovu spokojenost vliv. Tento respondent (R8) popisuje něco podobného: *„Jako pro mě jo, asi protože si myslím, že je to důležitá práce. Ale myslím si, že okolí si vůbec neumí představit co tady děláme.“*. Respondent (R10) vypovídá: *„Myslím si co se týká společnosti tak ne, má to takovej pejorativní nádech.“*. Dodává ke smýšlení o pracovnících: *„...my jsme furt braný jako ty, že odebíraj děti, ty zlý.“*, popisuje také, že to jak společnost vnímá sociální práci se odráží i v profesní sféře: *„...a hlavně i o nás se vyjadřují jako tady třeba personál zdravotní, že jsme socky.“*. Na druhé straně jsou také respondenti, jež vnímají, že sociální práce prestižní není: (R2) *„Ne tak to určitě ne...většina ani neví co to sociální práce je.“*, dodává: *„...všichni si mysleli, že dělám*

pečovatelku. Stereotypy jsou hodně zažraný.“. Respondent (R6) vypovídá: „Myslím si, že tady v Čechách určitě ne...záleží s jakou cílovou skupinou pracujete.“. Respondent (R9): „Ne vůbec ne.“, nicméně odpovídá, že to na něj nemá vliv: „Ne, ne odprošťuju se od toho. Od toho vnějšího pohledu.“, zmiňuje, že tuto schopnost získal díky předchozí zkušenosti.

Respondenti, jež vnímají, že sociální práce není prestižní, vypovídají, že je to tím, jak se na sociální pracovníky pohlíží. Nicméně respondenti také uvedli, že mají pocit, že se prestižnost sociální práce zlepšila. Z výpovědí je patrné, že prestiž práce není pro tyto pracovníky faktorem, který by měl závažně ovlivnit jejich pracovní spokojenost.

### **Pocit seberealizace v práci**

Seberealizace. (R1) „Já myslím, že jo. Důležitý je právě v těch chvílích kdy vám je nejhůř, proč to jako děláte. Pokud si uvědomujete, že jste tedy pro ty klienty...tak je to dobrý.“. Tento respondent také dodává, že je pro něj důležité být dobrý sociální pracovník: „Pokud vás ty klienty potkají a znají tak je to výsada toho, že jste dobrou sociální pracovník. Pokud vás nebudou znát nebo uviděj jenom při výplatě důchodů...tak je to špatný. Nezanecháte stopu v tý práci.“. Respondent (R2) uvádí: „Ale jako jo...asi by mi přišla smysluplnější neziskovka...tam si myslím, že by to bylo ještě mnohem víc o tý práci s klientama. Tam si myslím, že by mě to bavilo víc.“. Respondent (R3): „Určitě, mě to baví.“. Respondent (R4) odpovídá obdobně: „Jo. Ano mě to baví.“. Výpovědi dalších respondentů souhlasí: (R5) „Jo, z velké části jo.“, (R6) „Jako myslím si, že ano.“. Respondent (R7) vypovídá: „Já si myslím, že ano...jsou dny kdy si řeknete, jestli mi to za to stojí...ale s odstupem si myslím že ano.“. Respondent (R8): „Jo, mám ráda, když se povede buď u nás člověka umístit nebo někde jinde.“. (R9) vypovídá jinak než ostatní respondenti a to: „Spíš to беру jako rutinu...prostě práce.“. Z výpovědí dalšího respondenta (R10) je patrné, že tato práce u něj vyvolává vysoké hodnoty seberealizace „...když jsem přemýšlela, jestli bych jako to chtěla změnit nebo šla někam pryč, tak jako vnitřně cítím, že ne...jsem tam kde mám být...tohle mi dává největší smysl...a cítím se tady dobře v tý práci.“.

Z výpovědí respondentů lze usoudit, že většina z nich v práci prožívá pocit seberealizace. Někteří respondenti také uvedli, proč to tak mají a také, že klienti hrají důležitou roli v získání takového pocitu.

### **Zátěž v práci**

Zátěž. K zátěži se vyjadřují respondenti různě: (R2) „To si myslím, že je docela malá, není to tady zátěžový...nejsou tady šílený nároky.“, (R3) „Vytíženost je tak akorát.“, (R4) odpovídá: „Asi úměrná, tak akorát...Ono to je nárazový.“. V jiném kontextu respondent (R4) dodává: „Někdy to není jednoduchý. Někdy je to náročný psychicky.“.

Respondent (R5) popisuje: „normální tak jak má být...“. Respondent (R6): „...asi jako málo určitě ne.“. Podobně vypovídá i respondent (R7): „Myslím si, že je to přijatelný, přiměřený.“. Nestálost zátěže vykazuje (R8): „...jak kdy. Někdy je toho fakt hodně, že dělám ty prioritní věci, a ty který počkaj tak počkaj. Někdy je to lepší, že mám pocit, že všechno stíhám...“. Respondent (R9) vypovídá o nedostatku práce jakožto sociální pracovník: „Vzhledem ke kvalifikaci děláme málo, protože děláme i vyúčtování a peníze, s klienty jsme velice málo.“. Nicméně se pak i vyjádřil k pracovní zátěži: „Ta zátěž je vysoká...zátěž psychická...více méně hodně často hodně práce. Chtěla bych mít více času na klienty...“. K zátěži se respondent (R10) staví tak, že vnímá dva druhy zátěže: „Pro mě osobně ta zátěž je mentální...když musíte oznamovat nehezký věci...ale ta zátěž spíš tu byrokracii, že to papírování.“, dále popisuje narůstající administrativu: „...furt přibývají papíry a nikde neubývají...anebo jeden ubude ale přibudou dva.“.

Polovina respondentů popisuje pociťovanou zátěž jako přiměřenou či akorát. Nicméně shodují se v tom, že zátěž se relativně často mění, popisují ji jako „nárazovou“. Kdy jeden respondent uvedl, že někdy stíhá dělat všechno, a jindy musí opravdu prioritizovat jakou činnost v daný den bude dělat.

### **Zajímavost práce**

Zajímavost práce je důležitá kvůli tomu, že není podnětné dělat stejné věci ve stejný čas. Pracovník si pak na to může příliš navyknout a ztratit pozornost, chuť k práci a pracovní spokojenost. Cílem této otázky bylo zjistit, jestli respondenti považují svou práci za čistě stereotypní nebo jestli obsahuje také části, které je baví. Respondent (R2): „Kdyby bylo méně administrativy ano. Ta část, kdy jedním s klienty a s jejich rodinami určitě.“. Respondent (R3) odpovídá stručně: „Relativně ano.“. Respondent (R4) poukazuje na problém stereotypu: „...si pak najdete stereotyp...někdy je potom zajímavá změna, když jdete jako ven se podívat na klienta.“, na druhou stranu však vypovídá o nečekaných událostech v práci: „...nikdy nevím co můžu čekat u těch lidí...přijdou s různými věcmi.“. Respondent (R5): „Ano, tak určitě.“. Respondent (R6) vypovídá: „Zajímavý to rozhodně je...stereotypu tu moc není.“, to vysvětluje tím, že klienti přicházejí v různých situacích: „...vždycky pracujete s člověkem, v nějaký krizový situaci...ten člověk potřebuje seniora umístit. S něčím je s něčím není spokojen, anebo někdo zemře.“. Respondent (R8) popisuje v čem vnímá práci jako zajímavou: „jsou zajímavý ty příběhy těch lidí.“. Ačkoli se tento respondent (R9) „nevyžívá“ ve své práci tak ho baví: „...snažím se tu práci vykonávat zodpovědně, ale že bych se v ní vyžívala to ne.“, na otázku, jestli respondent práce baví odpověděl: „To jako jo, to ano.“.

Zajímavost práce hraje roli v dlouhodobém hledisku, pokud je práce stereotypní a pracovník nemá nové podněty, může se stát, že pracovník přestane vykonávat práci

svědomitě, přestane dávat pozor a může začít například chybovat. Proto je důležité, aby pracovníci měli možnost změnit prostředí či upravit si práci. Tím lze zamezit stereotypu jenž pracovní spokojenost snižuje.

### ***Autonomie v práci***

Autonomie je míra toho, jak moc si mohu upravit pracovní náplň. Má to pozitivní efekt na pracovní spokojenost, jelikož to v pracovníkovi vzbuzuje pocit kontroly, tím se pracovník může cítit zmocněn. Na druhé straně nedostatek autonomie vede ke stereotypu a k nehostinnému prostředí, kdy vedoucí kontroluje každý krok svých podřízených. Respondent (R1) popisuje, jakou míru autonomie má vzhledem k činnostem, které vykonává: „...mám na starosti jako sociální pracovník...otázky finanční, sociálně právní...obcházet ty lidi a pokud mají nějaký problém tak něj upozornit.“. Respondent (R2) přímo popisuje míru autonomie: „Asi jako moc ne...jsou tu daný postupy, který musím dodržovat, ale nemůžu říct, že by mi to nějak vadilo...“. Podobný popis poskytuje respondent (R3): „Jsou určitý pracovní postupy, které musíme dodržovat...trošku ta benevolence je, ale většinou je to řízený...mě to vyhovuje...mám se o co opřít.“. Respondent (R4): „některý menší problémy, si musíte rozplánovat, rozhodnout jaký úkoly jsou důležité a který méně.“. Na míru autonomie respondent (R5) odpovídá: „Moc ne.“. Podobně to cítí respondent (R6): „Asi bych řekla, že moc autonomie ani jako ne, to asi není moc žádoucí, aby tyhle pozice byly úplně autonomní.“. Respondent (R7) vypovídá: „...tu práci si organizuju sama.“. Respondent (R9) odpovídá: „Jsme samostatný pracovníci, víceméně je to i v náplni práce. Měli bychom ji vykonávat samostatně.“.

Dle výpovědí je patrné, že autonomie je u těchto respondentů faktorem, jenž příliš neovlivňuje jejich spokojenost. S tím se pojí výpověď posledního respondenta ohledně toho, že sociální pracovník je pozice, která by měla fungovat autonomně. Takže ačkoli respondenti odpovídali, že pociťovaná míra autonomie je nízká až nulová, lze říci, že tomu tak není. Z toho hlediska, že sociální pracovník vyřizuje spoustu administrativní činnosti zcela sám, nicméně jak podotkli jiní respondenti, sociální služby se řídí standardy kvality a jinými danými postupy jež mohou sloužit jako opěrný bod.

### ***Zpětná vazba***

Zpětná vazba je důležitá z hlediska toho, že je to způsob, jakým se pracovník může dozvědět, jestli odvádí svou práci dobře. Je tedy dobrou praxí dávat jako vedoucí svým podřízeným zpětnou vazbu, a to buď pozitivní v podobě nějaké pochvaly či v podobě konstruktivní kritiky, ze které se může pracovník poučit. Podobně to mohou poskytnout také kolegové, v takovém případě je zpětná vazba předána osobnějším přístupem. Zpětnou vazbu mohou poskytnout také klienti, taková zpětná vazba pak může sloužit jako

motivace pro pracovníka, či jako přesvědčení o tom, že daná práce má smysl. Je proto důležité, aby měl pracovník kontakt s klienty.

Respondent (R1) vypovídá: „*To spíš vnímám v té spokojenosti klientů a jejich rodin.*“, dále popisuje důležitost dobrých zpráv „*...mi někdo řekne vy jste nám tenkrát hodně pomohl...ty lidi přichází ve chvíli kdy je vám nejhůř, a říkáte si má ta moje práce smysl? A teď se ozvou nějaký lidi a vy si řeknete vidíš má to smysl.*“. Respondent (R2) odpovídá: „*Jo to určitě jo...od klientů...i tady vedoucí hodně...kdyby byl problém tak by se to řešilo.*“. Respondent (R3): „*Já bych řekla, že určitě, uživatelé i rodiny...mají taky výhrady ale né k naší práci...Ano, přijdou a pochválí.*“. Respondent (R4) vnímá zpětnou vazbu od klientů pozitivně: „*...ano slyším slyším, to vždycky potěší, hlavně od těch klientů nebo od rodin...a je to dobře.*“. Respondent (R5) popisuje sebe rozvojovou stránku zpětné vazby: „*Jo určitě, kdykoli můžu za šéfem...teď jde o to, jak člověk s tou zpětnou vazbou naloží...jestli ho někam posune nebo ne.*“. Respondent (R6): „*To si myslím, že asi jo, jak vedení, tak i ty ostatní...*“. Respondent (R7) vypovídá, že zpětná vazba od klientů není vždy pozitivní: „*To je různý...někdo to řekne, že je rád za pomoc, nebo jsou naopak extrémny, říkaj že toho děláme málo. Od vedení si myslím, že jo.*“.

Z výpovědí vyplývá nakolik je zpětná vazba pro pracovníky důležitá. Nejenom, že dokáže pracovníka nasměrovat k poskytování kvalitnější služby, ale také dokáže pracovníka povzbudit a motivovat.

Z faktoru, jakým je obsah práce vyplývá, že jsou pro respondenty důležití převážně klienti. Nicméně většina respondentů se shoduje, že objem administrativy překáží smysluplnému a hodnotnému kontaktu s klienty. Dále také někteří respondenti uvedli nespokojenost s náplní práce. Z jejich hlediska by neměla práce sociálního pracovníka obsahovat správu financí klientů a také jisté účetní činnosti. Jelikož jsou tyto aspekty práce časově náročné, tak přispívají k nedostatku času pro klienty.

#### **4.1.4. DVO 4: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s vedením**

Vedení tedy okruh vedoucích pracovníků společně s řídicím pracovníkem organizace jsou nezbytným aspektem každé organizace. Nejenom, že udržují zařízení v chodu, ale také se starají o blaho svých podřízených. Aspoň tak by to mělo být. Tak jak vnímají vedení právě ti podřízení se dozvíme z výpovědí respondentů.

Větší polovina respondentů je s vedením spokojena: (R2) „*Jo jsem spokojená*“, (R3) „*To stoprocentně...*“, (R5) „*Jo, docela jo*“, (R7) „*Ano, ano (směje se).*“, (R8) „*Jo, určitě.*“, (R6) „*Jo...*“. Tedy 6 z 10 respondentů vypovědělo, že jsou s vedením spokojeni. Jiní respondenti vyjádřili nespokojenost: (R1) „*No tak já si myslím, že to trochu pokulhává...*“, (R9) vyjadřuje, že necítí podporu vedení: „*Víceméně jsme samostatná*

*jednotka, takže asi tak.*“, podobnou výpověď dal respondent (R10) „*Co se týče vedoucí, tam postrádám větší míru podpory...aby se víc zajímala o tu naši práci.*“. Na druhé straně si však respondent váží dané míry autonomie, nicméně uvádí, že pokud se vyskytne problém necítí ve vedoucím pracovníkovi oporu: „*...i oceňuju, že nám do toho jako nemluví...ale když něco potřebujeme...nevnímám tam, že by se víc zasadila to vyřešit...budťo to nechá vyhnít nebo to hodí na nás.*“. Dále popisuje, že necítí od vedoucího pracovníka ani podporu po stránce motivační: „*přece jenom trošku pro motivaci a povzbuzení by bylo fajn kdyby tu pozornost, byť jako krátkou projevila.*“, dodává, že jí interakce pak připadají neoprávdové: „*...tohle je takový někdy účelový jenom.*“. Respondent se zmiňuje o míře pracovní autonomie, která ačkoli vyhovující, přechází v nedostatek iniciativy ze strany vedoucího pracovníka. Na druhé straně vypovídá jiný respondent (R7) o schopnosti vedoucího pracovníka si všimnout práce svých kolegů: „*...naše paní vedoucí je v tomhle jako spravedlivá. I někdy si myslíme, že nějaký věci nevidí, ale pak nás překvapí, že vidí, co se tady děje a třeba pochválí nebo tak...*“. Jeden respondent (R2) dokonce vnímá, že je o ně jakožto o pracovníky projeven zájem, i od pracovníka v řídicí funkci: „*pan ředitel hodně hledí na to, abychom my jako zaměstnanci byli spokojený. Zařizuje nám tady spoustu věcí...na to on hodně dbá.*“.

### **Otevřenost vedení k návrhům**

Respondenti také uvedli, jak jsou spokojeni s mírou otevřenosti vedení k návrhům: (R2) „*Jo to určitě, něco navrhnout můžu.*“, (R3) „*myslím si, že by nebyl problém se na něčem dohodnout.*“, (R8) „*Určitě by se to zvažilo.*“, (R10) „*...je otevřená diskuzi...ale jako, když je dopředu rozhodnutá, tak už to jako těžko kdo změní...*“. Víceméně se respondenti shodují, že prostor pro vyřčení nějakého návrhu v organizacích vnímají. Respondenti také uváděli jejich spokojenost s proudem informací, tedy jak informování si připadají v rámci organizace. Respondent (R1): „*Informace jsou buďto kusý, někdy neucelený, ta informovanost chybí už dlouho.*“. Respondent (R2) vidí, že se proud informací zlepšil: „*Řekla bych, že za poslední rok je to lepší...pořád to má určitý mezery...*“. Další respondenti se však shodují: (R5) „*...je tady hodně pracovníků, tak občas tady dochází k šumu informačnímu.*“, (R6) „*...ta informovanost tam si je...tohle je velká organizace...spousta informací běží nahoru dolů.*“. Respondent (R8): „*Jako někdy se to někde zasekne, to si myslím, že je tím jak je těch informací hodně...se prostě stane, že to třeba řeknete někomu, ale pak už vám nedojde, že to máte říct ještě někomu.*“. Z výpovědí respondentů si lze všimnout, že spojují velikost organizace s kvalitou proudění informací. Respondent (R9) popisuje, jak u něj v organizaci probíhá předávání informací: „*...nám dává pokyny nebo informace z porad...*“, z toho je patrné, že úroveň informovanosti vnímá tento pracovník jako minimální tedy, že vedoucí poskytuje pouze nutné informace potřebné pro práci. S informovaností se pojí také komunikace s vedením



o čemž vypovídá respondent (R6): „*Někdy ta komunikace je problematická, protože je nějaká oficiální a nějaká neoficiální...takže si v tom člověk musí udělat jasno sám.*“. Respondent (R8) popisuje, že komunikace dříve dostačující nebyla: „*...tenkrát jsem psala, že by se to mohlo zlepšit a od té doby musím říct, že se to zlepšilo ta komunikace.*“, na výzvu o nedostatku komunikace vedení reagovalo a došlo ke zlepšení. Respondent dále popisuje, jak komunikaci nyní vnímá: „*...mám pocit za sebe, že když si musím něco s kýmkoliv tady, něco vyřešit jsem toho schopna to vyřešit.*“.

### ***Koheze organizace – cítím se být součástí?***

Dalším důležitým aspektem, které vedení zajišťuje je koheze organizace tedy to, jestli se pracovníci cítí jako součást organizace. To, jak pracovníci vnímají jiné pracovní týmy je důsledkem toho, jakým stylem je organizace vedena. Pokud jsou v organizaci nějaké neshody mezi týmy, jedná se příležitost vedení zasáhnout a situaci napravit. Nikdo by se v práci neměl cítit sociálně vyloučen či vystaven riziku nějaké šikany či ponižování od ostatních pracovníků. Takový nedostatek však lze vidět ve výpovědi jednoho z respondentů (R10): „*...jako sociální pracovníci se tady cítíme takový vyloučený...rady to bylo nastolený tak, že tady jsou upřednostňovaný ty zdravotní sestry.*“. Popisuje, v čem se zařízení podobá nemocnici: „*...máme místo oddělení stanice, jsou tady vizity, prostě ala nemocnice.*“, „*Je to tady jako zakořeněný, oni si neuvědomují, že jsme poskytovatel sociální služby...vnímám, že jsme prostě takový na okraji...takovej jenom doplňček, kterej je tady trpěnej.*“. Respondent také popsal osobní příběh, který vysvětluje, že v případě nějaké společenské akce, personál zdravotního úseku nenabídne personálu sociálního úseku, aby se přidal. Nicméně očekává, že jim bude personál sociálního úseku zařizovat například odvoz. Respondent na konci dodává „*...připadáte si taková navíc no, jako fitzka...*“. Podobně to vnímá respondent (R9) na otázku „*Cítíte se jako součást organizace.*“, odpovídá: „*Vzhledem k vedení ano, ale vzhledem k organizaci, to je asi nešvar hodně domovů...hodně se vyzdvihuje ten zdravotnický úsek. Tam se cítíme hodně podceňovaný...jako upozaděný. Přitom je to sociální služba, ale tady je ukotvený v tom, že ta zdravotnická péče a zdravotnický úsek je něco důležitějšího...*“.

Je tedy patrné, že zdravotnický úsek je v organizacích těchto respondentů vnímán jako důležitější prvek. Tento jev by se dal vysvětlit tím, že si pracovníci zdravotního sektoru neuvědomují skutečnost, že se jedná o sociální službu dle zákona 108/2006 Sb. Sociální sektor je v těchto zařízeních nezbytný právě z hlediska zákona. Zdravotní sektor je však v práci se seniory nezbytný, a tak je důležité, aby vedení organizace zajistilo správnou spolupráci mezi těmito týmy.

#### 4.1.5. DVO 5: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s odměňováním

Spokojenost s finančním ohodnocením a s odměnami je důležitou součástí pracovní spokojenosti a pracovní motivace. Peněžní odměna je přeci jen hlavním důvodem pro výkon jakékoliv práce. Nespokojenost v této sféře má tedy velký vliv na celkovou pracovní spokojenost.

##### *Finanční ohodnocení*

Z výpovědí pracovníků vyšlo, že osm respondentů je vysloveně spokojeno s jejich finančním ohodnocením: (R1) „*Jo to jsem, to s tím nemám problém...dřív ten systém byl hodně podhodnocený...a dneska si myslím...že ty pracovníci celkem ohodnocený jsou finančně.*“. Následující respondent ačkoli spokojen, tak si to vysvětluje tím, že má malé výdaje z důvodu bezdětnosti a lokality bydliště (R2): „*Jo to jsem. Tak víte, co já nemám děti, takže mě ty peníze zatím stačí...navíc jsme tady, kde nejsou tak vysoký náklady.*“. Respondenti (R3), (R4), (R6), (R5) jsou spokojeni bez výhrad: (R3) „*Ano.*“, (R4) „*Ano jsem. Určitě.*“. Respondent (R7) přidává, že je velice spokojený při porovnání platu s jinými organizacemi: „*Já si myslím, že jako sociální pracovníci se máme velmi dobře, oproti jiným sociálním pracovníkům...ty platy jsou jinde.*“. Respondent (R8) k výpovědi o spokojenosti s platem vysvětluje její osobní postoj k platům: „*Jako neříkám peníze jsou důležitý, ale já nejsem úplně ten typ...jako asi nebudu na tohle nikdy remcat nebo tak.*“.

Dva respondenti s platem spokojeni nejsou. Respondent (R9) doslovně říká, že spokojen není: „*Ne nejsem. Jako já mám základní plat asi podobnej jako když jsem tuhle viděla Penny nabídku...co jsem nastoupila mám ho pořád stejný a mezitím proběhla obrovská inflace...ty platy jdou reálně dolu hodně.*“. Dodává, že jeden z důvodů, proč je plat tak nízký je neuznání celé délky praxe: „*mě třeba nebyla uznaná předchozí praxe, ne v celém rozsahu, přitom jsem tam dělala v podstatě víc sociální práce než tady.*“, druhým důvodem je dle respondenta rozhodnutí ministra sociálních věcí pana Jurečky: „*Nám měla vláda zvednout plat o 8 %, nezvedla. Ale zvedla to třeba zdravotnickým pracovníkům všem, my jsme dostali 800 korun nebo 700 místo toho, to bylo loni...*“. Problém s neuznáním předchozí praxe v plném rozsahu má i respondent (R10): „*Trošku mě mrzelo, že mi neuznali praxi, kterou mi uznali na úřadu práce, tak tady prostě mi uznali fakt hrozně málo.*“. Dalším společným znakem je dlouhodobé nezvýšení platu: „*Tak já, když jsem nastoupila tak mi osobní ohodnocení dala vedoucí a od té doby se to nezměnilo.*“. Avšak i přesto konstatuje: „*...ale tak jako, jsem prostě spokojena v rámci možností.*“. Doplnuje také, že nedostatečné ohodnocení může u pracovníků vyvážit vnitřní rozhodnutí: „*Co se týká toho ohodnocení, musíte dělat si myslím tudle práci, že k tomu musíte mít vztah nebo nějaký vnitřní naplnění. Protože určitě je to ohodnocení rozhodně míň, než když někdo pracuje v nějaký obchodní sféře někde v bance nebo tak.*“.

Respondent popisuje, že sociální pracovníci vědí o nižším finančním ohodnocení a pokud se i přesto rozhodnou danou práci dělat, tak to vypovídá o tom, že jejich vnitřní motivace pomáhat lidem vyváží finanční stránku.

Z výpovědí vyplynulo, že s platem je spokojeno osm pracovníků, jeden pracovník je spokojen v rámci mezí, i když není spokojen s aktuální výší platu, a jeden pracovník je přímo s platem nespokojen, tvrdí, že v rámci inflace je nedostačující. Zároveň se ukázalo, že pracovníci, kteří s platem nejsou plnohodnotně spokojeni mají stejný problém a to ten, že jejich předchozí praxe nebyla uznána v plné výši to by mohlo být důvodem pro jejich nespokojenost v této oblasti, jelikož doba praxe dokáže změnit výši platu drasticky. Dá se tedy předpokládat, že pokud by jejich plat byl aktualizován dnešním standardům, co se týče inflace a byla jim uznána předchozí praxe v plné či pro ně přijatelné výši, byli by i tito pracovníci spokojeni.

### ***Odměny v práci***

S platem se pojí odměny, nyní se podíváme na spokojenost pracovníků s odměnami. Otázka zněla: „*Cítíte se dostatečně odměněn/a za dobře odvedenou práci?*“, jedná se o otázku, která cílí na zjištění jejich spokojenosti s odměnami, ale také na pocit dostatečného ocenění. Většina respondentů cítí spokojenost s odměnami: (R2) „*Jo to si myslím, že určitě.*“, (R4) „*...ano to určitě od rodin, od klientů taky to jo.*“ (R6) „*Ano, cejtím to určitě.*“. Další respondenti se již k této otázce vyjádřili více. Respondent uvedl (R1): „*morální ohodnocení moc nevnímám od svých nadřízených. To spíš vnímám od klientů, od rodin ty doceněj jak se k nim chováte...tam to vnímám, ale jinde moc ne.*“. Respondent (R7) popisuje podobnou situaci: „*...nějaký pochvaly oficiální to asi uplně ne, to spíš přijde od rodin, že jsou spokojený...pak samozřejmě jsou i ty finanční odměny, ale tam nevidíte kolik maj ostatní, takže těžko říct jestli je to úměrný...*“. Respondent (R8) je spokojený: „*...myslím si, že i ty odměny dostáváme. Já za sebe jsem spokojená. Taky bych nemusela na těch odměnách dostat nic.*“. Další respondent (R10) detailněji popisuje to co přechází respondent popisuje v poslední větě: „*...jinde to bylo tak, že jsme třeba automaticky dostávali, a tady já s tím spíš nepočítám, protože furt slyšíme, že nejsou peníze...a tak já s tím nepočítám a pak jsem aspoň příjemně překvapená, že něco, jo že něco zbylo.*“. Daný respondent při pokynu, aby oznámkoval svou spokojenost s odměnami jako ve škole od jedné do pěti řekl: „*Tak dám, já nevím 3 až 4.*“, to tedy naznačuje takovou míru, že není nespokojený ale vyloženě spokojený také ne. Pouze jeden z respondentů vyloženě vyjádřil nespokojenost (R9): „*No to je to samý v podstatě ne necítím.*“, respondent se zde odkazuje k jeho nespokojenosti s platem.

Z toho vyplývá, že velká většina respondentů je s odměnami spokojena, ať už ve formě finančních odměn či pochval. Většina pochval či morálních odměn pochází od klientů či rodin. Od vedení, jak popisují respondenti takové pochvaly nepřicházejí.

#### **4.1.6. DVO 6: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s fyzikálním prostředím**

Jelikož je fyzikální prostředí všechno, co je kolem nás, je důležité pro lepší interpretaci dat rozdělit toto prostředí na menší segmenty. Tato dílčí výzkumná otázka bude tedy rozdělena na 3 části, a to na spokojenost s kanceláří (tedy prostor pracovníkům nejbližší) poté na spokojenost ohledně klimatu a osvětlení. Poslední část se zaměří na spokojenost pracovníků s prostředím celé organizace.

##### ***Spokojenost s kanceláří***

Většina respondentů je se svou kanceláří spokojena: (R2) „...já jsem spokojená naprosto, já tady mám všechno, co potřebuji...“, (R3) „V kanceláři v pořádku.“, (R5) „Kancelář určitě jakoby jo, ta mi tady vyhovuje, (R4) „Tad teda s kanceláří jsem spokojená...“. Respondent (R1) vyjádřil, že je spokojen nicméně nebylo tomu tak vždy: „V současné době jsem už spokojen.“. Druhá polovina respondentů měla ke svým kancelářím nějaké výhrady, ačkoliv více méně spokojení, popsali některé aspekty, které se jim nelíbily či chyběly. Respondent (R6) zmiňuje nevyhovující podmínky v kanceláři z hlediska prostoru: „...třeba bychom ocenili větší prostor, mít možnost samostatných kanceláří. To tady...není možné, takže za stávajících podmínek jako jo.“. Ačkoli je respondent vlastně s kanceláří spokojen, jedná se o věc, která může být v rušném provozu nepříjemná. Obdobný problém popisuje respondent(R7): „Je teda pravda, že my jsme v kanceláři tři, a když někomu přijde žadatel a zvoní telefony, tak soustředit se na to co mu člověk říká je těžký.“, „kdybychom byli v kancelářích po dvou, to by bylo lepší...“. Respondent (R8) uvádí: „...jako s kanceláří jsem spokojená...jsem fakt ráda, že mám samostatnou kancelář.“ Popisuje však jediný nedostatek: „jediný co třeba... chodím ke kolegyním skenovat... tady nemám sken...skan používám dost často.“ I když potom zmiňuje, že do té kanceláře chodí i z jiných důvodů, jedná se o nepatrnou věc, která se za pracovní den nastřádá a ubere tak z už tak vytíženého rozvrhu pracovnice zbytečné minuty. Respondenti (R9) a (R10) mají stejný problém s velikostí kanceláře. Respondent (R9) popisuje, jak vypadá situace v jejich kanceláři při případné návštěvě klienta: „...jak jsme tady dvě, tak se nám těžko vyjednává, když třeba někdo přijde...takže většinou odcházíme což není úplně dobře. Takže bychom spíš uvítali, kdybychom měla každá svoji kancelář...“, dodává i jak taková situace může působit: „to soukromí vůči těm zájemcům nebo pozůstalým, je to takový nepříjemný a neprofesionálně to působí.“. Respondent (R10) popisuje tuto situaci podobně: „když sem přijde na jednání někdo tak radši odejdu abych je nerušila...přijde mi, že je malá pro dvě osoby...“, popisuje však, že je rád, že

může prostor sdílet s kolegou: „*ale jinak mi nevadí, že jsme tady dvě, naopak, že spolupracujeme.*“. Dále respondent popisoval, že vedení používá dvojí standard, co se týče nových zařízení pro kancelář, konkrétně se jedná o kávovar: „*Dostali jsme strašně nízký rozpočet, byli jsme rádi, že jsme se do toho vůbec vešli, ale když pak zjistíte, že najednou na stanici si dostali kávovar za 11 000.*“, dále popisuje, že jsou velice často informováni o nedostatku financí: „*...že nejsou peníze tak já fakt nevím...tohle mě fakt mrzí, je to takový nepochopitelný.*“

Z výše uvedeného textu, lze tedy poznamenat, že polovina pracovníků je spokojena s kanceláří jako takovou bez výhrad. Ostatní respondenti vnímají shodující se nedostatky, které se týkají nedostatku prostoru v kanceláři, který obvykle vyústí ve zvýšenou hlučnost a celkově přispívá k vytvoření prostředí, ve kterém je náročné se soustředit. Jeden respondent také uvedl nedostatek své kanceláře po stránce technické. Chybějící skener, což v dnešní době již není tak velká nákladová položka, aby kvůli ní musel zaměstnanec trávit minuty na cestě ke skeneru. Vcelku však jsou respondenti se svou kanceláří spokojeni.

### ***Klimatické podmínky, hluk, světelnost a zápach***

Je naprosto pochopitelné proč by měli věci jako nadměrný hluk, či vysoká teplota a nízká světelnost vadit pracovníkům. Jedná se o faktory, které razantně snižují kvalitu pracovního prostředí. Pracovník může být v takovém prostředí více unavený, nesoustředěný či podrážděný. Všechny tyto atributy se s největší pravděpodobností otisknou do kvality odvedené práce. Respondent (R2) je spokojený s těmito podmínkami: „*mám všechno co potřebuju, je mi tady teplo, teče mi tady voda.*“. Další respondent (R4) poukazuje na nepříjemnost spojenou s případnou rekonstrukcí: „*když se tady vrtá, tak to je nepříjemný...to se musí prostě vydržet.*“. O hluku v souvislosti s nějakou činností, jež se netýká sociálního sektoru mluví i respondent (R7): „*Hluk no maximálně, když tu něco opravujou...na podzim chodí s fukarama na listí, a to je teda hrozný, to chodí každý ráno, a to by mi hráblo vždycky (směje se).*“. Zmiňuje také nepříjemný hluk, který je zapříčiněn tím, že sdílí kancelář s dalšími kolegy: „*vlastně jak jsou otevřené dveře, tak je tu fakt někdy takovej hluk...*“, otevřené dveře, jak zmiňuje respondent znamenají dveře otevřené k vedoucímu pracovníkovi do kanceláře. Domnívám se, že se nejedná o dobré řešení, protože jsou pracovníci v neustálém doslechu a pod dohledem svého vedoucího pracovníka. Pracovníci tak mohou mít pocit neustálého dohledu a nulového soukromí. Přidává, že klimatické podmínky a světelnost mají v režii samotní pracovníci: „*Topení si zapneme, když chceme, světlo to samý.*“. Světelnost, spíše její nedostatek zmiňuje respondent (R5): „*...mohlo by tady bejt akorát víc světla...pořád musíme mít zaplý zářivky.*“, zmiňuje, že by se mu líbilo, kdyby byla někde v organizaci dostupné nějaké místo, které by bylo prosluněné: „*...kdyby byla třeba nějaká venkovní terasa, nebo zimní*

*zahrada...něco, že by byl člověk někde na světle. To denní světlo si myslím, že je problém no.*“ Ne nadarmo se říká, kam nemůže slunce musí doktor. Jedná se o faktor, jež se těžko kompenzuje s ohledem na rozpoložení budovy. Přirozené denní světlo je pro člověka důležité už z toho důvodu, že ukazuje, jaká je denní doba a dodává člověku energii. V případě, že je nějaké místo vystavené přílišnému slunečnímu svitu může nastat jiný problém, a to sice problém s přehříváním místnosti. Respondenti (R9) a (R10) tuto skutečnost reflektují ve svých výpovědích: (R9) „*Horko je tu hrozný. V létě fakt špatný. Je to fakt hodně nepříjemný no pak.*“, (R10) problém specifikuje, a to sice na absenci klimatizace: „*Nám tady klimatizace prostě nedaj, nedá se tady dejchat v létě...tady se nedá prostě bejt...nejde to vyvětrat.*“, pokud vezmeme v potaz, že ideální teplota v kanceláři má být 21 °C tak v létě v kanceláři bez klimatizace je tato teplota nedosažitelná. Není tedy divu, že to respondentům vadí, jedná se o faktor, který způsobuje obrovský diskomfort. Respondent (R10) také zmiňuje, že místnost z důvodu poškození vodou silně zapáchá: „*...tady když přijdete tak to tu smrdí kolikrát.*“, což je další faktor přispívající k nespokojenosti v dané kanceláři.

Z uvedeného textu vyplývá, že 5 z 10 respondentů pociťuje závažné nedostatky v oblasti mikroklima, světelnosti, hluku a zápachu v jejich kanceláři. Jak jsem již zmiňoval jedná se o faktory, které jsou nepříjemné a mohou přispívat k nespokojenosti. Tyto nedostatky by si nepřál zažívat v kanceláři nikdo. Je nepředstavitelné prožívat letní teploty v kanceláři s velkým oknem do něhož intenzivně svítí slunce bez možnosti klimatizace za přítomnosti zápachu. V takových podmínkách je téměř nemožné na konci dne odcházet spokojený s prací.

### ***Prostředí organizace***

Prostředí hraje vliv hlavně pokud je nepříjemné. Může působit až depresivně, člověk je mnohem raději v hezkém prostředí, jež na něj působí pozitivně.

Respondenti (R10) a (R9) vnímají prostředí organizace takto: (R10) „*To si myslím, že je to tady vyhovující.*“, (R9) „*Jo, je to tu hezký.*“. Respondent (R8) doplňuje: „*To se mi líbí...přijde mi to tady takový útulný a domácí...ta atmosféra je taková, že na vás dejchne bych řekla*“, dále popisuje, že v jiných organizacích tento pocit nemá: „*...pak jsme byli se někde podívat, tam je to takový nemocniční, holý chodby.*“. Respondent (R7) vnímá prostředí organizace pozitivně: „*bych řekla, že tady je příjemný prostředí, je tu čisto, všechno je tu hezký nový.*“, obdobně reaguje respondent (R6): „*...todle je nově zrekonstruované. Objektivně vzato je to tu hezký, hodně se dbá na hygienu a na čistotu a všechno. To je fajn.*“.

Další respondenti měli k prostředí organizace nějaké připomínky (R2): „*...nejsme bezbariérový což je dost blbý.*“, „*pokoje nejsou zvlášť luxusní tak jak by si to každý z nás*

i z těch klientů představoval.“. S tím souhlasí i respondent (R3): „...ten domov je x let starý, ten by potřeboval zrekonstruovat určitě.“, nicméně konstatuje, že to na jeho spokojenost nemá velký vliv (R3): „Některé jsou opravdu ještě ve starších budovách, takže mě to moc neovlivňuje.“. Podobně se vyjadřuje i respondent (R5): „určitě by mohlo být modernější...určitě celkové vzhled, prostory na pokojích, to si myslím, že je v dnešní době skoro nevyhovující...“. Respondent (R4) tuto skutečnost nereflektuje, popisuje, že vnímá kapacitu zařízení jako negativní faktor: „celková budova se mi vůbec nelíbí, jak jsme velký...jako je to veliký, je to znát“, dále popisuje, jaký styl zařízení preferuje: „Já bych jako radši nějaký menší, jako rodinnější, ale prostě je to takhle no...nemám to takhle moc ráda jako no.“. Ačkoli se respondentovi nelíbí velikost zařízení na konci rozhovoru potvrdil, že je v tomto zařízení spokojen: „...moc jsem si tady přála pracovat a jsem fakt tady jako ráda, že jsem se sem dostala...“. Je tedy možné, že po zjištění, jaké to je pracovat ve velké organizaci se tento respondent při příležitosti hledání nové pozice rozhodne pro menší zařízení.

Je tedy jasné, že prostředí hraje velkou roli na pracovní spokojenost pracovníků. Od vzhledu budovy, až po klimatické podmínky či nedostatečný prostor v kanceláři. To jsou faktory, které určují, zdali bude pracovník trávit pracovní dobu v kanceláři spokojen nebo odcházet z práce vyloženě nespokojen.

#### **4.1.7. DVO 7: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS se sociálním prostředím**

Sociální prostředí neboli mezilidské vztahy na pracovišti. Důležitost vztahů na pracovní spokojenost již reflektovala dílčí výzkumná otázka č. 2. Tato kapitola se zaměří na to, jak respondenti v organizacích vztahy vnímají.

Začínáme respondentem (R1), ten odpovídá ze začátku poněkud neurčitě, avšak popisuje to, jak vnímá vztahy v organizaci: „Já si myslím, že nespokojenost, vždycky bude, byla a je...ale jako je to takový divný, né úplně osobní...potkáte nějakýho pracovníka a on ani nepozdraví.“, nicméně i přesto je se svou pracovní skupinou spokojen: „Jó, já myslím, že jo.“. Další respondent (R2) poukazuje na jinou stránku vztahů v organizaci: „Jo, já si myslím, že dobrý.“, ale i přes to je spokojen s kolegy: „...když vezmu sociální pracovníky...tak jsme v pohodě mezi sebou, vycházíme si vstříc.“. Při pomyšlení na pracovní tým pociťuje: „Pohodu.“. Pohodu vnímají i ostatní respondenti, jako důvod uvádí: (R10) „...dobře sme si sedli.“, nebo (R4) „to je téma lidma, povahama lidí...“. Pohoda má pro respondenta (R6) určité podmínky: „...ono záleží co se zrovna děje. Nemůžu říct, že bych sem chodila v nějaký nepohodě, ale ta práce je náročná, takže to napětí je tu pociťovaný taky.“, jinou podmínku popisuje respondent (R7): „Jak kdy, to je daný tím kolik je práce, kolik nás tady je...jak se lidi vyspí...ale většinou bych řekla, že je tu klid, pohoda.“.

Co se týče spokojenosti s kolegy, tedy s týmem sociálních pracovníků vypovídali respondenti takto: (R3) „v týmu sociálních pracovníků tak jako bez problémů.“, (R5) „Vycházíme tady mezi sebou všichni dobře takže spokojen.“, (R7) odpovídá: „...řekla bych, že žádný patologie tu nejsou.“, (R8) „v týmu sociálních pracovníků máme dobrý vztahy...od nich hodně vnímám podporu.“ (R10) „...s kolegyněma jsem spokojená jo.“. V oblasti spokojenosti se vztahy v organizaci, tedy mimo tým pracovníků se většina respondentů shoduje: (R2) „...myslím, že je to tady moc velký a tím pádem moc zaměstnanců...konfliktům se nevyhneme.“. Další respondent (R4) také poukazuje na podobný problém: „někdy se taky někde něco nadje...k těm třecím plochám prostě někde dojde.“. Respondent (R7) vypovídá: „jsme velký no, vždycky tu narazí někdo na někoho, s kým se nemusí nebo naopak.“. Respondent (R8) dodává: „...přiznávám, že ta atmosféra je taková hustá no. A je tu i hodně pracovníků, že jako čím víc lidí tím je to horší.“. Respondenti také zmiňují, že když už nastanou nějaké konflikty tak se většinou spíše řeší, než aby se nechaly „vyhnít“. Respondent (R4): „Někdy to trvá, než se to vyřeší. Většinou se to snažíme nějak vyřešit.“. Respondent (R2) odpovídá: „Myslím si, že je snaha to řešit...každý zaměstnanec má možnost jít za svým nadřízeným...se to pak řeší si myslím, určitě.“. Další respondent (R7) popisuje specificky jak se konflikt dá řešit: „...bylo sezení, že ty dva zaměstnanci společně s jejich vedoucíma vyřikávali tu situaci... když je to nezbytný tak se to určitě řeší.“. Dalším faktorem, na který poukázali tři respondenti je fakt, že většinu zaměstnanců tvoří ženy, mají za to, že to tvoří v organizaci časté konflikty: (R2) „...když to vezmu celkově na celý barák tak je tady většina ženských...takže to je někdy náročný.“, (R8) „Tak tady hodně důležitý, že je to převážně ženské kolektiv, to je prostě vždycky špatně.“, (R9) „Jinak tady jeto hodně ženský kolektiv, takže to víte no...“.

Z výpovědí respondentů je patrné, že většina je spokojena se svým týmem kolegů. Je také zřetelné, že celkové vztahy v organizaci jsou často zdrojem nějakých neshod mezi personálem. Když neshody vzniknou, tak je vytvořena snaha tyto konflikty vyřešit. Pracovníci se také domnívají, že konflikty vznikají proto, že je v organizaci moc zaměstnanců. Samozřejmě je více pravděpodobné, že ve větší skupině lidí bude vznikat více konfliktů, přímou úměru však hledat v této teorii nemůžeme. I velké skupiny lidí mohou spolupracovat, a to s minimem konfliktů, to je úkol vedení. Čtvrtina respondentů se domnívá, že za tyto konflikty může to, že jsou v zařízeních zaměstnané především ženy.

#### **4.1.8. DVO 8: Jaká je spokojenost pracovníků v DPS s benefity a možností kariérního růstu**

##### ***Benefity***



Benefity, někdy též zaměstnanecké výhody, jsou odměny, které pracovníci dostanou jako bonus k jejich platu. Mohou mít peněžní i nepeněžní ráz. Objem benefitů v době zahájení výzkumu byl snížen konsolidačním balíčkem vydaným 01.01.2024 pod číslem 349/2023 Sb.<sup>112</sup> Je tedy velice pravděpodobné, že to budou respondenti reflektovat. Benefity jsou přeci jen faktory, které pomáhají kompenzovat výši platu či zlepšovat kvalitu pracovního života, a tím přispívat k pracovní spokojenosti.

Dle předpokladu respondenti reagovali na otázku ohledně benefitů obdobně: (R1) „...to prostě osekaly úplně nehorázně.“, (R2) „...to jste měl přijít před prvním lednem to jsem byla...benefitů je samozřejmě méně, ale stěžovat si...to ne.“, (R3) „No bylo to lepší předtím, teď už nic...tam je jenom nějaký doplatek na obědy malej a asi i na penzijko.“, tento respondent také přidává, že to lépe snáší kvůli tomu, že to tak mají všichni: „beru to tak, že to tak máme všichni...netřím tím jenom já, trpíme tím všichni...je to věc státu a tak s tím nic nenaděláme.“. Respondent (R5): „určitě těch benefitů mohlo bejt víc ale to...je daný zákonem.“. Respondent (R7) vypovídá: „...vlastně letos zůstaly ty obědy a dvě stovky měsíčně na penzijko, je to fajn, ale...kdyby tam bylo něco navíc nikdo by se asi nezlobil.“. Obdobně odpovídá respondent (R4): „...tady toho bylo jako víc, těch benefitů a teď je jich méně ale mě to zas tak jako nevadí.“

Někteří respondenti tedy reagovali na snížení objemu benefitů, tak že to musí akceptovat, jelikož nemají možnost to nijak změnit. Takže nelze říct, že jsou nespokojeni nebo spokojeni. Benefity tak jak jsou od nového roku tolerují, z výpovědi je však jasné, že pokud by se benefity vrátily tak by respondenti byli spokojenější.

Někteří respondenti se ve své výpovědi vyjádřili směrem k benefitům jednoznačně. Tento respondent (R6) dokonce uvedl, že je s benefity spokojen: „Určitě ano, já jsem předtím byla v neziskovém sektoru a tady je to fakt lepší.“. Na druhé straně byli i respondenti, kteří vnímají benefity v organizaci jako nedostačující a jsou nespokojeni (R9): „Benefity teď šly dolu, takže to je špatný, nemám příspěvek na dovolenou, takže ne, nejsem spokojena.“. Méně jednoznačně odpovídá i respondent (R10) ale i tak je z výpovědi znát nespokojenost: „...mám stravenky teda 90 korun, což si myslím, že je výsměch...to je asi jako jedinej benefit...všechno bylo zrušeno teďkons.“. Respondent (R8) zmiňuje, že je spokojen s tím, co vnímá jako benefity dané práce: „...sama za sebe jako tu pružnou pracovní dobu...je dobrý, že máme s kolegyněmi dobrý vztahy...i to vnímám jako benefit.“. Benefit pružné pracovní doby zmínili také respondenti: (R9) „...ta volná pracovní doba to je skvělý.“, a (R10) „vnímám to, že máme pružnou pracovní dobu to jako jo.“.

---

<sup>112</sup> BARTŮŠKOVÁ, Z. 49. díl: Zaměstnanecké benefity: daňové změny a novinky pro rok 2024.

Celkem tedy 9 z 10 pracovníků je buďto s benefity nespokojených nebo vnímají jejich absenci neutrálně. Avšak z výpovědí všech respondentů je patrné, že pokud by benefitů bylo víc byli by spokojenější.

### ***Kariérní růst***

Spokojenost s kariérním růstem, ve kterém byla zahrnuta možnost posunout se do vedoucí pozice. Většina domovů pro seniory má mělkou strukturu pozic vedení, tedy vedoucí sociálního úseku a pod ním sociální pracovníci. Proto bylo v této otázce zahrnuto také to, zdali mají respondenti možnost zvýšit svou hodnotu na trhu práce skrze dodatečné vzdělání.

Výpověď respondenta (R1): *„Profesně, teď jsem nějakou představu měl, ale nebylo mě vyhověno...myslím si, že zaměstnavatel něco dělá, ale pro vedoucí pracovníky.“*, respondent tedy nevnímá podporu růstu. Naproti tomu respondent (R2) odpovídá: *„kdybych měla zájem o další školení, předpokládám, že by bylo schválený...v kariéře si nemyslím, že by bylo kam stoupat...já bych ani nechtěla...“*. Obdobnou výpověď poskytuje respondent (R3): *„Já nejsem typ vedoucího...vyhovuje mi to tak jak to je...co se týče vzdělávání tak tady jsou otevřené dveře.“*. Další respondenti popisují vnímání vedoucí role stejně, většina respondentů nejvíce o vedoucí pozici zájem, nebo vnímají, že se není kam posouvat. Co se týče vzdělání většina respondentů podotýká, že prostor mají, to se mění až u následujících výpovědí. Respondent (R8): *„...tady spíš vzdělávání samozřejmě řeší peníze.“*. Respondent (R9) odpovídá podobně: *„Je to otázka financí. Jsme chtěli, občas nám bylo zamítnuto...byly zajímavé témata, ale nešlo to.“*. Respondent (R10) popisuje situaci s volitelným dozděláním detailněji: *„...jsme si našli odborný školení, který by nám toho hodně dalo. Ale bylo zamítnuto z důvodu finanční stránky, ale potom na podobné školení si řeknou staniční sestry a vrchní sestra jim automaticky řekne ano.“*, dále vysvětluje, kam se finance na kurzy ztrácí: *„...budget vyčerpá zdravotnický úsek.“*, popisuje také, že jsou tímto nuceni chodit na kurzy, které pro ně již nejsou optimální: *„...ačkoliv jsme říkali, že to není pro nás to školení, že nám to nic nedává...tak ačkoliv ona to ví...nemůže s tím nic dělat.“*. Respondenta také mrzí, že když už kolegové ze zdravotního úseku jedou na zajímavý kurz nic si z něj neodnesou: *„...mě třeba mrzí, že ten zdravotnický personál jde na ten kurz, ale vlastně si to tam jen odsedí, ale vůbec ty principy práce nepoužívají při práci s klientem.“*

Z výpovědí je jasné, že ačkoliv je ve většině organizací omezená možnost kariérního růstu, většina respondentů by vedoucí pozici vykonávat nechtěla. Ohledně profesního růstu se zdá, že většina pracovníků má možnost si vzdělávací kurzy při nejmenším vybírat i nad rámec zákonného limitu. Někteří pracovníci se však při výběru kurzů dle jejich představ potýkají s odmítnutím z důvodu nedostatku financí. Jeden respondent si také

všiml, že finance alokované na kurzy jsou využity spíše ve zdravotnickém sektoru, přičemž na sociální sektor mnoho financí nezbyde. Tím pádem se jim nedostává možností k profesnímu růstu. Což jim nepomáhá zvýšit svou „cenu“ na trhu práce, z čehož může vznikat pocit „zaseknutí se“ v práci nyní a tím se vystavovat riziku vyhoření.

## 5. Diskuze

Hlavní témata, která vyplynula z výpovědí respondentů lze kategorizovat do pěti oblastí: obsah práce, důležitost klientů, mezilidské vztahy a soudržnost a v poslední řadě pracovní prostředí. Některé z těchto faktorů respondenti popsali jako důležité až v průběhu rozhovorů, nikoli v části, kdy jsem se jich ptal přímo jaké faktory si myslí, že ovlivňují jejich pracovní spokojenost.

**Obsah práce** – Z výpovědí vyplynulo, že samotná podstata práce může být zdrojem nespokojenosti mezi respondenty. Velká část vnímá administrativu v sociální práci jako příliš velkou, rušivou a časově náročnou složku. Mnozí z respondentů pak vypovídali, že by se chtěli v rámci pracovní doby více soustředit na přímou práci s klienty. Respondenti uvedli, že mají v rámci administrativních úkonů na starost správu finančních prostředků klientů. Dále také musí sociální pracovník v těchto organizacích opakovaně kontaktovat rodiny a upomínat je, aby zaplatily poplatek za službu či léky. Podle vyjádření respondentů představuje tato přidaná odpovědnost značné profesní i emocionální zatížení. Tři respondenti také konkrétně zmínili, že kromě správy finančních prostředků jsou také pověřeni různými účetními operacemi, a to bez předchozího zaškolení nebo dostatečných znalostí v dané oblasti. Tato situace vede k otázkám ohledně efektivity rozdělení práce v rámci organizací a ukazuje na potenciální potřebu restrukturalizace úkolů, aby se pracovníci sociálních služeb mohli efektivněji věnovat svým hlavním kompetencím a přímé podpoře klientů. Respondenti tak vyjádřili společný názor, že by bylo vhodné přehodnotit současný nevyhovující rozsah jejich pracovních povinností a přesunout některé úkoly na jiné pozice nebo oddělení, která jsou pro takový druh práce lépe vybavena. Tím by se zlepšila nejen jejich pracovní spokojenost, ale také kvalita a efektivita poskytovaných služeb.

**Důležitost klientů** – Klíčovým motivačním faktorem pomáhajících profesí je možnost pomáhat ostatním. Schopnost mít pozitivní vliv na životy ostatních je velkou složkou pracovní spokojenosti sociálních pracovníků. Skrze všechny výpovědi respondentů byl tento fakt naprosto zřejmý. Klienti mají nepopíratelný vliv na jejich pracovní spokojenost. Respondenti uváděli, že klienti jsou pro ně důležití jakožto zdroj pocitu seberealizace a smysluplnosti. Většina z nich vnímá interakci s klienty jako hlavní motivaci pro vykonávání jejich často náročné profese. Zpětná vazba je dalším faktorem, u kterého respondenti zmiňovali hlavně klienty a jejich rodiny. Jedná se o způsob, jak může pracovník zjistit, jestli svou práci odvádí dobře. Z výpovědí bylo zřejmé, že právě pozitivní zpětná vazba od klientů má výrazný pozitivní dopad na jejich pracovní spokojenost. U některých respondentů dokonce dokázala odvrátit syndrom vyhoření. Jak je vidět interakce s klienty má velký vliv na pracovní spokojenost respondentů. Proto také

respondenti časti popisovali, že již zmíněná nadměrná administrativa snižuje množství interakcí s klienty na úplné minimum. Respondenti popisovali, že pokud nemají v nějaký den přímo málo práce, za klienty se nedostanou, aby s nimi mohli trávit čas a získat tak zmíněné pozitivní pocity. V opačném případě se za klienty dostanou pouze pokud s nimi potřebují jednat o administrativních úkonech. Lze si pak položit otázku, zda takové „mělké“ interakce je vůbec možné popsat jako sociální práci.

**Mezilidské vztahy a soudržnost** – Z výpovědí respondentů je patrné, že kvalita vedení a charakter vztahů v organizaci má také zásadní vliv na jejich pracovní spokojenost. V rámci výpovědí vyplynul obecný problém s interdisciplinární spoluprací. Zejména se to pak týká zdravotnického a sociálního sektoru v jedné z organizací jež se účastnila výzkumu. Což v rámci této organizace došlo až tak daleko, že se to u některých respondentů projevilo pocitem izolace a vyloučením z kolektivu. Tímto je pracovní spokojenost těchto respondentů velice ovlivněna. Zatímco pozitivní vztahy mohou přinést příjemné okamžiky a rozptýlení v rámci pracovního dne, negativní vztahy se pro některé respondenty stávají nejen nežádoucí součástí jejich pracovní rutiny, ale i neodmyslitelným aspektem jejich každodenní reality. Problém soudržnosti se promítá i do roviny mezilidských vztahů, kde i přes dobré vztahy v jejich pracovním týmu, respondenti vnímají vztahy na úrovni celé organizace jako problematické. Uvedli, že mezisektorové vztahy trpí častými malými konflikty, které dle nich zapříčiňuje velké množství zaměstnanců v organizaci. Tyto konflikty vyčerpávají všechny zúčastněné a dále prohlubují propast mezi zdravotním a sociálním sektorem. Je zřejmé, že překlenutí této propasti je nezbytné pro vybudování funkční a soudržné organizace, jež poskytuje své služby kvalitně a naplňuje tak své poslání. Řešení této výzvy by mělo být prioritou pro vedení organizací, aby se zlepšila pracovní atmosféra a celková spokojenost zaměstnanců.

**Prostředí organizace** – Ve výpovědích týkajících se pracovního prostředí vnímali všichni respondenti nějaké nedostatky. Jeden respondent zmiňoval nedostatek přirozeného světla v kanceláři a celkově v organizaci, což je faktor, který v případě jeho nedostatku vede k pocitům nepohody či depresi. Jiní respondenti zmiňovali, že z důvodu absence klimatizace se v kanceláři během horkých dnů těžko dýchá. S kanceláří jako takovou byla spokojena polovina respondentů. Druhá polovina však měla nějaké výhrady. Respondenti popisovali situace, kdy hustota zaměstnanců v jedné místnosti zvyšovala rušnost. Ocenili by tedy pokud by bylo možné zajistit kanceláře buďto větší pro více lidí nebo menší pro ně samotné. Ačkoli respondenti vnímali nedostatek prostoru v kanceláři jako faktor, který ovlivňuje jejich pracovní spokojenost, zkonstatovali, že se jedná o věc, kterou lze jen těžko změnit.

## Závěr

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaké faktory ovlivňují pracovní spokojenost sociálních pracovníků v domovech pro seniory. K hlubšímu pochopení těchto cílů sloužily dílčí výzkumné otázky, které refletovaly jednotlivé oblasti faktorů pracovní spokojenosti. Z výpovědí respondentů lze konstatovat, že faktory, které ovlivňují jejich pracovní spokojenost byly mezilidské vztahy na pracovišti, interakce s klienty, obsah práce jako takové a fyzikální prostředí. Mezi faktory, které pro respondenty subjektivně významné nebyly, lze zařadit jistě kariérní růst a benefity.

V rámci této diplomové práce bylo identifikováno několik klíčových oblastí, kde sociální práce čelí výzvám. Pozitivním zjištěním však je, že sociální pracovníci jsou celkově spokojeni, což je povzbudivé. Nicméně, zdůraznění významu pracovní spokojenosti se jeví jako nezbytné, zvláště v současné době, kdy se společnost stále více soustředí na pojmy jako work-life balance, přičemž volný čas po práci je často staven na piedestal. Sledujeme výrazný posun v percepci práce jakožto inherentně nepříjemné povinnosti, kterou je nutné přetpět. Avšak, práce nemusí být vnímána pouze jako nutné zlo, může se stát místem seberealizace. Z antropologické perspektivy je práce něčím hluboce lidským a nezbytným pro naši existenci. Tato diplomová práce se snaží ukázat, že práce jakožto činnost může a měla by být zdrojem positivity a spokojenosti.

Zaměření sociální práce na její základní poslání – pomoc klientům – má potenciál nejen zlepšit pracovní spokojenost mezi pracovníky, ale také řešit nebo postupně eliminovat další problémy identifikované v průběhu tohoto výzkumu. Je důležité si uvědomit, že pozitivní přístup k práci a její vnímání jakožto příležitosti k seberealizaci může vést k celkovému zlepšení kvality sociální práce a efektivnějšímu plnění jejích cílů. Další výzkum v oblasti pracovní spokojenosti sociálních pracovníků by se mohl zabývat vlivem různých typů zřizovatelů domovů pro seniory na faktory, které jsou pro pracovníky důležité. Konkrétně zda je rozdíl například mezi státní, neziskovou nebo křesťanskou organizací.

Tato diplomová práce může sloužit jako orientační bod pro identifikaci pozitivních aspektů sociální práce a směrů jejího budoucího rozvoje. Může být nástrojem pro vedoucí pracovníky, aby lépe pochopili, jak jejich týmy vnímají každodenní pracovní prostředí a jak se v něm cítí.

## Seznam použitých zdrojů

### Knižní zdroje

- ARMSTRONG, M. *Personální management*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-614-5.
- BEDNÁŘ, V. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4211-3.
- BEDRNOVÁ, E.; NOVÝ, I. *Psychologie a sociologie řízení*. 3. rozšíř. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-169-0.
- ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- FABIÁN, P. *Možná to jde i jinak: Teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2021. ISBN 978-80-7560-368-5.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6.
- KOCIANOVÁ, R. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2497-3.
- KOHOUTEK, R.; ŠTĚPANÍK, J. *Psychologie práce a řízení*. Brno: CERM, 2000. ISBN 80-214-1552-5.
- KOLLÁRIK, T. *Spokojnosť v práci*. Bratislava: Práca, 1986. ISBN neuvedeno.
- KOŤA, J.; TRPIŠOVSKÁ, D.; VACÍNOVÁ, M. *Sociální psychologie: vybrané kapitoly*. 2. rozšíř. a přeprac. vyd. 2., Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2013. ISBN 978-80-7452-029-7.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O.; KODYMOVÁ, P.; KOLÁČKOVÁ, J. (ed.) *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- MOJŽÍŠOVÁ, A. (ed.) *Sociální práce se seniory*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2019. ISBN 978-80-7394-761-3.

MOLEK, J. *Řízení organizací sociální práce: Vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2019. ISBN 978-80-7394-732-3.

NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2015. ISBN 978-80-7387-929-7.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0577-X.

PETRUSEK, M. *Teorie a metoda v moderní sociologii*. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-799-0.

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

ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

TŮMA, J. *Sociální práce a nová náboženská hnutí*. Deus et gentes. Brno: L. Marek, 2011. ISBN 978-80-87127-31-5.

URBAN, D. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2018. ISBN 978-80-7422-637-3.

VÉVODA, J. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4732-3.

VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. (ed.) *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6.

VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. 2. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.

VÝROST, J.; SLAMĚNÍK, I.; SOLLÁROVÁ, E. (ed.) *Sociální psychologie: Teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-247-5775-9.

WAGNEROVÁ, I. *Psychologie práce a organizace: Nové poznatky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3701-0.

### **Internetové zdroje**

AKKAYA, B. *Agile business leadership methods for industry 4.0*. [online]. Bingley, U.K.: Emerald Publishing Limited, 2020. ISBN 9781800433809. [cit. 2024-03-14].

BARTŮŠKOVÁ, Zuzana. 49. díl: *Zaměstnanecké benefity: daňové změny a novinky pro rok 2024*. [online]. ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA. Průvodce podnikáním. © 2024. Dostupné z: <https://www.pruvodcepodnikanim.cz/clanek/zamestnanecke-benefity-danove-zmeny-2024/>. [cit. 2024-01-10].



ČESKÁ REPUBLIKA. *Úvodní ustanovení: Předmět úpravy*. In: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. 2006. Dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006). [cit. 2024-02-20].

ČESKÁ REPUBLIKA. *Část třetí: Domovy pro seniory*. In: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. 2006. Dostupné z: [https://ppropo.mpsv.cz/zakon\\_108\\_2006](https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006). [cit. 2024-03-01].

ČESKÁ REPUBLIKA. *Čl.1. Přípustné hodnoty nastavení mikroklimatických podmínek pro klimatizované pracoviště třídy I a IIa*. In: Nařízení vlády č. 303/2022 Sb., Nařízení vlády, kterým se mění nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, ve znění pozdějších předpisů [online]. 2022. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2022-303>. [cit. 2024-03-23].

DRÁPELA, E. *Základní a výběrový soubor, metody výběru*. [online]. Praktická humánní geografie. Technická univerzita v Liberci 2021. Dostupné z: <https://elearning.tul.cz/mod/resource/view.php?id=297040> [cit. 2024-03-06].

HUMPHREY, C. *Becoming a Social Worker: A Guide for Students*, [online]. London: SAGE Publications Ltd, 2011. Dostupné z: <https://doi.org/10.4135/9781446251768> [cit. 2024-03-03].

HURAY, P.; ŠIŠKA, J. *Výhody zaměstnanecké*. In: *Pojmy z řízení lidských zdrojů a psychologie práce*. [online]. Encyklopedie psychologie práce, © 2017 Masarykova univerzita. Dostupné z: [https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/esf/ps17/pojmy\\_hr/web/slovník/Pojmy.pdf](https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/esf/ps17/pojmy_hr/web/slovník/Pojmy.pdf) [cit. 2024-02-09].

CHALCAŘ, D.; JANŮ, K. *Benefity zaměstnanecké*. In: *Pojmy z řízení lidských zdrojů a psychologie práce*. [online]. Encyklopedie psychologie práce, © 2017 Masarykova univerzita. Dostupné z: [https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/esf/ps17/pojmy\\_hr/web/slovník/Pojmy.pdf](https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/esf/ps17/pojmy_hr/web/slovník/Pojmy.pdf) [cit. 2024-02-09].

JINDRA, J. *Abeceda managementu – Participativní styl řízení*. [online]. Abeceda managementu. 2008. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/Z/2743/abeceda-managementu-participativni-styl-rizeni.html>. [cit. 2024-03-08].

KŘÍVÁN, J.; ŠIMOVÁ, V. *Benefity volitelné*. In: *Pojmy z řízení lidských zdrojů a psychologie práce*. [online] Encyklopedie psychologie práce, © 2017 Masarykova univerzita. Dostupné z: [https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/esf/ps17/pojmy\\_hr/web/slovník/Pojmy.pdf](https://is.muni.cz/do/rect/el/estud/esf/ps17/pojmy_hr/web/slovník/Pojmy.pdf) [cit. 2024-02-09].

- MEIER, L.; SPECTOR, P. *Job Satisfaction*. [online]. 2015 DOI: 10.1002/9781118785317.weom050093. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/319576474\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/319576474_Job_Satisfaction) [cit. 2024-02-21].
- MINÁROVÁ, S. *Pracovní spokojnost' zaměstnancov verejnej správy*. In: *Teória a prax verejnej správy*. [online]. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach., 2016, s. 254-263 [cit. 2023-11-05]. ISBN 978-80-8152-413-4. Dostupné z: <https://unibook.upjs.sk/img/cms/2016/fvs/zbornik-z-konferencie-doktorandov-teoria-a-prax-verejnej-spravy-kor4.pdf> [cit. 2024-03-18].
- PETRUSEK, M. *Teorie sociální směny*. [online]. Sociologická encyklopedie. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2017, 2022. Dostupné z: [https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Teorie\\_soci%C3%A1ln%C3%AD\\_sm%C4%9Bny](https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Teorie_soci%C3%A1ln%C3%AD_sm%C4%9Bny) [cit. 2024-03-08].
- Platové tabulky a třídy státních zaměstnanců 2024*. [online]. Pracomat. © 2024. Dostupné z: <https://www.pracomat.cz/poradna/pro-pracujici/228-platy-statnich-zamestnancu.html>. [cit. 2024-03-08].
- PROCHÁZKA, J.; VACULÍK M. (ed.) *Encyklopedie psychologie práce*. [online]. Brno: Masarykova univerzita, 2015. ISBN ISBN 978-80-210-7744-7. Dostupné z: [https://psych.fss.muni.cz/media/3051735/encyklopedie\\_psychologie\\_prace.pdf](https://psych.fss.muni.cz/media/3051735/encyklopedie_psychologie_prace.pdf) [cit. 2024-01-05].
- SPECTOR, P. *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. [online]. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Inc., 1997. Dostupné z: <https://doi.org/10.4135/9781452231549> [cit. 2024-03-03].
- SPECTOR, P. *Job satisfaction Self-Assessment* [online] © 2024. Dostupné z: <https://paulspector.com/?cff-form=8> [cit. 2024-02-01].
- TUREČKOVÁ, K.; BURYOVÁ, I. *Přehled tradičních motivačních teorií*. [online]. Working Paper in Interdisciplinary Economics and Business Research č. 73. Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné. 2023. Dostupné z: [https://www.iivopf.cz/wp-content/uploads/2023/06/WPIEBRS\\_73\\_Tureckova\\_Buryova.pdf](https://www.iivopf.cz/wp-content/uploads/2023/06/WPIEBRS_73_Tureckova_Buryova.pdf) [cit. 2024-03-08].
- URBAN, J. *Motivace a odměňování pracovníků: co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*. [online]. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-9599-2. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/kniha/motivace-a-odmenovani-pracovniku-3031/>. [cit. 2024-03-03].

ZAJACOVÁ, M.; KOLÁČKOVÁ, J. (ed.) Projekt Ministerstva práce a sociálních věcí „Systémová podpora sociální práce v obcích“. [online]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/karty+Soci%C3%A1ln%C3%AD+pr%C3%A1ce+na+obecn%C3%ADm+%C3%BA%C5%99adu.pdf/cc264bdd-83d1-c8a6-03e2-eb4e52303dec> [cit. 2024-02-24].

## **Seznam příloh**

<b>Příloha I.</b>	<b>Plán rozhovoru</b>
<b>Příloha II.</b>	<b>Přepis rozhovoru s R1</b>
<b>Příloha III.</b>	<b>Přepis rozhovoru s R2</b>
<b>Příloha IV.</b>	<b>Přepis rozhovoru s R3</b>
<b>Příloha V.</b>	<b>Přepis rozhovoru s R4</b>
<b>Příloha VI.</b>	<b>Přepis rozhovoru s R5</b>
<b>Příloha VII.</b>	<b>Přepis rozhovoru s R6</b>
<b>Příloha VIII.</b>	<b>Přepis rozhovoru s R7</b>
<b>Příloha IX.</b>	<b>Přepis rozhovoru s R8</b>
<b>Příloha X.</b>	<b>Přepis rozhovoru s R9</b>
<b>Příloha XI.</b>	<b>Přepis rozhovoru s R10</b>

## **Přílohy**

### **Příloha I. Plán rozhovoru**

1. Jste spokojen/á v práci?
2. Co myslíte, že nejvíce ovlivňuje vaši spokojenost v práci?
3. Jak dlouho v této práci již pracujete?

#### **Spokojenost s obsahem práce**

4. Jste spokojen/á s náplní práce?
5. Vnímáte svoji práci jako prestižní?
6. Realizujete se ve své práci? – proč? Cítíte velkou, úměrnou nebo malou zátěž úměrně k vaší kvalifikaci? Chtěl/a byste to změnit nebo vám to takhle vyhovuje?
7. Přijde vám vaše práce zajímavá?
8. Jak moc jste ve vaší pozici autonomní? Vyhovuje vám tato míra autonomie?
9. Máte dostatečnou zpětnou vazbu ohledně vaší odvedené práce? (v rámci vedení, kolegů, klientů)

#### **Spokojenost s vedením/management**

10. Jste spokojen/á s vedením? (jejím hodnocením, komunikací, možnost spoluúčasti na rozhodování, dostatek informovanosti, možnost dalšího rozvoje)
11. Máte možnost se podílet na dění v organizaci? Cítíte se jako součást organizace?

#### **Spokojenost s odměňováním**

12. Jste spokojen/á s finančním ohodnocením ve své práci?
13. Cítíte se dostatečně odměněn/a za dobře odvedenou práci?

#### **Spokojenost s prostředím – kancelář, vzhled – pracovní prostředí**

14. Jaké je tu kolem vás prostředí? Jste spokojen/á s prostředím organizace? Vaším prostředím kanceláře? (teplota, hluk, neklid, barvitost)

#### **Spokojenost se sociálním prostředím.**

15. Jak byste popsal/a vztahy na vašem pracovišti?
16. Jste spokojen/á se svou pracovní skupinou (týmem kolegů)? Máte ve svém týmu oporu?
17. Při pomyšlení na vaši pracovní skupinu, pociťujete spíše pohodu nebo napětí?

#### **Spokojenost s benefity a s možnostmi kariérního růstu.**

18. Jste spokojen/á s benefity, nebo vám některé chybí?
19. Cítíte, že máte v této organizaci možnost kariérního růstu? (vzdělání, vedoucí pozice)
20. Který z faktorů, o kterých jsme se bavili je pro vaši spokojenost nejdůležitější? A který z nich ve vás vyvolává nespokojenost?
21. Řekl/a byste, že vaši pracovní spokojenost ovlivňují klienti?

## **Příloha II. Přepis rozhovoru s respondentem R1**

*T: Budeme se bavit o pracovní spokojenosti. Takže tedy první otázku bych se chtěl zeptat, jestli jste spokojen v práci.*

*R1: Já jsem spokojen v práci, co se týká klientů (směje se).*

*T: Dobře.*

*R1: Ale vnímám už delší dobu, ale není to asi jenom tady vlastně, je to takový všeobecný společnosti, že jako hrozně trpí vztahy ... vztahy mezi lidma.*

*R1: Vztahy mezi zaměstnanci, nejenom tady ale obecně.*

*T: takže kolegiální vztahy moc už nejsou v sociální práci nebo celkově?*

*R1: Né. Celkově jako ve společnosti, ale samozřejmě i v těch sociálních službách, že už ty lidi chodí více méně do práce. Prostě si to oddělat a končím. Bez nějakého zaujetí.*

*T: Co myslíte, že tu vaši spokojenost tady v práci nebo nespokojenost nejvíc ovlivňuje.*

*R1: Jako spokojenost nebo nespokojenost?*

*T: vy jste mluvil o spokojenosti v práci víceméně s klienty. Předpokládám, že spokojenost ovlivňují klienti.*

*R1: Jasně.*

*T: Tedy a nespokojenost?*

*R1: Nespokojenost vnímám jako ve vztahu mezi těma zaměstnancema, ale co tam je konkrétní příčinou to nedokážu popsat. Jako u těch klientů je to paráda, máte tam tu zpětnou vazbu, už jenom to, že přijдете k tomu klientovi, vemete ho za ruku a on má nějakou reakci, někdy ji třeba nemá ale vnímáte že, je dobře že jste tam, jo, tak to vás naplňuje a dodává sílu do další činnosti.*

*T: Výborně. Chtěl bych se ještě pozeptat, jestli jste spokojen s náplní práce jako takovou.*

*R1: S náplní práce spokojenej jsem akorát přijde mi, že některý účetní věci mi tady máme jako sociální pracovníci i depozitní účty, takže když si jde někdo vybrat tak pracujete jako furt nějaký pokladní, a to si myslím, že není cílem sociální práce. Díky těmhletěm věcem se pak nedostanete k těm klientům. Já třeba vnímám velice důležitý, pokud se mi klient stěhuje z patra na patro abych měl čas za tím klientem zajít, nejenom tam podepsat smlouvu o změně služby ale prostě jít tam a ptát se ho, jak na tom je, jak se cítí jo? A pracovat s tímhle to je smyslem sociální práce, a ne, že my sem budou chodit lidi a říkat: „Já bych chtěl vybrat 25 Korun, já potřebuju zapratit pedikúru, manikúru“. Jo to je prostě, myslím si, že to není cílem sociální práce. A je to prostě chyba struktury jo. Depozita by měl mít jeden člověk a měl by na to být určenej.*

*T: Takže vám sem chodí klienti z jiných pater nebo jenom z vašeho patra.*

*R1: No tak záleží, jak jsou na tom ostatní kolegové. Pokud se nedoklepaj na kanceláře tak přijdou sem. To máme tak všichni, prostě si přijdou vybrat z depozita peníze, koho najdou toho najdou.*

*T: To zní jako díra ve struktuře, to není vaše práce, že ano?*

*R1: No a není to ve všech organizacích, tady je to takový zajetý. Třeba jinde tam to dělala pokladní, měla depozitní pokladnu, někdo přišel, a tak si vybral depozita u jednoho člověka.*

*T: Ale tady je pokladna taky, že ano?*

RI: No ale dělá pokladnu a né depozita. To byla změna, na kterou jsem do budoucna apeloval, aby pokladnu a depozita dělal jeden člověk, a to jinej než sociální pracovník.

T: Rozumím.

RI: O tom jsem hovořil s předchozím vedením. Jenomže pak přišel covid, a bylo po inovacích.

T: Vnímáte svoji práci jako prestižní? Jako práci sociálního pracovníka?

RI: No já myslím, že celkem jo. Já ji vnímám jako prestižní.

T: Realizujete se ve své práci? Myslím si, že ano jak jste říkal.

RI: Já myslím, že jo. Jakože důležitý je právě v těch chvílích kdy vám je nejhůř proč to jako děláte jo. Pokud si uvědomujete, že jste tady pro ty klienty, případně pro jejich širší okolí jejich rodinu tak je to dobrý. V momentě kdy byste se už ztahoval od těch klientů a hrabal se v administrativě, ale zase na druhou stranu myslím si, že když projdu po těch patrech, a tak ty lidi mě znaj a to vnímám jako podstatu, ať už jste na jakékoli pozici. Pokud vás ty klienti potkají a znají tak je to výsada toho, že jste dobrej sociální pracovník. Pokud vás nebudou znát, nebo vás uviděj jenom při výplatě důchodů nebo vraty tak je to špatný, tak jste tuctovej a nahraditelnej. Nezanecháte v podstatě tu stopu v tý práci.

T: Měl jsem pocit, že v této organizaci jsou právě sociální pracovníci v kancelářích a klienty mají obíhat aktivizační pracovníci.

RI: To samozřejmě ale jako zase tady to bylo nastavený tak, že aktivizační měli prostě nějaký penzum práce a přidej my, že řeší věci, který nespádají do jejich kompetencí. To znamená, jestli má klient peníze. To aktivizační pracovník vůbec nemá vědět. On má přijít a říct, paní X Y potřebuje koupit to a to, prosím tě vyříd' to, a konec, a né, že já řeknu: „Ona tam má dost peněz, můžeš jí to koupit“ nebo nejlépe říct „Jo ta tam má peněz strašně moc“. No a oni potom jdou a říkaj si mezi sebou. A najednou dojde k tomu, že se pak doslýcháte od ostatních zaměstnanců: „No tak jí to koupíme, ona těch peněz má dost“. Tohlencto vůbec nemá jít ven. Úzká spolupráce s aktivizací ano. Hele potřebuju prosimtě, tenhleten se mi nějak nelíbí zajdi za ním, nebo já za ním zajdu dneska prosimtě věnuj se mu víc. To je smyslem abych já i „organizoval“ tu činnost těch aktivizačních. A ne abych já přišel a oni měli 5 lidí standartně a ty co leží bezprizorní. A to je právě to, co chce vedení, tím že přidá pracovníka bude víc individualizovaná péče. Nebude, bude se shromažďovat místo dvou, tří pracovníci na jednom místě.

T: Ano to jsem viděl.

RI: Jo je to hezký, oni mají kroužky, to je tu zajetý. Kroužek ano, ale když jsem u těch klientů, to že je ráno obejdu, než jdu na kroužek, a to je veškerá aktivizace člověka upoutaného na lůžko. Ale zažil jsem kolegyně na některých patrech. Šel jsem tam kolem a viděl jsem, že kolegyně někomu čte, jo a dělají to taky jo, to nechci říct, že jsou jenom ty kroužky, ono to tak vypadá, ale to je zase, že vidíte jenom to pozlátko, musí člověk po tom jít a vnímat ono to není jenom tohle, že mají ten kroužek třeba tu hodinu. Já tam třeba přijdu v tu chvíli a vidím, vy tady máte čtyři lidi a jste tady dvě, no, co to je. To by tady stačila jedna a druhá může obcházet ty ležící. Potom to mají třeba nastavený, že odpoledne není kroužek tak jdou a jdou po těch lůžkách jo. Ale nemyslím si, že když se přidá na 40 lidí jeden aktivizační, že to nějak vytrhne. Vy potom musíte opravdu dbát na to, že ty zaměstnanci byli spokojeni, aby ta jejich spokojenost se promítala do jejich práce s klientem. Pokud nedám kvantitu, tak dobře já budu mít o tři nebo o čtyry klienty míň a jako asi neudělám, to že bych tam s tím klientem mohl bejt dlouho, už jenom z toho důvodu, že ten klient to nevydrží. Jo, když vy přijдете za nekomunikujícím klientem tak řeknete, „Dobrý den, já jsem vás přišel pozdravit“ Chytnete ho za ruku, vydržíte tam dvě

*tři minuty, navážete případně oční kontakt nebo se usmějete a víc s tím člověkem neuděláte. Tady se to hraje, že bude víc akcí, dyť sem maj chodit lidi, který jsou závislí na péči, proč jim furt jako podsouvat nějaký akce. Oni jako dokončujou ten jejich život a já neříkám bejt úplně bez akcí, ale ukončuju život dopříc, vždyť jsem na závěru tak spíš jako dbát v rámci sociální práce, aby se srovnali vztahy v rodině. Aby ten člověk odcházel spokojený z tohodle světa, to je smyslem práce v domově důchodců a né, že jim budu servírovat jednu akci za druhou.*

*T: Možná to může být jednodušší, protože je to jakési předávání odpovědnosti.  
R1: No ukázu se na venek, jako že něco dělám, a to je to viditelný. To je ta kvantita, ale ta kvalita. Umírají mi lidi ve spolupráci s rodinou, nebo je to jenom tak, že se jim to oznámí, že ten člověk umírá a už tam další práce není... Případně potom potřeba vyrovnat tohle, za léky tolik a tolik. to je málo.*

*T: Myslíte, že chybí celkově komunikace s rodinou?*

*R1: Já jsem měl pocit, když jsem sem nastoupil. Ale to je čistě můj dojem. Teď vidím, že některý věci jsou fakt, že ty sociální pracovníci chodili strašně málo mezi lidi. Na jejich omluvu je to možná způsobené tím, že mají být k dispozici kvůli těm depozitům. Aby dělali depozita to je bejt furt připravenej vyplácet peníze a zároveň chodit po patrech. Já, když jsem převzal patro, každý den se ptám, jestli někdo spadnul nebo tak něco, abych věděl, kdyby ta rodina volala. Nevyzvídam další podrobnosti, jaký zranění ale: Paní spadla a byla odvezená do nemocnice, co jí je to mě nezajímá jako jo, protože mě to zajímat nemá jako sociálního pracovníka, ale vím, že upadla a, že se to nějakým způsobem řeší. Zavolá mi rodina, třeba dřív, než to vím a zeptá se prosím vás, jak je to s maminkou? A co se s maminkou stalo? Ona spadla vy to nevíte? Chyba. Chyba v systému. Takže tak.*

*T: Jak moc jste na vaší pozici autonomní? Máte možnost nějaké improvizace? Vedete své oddělení jakožto sociální pracovník?*

*R1: V podstatě mám to na starosti jako sociální pracovník, takže tam jak říkám, řeším otázky finanční, sociálně právní. Prostě obcházet ty lidi a pokud mají nějaký problém a případně na něj upozornit. Aby to nebylo, že třeba zjistíte, že někdo někomu sebral něco, že kdysi dávno měl sklony k sebevraždě tak ten klient neměl ani nůžky na ostříhání nehtů a byl z toho nešťastnej. Ale tohle je chyba sociálního pracovníka. To je etickej rozměr v podstatě. Tam měl zasáhnout sociální pracovník a jít si potom. Nezlobte se, ale paní je svéprávná, z hlediska medicínského zaléčená, tak mi nemáme právo jí odebírat ostré předměty a pokud to ten člověk bude chtít udělat tak mi právo na nějaké riziko máme i v běžném životě. Pokud to ten člověk budě chtít udělat tak to udělá, pokud budě chtít skočit tak si vyjede do nejvyššího patra a pak skočí ze schodů to prostě neovlivníme. Takže tohle jsou ty drobnosti, který má vnímat sociální pracovník. Pokud má pocit, že se něco děje, pokud si ten klient řekne „víte oni ty sestřičky“ tak se dál ptám no co? Mám nějak zasáhnout, mám to nějak řešit. Je vždycky problém, že tedy vždycky bojuje zdravotní a sociální úsek, ale to je, co byly sociální služby sociálníma službama, nicméně si myslím, že se podařilo ty hrany obrousit. Je to zase na tom jakéj je ten sociální pracovník, jestli je schopen na to přijít a ty pracovníky v přímé péči, pozdraví je, zastaví se s nimi. Prohodí pár slov, riskuje, že oni si začnou myslet, že nemá, co na práci ale to už je to riziko, že komunikujete se všema a vnímáte spokojenost klientů. A vy už víte, že tady by bylo třeba říct něco. Vidíte, že odchází ten pracovník v přímé péči z pokoje a vydíte krásně utřenej stolek, tak říct: “Šel jsem tam chvíli po vás a vy jste tam krásně utřela stolek“. Proč to neříct, je to maličkost ale člověka to potěší, že si toho všimete. Že to nedělá jenom proto, že musí.*

*T: Zároveň to propojuje ty jednotlivé úseky, že?*



*RI: Ano, zdravotní se sociálním.*

*T: Zajímalo by mě, jestli máte dostatečnou zpětnou vazbu ohledně vaší odvedené práce, v rámci vedení, kolegů, klientů?*

*RI: To spíš vnímám v tý spokojenosti klientů a jejich rodin. Já se třeba dovídám teď, že mi někdo řekne, vy jste nám tenkrát hodně pomohl, a já řeknu, ale já to ani nevím. A tyhle chvíle, že vám to připomenou ty lidi, přichází ve chvíli, když je vám nejhůř, a říkáte si má ta moje práce vůbec nějaký smysl? A teď se vám ozvou nějaký takovýhle lidi a vy si řeknete „vidíš má to smysl“.*

*T: Jste spokojen s vedením? Tedy s hodnocením, komunikací, možností spolupráce, dostatek informovanosti?*

*RI: Na tak já myslím, že to trošku pokulhává z mého pohledu. Informace buďto jsou kusý, někdy neucelený, ta informovanost chybí už dlouho. Když si vezmete, že se ptáte. Přijdou pokyny od vedení na snížení o jedenáct lůžek. Odpovězeno bylo, kvůli rekonstrukci. Ale o měsíc později zjistím, že se bude úplně restrukturalizovat organizace. Registrace se řeší půl roku dopředu. Takže v momentě, kdy já jsem se ptal, stačilo říct: „Budeme mít jinak registrované služby“, nemusel bych vědět detaily, ale už bych pochopil, že se něco děje, a ne že bude rekonstrukce.*

*T: Takže tedy rekonstrukce byla záminka, proběhla vůbec?*

*RI: Ano, udělala se rekonstrukce, ale hlavní důvod je, že se budou stěhovat lidi do jiných oddělení. Takže to беру jako částečný nebo ně úplně dobrý informování o změnách v organizaci. Neříkám, že je to jenom tady, asi to tak je nebo je to dnešní trendy doby. Já tomu moc nerozumím, ale jako nevím no... Buďto je to černý nebo je to bílý, dneska se furt hraje na něco okolo a nevíte potom vlastně nic.*

*T: Protože mi přijde, že nikdo nechce nést tu odpovědnost z definitivního rozhodnutí.*

*RI: K tomu mě napadá, že v jednom z evangelií se píše ať je vaše řeč ano nebo ne. Co je nad to je ze zlého. Co na to víc říct, prostě to tak je.*

*T: Ano, mám pocit, že se tím člověk zbavuje odpovědnosti.*

*RI: Bojí se jít s kůží na trh. Takový alibismus...*

*T: Jste spokojen s finančním ohodnocením ve své práci?*

*RI: Jo to jsem, to s tím nemám problém. Víte, co já jsem vždycky měl financí dost. Dřív ten systém sociálních služeb byl hodně podhodnocený. Víím, jak to bylo hodně podhodnocený a dneska si myslím, že byť se na to furt upozorňuje tak, že ty pracovníci celkem vhodnocený jsou finančně.*

*T: Cítíte se dostatečně odměněn za dobře odvedenou práci?*

*RI: Takový morální ohodnocení moc nevnímám od svých nadřízených. To spíš vnímám od klientů od rodiny ty doceněj to, jak se k nim chováte, jak se chováte v rámci organizace, tam to vnímám, ale jinde moc ne.*

*T: Jste spokojen s vaším prostředím, tedy prostředím kanceláře, fyzickým prostředím.*

*RI: V současné době jsem už spokojen, do určité doby, do loňského roku jsem byl spokojený se vším. Mohl jsem si vymyslet spousty věcí a nechtěl jsem je, protože mi to přišlo zbytečný, ale jsou věci, které bych změnil a nemůžu, že to tak je prostě daný. Takže spokojenej jsem.*

*T: Jak jste spokojen se vztahy na pracovišti.*

*RI: Já si myslím, že nespokojenost vždycky bude, vždycky byla a je. Ale jenom jako je to takový divný no. Ně úplně osobní, kolikrát máte pocit, že se ani ty zaměstnanci*

*nepozdraví. Potkáte nějakýho pracovníka a on ani nepozdraví, byť je mladší, a to ať už věkem, pozicí a čeká, že vy ho pozdravíte. Chybí základy slušného chování.*

*T: Se svojí pracovní skupinou v rámci sociálních pracovníků jste spokojen? Máte v nich oporu?*

*RI: Jó. Já myslím, že jo. To, co já vnímám jako velkej potenciál jako v rámci sociálních služeb v našem zařízení. Tady máme skvělou spolupráci s dobrovolníky, mám také zpětnou vazbu s koordinátory praxí a našich partnerských fakult. Myslím si, že celkem studenti jsou spokojení na praxi, a to beru jako dobrý PR naší organizace.*

*T: Při pomýšlení na vaši pracovní skupinu pociťujete spíše pohodu nebo napětí?*

*RI: Víte co, jako kolegové jsou různý osobnosti. U někoho je vždycky důležitý si najít něco na tom kolegovy, kterej třebaš vám není sympatickej nebo vy nejste sympatickej jemu. Tak si říct, dobře no nesedí mi jako člověk, ale tu práci si tady dělá dobře. A na tom to postavit.*

*T: Jste spokojen s benefity nebo vám některé chybí?*

*RI: No tak teďkom voni ty benefity tak trochu ukrouhali, že jo, a ještě nás se snaží vtlačit do nějakých těch penzijních fondů. Snížili FKSP ze 2 % na 1 % a z toho 1 % musíte ještě půlku na penzijko, takže to prostě vosekaly úplně nehorázně. Takže tím pádem, byť tohle to už bylo, že to šlo ze 2 % na 1 % ale nebyla tam ta podmínka penzijního připojištění, takže tím pádem se těm zaměstnancům zdražili obědy. Dřív když to snížili tak celý procento šlo na obědy, dneska může jít pouze půl procenta. Tudíž se pro toho zaměstnance o pětistovku na měsíc prodraží obědy a už v podstatě dřív jsme měli dávat příklad 7 000 Kč buďto příspěvek na penzijko nebo 7000 nebo na nějakou dovolenou jako benefit, to už je pryč od letoška. Takže benefity se teď pokrátily s balíčkem.*

*T: Cítíte, že máte tady v organizaci možnost profesního či kariérního růstu?*

*RI: Profesně, teď jsem nějakou představu měl ale nebylo mě vyhověno, takže asi to už nepotřebuju, takže vnímám, že si odškolím těch... Ale myslím si, že zaměstnavatel něco dělá (tiše) pro vedoucí pracovníky.*

*T: Něco je ale není to úplně...*

*RI: Dřív jsem zastával to, aby sme se dostali na různá školení mimo zařízení. Ted' už mám naplánované tři kurzy, který si musím udělat z hlediska zákona...*

*T: Kdybych se zeptal, který z faktorů, o kterých jsme se bavili je pro vaši spokojenost nejdůležitější...*

*RI: Určitě ty klienti. Já před pár měsíci, jsem byl trochu znechucenej z těch vztahů a celkově ze situace, ale tak jsem si říkal, dokud budu mít tu tendenci navázat to na klienty tak to bude dobrý, ale jakmile se tohle stáhne do pozadí tak je to špatný.*

*T: A nejvíc u vás nespokojenost vyvolává co?*

*RI: Velká nejistota. Obrovská nejistota v současné době. Tady už se stalo v několika případech, že ten člověk přijde do práce a ten den je třeba konec května a je vám oznámeno, že prvního června nemusíte chodit do práce. Takže nejistota, jestli vůbec půjdete do práce. Kdyby třeba člověk byl informovaný, „Hele, tohle děláš blbě“ jo prostě na férovku říct, udělat posezení, vytýkáci dopis nebo tohle, ale tady se tohle nic nic nic a najednou... prostě vyhazov. A to, když si vezmete to je přesně u těch lidí středního věku docela velkej zásah do života. Mladěj člověk ten je v pohodě, ten si je jakš takš schopen... ale u starších dělá tu spokojenost v práci, že mají jistotu. Mladý chtěj vidět kariérní růst, a u starších tam už zase jsou rádi, že mají nějakou tu jistotu a potom tu práci dělají se svýma zkušenostma a mají tu jistotu. Pokud mladýmu člověku vezmete v určitým věku tak*

vám tam dlouho nevydrží, pokud člověk cítí nejistotu tak vám tam taky nemusí dlouho vydržet. Nebo pak může člověk z toho onemocnět. Ta psychosomatika pak funguje tak, že ten člověk potom v konečném důsledku ani nemusí vstát ráno z postele, když měl jít do práce.

T: To máte pravdu, nejistota člověka může úplně rozebrat. Kort v takovém prostředí, kdy může dostat člověk padáka za dne na den. Pak si klade člověk otázky „kdy budu já, jestli budu já“ ...

R1: Si pak člověk říká hele začíná další měsíc, já chodím do práce to je skvělý. To je prostě hrozný.

T: Napadá vás k tématu pracovní spokojenosti ještě něco, co byste chtěl zmínit?

R1: Já nevím, já myslím, že jsme řekli tak jako všechno.

T: Já vám tedy mnohokrát děkuji.

### **Příloha III. Přepis rozhovoru s respondentem R2**

T: Chtěl bych tedy připomenout, že se rozhovor bude týkat pracovní spokojenosti.

T: Jste spokojena v práci?

R2: Jo. Spíše ano (směje se).

T: Co myslíte že tu vaši spokojenost v práci ovlivňuje? Klidně pozitivně i negativně.

R2: No...tak určitě důležitá je taková ta zpětná vazba od klientů, myslím nejenom, že oni by nás hodnotily vyloženě, ale takový, když se s někým bavím, když někoho potkám na chodbě, nebo když za někým jdu tak jak on na mě reaguje a jakým stylem se mnou mluví, jestli jde z toho vidět, jestli je spokojenej tady nebo s mym přístupem k němu a tak. Takže jakoby takhle to myslím s téma klienta. A potom samozřejmě ta druhá a taky dost podstatná složka je jako takový pracovní postupy třeba bych řekla. Jestli tady nedělám zbytečně moc papírů, nebo jestli prostě je ta moje práce snadná, nebo zbytečně moc úkonů, který dělám navíc nebo tak nebo když vidím, že by šlo něco dělat líp ale jakoby nejde to. Že jsou nějaký daný přístupy.

T: A to teda přispívá k vaší nespokojenosti, dělat něco takhle neefektivně, zbytečně?

R2: Ano tak tak. Zbytečně hůř, než by to šlo, když třeba vidím, že by to šlo jinak i když chápu, že některý věci jinak udělat nejdou. Spoustu věcí děláme pro jistotu, kdyby se vyskytl nějaký problém. Nevím, máme tady peníze klientů. Spravujeme ten depozitní účet, takže všechno musíme mít samozřejmě doložený a hrozného papírování. Ale když si pak někdo vzpomene, že někde jsme někomu nedali nějaký peníze. Tak máme všechno doložený. Jo chápu, spoustu věcí nemůžeme dělat jinak, že je to třeba ale mě subjektivně ty věci prostě votravujou (směje se).

T: Chápu, zdržují vás od práce, kterou chcete dělat.

R2: Tak tak. Tak asi všichni jdeme dělat pomáhající profesi abychom byli hlavně s lidmi, kterým chceme pomáhat, a ne proto abychom tady něco zapisovali do počítače. To je ale asi všeobecný problém sociální práce a nejenom sociální práce.

T: Výborně. Jste spokojena s náplní práce? Mluvila jste o tom, že vám vadí administrativa je jí moc?

R2: Jo je jí moc a ubírá to ten čas na ty klienty. I když teda musím říct za naší organizaci, že se nám rozšiřuje tým, takže ta administrativní část se rozloží na více lidí, takže máme zase teď už víc času na ty klienty což je super.

T: Řekla byste, že vnímáte svoji práci jako prestižní?

R2: Ne tak to určitě ne. Já si naopak myslím, že většina ještě ani neví co to sociální práce je. I když já jsem se pro to rozhodla tenkrát tak jsem to musela i doma všem vysvětlit co to znamená. Prestižní určitě ne, to už vůbec ne.

T: Co myslíte, že by mohlo tu prestižnost změnit? Co je hlavní ten problém toho?

R2: Hned na první dobrou mě napadlo, že když najednou se ten člověk, kterej k tomu má nějaký despekt nebo to nezvládl tak když se s tím najednou setká, když to sám potřebuje. Myslím někoho jako prostě z venku, někoho, kdo není z oboru. Tak když najednou začne potřebovat domov pro seniory nebo jakoukoli jinou službu, dostane se do dluhů nebo tak. Tak si myslím, že si najednou tý práce začne trochu vážit, že je tu jako někdo, kdo mu pomůže ať už se vyzná v tom papírování nebo že ho přijmem sem na pobyt. Takže to mě napadlo hned jako první, ale to je takový jako spíš hodně individuální, takový drobečky... Ale nějak systémově, nevím no prostě jakoby mluvit o tom, co je sociální práce, co to obnáší, různé rozhovory. Takhle s tím seznamovat společnost.

T: Pak to někdo bere tak, že sociální pracovník je někdo, kdo bere plat za nic, zbytečně.

R2: No lidi si to tak myslí, ale musím teda říct, kdykoli jsem řekla, že dělám sociální pracovníci v domově pro seniory tak si všichni mysleli, že dělám pečovatelku.

T: Takže taková celková neinformovanost.

R2: Jo, všichni se mě začali ptát: „Jo, a to já bych nezvládla ty lidi umývat a jim odpovídám to já, ale nedělám“. Takže to hned k tomu musím připojit co to obnáší ta moje práce... Stereotypy jsou hodně zažraný.

T: Realizujete se tady v práci? Naplňuje vás to?

R2: Ale jako jo, jo. I když jako, ale to je zas jenom takový osobní, asi by mi smysluplnější přišla nějaká neziskovka, jo tady je to takový hodně institucionální ale ono to tak je třeba i když jsem byla na praxích ve výchovných zařízeních. Prostě ty státní zařízení to tak mají, je to tam hodně o tý administrativně a tak. Kdežto když bych byla vyloženej v nějaký neziskovce tak tam si myslím, že tam by to bylo ještě mnohem víc o tý práci s klientama. Tam si myslím, že by mě to bavilo víc. To je fakt jenom můj pohled.

T: Tedy problém je v tom, že máte moc administrativy a málo času na klienty? To je většinou problém v institucionálních zařízeních, že je tam administrativy moc.

R2: Je to jakoby víc rozdělený ta práce. Já to teda nemůžu porovnat, jenom z praxí ale připadá mi, že když jste v tý neziskovce a pracujete s tou rodinou, nebo se závislýma osobama tak prostě mnohem víc s tím člověkem pracujete jenom vy. Tady je to hrozně rozdělený, my děláme něco, pak jsou tady ty aktivizační pracovníce, setřičky, pečovatelky. Takže je to víc takový roztráštěný. Takže já se dostanu k malý části, neříkám, že bych chtěla chodit lidi umejvat to ne, ale jako je to takový víc rozdělený.

T: Cítíte velkou, umírněnou, nebo malou zátěž úměrně k vaší kvalifikaci?

R2: To si myslím, že docela malá, není to tady zátěžový tady vůbec ne. To je asi ta výhoda toho, že jsme státní instituce. Takže i třeba takový ti finanční věci, že některý neziskovky si na začátku roku berou úvěry, aby měli na výplaty, to tady u nás samozřejmě vůbec není. Tady to zázemí je fakt v pohodě pevný, v tomhle se cítím dobře. Nejsou tady žádný šílený nároky, samozřejmě jsou období, že teď se valorizovalo zdražovalo se, takže teď bylo období kdy jindy jako není, ale to prostě není nic, co by se nedalo vládnout to určitě ne.

T: Řekla byste, že vám vaše práci přijde zajímavá?

R2: Kdyby bylo méně administrativy ano. Ta část, kdy jednám s klienty a s jejich rodinama tak určitě, no ta administrativa mě tak jako moc nebaví, to bych šla dělat

sekretářku, kdybych chtěla tisknout papíry, já jsem chtěla pomáhat lidem, takže to je tady takový trošku omezenější.

T: Jak moc jste na vaší pozici autonomní?

R2: Asi jako moc ne. Jako sama za sebe, ale tak i jako pro jistotu hodně věci konzultuji s naší vedoucí sociálního úseku. Samozřejmě je potřeba spolupracovat jak s těma aktivizačníma pracovnicema, tam spolu hodně spolupracujem a pak taky hodně se staniční sestrou. Tam se domlouváme na věcech, který se týkaj chodu celého oddělení, který je mě přidělený. Řekla bych, že si tu nemůžu dělat co chci, jak chci, jsou tu daný postupy, který musím dodržovat, ale nemůžu říct, že by mi to zas nějak vadilo to nemyslím špatně to ne. Je dobrý mít se na koho obrátit o radu a tak.

T: Máte dostatečnou zpětnou vazbu ohledně vaší odvedené práce?

R2: Jo to určitě jo, ať už od klientů tak to vnímáte, jakým způsobem s váma mluví, nebo jejich rodiny, jestli jsou spokojený s komunikací. Ale i tady vedoucí hodně. To si myslím že určitě, a kdyby byl problém tak by se to taky řešilo.

T: Spokojena s vedením? Znělo to, že ano. Zeptám se tedy přesněji, jste spokojena s hodnocením, možnosti spoluúčasti nebo něco navrhnout.

R2: Jo to určitě, něco navrhnout můžu, většina věcí se teda rozhoduje. Ale to je prostě tím, že jsme hrozně velký, takže to je jasný, že nemůžou bejt všichni u toho, když se něco rozhoduje, takže to jako nejsme. Ale s návrhama můžeme přijít a určitě nejsou smetený zbytečně ze stolu. Jako určitě kdyby to mělo nějakej smysl by se to projednalo, případně zapracovalo.

T: A informovanost také proudí dobře?

R2: Řekla bych, že za poslední rok je to lepší, ale pořád to má určitě ještě mezery, ale to je jasný, že to nebude nikdy stoprocentní. To ani nejde. Ale myslím si, že se to ubírá dobrým směrem, že ty informace proudí docela dobře. Už to tu bylo na tom hůř tak třeba ještě před tím rokem, takže to si myslím, že se zlepšilo.

T: Jste spokojena s finančním ohodnocením ve své práci?

R2: Jo to jsem. Mě ty peníze zatím stačí, já jsem zatím v poho (směje se).

T: Ptám se taky proto, že lze očekávat, že pracovníci nebudou spokojeni s platem. Tak jsem rád, že někdo spokojenej je.

R2: Jako já jo, ale no tak jako. Na moje poměry mi ty peníze stačí, já jsem na tom prostě dobře. Navíc jsme tady, kde nejsou tak vysoký náklady. Jo v Praze by mi tolik peněz asi nestačilo na ten nájem. Takže jako já sama za sebe v tomhle životním momentě jsem spokojena.

T: to rád slyším. Cítíte se dostatečně odměněna? Pochvalou nejenom od klientů?

R2: Jo jo to si myslím, že určitě.

T: Skvěle. Jste spokojena s prostředím? Kanceláři, vzhled budovy, teplota, hluk a tak.

R2: No jako co se týče mě v kanceláři tak já jsem spokojená naprosto já tady mám všechno, co potřebuju, je mi tady teplo, teče mi tady voda. Ale co se týče toho vybavení, nebo vůbec zařízení toho pro klienty tak tam jako jsou velký mezery ale to samozřejmě vedení ví, pracujete se na tom. Například nejsme bezbariérový což je v domově pro seniory docela dost blbý. Ale pracuje se na tom. Snažíme se, ale jsou to prostě strašně velký investice, takže neustále žádáme o peníze samozřejmě, kde se dá. Různý fondy a tak, od zřizovatele. Pracuje se na tom taky, ale vidim tam dlouhou cestu a samozřejmě je to starej barák a ty pokoje prostě nejsou zvlášť luxusní tak jak by si to každý z nás i z těch

*klientů představoval. Ale tak prostě asi nejsme soukromej důchodák ve Švýcarsku, prostě je to, jak to je. Nefouká nám tady oknoma, nepadaj kliky ze dveří, to vůbec ne. Je to taková udržitelná střední cesta asi bych řekla.*

*T: Rozumím, byl po budově jsem se prošel tak vím, co myslíte.*

*R2: Víte, jak to vypadá, není to žádný luxus, ale není nic, že by člověk tady nechtěl bejt, bydlet, když to vezmu z pohledu klientů. A pan ředitel hodně hledí na to, abychom my jako zaměstnanci byli spokojený. Zařizuje nám tady spoustu věcí jako klimatizace do kanceláří a tak, na to on hodně dbá, takže to je fajn. Ale on tady není ani rok, takže se tady toho tolik nestihlo samozřejmě, ale jako jde vidět, že mu na tom záleží což je fajn.*

*T: To je skvělé. To se pojí s tím, jak jste spokojena s vedením?*

*R2: Jo jo jsem spokojená.*

*T: Výborně. Jak byste popsala vztahy na vašem pracovišti, myslím tím vztahy celkově v organizaci a pak v týmu sociálních pracovníků.*

*R2: Jo, já si myslím že dobrý. Samozřejmě, když to vezmu celkově na celý barák tak je tady prostě většina ženských žejó, takže to je pak takovej slepičinec, takže to je někdy náročný, ale myslím si, že v našem týmu jako když vezmu sociální pracovníky. Tak jsme jako v pohodě mezi sebou, vycházíme si vstříc, poradíme si, prostě cokoli, všechno se dá domluvit mezi námi. Takže to si myslím, že funguje moc hezky, no ale celkově si myslím, že je to tady moc velký a tím pádem moc zaměstnanců. Takže se konfliktům jako nevyhneme a důležitý je to vždycky nějak vyřešit.*

*T: Řekla by ste, že když se problémy vyskytnou, že se řeší nebo se nechají vyhnít.*

*R2: Myslim si, že je snaha to řešit. Určitě každý zaměstnanec má možnost s tím jít za svým nadřízeným a, že se to pak řeší to si myslím, že určitě.*

*T: Pak by mě zajímalo jestli při pomýšlení na vaši pracovní skupinu pociťujete spíše pohodu nebo napětí?*

*R2: Pohodu. Jako když to vezmu na nás sociální pracovníky, tak já vnímám jako pohodu, a i když vezmu jako volnočasový pracovnice se kterýma spolupracujeme asi nejvíc jako z těch ostatních tady v oboru tak si myslím, že mezi námi jsou vztahy taky dobrý, že to funguje všechno taky dobře. Vyjdeme si vstříc, když je něco potřeba tak vyřešíme, takže to si myslím, že funguje moc dobře.*

*T: Takže profesionální přístup v pořádku.*

*R2: Jo to bych řekla, že jo.*

*T: Jste spokojena s benefity tady v této organizaci nebo vám některé chybí?*

*R2: Jo to jste měl přijít před prvním lednem (směje se) to jsem byla, ale... No tak jako samozřejmě, je to, jak to je, vzali nám to takže, to ale jako není na organizaci, žejó. To je daný úplně že shora od vlády, takže těch benefitů je samozřejmě míň ale stěžovat si, že mám málo benefitů to by mě hanba fackovala to ne. To ne.*

*T: Ale chápu, že to bylo lepší předtím.*

*R2: No to bylo podstatně lepší. Připadá mi, že jestli, že ze 2 % se stalo jedno tak mě připadá, že se stalo tak možná čtvrt % když si vezmu co zůstalo, ale prostě tak do toho nevidím, žejó. Evidentně tam byly jiné věci, které vidět nejsou, nebo to vypadá nějak a je to jinak. Ale samozřejmě kdyby ste se zeptal v prosinci tak to jsem byla hodně spokojená, to bylo super (směje se).*

*T: To jsem si vědom no. Holt to tak vyšlo.*

R2: Třeba to bude někoho ve vládě zajímat co vám vyšlo (směje se). Zajímat by je to určitě mělo... Ale chápu, že to tak muselo bejt, takže si stěžovat nebudu.

T: Cítíte, že máte v této organizaci možnost růstu? Jak vzdělání, v kariéře...

R2: To úplně v kariéře si nemyslím, že by bylo kam stoupat, ale mě to teda ale ani nechybí, já bych ani nechtěla, takže tak. A co se týče vzdělávání, tak jednak máme těch 24 hodin daných zákonem, ale samozřejmě kdybych měla zájem o nějaký další školení, můžu si požádat a předpokládám, že by bylo schválený, pokavaď by to nebylo jako mimo obor, ale když by to bylo něco, co by se mi k tý práci fakt hodilo tak si myslím, že organizace by mi to zafinancovala nad rámec školení. To určitě, takže jako co se týče toho vzdělávání tak to určitě. Ten kariérní růst ani moc ne, tady jako není kam, to tak na vedoucí sociální ho úseku a pak jako není kam dál a jako o to já vůbec nestojím.

T: Dobře, dobře. Tam kde chcete mít podporu tam ji cítíte.

R2: Tak tak. Ano.

T: Který z těch faktorů, o kterých jsme se bavily vám nejvíce tu spokojenost zvyšuje.

R2: Určitě klienti, proto to myslím si všichni děláme, nebo aspoň jsme začali to proto dělat, takže to určitě a potom je pro mě hodně důležitý ty vztahy na pracovišti to rozhodně to je asi hned na prvním místě, když teda opomenu ty vyloženě klienty, když se zaměřím jenom na to zaměstnání, tak určitě vztahy na pracovišti a takový to zázemí co tady máme, a to je taky dobrý. S tím jsem spokojená.

T: A kdybyste měla říct, který přímo vyvolává nespokojenost, nebo který vám tu spokojenost ubírá?

R2: No, tak některý ty nesmyslný postupy, někdy mi i třeba připadá, že když zpozoruju některý ty konflikty, který tady třeba vzniknou i mezi těma zaměstnancema tak mi přijdou zbytečný, ale chápu, že když už jsou lidi pod tlakem a ta práce tady není jednoduchá, tak jako, že to prostě vniká no, důležitý je to prostě samozřejmě vyřešit pořádně a zdárně. Takže tak.

T: Napadá vás ještě něco co byste chtěla zmínit?

R2: (směje se) To mě asi nenapadá. Nene.

T: Takže pokud je to všechno tak já vám moc děkuji za váš čas.

#### **Příloha IV. Přepis rozhovoru s respondentem R3**

T: Jsou to otázky ohledně vaší pracovní spokojenosti.

T: Jste spokojena v práci?

R3: Ano v práci jsem spokojena.

T: Výborně, co si myslíte, že tu vaši spokojenost nejvíce ovlivňuje v práci, co ji přispívá?

R3: Určitě pracovní kolektiv, a i ty pracovní podmínky, z mého hlediska, každý to může mít jinak. Určitě. Kolektiv.

T: Takže celkově vztahy se vám tady líbí.

R3: Tak nějak trošku nějaký výhrady by byly ale převážně ano.

T: Takže tedy s náplní práce sociální pracovnice...

R3: Jsem spokojená.

T: Vnímáte tu pozici jako sociálního pracovníka jako prestižní?

R3: Jako určitě víc prestižní než volnočasový pracovník.

*T: Myslím v rámci společnosti, přeci jen někdo může vnímat sociální práci jako těžko představitelnou*

*R3: Myslím si, že pro skupinu lidí, kteří ví, o co jde, to prestižní asi je. Že určitě asi by to nemohl dělat každý z hlediska toho, že člověk musí mít spousta trpělivosti.*

*T: Realizujete se ve své práci? Naplňuje vás?*

*R3: Určitě. Mě to baví, jsem tady spokojená i s tou prací. Jsou věci, který by z mého hlediska člověk nemusel dělat, mohly je dělat jiná pracovní pozice, ale jinak jsem spokojená.*

*T: Takže jako nějaká byrokracie, nebo administrativa?*

*R3: No spíš, my se staráme o peníze, o které si myslím, že by se mohl starat někdo jiný a tak. Pokud by to bylo nějak personálně daný, že by těm lidem se o ty peníze staral někdo jiný než my, ale jako беру to, že je to součást práce, že k tomu nikdo není, no, takže to беру tak jako sportovně.*

*T: A cítíte velkou, úměrnou nebo malou zátěž úměrně k vaší kvalifikaci?*

*R3: Já bych řekla, že jsme vytíženi a dost takže tak. Vytíženost je tak akorát.*

*T: A byla vždy taková?*

*R3: Teď je trošku vyšší. Zatím je to takhle, ale asi budu něco předávat kolegům. Ale teď budou v lednu a únoru nějaký administrativní věci, takže až to všechno bude zpracovaný, abych to předala v pořádku a byl na to čas.*

*T: Chtěla byste něco změnit nebo vám to takhle vyhovuje?*

*R3: Jako takhle já si myslím... V jiných organizacích fuguje nějaká pokladní, která se těm lidem o ty peníze stará. Jo, protože my ty peníze vydáváme, máme obrovskou odpovědnost, v jiných organizacích je to tak. Mě to jako nezatěžuje až tolik, ale dalo by se to třeba, že by to měl někdo jinej na starosty ty finance. Kolikrát třeba musíte tu rodinu xkrát kontaktovat, aby poslali peníze, aby bylo na léky. To je spíš takový to né zdržování od jiné práce to vůbec ne, ale je to jakoby unavující, že třeba někomu musíte někomu volat 3x nebo 4x a takže takhle je to. To je takový horší, někdo to tak má nastavený, že mu musí zavolat 5x a uhánět, myslím rodinu, než to zaplatí.*

*T: Chápu, a to pak zdržuje od práce, kterou byste mohla dělat...*

*R3: Ano, kterou bych mohla dělat, věnovat se lidem a tak. Ale jinak to беру jako součást práce, ale bylo by to bylo lepší, kdyby to měl někdo komplexně ty peníze na starosti.*

*T: To je pak, že by to mohlo být líp zařízený a fungovat pro všechny lépe.*

*R3: Myslím si, že i spousta mých kolegů to tak cítí.*

*T: Přijde vám vaše práce zajímavá?*

*R3: Relativně ano.*

*T: Jak moc jste na vaší pozici autonomní? Máte všechno nalajnované nebo můžete trošku improvizovat?*

*R3: Jsou určitý pracovní postupy, které musíme dodržovat, a jinak si myslím, že tu trošku ta benevolence je, ale většinou je to řízený. Třeba můžem něco konzultovat, když by bylo něco nestandardně, ale většinou se jede podle těch předpisů.*

*T: Jasně, takže teda to je i vaše opora.*

*R3: Ano, přesně tak.*

*T: Tato míra autonomie vám vyhovuje?*



*R3: Mě to vyhovuje. Protože jak jste říkal, mám se o co opřít. Když člověk má znalosti všech těch předpisů, nebo se můžeme s kolegy sejít a prodiskutovat postup, mohli bychom třeba vnést, že by šlo něco dělat jinak nebo líp to není v současné době něco zkonzultovat.*

*T: To myslíte i s vedením?*

*R3: Ano i s vedením, naší vedoucí, myslím si, že by nebyl problém se na něčem dohodnout. Pokud bychom vznesli připomínky, tak by určitě vedoucí reagovala.*

*T: Máte dostatečnou zpětnou vazbu, ohledně vaší odvedené práce?*

*R3: Já bych řekla že určitě, za prvé ty lidi, jak teda uživatelé, tak i rodiny. Najdou se výjimky, že taky mají výhrady ale né k naší práci. V naší sociální práci jsem nějak nezaznamenala nějakou výtku nebo něco, určitě ne.*

*T: Ale zaznamenáváte pochvaly...*

*R3: To určitě. Ano, přijdou a pochválí. Nebo řeknou, že je to fajn, že se zajímáte.*

*T: A od vedení taky dostáváte takové pochvaly. Jestli si někdo všímá, že odvádíte skvělou práci.*

*R3: Já si myslím, že určitě. Jako naše paní vedoucí dokáže ocenit, jak jsem se ujala teď té práce navíc. Určitě ano.*

*T: Jste spokojená s vedením? S jejím hodnocením, nebo komunikací, informovaností...*

*R3: To stoprocentně.*

*T: Máte možnost se podílet na dění v organizaci? Cítíte se jako součást organizace?*

*R3: Já bych řekla, že ano.*

*T: Jste spokojena s finančním ohodnocením ve své práci?*

*R3: Ano.*

*T: Skvěle, cítíte se dostatečně odměněna za dobře odvedenou práci, nějakými bonusy.*

*R3: Ano taky ano.*

*T: Co říkáte na své prostředí, kancelář, celé organizace...*

*R3: V kanceláři v pořádku, ten domov je x let starý, ten by potřeboval zrekonstruovat určitě, ale jakože pochopitelně na všechno nejsou peníze. Pan ředitel se stará, myslím se, že se to dá do trošku lepšího stavu, než to je. Chce to pochopitelně zrekonstruovat spoustu pokojů, ale vzhledem k tomu prostředí to nejde udělat najednou, ale opravdu jsou tady vidět ty výsedky, že už se tady něco dělá, už se to vylepšuje než to bývalo kdysi.*

*T: Jaký vliv má stáří budovy vliv na vaši spokojenost?*

*R3: Jako, že bych kvůli tomu chtěla odejít, jako to ne. Beru to tak, že jsou různé domovy, různě staré. Některé jsou opravdu ještě ve starších budovách, takže mě to moc neovlivňuje.*

*T: Jak jste spokojena se svým sociálním prostředím? Tím myslím vztahy celkově v organizaci, a vztahy ve vašem pracovním týmu sociálních pracovníků.*

*R3: Já bych řekla, že v týmu sociálních pracovníků tak jako bez problémů. S ostatním personálem vycházím dobře, ale opravdu nemám problém jako.*

*T: Cítíte, že máte ve svých kolegách oporu?*

*R3: Ano, oporu určitě ano, normálně se domluvíme.*

*T: Při pomýšlení na vaši pracovní skupinu, pociťujete spíše pohodu nebo napětí?*

R3: Já bych spíše tu pohodu, jako občas někdy taky něco, někdy to zaskřípe jako všude. Ale spíš ta pohoda převažuje. Nikde není nic dokonalého.

T: Jste spokojena s benefity nebo vám některé chybí.

R3: No bylo to lepší předtím, teď už nic. Teď už je všechno zdraženo, že jo pochopitelně benefity, by měli zůstat aspoň si myslím určitě pro ty zaměstnance. Nejde to nejde to, o hodně nám to skrouhli, je to blbě, že jo. Já si myslím, no, pro jakou stranu, pro nás je to špatně. Jestli to prospěje celkově společnosti (směje se) těžko říct... Tam žádná hitparáda to není, tam je jenom nějaký doplatek na obědy malej, a asi i na penzijko. To je všechno, nic jinýho nebude... A bejvalo na knížky, třeba bývaly i masáže nebo příspěvky na dovolenou, když to nechtěl na penzijko, lístky do kina, a teď už nic.

T: Takže to vám chybí, ale vlastně se s tím nedá nic dělat...

R3: No beru to tak, že to tak máme všichni. Že tím netrpím jenom já, „trpíme“ tím všichni, nedá se nic dělat. Je to věc státu, a tak s tím nic nenaděláme.

T: Cítíte, že máte možnost profesního, nebo karierního růstu? Myslím tím vzdělávání, kdybyste chtěla na vedoucí pozici, jestli byste mohla...

R3: Já už na to ani nepomýšlím, ale myslím si, že kdybych bejvala dřív chtěla tak by to asi šlo, nevím nikdy jsem o tom nepřemýšlela. Já nejsem typ vedoucího, to v žádném případě, takže mi to vyhovuje tak jak to je. Ale co se týče vzdělávání tak tady jsou otevřené dveře, mohla bych se dále vzdělávat, různé semináře, školení a tak dále. Já si myslím, že by nikdo neklad žádný překážky, kdyby člověk potřeboval někam dále.

T: Takže stejně s těmi nápady, kdybyste měla potřebu tak byste to dala vedoucí a ta by to zvážila...

R3: Jo určitě, vzdělávání máme pochopitelně každý rok dané, ale kdybych chtěla i mimo, tak si myslím, že by to nebyl vůbec žádný problém.

T: Určitě. Shrnující otázka, kdybyste měla říct, který ten faktor, o kterém jsme se bavili pro spokojenost nejdůležitější, co k vaší spokojenosti nejvíce přispívá...

R3: Tak to je těžký, já bych řekla, největší je to určitě ty „moji“ klienti, že jsou spokojení. Že se jim člověk snaží pomoci, když mají nějaký problém. Ta spokojenost těch lidí, který jsou tady ubytovaní.

T: Spokojenost lidí vyvolává vaši spokojenost.

R3: Ano, přesně tak...

T: Dobře a naopak, který z těch faktorů vyvolává nejvíce nespokojenosti?

R3: (dlouho přemýšlí) No tak to nevím, jako myslíte ty mezilidské vztahy?

T: Těmi faktory myslím práce jako taková, vedení, odměny, prostředí, vztahy nebo ty benefity...

R3: Tak asi ty benefity, nevím. Nepřemejšlela jsem nad tím co by mi tady tak vadilo. Nebo někdy to prostředí, třeba ty lidi by potřebovaly lepší prostředí to taky bych řekla, že je důležitý, ale jak říkám nejde všechno udělat najednou ale asi, tak. Jo třeba hodně lidí chce jednolůžkové pokoje a člověk jim nemůže vyhovět a cítí se tak jako špatně. To je třeba jedna věc, kterou já neovlivním, nikdo ji neovlivníme. Protože tady je lidí hodně a člověk by jim rád vyhověl, obzvlášť těm lidem, který jsou soběstačný to mi vadí, že jim nemůžu vyhovět. Nebo jim slibuju, „počkejte počkejte si“, to je takový, že jim nemůžu říct do kdy si mají počkat. Nejsme nikdo schopný nikde tyhle věci udělat. To mě fakt mrzí, že jim říkám tak počkejte a oni že „my bysme už chtěli ten jednolůžkový pokoj“. To se mi nelíbí.

*T: Rozumím, vy byste ráda splnila jejich přání ale ono...*

*R3: Ano ono to prostě nejde. Pochopitelně ani kdybychom tady měly samý jednoduškový pokoj, tak si najdou něco jinýho, ale tohle je takový, že to reálně nemůžu slíbit kdy to bude. Že s tím třeba i nastupujou, že by to chtěli a čekají...*

*T: Napadá vás něco, co byste chtěla říct?*

*R3: Já si myslím, že né.*

*T: No tak skvěle...*

*R3: Já si myslím, (usmívá se) že jsme si popovídali hezky a já jsem tady opravdu spokojená. A říkám jsou věci, který kdyby mě vadili jako třeba tohle tak je nemůžu změnit, ale vím o nich třeba řeknu tu spokojenost obyvatel a takový ty různé věci, nevím, jak jsou moji kolegové na tom jak jsou spokojený. Já jsem tady hodně spokojená... Určitě.*

*T: Tak to rád slyším, moc vám děkuji...*

## **Příloha V. Přepis rozhovoru s respondentem R4**

*T: Chtěl bych se vás zeptat, jestli jste spokojená v práci.*

*R4: Jsem spokojená.*

*T: co myslíte, že nejvíce ovlivňuje vaši spokojenost.*

*R4: Určitě to ovlivňuje atmosféra na pracovišti s kolegy. To, jak si vlastně vycházíme vstříc, nebo ne. To určitě ty vztahy na pracovišti, to je to největší. No taky potom spolupráce s ostatními úseky, která vlastně... takový ty vzájemný vztahy mezi náma. Taky přístup vedení určitě, to taky přispívá k tomu. Pak k tomu přispívá k tomu to, když třeba ten klient je spokojenej, nějak mi to dá na jevo, stačí slovem, že se mu to líbí nebo, že se to povedlo. Že jsem mu já vyhověla tak to taky určitě, jak ten klient je spokojenej, a jak se mu daří, no dál nevím no...*

*T: A je něco, co by vaši spokojenost ovlivňovalo negativně, do mínusu?*

*R4: Do mínusu...(přemýšlí) někdy obtížná spolupráce s rodinami, to jako jo. Někdy je někdy není, ale prostě objevuje se to taky.*

*T: Myslíte jako uhánět rodiny k zaplacení něčeho?*

*R4: Což to taky, ale spíš někdo z rodiny nepochopí smysl tý služby. Máme služby domov pro seniory a odlehčovací službu, a to je trošku rozdíl tam. Tak spíš na tu odlehčovací službu, že nepochopí prostě poslání tý služby a chtějí jakoby větší požadavky, a prostě jinak no...*

*T: Chtějí jako toho víc než služba nabízí...*

*R4: Chtějí jako všechno abychom pro ně zařadily...*

*T: Jste spokojena s náplní práce jako takové?*

*R4: (pousmála se) S náplní práce jsem jako, když celkově jako jo, byla jsem na zvyklá, jak to jako ten sociální pracovník jakoby má z toho předchozího zaměstnání. Ale tady jsou takové niance, že někde teda jako si říkám, že toto není náplní práce sociálního pracovníka v menších úkonech. To fakt jako ne třeba. Ale po většinu ano... Je to takový jako podobný no.*

*T: Výborně takže tedy z 90 % byste řekla spokojená s náplní práce a 10 % nespokojenost.*

*R4: Mhm. Ano.*

*T: Vnímáte svou práci jakožto sociálního pracovníka jako prestižní?*

R4: Jestli je jako ceněná ve společnosti?

T: Třeba tak.

R4: Jo vnímám to jako takový posláni, jako jo. Ona ta společnost se teď k tomu staví už jako trošku jinak, trošku líp. I je to asi znát i na finančním ohodnocení. Někdy to jako není tak jednoduchý. Někdy je to náročný psychicky. Jo vnímám to jako prestižní...

T: Výborně. Realizujete se ve své práci? Naplňuje vás?

R4: Joo. Ano, mě to baví.

T: A když se zeptám, jestli cítíte velkou, úměrnou nebo malou zátěž úměrně k vaší kvalifikaci?

R4: (přemýšlí) Velkou, úměrnou nebo malou... Asi úměrnou, tak akorát.

T: Chtěla byste to změnit nebo vám to takhle vyhovuje?

R4: (přemýšlí) Ono to je prostě, je to nárazový jo. Někdy třeba řeknu, je klidnější den a jindy se toho nabalí víc no. Pak nestiháte třeba dělat nějakou svojí práci, když jsou třeba kolegové na dovolené, to ale nechci jako nic říkat, ale to se tak jako někdy stane. Takový jako nárazový, nebo s ohledem na to co se děje. Nebo, že se zvyšují důchody tak pro nás to znamená zase nová administrativa, dodatky a tydle. Takže hodně nárazový, takže nevím no asi bych to nechala...

T: Přijde vám vaše práce zajímavá?

R4: mhm...zajímavá...zajímavá no. Je to teda takový, že jsme u těch klientů a více méně je to takovej, si pak najdete takovej stereotyp. Jo i když někdy je potom zajímavá změna, když jdete jako ven se podívat na klienta, nebo něco vyřizovat venku, ale více méně je to takový jako postejný. Takže jako nevím no zajímavá. Jako jooo (směje se) nikdy jako nevím s čím...co můžu čekat u těch lidí i u těch klientů ale hlavně u těch rodin. Si třeba jako říkáte, že všechny informace jste řekli a oni přesto dokážou vymyslet různý...jo přijdou prostě s různýma věcmi. Je to někdy pestrý no...

T: Ale jinak teda je to stereotypní, ale tak to je každá administrativní část práce...

R4: No no, ale jak říkám, jsou... Je to takový oživení, že nejsem jenom tady, ale že vyřizujete něco venku s tím klientem. Je to takový rozptýlení. Než bejt jenom v kanceláři...

T: Jak moc jste ve vaší pozici autonomní?

R4: Tak některý menší problémy, si musíte rozplánovat, rozhodnout jaký úkoly jsou důležité, a který jsou takový méně důležité. Já myslím, že jo, že si můžu jako někdy v některých problémech, říct jako, že můžu něco nějak změnit. Ale většinou se často radíme tady s kolegy, a nebo se svojí vedoucí, jo to velmi často, když opravdu nejsem jako si jistá, nebo tak tak určitě jo a to jsem teda jako maximálně spokojená.

T: Cítíte, že máte dostatečnou zpětnou vazbu, ohledně vaší odvedené práce? To znamená, že vám vedoucí, třeba řekne skvělá práce, nebo klient vás pochválí...

R4: Jo to slovní hodnocení... Jo ano slyším slyším, to vždycky potěší určitě, hlavně i od těch klientů. Nebo od těch rodin taky, taky. A je to dobře.

T: Jste spokojena s vedením? Tedy s hodnocením, komunikací, informovaností, možností spoluúčasti?

R4: S tím hodnocením, jak jsem tady tak je tady takovej nověj hodnotící formulář, ten se mi jako moc nezdá, ale nevím to je nějak jako na zkoušku, to mi moc zatím, možná asi jak je to nový, jestli se to ještě nějak vyvine, nějaký jiným směrem, tak to mě moc jako... Nevím jestli z toho jako někdo něco vidí, získá jako, ale jinak samozřejmě máme ty

*dotazníky spokojenosti pro zaměstnance, tak to jsem ráda, že můžu sdělit názor. Pak jste teda říkal...*

*T: Říkal jsem třeba možnost spoluúčasti, jestli když vás napadne nějaké zlepšení, či změna, jestli můžete navrhnout...*

*R4: Můžu určitě, jo jo jo. To tady je, můžu navrhnout určitě i vedoucí, nebo vedení.*

*T: A když se třeba něco mění, má se něco rozhodovat, jestli máte vy možnost pro to třeba hlasovat, nebo se k tomu vyjádřit.*

*R4: Hlasovat... přímo jako asi ne. Nevím no, jak to myslíte...*

*T: No, jestli můžete, se účastnit na nějakých rozhodnutích v organizaci.*

*R4: Asi jo no, takhle jako přemýšlím (směje se). Jo.*

*T: Dobře, v pořádku. Cítíte se jako součást organizace?*

*R4: Ano.*

*T: Jste spokojena s finančním ohodnocením této práce?*

*R4: Ano, ano jsem. Určitě.*

*T: Cítíte se tedy dostatečně odměněna z práci...*

*R4: Jako ty benefity myslíte? Poukázky na knížky?...*

*T: Mám na mysli spíše odměny pro zaměstnance...*

*R4: Myslíte finanční?*

*T: Třeba také, ale mám na mysli, nějaké jako...*

*R4: Jo takhle, ano to určitě od rodin, od klientů taky to jo.*

*T: Jste spokojena s prostředím, tedy s kanceláří, vzhledem budovy, teplota, hluk...*

*R4: Tak teda s kanceláří jsem spokojená, ten nábytek vybraný je dostačující pro mě, jsem taková jako v tom nenáročná asi... No jinak s hlukem nebo takhle to neřeším, jenom když se tady vrtá tak je to nepříjemný, jsou tady rekonstrukce tak to je jako nepříjemný no, to se musí prostě vydržet. Jo a celková budova se mi vůbec nelíbí, jak jsme velký, prostě.*

*T: Jako myslíte příliš velkou kapacitu?*

*R4: Velkej komplex, je to veliký. Prostě je to opravdu veliký. Já bych jako radši nějaký menší, jako rodinnější, ale prostě je to takhle no, taky se tu plánuje nějaká rekonstrukce tak se uvidí, jak to všechno bude. Jinak prostě jako je to veliký, je to znát. Nemám to takhle moc ráda jako no.*

*T: Radši byste byla v menší organizaci...*

*R4: Jo v menším no...*

*T: Jste spokojena se svým sociálním prostředím, to znamená vztahy na pracovišti a tak...*

*R4: Jo to jo, takhle v rámci sociálního úseku jo to jsem, no samozřejmě se vyskytnou nějaký konflikty nebo takle tak se je snažíme jako řešit, ale snažíme se teda aspoň vzájemně vycházet vstřícně v rámci toho sociálního úseku ale i s těma ostatníma úsekama taky, ale někdy se taky někde něco najde, takže...*

*T: To je jasné, je tu spousta lidí...*

*R4: K těm třecím plochám prostě někde dojde.*

*T: A takovéhle konflikty říkáte, že se snažíte řešit, není to o tom, že by se nechaly vyhnít.*

*R4: No, jak kdy no. Někdy to trvá no, než se to vyřeší něco no. Většinou se to snažíme nějak jako vyřešit.*

*T: Máte ve svých kolegách oporu? V sociálním úseku?*

*R4: Jo, ano.*

*T: Jste spokojena se svou úzkou pracovní skupinou tedy...*

*R4: Ano ano.*

*T: Při pomýšlení na vaši pracovní skupinu pociťujete spíše pohodu nebo napětí?*

*R4: Pohodu...*

*T: Mohla byste doplnit a proč?*

*R4: To je možná téma lidma no, povahama těch lidí, jak jsou jo. Já prostě říkám, ať jsme, kde jsme, v domově důchodců nebo v bance nebo v pojišťovně tak je to prostě dycky o lidech jo. Je to prostě tak jako vždycky, něco tam vyskočí, nebo jdete na poštu, jedna vás vezme druhá ne s tím stejným jo. Je to prostě vždycky o lidech, jestli někdo chce nebo nechce. Jestli je v nějakým jiným rozpoložení. Takže já jsem tady spokojená no.*

*T: Jak jste spokojena s benefity nebo vám některé chybí?*

*R4: Jo tak vzhledem k tomu, já jsem tady vlastně rok a kousek tak ten nastupující zaměstnanec nemá tolik těch benefitů, protože jste jako ve zkušební době. Ale vím, co tady jako bylo, a bylo to asi fajn (směje se), ale tak co se dá dělat no. Tak teďkom je to trochu jinak, nějaké benefity nám zůstaly, a já si myslím, že to jako hodně kompenzuje ty odměny, prostě to finanční ohodnocení taky no teda aspoň pro mě.*

*T: Takže tedy tou kompenzací myslíte...*

*R4: Jakože, že třeba tady toho bylo jako víc, těch benefitů a teď jich je míň ale mě to zas tak jako nevadí, že já si to prostě jako vykompenzuju jinak no, přes ty finance, odměňování. Tím je to takhle nastavený jinak, tak to prostě je no. S tím asi nic neuděláme...*

*T: Ale kdyby tamty benefity zůstaly byla byste raději?*

*R4: Tak jistě, proč by ne, kdo by nebyl...*

*T: Cítíte, že máte tady v organizaci možnost kariérního i profesního růstu? To znamená, jestli třeba můžete dovzdělávat je to podporováno a pak ještě jestli máte možnost, kdybyste chtěla na vedoucí pozici.*

*R4: Dovzdělávání určitě jo, co si třeba najdem za vzdělání to jo ve spolupráci s vedoucí tak tam není jako problém jakože, můžeme se účastnit, to jo. Kariérní růst asi jako jo, ale dál jakoby, dál asi jako nemám moc vysoký ambice, nejsem ten typ, co by chtěl být vedoucí. Takhle všeobecně tady asi jakoby jako jo si myslím, že jako jo můžete růst co se týče kariéry...*

*T: Pokud bychom to měli trochu shrnout, který z těch faktorů, o kterých jsme se bavili vám přijde pro vaši spokojenost nejdůležitější a který naopak ve vás vyvolává nespokojenost...*

*R4: (přemýšlí)*

*T: Mluvila jste třeba o velikosti té budovy...*

*R4: Jo to jsem tak jako jenom řekla, tak je to tu postavený tak to jako vnímám já, že mám radši jako menší komplexy než větší, protože jsme fakt hodně velký. Ale to mě jako zas tak netrápí. Tak určitě když vim, že prostě ta služba jim pomáhá a jsou spokojený ty klienti a rodiny tak to určitě mě dělá dobře, že to dělám taky já dobře, a že jsem tady dobře, a naopak co mě nedělá dobře, tu nespokojenost jsou rodiny co jsou na druhý straně úplně jako jiný, chovaj se, různě na vás tlačí, tak to nemám ráda, rozhodně ne. Ale setkala jsem*

*se s nima, prostě se během života asi i setkám no. A samozřejmě jsem ráda za tu finanční stránku.*

*T: Skvělé. Napadá vás ještě něco, co byste chtěla říct.*

*R4: Já asi nevím ne (směje se). Já jsem jako fakt ráda, moc jsem si tady přála pracovat a jsem fakt tady jako ráda, že jsem se sem dostala a že to můžu dělat tudleto práci a baví mě to no. Tak to mám radost. A bylo teda fajn takhle, že se mě někdo zeptal na tu spokojenost, takhle osobně. Takže to taky je dobrý no.*

*T: Tak to mám radost (směje se) Děkuji vám mnohokrát.*

## **Příloha VI. Přepis rozhovoru s respondentem R5**

*T: Rozhovor se bude týkat pracovní spokojenosti... Takže první otázka jste spokojen v práci?*

*R5: Jo, jsem spokojen. Tak jsem sedum osum hodin tady a hodinu s lidma no.*

*T: A chybí vám to, ten kontakt s klienty?*

*R5: Jo, jo určitě jo. Ale zase já se docela rychle adaptuju, takže jsem si zase zvyknul i jako na toleto, že mi to jako nějak... Tak jako chtěl jsem vždycky dělat sociálního pracovníka, jenže jako málo kde, málojaký zařízení může nabídnout, že třeba může člověk může člověk dělat dvě pozice a podobně, že jo. To je docela dost náročný, moc to jako nejde často skloubit. Přece jenom státní aparát je docela zkostnatělej, takže to jako nejde no...*

*T: Co myslíte, že nejvíce ovlivňuje tu vaši spokojenost tady v práci?*

*R5: Tak asi ty vztahy na pracovišti, vztahy s lidma, to asi nejvíc. Jestli jako ten šéf váš je jako vstřícněj a tak no, to asi nejvíc. Co se týče financí tak jak tady máme tabulkový platy, a máme nějaký osobní ohodnocení a takle tak je to vlastně všude stejný, takže to není jako, že by šel někam člověk za pěníezma nebo tak, nebo naopak byl nějak motivovanej pěníezma. Já jsem byl vždycky spokojenej.*

*T: Takže i teď jste spokojený finančně?*

*R5: No, to není pro mě ani téma, je to v pohodě. Státní správa no... (směje se).*

*T: Jste spokojen s náplní práce?*

*R5: Tak já se určitě snažím o nějaký jakoby impulzy nový, u těch takovejch těch kolegů, co jsou tu dýl. Co se třeba taky snaží o nějaký inovace nebo prostě něco. Určitě jako si myslím, že by to mělo jít víc dopředu. Že se třeba mnohdy někde bojíme, třeba něco dát... Teď zrovna řešíme důchody, výše důchodů a tak dál, se často bojí ty kolegové nebo někdo to dát třeba i to zařízení si to dát do smlouvy, aby to včas hlásily a tak dál. Třeba ty rodinný příslušníci nebo ty lidi samotný, aby se trošku starali třeba... Tady mi třeba jakoby vadí, a to mi vadí od začátku a vadí to asi i všem, že moc jako sociální pracovníci řešíme peníze. Kolik, kdo má na depozitech a kolik kdo potřebuje peněz a nepotřebuje, to si myslím, že v domově důchodců by to nemělo bejt až taková velká složka toho řešení těch problémů nebo těch věcí každodenních no. Měl by na to bejt spíš nějaký pokladník a podobně no. Že by jako, že si myslím, vydávání peněz není jako úplně role sociálního pracovníka no. To si myslím, že jako..., že kvůli tomu jsem nestudoval abych tady počítal dvě hodiny denně peníze (směje se). Třeba víc si myslím, že by se sociální pracovníci měli více věnovat individuálním plánům a podobně to třeba kolikrát nikdo jako, až tolik se to neřeší no.*

*T: A pokud byste tohle chtěl navrhnout nebo byste to chtěl změnit...*

R5: Já už to se šéfovou jakoby řeším, ale už na tom začínám pracovat, že by si mohli sociální pracovníci do budoucna třeba víc věnovat individuálním plánům, takže to jakoby řeším, ale to je všechno běh na dlouhou trať. To není věc, co člověk vyřeší za týden, to určitě není nebo za měsíc ani třeba za rok.

T: Tak přeci jen je tu spousta klientů, to by bylo spousta plánů...

R5: Oni se jako dělají, ale třeba se úplně s tím jako nepracuje tak jak by se s tím mělo pracovat, tak bych to řekl. Formálně třeba to částečně zpracovaná je, ale nepracuje se s tím dobře.

T: Vnímáte svoji práci jako prestižní?

R5: Jooo, já si myslím, že jo. Že to pořád povolání má budoucnost akorát, že by to mělo jít s takovým tím jako, technickým pokrokem, že si myslím, že s tím mám problém. Že vobčas přesně ty depozita nebo takový ty věci, už by měly být dávno jako vyřešení a né to řešit v roce 24 jako kdo bude počítat peníze nebo dneska existuje plno aplikací, že jo ty lidi by mohli mít práce s tou technikou. I ty rodinní příslušníci, tam vidím jako velkej potenciál, nebo jako mělo by se to trošku jako změnit no. To, co můžou hlídat počítače by měli hlídat počítače (směje se). Takže to určitě, ale tak to vidí ve státní správě ten, kdo někdy dělal tak to ví, že jo na úřadě kdekoliv tak to asi ví no...

T: Realizujete se ve své práci? Naplňuje vás?

R5: Jo jo jo, z velký části jo.

T: Cítíte jako velkou, úměrnou nebo malou zátěž úměrně k vaší kvalifikaci?

R5: Tak nějak normální zátěž, nepociťuju nějak jakože... Vy to myslíte jako ve smyslu, jestli ta zátěž je velká nebo malá... Normální tak jak má být...

T: Přijde vám vaše práce zajímavá?

R5: Ano, tak určitě...

T: Jak moc jste ve vaší pozici autonomní...

R5: Moc ne moc ne, tak jak kolegyně tady pracuje dýl, tak to беру jako velice pozitivní, že se od ní můžu jakoby učit a spíš se to hodně snažím naučit tak jak to dělá ona. Když to tak řeknu jako blbě tak ji poslouchám, protože si myslím, že můžu naopak od ní načerpat ty zkušenosti, jak to má člověk dobře dělat. Spíš ty pracovní postupy no, když ty právní postupy hodně spolu řešíme...

T: A takhle vám to teda vyhovuje?

R5: To mi vyhovuje určitě, že mám staršího kolegu, kterej mi to může předat dobře no.

T: Máte dostatečnou zpětnou vazbu ohledně vaší odvedené práce?

R5: Jo určitě, můžu kdykolik za našim šéfem, určitě joo. Teď jde o to, jak člověk s tou zpětnou vazbou pak naloží (směje se), jestli ho to někam posune nebo ne, spíš to je otázka.

T: A třeba i zpětná vazba od klientů?

R5: Jo určitě, říkají taky zpětnou vazbu, ale jak říkám my hodně řešíme tu administrativní část a tam není moc velkej prostor jako pro nějakou extra improvizaci, to třeba v minulé profesi byl prostor mnohem větší. Takže tam jak člověk se s těma lidma vidí, tak tam ten prostor je velkej. A někde naopak malej, protože někdy ty lidi s nima už nedá posunout nebo něco takovýho, tak už pak člověk neví no, co má dělat třeba úplně.

T: Jste spokojen s vedením? To znamená s jeho hodnocením, komunikací...

R5: Jo, docela jo. Tak máme novýho pana ředitele, takže docela jo. On se snaží komunikovat.



*T: A cítíte dostatek informovanosti, že informace proudí od shora dolů?*

*R5: Tak jak je velkej ten barák, tak, je tady hodně pracovníků tak občas tady dochází docela k šumu nějakýmu informačnímu.*

*T: Tak jako normálně, není to...*

*R5: Ne, ne, nevytéká se to tady nijak ta komunikace. Máme každý den porady, teda ne každý den ale pravidelně v počítači a podobně.*

*T: S finančním ohodnocením jste spokojen jste říkal...*

*R5: Jo, jo...*

*T: Cítíte se dostatečně odměněn za odvedenou práci?*

*R5: Ano, cejtím to určitě.*

*T: Výborně, jste spokojen s prostředím kanceláře? Vzhled kanceláří...*

*R5: Kancelář určitě jakoby jo, ta mi tady vyhovuje, ale mohlo by tady bejt akorát víc světla, protože pořád musíme mít zaplý zářivky, ale jinak jo.*

*T: A nějaká teplota nebo hluk...*

*R5: Jo všechno v pohodě.*

*T: A prostředí organizace taky?*

*R5: To určite by mohlo bejt modernější...*

*T: A tím myslíte teda nejen vzhled ale i technologie?*

*R5: Určitě, i třeba to jak to celkově postavený, určitě celkovej vzhled nebo prostory na pokojích, to si myslím, že je v dnešní době skoro nevyhovující...Málo prostoru i pro ty klienty nebo když se chtěj dostat s chodítkem s pokoje, je to docela dost velkej problém. Spíš pro ty lidi no, pro ty lidi. A pro nás taky kdyby byla třeba nějaká venkovní terasa, nebo zimní zahrada nebo prostě něco i nahore, že by člověk byl někde na světle. To denní světlo si myslím, že je problém no.*

*T: To myslíte v celé budově, že chybí denní světlo.*

*R5: No, no, denní světlo určitě. Pořád jsme tu jak slepice pod zářivkama (směje se).*

*T: Jak byste popsals vztahy na vašem pracovišti, jste s nimi spokojený?*

*R5: Jo určitě, jo. Vycházíme tady mezi sebou všichni dobře takže spokojen.*

*T: A celkově v organizaci vztahy?*

*R5: Jo, celkově si myslím, že jsou na to, kolik je tu lidí, tak celkově jsou tu dobrý vztahy. Tak oni jsou tu docela hodně lidí už dlouho takže to je v pohodě. Ale zase je kolektiv od kolektivu.*

*T: Při pomýšlení na vaší pracovní skupinu pociťujete spíše pohodu nebo napětí?*

*R5: Pohodu, určitě pohodu.*

*T: Jste spokojen s benefity, nebo vám tu některé chybí?*

*R5: Tak vzhledem k tomu, že ten fond, defacto vzali, že ten na důchod nebo na obědy ta určitě těch benefitů mohlo bejt víc, ale to není úplně...to je daný zákonem, to není, co člověk asi nevyřeší no.*

*T: Cítíte, že tady máte v organizaci profesní a karierního růstu? Nějaké dovzdělávání a...*

*R5: Určitě částečně jo, karierního růstu, úplně nevim, tady ty pozice tady je to daný, máme jednoho šefa, takže tady co se týče nějaký jiný pozice, tak to asi úplně né.*

*T: A který, z těch faktorů, o kterých jsme se bavili je pro vaší spokojenost nejdůležitější?*

F. Tak určitě vztahy na pracovišti, vztahy s klientama a to prostředí, kdyby se třeba vylepšilo do budoucna jako významně tak to by bylo fakt fajn.

T: A to prostředí byste řekl, že vám nejvíc snižuje spokojenost...

R5: No určitě když jsem byl předtím jinde, kde je ten domov úplně nový, jsem tam nastoupil a zrovna se dokončila rekonstrukce. Tak to tady byl pro mě docela jako šok, trošičku jak to tady jako na mě depresivně... To jsem jako uvažoval, ne teda, že bych nad tím teda úplně přemýšlel nebo chtěl jsem to udělat, ale (směje se) kvůli tomu prostředí jako, že možná že i skončím jako první třeba tejden. To jsem byl z toho úplně jako hotovej, z toho prostředí.

T: Velká změna, že...

R5: No velká změna no, ale to je i ten šok, že jsem skočil úplně někam jinam, takže ono to taky dělalo i tohle to jsem si samozřejmě uvědomoval, že když je člověk zvyklý někde tak je to přece jenom markantní změna. To není zase ze dne na den, že by se člověk adaptoval.

T: Určitě, přeci jen chodit mezi klienty a najednou kancelář.

T: Řekl byste, že i tu pracovní spokojenost, kterou máte teď ovlivňují klienti? I když jste říkal, že s nima moc nejste.

R5: Už s nima moc nejsem, takže to moc jako neovlivňují. Spíš víc ty rodiny to ovlivňují. Člověk třeba člověk více komunikuje s rodinami. Lidi volají třeba hodně a potřebují umístit rodiče, a tak hodně tohle řeším taky.

T: Napadá vás ještě něco?

R5: Asi ne, asi jsme probrali všechno...

T: Tak já vám moc děkuji.

## **Příloha VII. Přepis rozhovoru s respondentem R6**

T: První otázka je, jste spokojená v práci celkově?

R6: No asi v podstatě ano...

T: V podstatě ano, dobře, a co si myslíte, že nejvíce ovlivňuje tu vaši spokojenost tady v práci?

R6: Tak asi náplň práce, cílová skupina, pracovní kolektiv a samozřejmě nějaký to ohodnocení.

T: Dobře. Jste spokojena s náplní práce jako takové.

R6: Jako ono to vychází z potřeb toho zařízení, jo, takže náplň práce jako taková asi ano, protože odpovídá tomu, co to zařízení v tudle chvíli potřebuje aby sociální pracovník dělal.

T: A to tedy souhlasí s tím, k čemu jste se tady chtěla věnovat.

R6: Ano.

T: Vnímáte práci sociálního pracovníka jakožto profese jako prestižní ve společnosti?

R6: Myslím si, že tady v Čechách určitě ne. Myslím si, že jsou určité... Hrozně záleží na tom, s jakou cílovou skupinou pracujete, a od toho se to všechno odvíjí. Takže samozřejmě tahle práce v domově pro seniory, je asi z hlediska většinové společnosti vnímána jako prestižnější než třeba dělat sociální pracovníci na hmotný nouzi, na úřadu práce. Ale to neznamená, že to tak mám třeba já. Jenom si myslím, že to je takhle jako vnímání, vnímám to tak ze zkušenosti no.

T: A realizujete se ve své práci? Naplňuje vás?

R6: Jako myslím si, že ano.

T: Cítíte velkou, úměrnou nebo malou zátěž vzhledem k vaší kvalifikaci?

R6: Na to se nedá takhle odpovědět. Ale asi jako málo určitě né (směje se).

T: Přijde vám vaše práce zajímavá?

R6: Zajímavý to rozhodně je...

T: Řekla byste, že je to stereotypní nebo se to mění?

R6: Stereotypu moc není, to z toho důvodu, že hodně jednáme se zájemci, jednáme s rodinnými příslušníky těch uživatelů, takže tam někteří lidé ano chtějí stejný věci, ale vždycky pracujete s člověkem, v nějaký krizový situaci, protože samozřejmě dochází k tomu, že ten člověk potřebuje umístit seniora. S něčím je s něčím není spokojenej, nebo někdo zemře.

T: Aha, jelikož někdy může taková administrativní práce velice stereotypní...

R6: Ale jako jak říkám, ono to odpovídá, potřebám toho zařízení, to, co mi děláme, že bych řekla, že tady je to hodně přizpůsobený tomu, co prostě to zařízení potřebuje.

T: Aktuálně...

R6: Ano co zrovna potřebuje aktuálně.

T: Jak moc jste na vaší pozici autonomní?

R6: Záleží co, ono na to nejde úplně jednoznačně odpovědět. Máme samozřejmě nějaký prováděcí pokyny, nějaký standardy a interní směrnice. A pak je spousta věcí, ve kterých vy vlastně nemáte žádný rozhodovací právo, protože to může rozhodnout jenom ředitel. Takže asi bych řekla, že moc autonomie ani jako to asi není moc žádoucí, aby tyhle pozice byly úplně autonomní.

T: Máte dostatečnou zpětnou vazbu? Třeba od vedení, kolegů nebo od klientů?

R6: To si myslím, že asi jo, jak vedení, tak i ty ostatní...

T: Jak jste spokojena s vedením? S jejím hodnocením, proudem informací, komunikace...

R6: Myslim si, že jakoby ta informovanost tam asi je. Víte, co tohle je velká organizace, takže spousta informací běží nahoru dolu, samozřejmě nějakýma jako pokyny ředitele a další oficiální cestou. A pak je spousta takových jako, kterých se dozvíte více méně mimochodem.

T: A jste spokojena s vedením tedy?

R6: Jo to zase neříkám, to není problém. Ale spíš jako říkám někdy ta komunikace je někdy problematická, protože je nějaká oficiální a nějaká neoficiální. Takže si v tom člověk musí udělat jasno sám.

T: Máte možnost se podílet na dění organizace?

R6: Úplně si nejsem jistá, že bych mohla. Určitě na nějakých akcích, které se dějí pro klienty a další věci, ale nejsem si jistá. Ani jako nemám možnost ovlivnit nějaký směr to určitě ne...na týdle pozici.

T: A cítíte se jako součást organizace?

R6: To jo...ano.

T: Jste spokojena s finančním ohodnocením ve své práci?

R6: Ano naprosto.

T: Cítíte se dostatečně odměněna za dobře odvedenou práci? To jsou odměny navíc, nebo pochvaly.

R6: *To si myslím, že taky ano...*

T: *Jste spokojena s prostředím? Kanceláře nebo celkově s prostředím organizace.*

R6: *Jako takhle, třeba bychom ocenili větší prostor, mít možnost samostatný kanceláři. To tady jako v provozu ani prostorově možné, takže za stávajících podmínek jako jo.*

T: *Rozumím, ale samozřejmě pokud by bylo možnost tak by samostatná kancelář byla lepší.*

R6: *Ano přesně tak...*

T: *A třeba například teplota, hluk, vzhled budovy, to jste spokojená?*

R6: *To ano, to tady je nově zrekonstruované. Objektivně vzato je to tu hezký, hodně se dbá na hygienu a na čistotu a všechno. To je fajn.*

T: *Jste spokojena se vztahy na vašem pracovišti? Myslím jako sociální úsek a celkově v organizaci...*

R6: *My máme vlastně každá...tedy máme vlastně nějaké činnosti rozdělené, máme na starosti každá svoje oddělení. Takže by se dalo říct, že pracujeme s týmem tady, pak s týmem na oddělení a pak samozřejmě s nějakým jakoby, takže s nima na těch akcích spolupracujeme. Někdy je to náročnější. To zkoordinovat no...*

T: *A ta větší skupina, to teda znamená, že nejste jakožto sociální úsek odděleně?*

R6: *Nene, oddělení jsme. Ale každá tady pracovnice má na starosti svoje oddělení, když to tak řeknu. Máme přiděleny oddělení, protože je to tady oddělení jedna až pět. Těch lidí je tu hodně, je to fakt velká organizace, takže každá máme jedno oddělení svoje, kde jsou zase jiný personál a jiný vedoucí.*

T: *A tedy se svou pracovní skupinou jste spokojena? Máte v nich oporu?*

R6: *Jo to je bez problému. Jo jo...*

T: *Při pomýšlení na vaši pracovní skupinu, pociťujete spíše pohodu nebo napětí?*

R6: *Víte, co ono záleží, co se zrovna děje. To je takový, nemůžu říct, že bych sem chodila v nějaký nepohodě, ale samozřejmě ta práce je náročná, takže to napětí je tu jako pociťovaný taky. I z hlediska prostě jednání s... Asi ne v tom týmu ale asi z hlediska ven. Jak říkám ty lidi, co sem přichází jsou kolikrát dost v krizový situaci a opravdu se snaží nějakým způsobem sem toho seniora dostat, takže někdy to jednání, až bych řekla agresivní...*

T: *Rozumím, tlačí na to a jsou nepříjemný...Takže to byste řekla, že ten stav v práci se neustále mění, tedy je svým způsobem nestabilní?*

R6: *To bych jako neřekla, že je nestabilní, ale není prostě stereotypní. Řešíte každý den něco jinýho, ta práce je různorodá i z hlediska toho s kým všim vlastně přicházíte do kontaktu.*

T: *Pak bych se chtěl zeptat, jestli jste spokojena s benefity...*

R6: *Určitě ano, já jsem předtím byla v neziskovém sektoru a tady jeto fakt lepší. To se nedá vůbec srovnat. I z hlediska materiální. Co se týče nemateriální to je něco jiného. Ale z hlediska benefitů pro zaměstnance je to rozhodně lepší.*

T: *Cítíte, že tady máte profesního a karierního růstu? Tedy vzdělání nebo vedoucí pozice, pokud byste někdy chtěla...*

R6: *Tak ona je to taková otázka, já úplně vedoucí pozici dělat nechci (směje se). Takže asi ano...A to vzdělání, tak krom těch povinných kurzů by to bylo v rámci svého volného*

času. Ale v rámci těch kurzů máme možnost si ty kurzy vybrat, takže tam si najdete v těch hodinách prostě v té dotaci, co máme mít si najdeme to co chceme, takže jako taky ano...

T: Který z těch faktorů je pro vaši spokojenost nejdůležitější? Co je pro vaši spokojenost nejvíce přínosné?

R6: Já vám na to asi neodpovím (směje se), protože když mi tam vypadne jedna z těch oblastí tak vlastně, když si nebudu rozumět s kolegy, nebudu mít v nich oporu tak nebudu moct tu práci třeba odvádět kvalitně. Tady musíte spoléhat na tým, na druhou stranu, pokud nebudu spokojena s vedením, nebo odměňováním tak tu práci asi taky nebudu chtít dělat. Já nemůžu vybrat asi jednu oblast, která by byla pro mě nejdůležitější, nemám to tak nastavený prostě...

T: Máte potřebu, aby všechno fungovalo dohromady.

R6: Jako byla bych ráda, aby to tak bylo ano...

T: A který faktor ve vás vyvolává nespokojenost?

R6: Asi momentálně nic.

T: Řekla byste, že vaší pracovní spokojenost ovlivňují klienti?

R6: Ono jde spíš o to, že tady dnes máme klienty v takovém jako zdravotním stavu, že vlastně tu zpětnou vazbu, na kterou byli třeba někteří moji kolegové třeba zvyklí tak u někoho to máte určitě, ty lidi jsou rádi, že vás vidí, jsou přátelštější a dávají vám tu zpětnou vazbu. Ale takovýto, že by tam člověk navázal ten vztah a měl radost, že pro někoho něco udělal tak to se bojím, že vzhledem k tomu, že spouta z nich si neuvědomuje, že tam něco takového proběhlo tak z tohohle úplně... To je takový jako složitější. A myslím si, že na to narazíte ve všech těch domovech, protože ty lidi se zdravotně prostře zhoršují, a tak to prostě bohužel je.

T: A vy tedy chodíte mezi klienty?

R6: Ano ano chodíme, já k nim chodím třeba jako hrát nebo s nima jako trávit čas. Takže takhle to nějak jakoby je.

T: Napadá vás něco, k čemu byste se chtěla vyjádřit

R6: Asi teďko v tuhle chvíli ne...

T: Výborně tak já vám tedy děkuji za váš čas...

## **Příloha VIII. Přepis rozhovoru s respondentem R7**

T: Rád bych tedy pro začátek uvedl, že všichni respondenti a organizace jsou anonymizováni.

T: Jste spokojena v práci?

R7: Jsem, ano (směje se).

T: Co myslíte, že nejvíce ovlivňuje tu vaši spokojenost tady v práci.

R7: Já bych řekla, že je to jako komplex věcí, kolektiv, je to vedoucí, obsah práce, ohodnocení.

T: A to tedy myslíte v pozitivním...

R7: Jo jo, je to vlastně takovej souhrn všech těch faktorů.

T: Jste spokojena s náplní práce?

R7: Já ani nevím, jestli bych si mohla náplň práce nějak vybírat, ale ano přijde mi přiměřená, jsem spokojená.

*T: A nic vám v té práci přímo nevádí...*

*R7: Nene, to si nemyslím, že bychom dělali něco navíc v co bychom neměli...*

*T: Vnímáte práci sociálního pracovníka jako prestižní?*

*R7: Já si myslím, že většina lidí jako neví, co dělám když to řeknu. Když řeknu že dělám sociálního pracovníka v důchodůku tak většina lidí si myslí, že jsem na patře na oddělení a že se starám o lidi. Takže jako z mého hlediska to prestižní je ale jak to vnímá společnost si nemyslím...asi úplně nevědí co, jednak lidi, co nedělaj v sociálu neví rozdíl mezi pracovník v sociálních službách a sociálním pracovníkem, takže podle mě když to někomu řeknete a úplně to jako nevysvětlíte co děláte tak podle mě ty lidi neví co je váš obsah práce.*

*T: Rozumím, dovysvětlení je často potřeba...Řekla byste, že tato nechápavost společnosti má nějaký vliv na to, jak vaši práci vnímáte vy?*

*R7: Asi ne, jako blízký okolí ví, co dělám a asi je mi jedno co si myslí to vzdálený okolí...*

*T: V pořádku, super. Realizujete se ve své práci? Naplňuje vás?*

*R7: Já si myslím, že ano. Jako samozřejmě jsou dny kdy si řekne, jestli mito za to stojí, ale to je asi zase, že je člověk unavenej nebo, že je toho hodně, ale s odstupem si myslím že ano.*

*T: Cítíte velkou, úměrnou nebo malou zátěž vzhledem k vaší kvalifikaci?*

*R7: Myslim si, že je to jako přijatelný, přiměřený. Nechodím domu ztrhaná, ale že bych chodila domů z práce odpočatá to taky ne...*

*T: Jak moc jste na vaší pozici autonomní?*

*R7: Tím, že máme každé na starost svoje patro, svoje lidi tak se staráme o ty svoje. A samozřejmě, že máme práci, která se musí dělat společně a hromadně, ale vlastně to, jakým způsobem se starám o ty lidi je moje rozhodnutí, ale řekla bych že máme zajetý systémy, podle kterých pracujeme a když nevíme tak se prostě poradíme mezi sebou nebo konzultujeme s paní vedoucí. Ale kdy si to udělám a jak si to udělám, jako nikdo nade mnou nestojí, že „teď si uděláš tohle, nebo támhleto“ tu práci organizuju jako sama.*

*T: A vy jste tedy taková vedoucí toho svého oddělení?*

*R7: Úplně tak ne, každé oddělení má na starost vedoucí pobytového zařízení. Já mám na starost vlastně veškerou administrativu toho patra, která se týká klientů.*

*T: A chodíte za klienty s nimi trávit čas?*

*R7: Chodíme, určitě, ale je to závislý na téhle práci. Administrativa je pro nás primární, ale samozřejmě mezi lidi chodíme, dřív jsme chodili jednou týdně na takový cvičení, že jsme si s těma lidma zacvičili, popovídali nebo upekli něco, ale teď na to nebyl moc čas. Nebo chodíme za lidma individuálně, třeba jim i skočíme nakoupit, když je čas tak je vezmeme na terasu nebo na procházku.*

*T: Jasně, administrativa na prvním místě a potom tohle...*

*R7: Ano, přesně tak.*

*T: Máte dostatečnou zpětnou vazbu ohledně vaší práce, třeba od klientů, kolegů či vedení?*

*R7: Tak to je různý, od těch uživatelů, nebo od rodin to je jak kdo, někdo to samozřejmě řekne, že je rád za pomoc nebo naopak jsou extrémny, říkaj, že toho děláte málo, že toho máte dělat víc to je člověk od člověka. Od kolegů, tady si myslím, že jsou všichni spokojený, když si každě dělá svoje a nikdo nemusí dělat za jinýho. A od vedení si myslím,*

že jo, když někdo něco nedělá tak se to od vedení určitě dozví, že tam je to jako nedostatečný, ale bylo zvykem, že si nás paní vedoucí pozvala každého individuálně na takovej pohovor, kde nám řekla, jak je s náma spokojená, nebo kde by bylo potřeba přidat a i se naopak zeptala jestli my máme něco k ní, takže formou tohodle nám to sdělovala a pak samozřejmě i formou odměn.

T: Výborně to je super. A tedy jste spokojena s vedením?

R7: S mojí přímou nadřízenou?

T: Ano ano, ale když jste to takhle rozdělila mohla byste popsat i celkové vedení? A ještě specifikují, že by mě zajímalo, jak jste spokojena s proudem informací, komunikací, spoluúčast na rozhodování...

R7: Ano ano (směje se), chodí dotazníky, každé rok jsou dotazníky, kde je nějaká spokojenost s vedoucím, ať už s přímým nadřízeným nebo s vedením organizace, je tam i prostor pro vyjádření nějakých návrhů co jinak nebo tak a jinak informace přímo od vedení domova to funguje, tak že, oni mají porady vedení, kde vlastně ty informace jdou přímo od vedoucího organizace případně zástupu až k naší vedoucí, která nám to předá na poradách.

T: Takže tedy chápu, že informace proudí dobře a tím jste tedy spokojena.

R7: Ano, ano...

T: Máte možnost se podílet na dění v organizaci?

R7: To si jako úplně ani nemyslím, ani mě jako nenapadá co. Podílíme se, třeba když se vymýšlí plán na akci tak to se vymýšlí společně. Nemyslím si, že bych mohla nějak ovlivnit chod organizace...

T: Můžete navrhnout třeba nové řešení i mimo ten dotazník?

R7: Jojo, určitě to můžu říct mojí vedoucí a ta, pokud by to uznala za vhodné tak by mohla... To určitě jo, ale ani mě nenapadá situace jako co by to mohlo bejt, jako nějaký nový případ, kterej bychom nevěděli, jak řešit.

T: Cítíte se jako součást organizace?

R7: Ano ano...

T: Jste spokojena s finančním ohodnocením ve své práci?

R7: Já si myslím, že jako sociální pracovníci se máme velmi dobře oproti jiným sociálním pracovníkům, když se podíváte na výběrka na úřadu práce tak ty platy jsou jinde. Pak také míváme osobní ohodnocení a na konci roku bývají odměny, ale prostě v porovnání se sociálníma pracovníkama jinde se máme dobře.

T: Výborně, a cítíte se dostatečně odměněna za dobře odvedenou práci?

R7: Tak nějaký pochvaly oficiální to asi úplně no, to spíš přijde od rodin, že jsou spokojený, ale jinak pochvaly spíš probíhají na úrovni těch sezení s vedoucí, kdy třeba řekne, že je spokojená, ale že by dávaly nějaký oficiální pochvaly to ne. A pak samozřejmě jsou i ty finanční odměny ale tam jako samozřejmě nevidíte kolik maj ostatní (směje se), takže těžko říct, jestli je to úměrný nebo není, ale myslím si, že jo, že zrovna naše paní vedoucí je v tomhle jako spravedlivá. I někdy si myslíme, že nějaký věci nevidí ale pak nás překvapí, že vidí, co se tady jako děje a třeba pochválí nebo tak, to má zmáknutý.

T: Určitě, takže tedy jste spokojená?

R7: Jo, ano jsem...

*T: Výborně. A jak jste spokojena s prostředím, tedy kanceláře, budovy nebo prostředím jako takovým.*

*R7: To si myslím, že jsme na tom dobře, to, když vidíte nějaký neziskovky nebo charity ty prostředí tak bych, řekla, že tady je příjemný prostředí, je tu čisto, všechno je tu hezký nový. Je teda pravda, že my jsme v kanceláři tři a když třeba přijde někomu žadatel a do toho zvoní telefony, tak pak třeba soustředit se na to co mu člověk říká do telefonu je těžký. Takže kdyby třeba jsme byli v kancelářích po dvou, to by bylo lepší, ale to je úplně jako detail. A vlastně jak jsou ještě otevřené dveře, tak je tu fakt někdy takovej hluk, že soustředit se co člověk říká do telefonu je těžký, ale to je vyjimečný.*

*T: A co třeba například, teplota, světelnost nebo hluk.*

*R7: To si všechno ovládáme samy, že jo. Topení si zapneme, když chceme, světlo to samý. Hluk no maximálně když tu něco opravujou. Na podzim chodí s fukarama na listí, a to je teda hrozný, to chodí každý ráno, a to by mi hráblo vždycky (směje se).*

*T: A spokojenost se sociálním prostředím? Tedy vztahy na vašem pracovišti, tady týmem sociálních pracovníků?*

*R7: Ale, řekla bych, že žádný patologie tu nejsou (směje se).*

*T: A vztahy celkově v organizaci?*

*R7: Úměrný prostě no, jsme velký no, vždycky tu narazí někdo na někoho, s kým se nemusí nebo naopak. Ale, že by si tu někdo dělal nějaký naschvály to ne. Takový jako normální.*

*T: A když takovej konflikt vznikne tak jak se to řeší, nebo se to nechá vyhnít?*

*R7: Záleží na tech vedoucích, stane se, že bylo sezení, že ty dva zaměstnanci společně s jejich vedoucíma vyříkávali tu situaci, aby byl jako čistej stůl, takže když je to jako nezbytný tak se to určitě jako nějakým způsobem řeší.*

*T: Cítíte, že máte ve svých kolegách oporu?*

*R7: Jo, určitě.*

*T: Při pomýšlení na vaši pracovní skupinu pociťujete spíše pohodu nebo napětí?*

*R7: Jak kdy, to je daný tím kolik je práce, kolik nás tady je, je to jak kdy no (směje se). Jak se lidi vyspí, prostě, ale většinou bych řekla, že je tu jako klid, pohoda.*

*T: Tady vaše práce je tedy spíše nestereotypní řekla byste?*

*R7: To určitě ne, jsou věci, který se opakujou, že každý měsíc se dělaj důchody, vratky. To jsou věci, který se samozřejmě udělat musí, který se opakujou, zpracovávat platby, to jsou věci, který se dělat musí, budou se dělat vždycky a v tom určitej stereotyp je. Ale jinak vlastně si můžete naplánovat, že si uděláte zejtra v práci tohle a tohle a dělá se něco jinýho.*

*T: Jste spokojena s benefity?*

*R7: No tak my máme v rámci FKSP obědy zdarma po celej rok a přispívají nám na penzijko, to nám přispívali čtyři stovky s tím, že my si musíme platit osum set, aby nám ty čtyři stovky přispívali a teď nám to teda snížily na dvě stovky tenhle rok, a minulej rok byly 4000 na osobu na nějakej teambuilding. Takže vlastně letos zůstaly ty obědy a dvě stovky měsíčně na penzijko, je to fajn, ale rozhodně, kdyby tam bylo něco navíc nikdo by se asi nezlobil (směje se).*

*T: Cítíte, že máte tady možnost profesního a karierního růstu, tedy vzdělání anebo vedoucí pozice kdyby jste chtěla?*



R7: *Tak vedoucí pozici bych nechtěla a ze zákona máme povinné školení, ale řekla bych, že chodíme víc, než je ten zákonej limit, takže i to vzdělání tam bude...*

T: *Který z těch faktorů je pro vaši spokojenost nejdůležitější?*

R7: *Tak určitě kolektiv je důležitěj a plat...*

T: *A něco k nespokojenosti vás napadá?*

R7: *To, kdyby byl špatnej plat a špatnej kolektiv to by bylo blbý...*

T: *Řekla byste, že vaši pracovní spokojenost ovlivňují klienti?*

R7: *Ano, určitě.*

T: *Napadá vás ještě něco, co byste chtěla říct?*

R7: *Ne ne, takhle asi všechno (směje se).*

T: *Tak já vám moc děkuji za váš čas.*

## **Příloha IX. Přepis rozhovoru s respondentem R8**

T: *Jedná se tedy o výzkum pracovní spokojenosti.*

T: *Jste spokojená v práci?*

R8: *Jsem.*

T: *A co tu spokojenost nejvíce ovlivňuje?*

R8: *Tak takhle, ještě to mám trošku jinak. Takže já jsem zaprvý, teda tohle byla moje cílová skupina, to jsem si uměla představit, že s nima budu pracovat, to se mi vlastně splnilo. Pak určitě je pro mě hodně výhodný to, že máme pružnou pracovní dobu, to je prostě super. Může si toho člověk hodně věcí zařídit. Pak vnímám i pozitivně to, že mám kancelář sama pro sebe. Pak se mi i líbí, že tady vlastně máme dotovaný obědy, to je pro mě super, protože si neumím představit, že bych si každěj den měla vařit do práce. Jinak jako jsem ještě v takový tý fázi, že jsem hodně spokojená.*

T: *Jste spokojena s celkovou náplní tý práce?*

R8: *No, představovala jsem si trošku. Ale třeba mě zaskočilo, že děláme jako platby a uzávěrky pobytů, a to bych so představovala, že budou dělat účetní, ale jako nevdí mi to. Není no to nějaký špatný, naučila jsem se to. Než jsem se to naučila, tak to jako trvalo. To mě jako překvapilo, že ten sociální pracovník tady má širokou škálu, co všechno jako dělá.*

T: *A třeba depozita také spravujete?*

R8: *To taky děláme, to si jako spravujeme my. Jediný, co mě jakoby mrzí, že nemůžu. Je ta práce hodně o tý administrativně a s těma klientama trávíme málo času. Což mě jako mrzí, protože my se s nima nejvíc vidíme přitom šetření přitom nástupu, a potom spoustu věcí řešíme buď s tou rodinou anebo třeba s tím klientem. Za tím klientem jdeme, když něco potřebujeme nebo neseme třeba poštu, tak samozřejmě, že s nima popovídáme, ale není na to úplně prostor.*

T: *A co třeba na nějakých akcích?*

R8: *Na akcích bejváme, když je jenom nějaká velká akce jinak to si všechno dělaj aktivizační a my třeba ještě já mám třeba na ty moji stanici. Tak tam se jednou měsíčně setkáváme s těma klientama, že tam já chodim. Ale je to takový jako, představovala jsem si to víc jako práci s klientama.*

T: *Takže vy třeba se nedostanete přes den za klientama ani po udělání administrativy*

R8: Co se týče žadatele o službu, zájemci prostě. A ty chodí pořád, takže to je takový těžko říct, já i když třeba jdu i za těma klientama tak musím říct na recepci, teďka tady nejsem. Někteří ty zájemci sou hodně urputný, chtěj teď hned podat tu žádost, takže tak...

T: Vnímáte tu práci jako prestižní?

R8: Jako pro mě jo, asi protože si myslím, že je to jako důležitá práce. Ale myslím si, že třeba okolí si vůbec neumí představit co tady jako děláme i tady na baráku spousta neví co tady děláme.

T: Myslíte třeba i kolegy z různých oblastí tady?

R8: Jo tady prostě každej má to svoje a kolikrát si myslím, že si neuvědomujou co my máme na práci. To samý já třeba nevím co všechno dělá všeobecná sestra. Myslím si, že spíš, co se týče společnosti ta to třeba jako vůbec nebere. Sociální práce pro ně jako není prostě... Ale já to tak vnímám, protože mi to přijde důležitý.

T: Řekla byste, že vás to nějak mrzí nebo vás to nijak neovlivňuje?

R8: Mrzí mě spíš ty předskudky, že jo. Když se řekne sociální pracovník, tak si každej představí nejlépe představí, že bere děti z domácnosti, ještě je to nějaká starší pani, která je vyhořelá nebo tak. To si myslím, že tak to úplně není, a to je prostě škoda.

T: Realizujete se ve své práci, naplňuje vás?

R8: Jo.

T: Mohla byste vysvětlit proč?

R8: Mám ráda, když se fakt povede, třeba, že si sem někdo podá žádost a oni to potom urgují, že jo. Furt volaj, ptaj se na to místo a tak. A pak mám hrozně radost, když se to povede, buď u nás toho člověka umístit nebo někde jinde. Prostě mám takovej pocit, že ty lidi pak tady jsou s náma několik let a doma už by to fakt nezvládli, a tady se maj jako relativně dobře, ještě i když jsou spokojený ty lidi, a i ty rodiny, tak je to super.

T: A když takhle teda urgují, jak to vnímáte, když...

R8: Nó je to náročný (povzdych). Ty žadatelé to je hodně náročný, to jako přiznávám, oni totiž už když jsem přijdou tak oni čekaj to řešení. Čekaj jako, že jim řeknu „tak a teď to bude takle...“. Ale to, že oni pro to maj něco udělat tak to oni slyšet nechtěj to je strašnej problém. Neříkám, že u všech teda ale oni jako nejlépe by chtěli slyšet: „jo za tejděn si babičku vezmem, postaráme se.“. Jenže ono to takhle prostě nefunguje.

T: A jak se vám vysvětluje, že jim místo nemůžete poskytnout z důvodu kapacit?

R8: Jako je to pak náročný, já už jim i třeba říkám, už jako musím pak použít i ty věty, že to místo se uvolňuje úmrtím to si často neuvědomujou. Oni si myslí, že se ty lidi tady se jako vyléčí a nějak se zlepší a půjdou zpátky domu, což takhle samozřejmě není. A hlavně mi přijde, že nemaj vůbec ty žadatelé povědomí, že těch žádostí je fakt tolik, oni si myslí, že tady je 20 žádostí a jako, že to prostě půjde. Neříkám, že všichni, někdo to jako ví, ale jako je jich fakt hrozně moc těch žádostí.

T: Když mluvíte o té zátěži tak přijde vám velká, úměrná nebo malá vzhledem k vaší kvalifikaci?

R8: Asi jak kdy, někdy fakt sou dny. Hlavně tady je spousta. Takhle si spousta věcí člověk naplánuje ale pak někdo zemře, a to je pak celej den úplně jinej. Jo to je třeba to se musí prostě řešit hned, že jo. Ted' se to řeší s tou rodinou a tak...to je takový nevyzpytatelný, nebo třeba já mám dneska domluvenou jednu schůzku s pani o který vim, že fakt přijde ale přijde třeba dalších 5 lidí o kterých já vůbec nevím, že jo. Protože oni, když jim říkám, aby se objednávali tak jim to moc nic neříká, takže jak kdy. Někdy je toho fakt hodně, že

*dělám fakt ty prioritní věci, a ty který počkaj tak počkaj. Někdy je to lepší, že mám pocit, že všechno stíhám, že to tak nějak je v pohodě no.*

*T: A tato zátěž byste řekla, že je spíš jako nestereotypní?*

*R8: Mhm určitě jo. No tak jako je to stereotyp v tom, že furt se zadávaj žádosti, furt klienti chtěj peníze, platí se léky, platí se tohle. Jo to jsou nějaký stereotypní věci ale, dost věci právě takhle nevím... Třeba se stane, zavolaj z úřadu práce a řeknou: „jo my bysme dneska se přišli podívat, potřebujem si zkontrolovat jestli je poskytovaná péče tomudle a tomudle“, a tak já nemůžu říct úřadu práce: „heleďte dneska se mi to nehodí, přidejte jindy“. Takže je to takový, jo je to v tomhle hodně stereotypní.*

*T: Takže tedy výčet činností je furt stejný, akorát se mění jejich pořadí a počet.*

*R8: Jo jo, přesně tak.*

*T: A takhle vám to vyhovuje nebo byste to chtěla změnit.*

*R8: Já jsem si na to už docela zvykla, já se snažim i ty schůzky. To si můžu, když jako ty lidi mi zavolaj, že se chtěj sejít tak to já si můžu plánovat, že jo to je dobrý. Můžu i říct „dneska už toho mám hodně nestíhám“. Ale takhle když přijdou tak já se jim snažim třeba i věnovat, ale když třeba potom opravdu něco mám, tak jim říkám: „nezlobte se, nevěděla jsem, že přijdete, mám na vás 10 minut, jestli vám to nestačí domluvíme se na jindy“. Jo jako furt si tam docela můžu já docela plánovat ten čas a určovat si ty priority. Někdy samozřejmě když je to úmrtí tak to prostě musím řešit hned, to si nemůžu nějak plánovat.*

*T: Takže autonomii v plánování máte pod palcem vy. Když nemluvíme o náhodě teda.*

*R8: Ano ano dá se říct.*

*T: Přijde vám vaše práce zajímavá?*

*R8: Jo určitě.*

*T: A něco specificky nebo tak jako celkově?*

*R8: Jsou zajímavý ty příběhy těch lidí, protože oni přijdou a teď vám neřeknou jenom, že babička támhle žila sama, byla v pohodě a pak spadla a teď je v nemocnici. A co maj dělat. Oni vám začnou říkat i ty svoje jakoby příběhy, proč oni se o ní nemůžou starat. Tak to je někdy jako docela zajímavý, to slyšet. Pak mi přijde i zajímavý to sociální šetření, protože než se ten klient přijme tak se jede tam kde se nachází, takže třeba i do nemocnice nebo prostě do toho domácího prostředí, takže to je docela zajímavý, že se podíváme i takhle někam (směje se). I ty lidi jsou jakoby, přece jenom pro mě jsou to fakt o generaci o dvě starší lidi. Takže pro mě je i zajímavý, že prostě co třeba dělaly. Když se s nima dá třeba jako povídat, že oni maj třeba jinej názor na to, že já jsem mladší a tak. Někdy se tady i s nima dost zasmějem.*

*T: Myslíte, že máte dostatečnou zpětnou vazbu ohledně vaší odvedené práce? V rámci vedení, kolegů, klientů.*

*R8: No tak kolegové asi jak kdo, a jak kdy jo, tak tam asi to úplně není. Ale od těch klientů docela je takhle no. Že sou i takový, že poděkujou, nebo i ty žadatelé, když jsou fakt zoufalý a já jim jako poradim jak to jako udělat, tak oni taky třeba děkujou nebo třeba řeknou: „Jojo zkusila jsem to, jako vypadá to, že by to mohlo vyjít jinde, děkuji že ste mi to poradila.“. Takže docela jako jo.*

*T: Jste spokojena s vedením?*

*R8: Jo, určitě.*

*T: A když se zeptám třeba komunikace.*

R8: No to jsem už i psala do toho, když děláme dotazník spokojenosti, tak to sem tam tenkrát psala, že by se to mohlo zlepšit a od té doby musím říct, že se to zlepšilo ta komunikace. Protože mi hodně komunikujem právě přes e-maily nebo přes telefon. Hodně si řekneme mezi kolegyněma, že si to jako vyřídíme mezi sebou. Já mám pocit za sebe, že když si musím vyřídit něco s kýmkoliv tady, potřebuju něco vyřešit tak jsem schopna to vyřešit.

T: A třeba informovanost, jak proudí informace tady.

R8: Jako někdy se to někde zasekne, ale to si myslím, že je tím jak je těch informací hodně a tady vlastně se musí hodně pracovat v tom týmu právě, že musíte spolupracovat se staniční sestrou, s vrchní setrou, ředitelkou, s vedoucí sociálního úseku. Hodně se prostě stane, že to třeba řeknete někomu ale pak už vám nejdode, že to máte říct ještě někomu. To je takový spíš si myslím, že se to děje v rámci tohodle, že je toho hodně.

T: Jasný, takže hodně informací, a ty informace hodně lidem předat...

R8: Jo třeba když řeknu ten nástup toho klienta, tak to musí vědět na recepci, na stanici, musí se říct na ambulanci, že bude nastupovat, kuchyně to musí vědět a musíte to takhle předávat ty informace dál a takže to potom věřím, že se někde může stát chyba.

T: A třeba hodnocení od vedení nějak probíhá?

R8: Jo to bych řekla, že jo.

T: A nějaký styl vedení, dokázala byste popsat...

R8: Jako určitě to není nějaký direktivní, to bych jako neřekla. Řekla bych, že jsme v tomhle i dost jako co se týče našeho sociálního úseku a aktivizačních pracovníků. Tak je to hodně takový, o té komunikaci, že opravdu spolu hodně komunikujem a řekla bych, že i ta naše vedoucí od nás ví, že když nám něco zadá, že máme něco udělat. Tak my to prostě uděláme, že tam není nějaký, že by šla a kontrolovala to po nás. Je tam ta důvěra.

T: Máte možnost se podílet na dění v organizaci?

R8: Asi jo, tak když se takhle něco řeší, jako můžu říct nějaký svůj nápad nebo názor. Pak je otázka, jestli se to uchytí nebo ne, nebo jestli se tím bude někdo jako vůbec zabývat. Ale určitě mám pocit jako, že kdybych třeba přišla: „tohle mi přijde...mohli bysme to dělat takhle“. Tak si myslím, že proč ne. Určitě by se to zvažilo.

T: Cítíte se jako součást organizace?

R8: Jo určitě jo.

T: Jste spokojena s finančním ohodnocením ve své práci?

R8: Jo tak to naprosto.

T: Cítíte se dostatečně odměněna za dobře odvedenou práci?

R8: Tak já třeba celkově jsem takovej typ člověka. Jako neříkám peníze jsou důležité, ale já nejsem úplně ten typ, že bych prostě, někdo jde do práce a řekne „nejdu pod x tisíc“ já jako asi nebudu nějak na tohle nikdy remcat nebo tak. Ale myslím si, že i ty odměny dostáváme takže. Já za sebe jsem spokojená. Taky bych nemusela na těch odměnách dostat nic.

T: Jak jste spokojena s prostředím? Kanceláře nebo organizace.

R8: Tak ta kancelář, jediný, co třeba, ale to jako není nijak hrozný, protože ke kolegyním chodím skenovat, protože tady nemám sken a chodím tam tisknout barevný věci, což těch barevných věcí není tolik, ale ten sken používám dost často. To bych jako brala no, abych nemusela tam skenovat. Ale i když já teda do té kanceláře stejně du, protože tam jsou

starý žádosti, založit nebo šanony s platbama tam. Takže stejně tam jako chodím. Jinak jako s kanceláří jsem spokojená.

T: A nějaký hluk, teplota?

R8: Tady teda je zvuk tekoucí vody, ale jinak nepřijde mi to nijak důležité. A jsem fakt ráda, že mám samostatnou kancelář. I vzhledem k těm žadatelům, že tady máme na to klid.

T: A prostředí organizace, co myslíte?

R8: To se mi líbí. I co jsem měla možnost navštívit jiné domovy pro seniory tak je to tady hodně hezký, hodně se i snaží ty aktivizační pracovnice vyzdobit dycky. Přijde mi to tady takový útulný a domácí. Že když pak jsme byli se někde podívat tam je to takový nemocniční, holý chodby. Tak to se mi tady líbí. I ta atmosféra je taková, že na vás dejchne bych řekla.

T: Jak byste popsala vztahy na vašem pracovišti a také třeba v organizaci?

R8: Tak v týmu sociálních pracovníků máme dobrý vztahy, hodně jsme si jako sedly. Když jsem se jako zaučovala, nebo i teď když něco nevím tak od nich hodně vnímám podporu, že mi pomůžou a naopak vim, že se můžem na sebe spolehnout. Když jedna nestíhá tak já to udělám, a když já tady zase nebudu tak vim, že oni to udělaj za mě. Cítím vlastně takovou oporu no.

T: A celkově v organizaci?

R8: Tak tady hodně je důležitý, že je to převážně ženskej kolektiv to je prostě vždycky špatně. Takže občas je to je tady jako cítit. Ale jinak jako já nejsem konfliktní typ nebo, že bych se s někým hádala, to jdu radši pryč. Takže, ale jako příznávám, že ta atmosféra je taková hustá no. A je tu i hodně pracovníků, že jako čím víc lidí tím je to horší.

T: A když nastane nějaký takový problém, tak se to řeší nebo se to nechá vyhnít?

R8: Asi jak co, ale vim jako, že třeba na tý aktivizaci tak tam vlastně je jich šest a tam je to znát, jo oni mezi sebou, nejsou jako tým skoro někdy. Je tam takový jako, že působí to, že jedna je nadřazená tý druhý. A tam vim, že tam to paní vedoucí s nima řešila. Takže to není úplně že by se to zametlo pod koberec, protože ono to prostě stejně nějak vyústí. Buďto ten člověk vybuchne nebo odejde nebo něco. Takže bych docela řekla, že se to řeší.

T: Při pomýšlení na vaší pracovní skupinu cítíte spíše pohodu nebo napětí.

R8: Spíš pohodu, ano.

T: Jak jste spokojena s benefity, chybí vám některé?

R8: No oni teď to hodně osekali, v rámci toho konsolidačního balíčku, takže jsme měli třeba ještě, takovej ten fond, když jsme třeba někam jeli, nebo děti na tábory. To nám vlastně všechno osekali. Jediný, co tam vlastně nechali je penzijní připojištění což mě je zbytečný zatím, ale tak aspoň ty obědy nám nechali. Jinak jako benefity nějaký extra tady nejsou, když to tak jako. Já to vnímám jako sama za sebe jako tu pružnou pracovní dobu. Myslím si, že i právě je dobrý, že máme s těma kolegyněmi dobrý vztahy. Já třeba když řeknu, hele holky já potřebuju v pátek dovolenou tak není problém aby. Neřeknou mi: „né to si prostě neber, to si nemůžeš vzít“. Takže i to třeba vnímám jako benefit.

T: Takže takové kolegiální prostředí.

R8: Jo jo já to tak vnímám no. Samozřejmě, že jako taky někdy sou tam nějaký neshody, ale to je spíš, že má člověk nějaký problémy doma a pak to ventiluje v pracovním prostředí, ale tak to máme někdy všichni.

*T: Cítíte, že v této organizaci máte možnost nějakého kariérního růstu? Pokud by ste chtěla vedoucí pozici, jestli byste mohla nebo třeba nějaký vzdělání navíc než to povinný.*

*R8: No tak jako asi kdybych sama chtěla tak určitě si můžu dál vzdělávat, tady spíš vždycky to vzdělávání samozřejmě řeší peníze, že jo vždycky to něco stojí. Ale taky jsme takhle měli možnost, že jsme se domluvili s vedoucí a jeli jsme na gerontologické dny, kdy jsme se tam vlastně vzdělávali. Jinak ten kariérní růst, teoreticky bych asi mohla být třeba někdy vedoucí. Ale já nejsem ani jako tady ten typ. Jsem takhle spokojená, nechci vedoucí funkci žádnou.*

*T: Který z těch faktorů byste teď zpětně řekla, že je pro tu spokojenost nejdůležitější?*

*R8: Pro mě asi to zázemí tady. A asi i ten tým co se týče těch kolegů.*

*T: Tím zázemím myslíte...*

*R8: Jako tady tu kancelář, a tak prostředí. I celkově mi přijde, že ta práce jako není jistá samozřejmě, můžou mě samozřejmě vyhodit třeba nebo takhle ale mám pocit ty jistoty v tuhle chvíli.*

*T: Který z faktorů ve vás vyvolává nespokojenost?*

*R8: Úplně nevím, asi jako nemám, že bych byla s něčím vyloženě nespokojená. Myslím si, že to hodně ovlivňuje, že jsem krátce v pracovním procesu. Třeba za 10 let bych řekla něco jiného.*

*T: Řekla byste, že tu vaši pracovní spokojenost ovlivňují klienti?*

*R8: Jako nedostanu se každé den za každým no. Jdu tam v rámci toho, že nesu poštu nebo potřebuju něco podepsat. No ty klienti, někdy samozřejmě je to náročný, co se týče toho chování a teď to nemyslím nějak zle, ale prostě někteří ty klienti jsou jaký jsou, a to je spíš tou osobností, že v tom stáří se nějaký ty faktory víc umocní. Takže prostě jsou třeba nepříjemný, ale já to prostě vim a tak se nějak obrním. A nebudu na ně nějaká hnusná, ale vim, že třeba někdo se chová tak a někdo tak.*

*T: Myslíte, že práci děláte ráda pro ty klienty, naplňuje vás pomáhat klientům?*

*R8: Asi jo. Asi jo. Jako já třeba i jsem, když jsem měla brigádu tak kolikrát mě to štve ta práce s lidma, jo protože to je prostě náročný, ale zase vim, že když jsem potom byla na brigádě někde kde jsem byla zavřená celý den, tak mi ten kontakt s těma lidma prostě chyběl. Někdy fakt je to náročný, někdy bych úplně už (směje se) poslala někam. Ale vim, že nemůžu a že to tak prostě je. Takže tak.*

## **Příloha X. Přepis rozhovoru s respondentem R9**

*T: Jste spokojená v práci?*

*R9: Když to vezmu v globálu tak ano. Samozřejmě jsou problémy, vždycky, to je v každé práci ale.*

*T: A co myslíte že nejvíce tu vaši spokojenost tady ovlivňuje?*

*R9: Moje kolegyně. Pomáhá mi to k tomu tady být jako spokojenější*

*T: Takže teda vztahy...*

*R9: Jo ale jenom tady jako úzký vztahy.*

*T: Jste spokojena s náplní práce jako takovou.*

*R9: Ano, určitě.*

*T: Není v práci nic, co by vás překvapilo?*

*R9: Ne ne, všechno v pořádku.*

*T: Vnímáte práci sociálního pracovníka jako prestižní?*

*R9: Ne, vůbec ne.*

*T: A má to na vás nějaký vliv?*

*R9: Ne ne, odprošťuju se od toho. Od toho vnějšího pohledu, ale to je spíš z té předchozí zkušenosti. Protože jsem doprovázela klienty nebo jsem s nimi pracovala, a ty pohledy té společnosti byli někdy hodně odsuzující.*

*T: Takže tam jste se naučila to nevnímat.*

*R9: Mhm, přesně tak.*

*T: Realizujete se ve své práci? Naplňuje vás?*

*R9: Spíš to беру jako rutinu.*

*T: Dobře, takže prostě jako práce.*

*R9: Jo přesně prostě práce.*

*T: Takže se v té práci nijak nevyžíváte.*

*R9: Ne, ne, samozřejmě se snažím tu práci jako vykonávat zodpovědně to ano, ale že bych se v ní vyžívala to ne.*

*T: A baví vás?*

*R9: To jako jo, to ano.*

*T: Cítíte velkou, úměrnou nebo malou zátěž vzhledem k vaší kvalifikaci?*

*R9: Vzhledem ke kvalifikaci děláme málo sociální práce, protože děláme i vyúčtování a peníze a s klienty jsme velice málo.*

*T: A v případě té zátěže pracovní, řekla byste málo, hodně, akorát?*

*R9: No rozhodně se nenudíme to fakt jako ne. Ta zátěž je vysoká, jak duševní i někdy, no máme toho hodně no, prostě zátěž psychická, to souvisí buď s úmrtím nebo s nějakými problémy s klienty, nebo i tady, že máme kolikrát hodně práce, víceméně hodně často hodně práce.*

*T: A tu zátěž, chtěla byste změnit nebo vám to takhle vyhovuje?*

*R9: Chtěla bych mít více času na klienty, protože já jich mám hodně, a to se nedá obsáhnout...*

*T: Takže vy chodíte asi za klienty, případně pouze co se týče administrativy předpokládám.*

*R9: Ano, více méně, když něco potřebují. Přesně tak.*

*T: Jak moc jste na vaší pozici autonomní?*

*R9: Jsme samostatní pracovníci, víceméně je to i v náplni práce. Měli bychom ji vykonávat samostatně...*

*T: A vyhovuje vám to takhle?*

*R9: Ano.*

*T: Máte dostatečnou zpětnou vazbu, ohledně vaší odvedené práce? V rámci vedení, kolegů, klientů.*

*R9: To si myslím že jo. Reflektují mi to.*

*T: Jste spokojena s vedením?*

*R9: Víceméně jsme samostatná jednotka, takže asi tak.*

*T: A to myslíte jako vy sociální pracovníci nebo jako sociální úsek?*

*R9: Jako my sociální pracovníci...*

*T: Takže na vás vedení moc nemá vliv...*

*R9: Více méně nám dává pokyny nebo informace z porad vedení nebo z porad u staničních sester, nebo informace provozu domova, ale jako pak už jsme samostatný jednotky.*

*T: A nějakou možnost spoluúčasti na rozhodování nebo dění v organizaci máte?*

*R9: Jo jako nějaký názor nebo tak to jo, to nás paní ředitelka vyslechne to jo, když za ní zajdeme tak nám řekne svůj názor nebo se nějak dohododneme.*

*T: Cítíte se jako součást organizace?*

*R9: Vzhledem k vedení ano, ale vzhledem k organizace, to je asi nešvar většiny domovů, že se hodně vyzdvihuje ten zdravotnický úsek. Tam se cítíme hodně podceňovaný, nebo jako upozaděný. Hodně, jo přitom je to sociální služba, ale tady je to nějak ukotvený v tom, že ta zdravotnická péče, a zdravotnický úsek něco jako důležitějšího než ta sociální stránka.*

*T: Jste spokojena s finančním ohodnocením ve své práci?*

*R9: Ne, nejsem. Jako já mám základní plat mám asi podobnej jako když jsem tuhle viděla na Penny nabídku (směje se). Samozřejmě je tam osobní ohodnocení, který ten plat zvýhodňuje, ale takhle co jsem sem nastoupila mám ho pořád stejný a mezitím proběhla obrovská inflace, obrovský zvyšování cen a ten plat zůstal pořád stejný, takže reálně nám všem kolegyním to říkáme dohromady, že ty platy jdou reálně dolu hodně.*

*T: Ale tady jsou tabulkové platy, takže to je asi problém vládní ne?*

*R9: No dobře, ale mě třeba nebyla uznaná předchozí praxe, ne v celém rozsahu, přitom jsem tam dělala v podstatě víc sociální práce než tady.*

*T: Aha, rozumím. Takže ten největší problém je asi ta neuznaná praxe, a když jste tedy už dýl tak by se ta třída měla zvýšit ne?*

*R9: To jo, ale to je jednou za čas, jednou za 2 nebo 3 roky a není to nijak jako, jestli 1000 nebo 1500. Vzhledem k inflaci to absolutně nestačí. Nám měla vláda zvednout ten plat o 8 %, nezvedla ale zvedla to třeba zdravotnickým pracovníkům všem, my jsme dostali 800 korun nebo 700 místo toho, to bylo loni, nějak to udělal se rozhodl pan Jurečka.*

*T: A cítíte, že když je to takhle nízko ohodnocené, nemáte třeba pocit méně cennosti v oblasti jiných profesí.*

*R9: To né, to zase nemůžu takhle brát. Jako tady je spíš dáno těmi úseky, že to tam bylo vždycky. Maj to zakotvené hlavně ty starší pracovnice tady z toho zdravotnického úseku, dělaj jako důležitější práci no.*

*T: A cítíte se dostatečně odměněna za dobře odvedenou práci?*

*R9: No to je to samý, v podstatě ne.*

*T: Jak jste spokojena s kanceláří?*

*R9: Jak jsme tady 2 tak se nám těžko vyjednává, když třeba někdo přijde, pozůstalí třeba od zemřelého klienta, nebo vyřizujeme nové zájemce o službu, takže většinou odcházíme což není úplně dobře. Takže bychom spíš uvítali, kdybychom měla každá svoji kancelář, že to soukromí vůči těm zájemcům o službu nebo pozůstalým je to takový nepřijemný a neprofesionálně to působí.*



*T: Ale jinak kancelář třeba jako vzhled jste spokojená?*

*R9: Málo místa máme. Málo prostoru.*

*T: A to se pojí i s tím, že jste tu dvě nebo kdyby byla tady jenom jedna tak je to dostatečná kancelář?*

*R9: Jo to jo.*

*T: A prostředí organizace jste spokojená?*

*R9: Jo, jo je to tu hezký.*

*T: A třeba klima, teplota, hluk, světlo?*

*R9: Horko je tu hrozný. V létě fakt špatný. Je to fakt hodně nepříjemný no pak.*

*T: Spokojenost se vztahy, říkala jste, že vztahy na vašem pracovišti jsou fajn.*

*R9: Jinak tady je to hodně ženský kolektiv, takže to víte no...*

*T: Když už to vyústí v nějaký konflikt tak se to řeší nebo se to nechá vyhnít?*

*R9: Jo většinou si to vyřikáme, když ne tak já mávnu rukou a jdu dál, to bych se zbláznila.*

*T: A tady ten jako nesouhlas nebo konflikt probíhá mezi odděleními?*

*R9: No, většinou se dovíte, co není pravda, místo aby vám to řekli do očí tak to jde jinými kanály a v jiným znění, klasika no, to tak je (směje se).*

*T: Takže s týmem kolegů jste spokojená, a máte v kolegách oporu?*

*R9: Jo to fakt jo...*

*T: Při pomýšlení na vaší pracovní skupinu pociťujete spíše pohodu nebo napětí?*

*R9: Pohodu, no pohodu, my jsme v napětí v tom, že máme třeba hodně práce. To nestíháme, a tak jsme jako ve stresu, kolikrát jo, ono to třeba nevypadá, ale je toho někdy tolik.*

*T: A myslíte, že je vás tu málo? Ještě jeden kolega navíc třeba.*

*R9: Jo určitě to bysme přivítali, určitě.*

*T: Jste spokojena s benefity?*

*R9: Benefity teď šly dolu, takže to je takový jako špatný, nemám příspěvek na dovolenou, takže ne nejsem spokojena.*

*T: A nějaký volný benefit, třeba jako co se týče pružnou pracovní dobu?*

*R9: Jo to máme, to je fajn, teď máme nově zavedené sick days, takže to jsme přivítali to je úžasný. To jako určitě i ta volná pracovní doba to je skvělý. To jsme rádi, protože někdy je opravdu tý práce víc, ale ono se nám to těžko vybírá, protože je tý práce hodně.*

*T: A možnost karierního růstu, kdybyste chtěla myslíte, že byste mohla?*

*R9: Nemyslím si, my jsme malé zařízení, takže to asi nepřichází v úvahu.*

*T: A v případě toho profesního růstu? Tak nějaký vzdělání navíc, mimo povinné vzdělání? Je tady ta možnost?*

*R9: Je to otázka financí. Jsme chtěli, občas nám to bylo zamítnuto no... Byly zajímavý témata, ale nešlo to.*

*T: Který z těch faktorů, o kterých jsme se bavili je pro vaši spokojenost nejdůležitější?*

*R9: Tady ty vztahy, aby byly v pořádku, aby i když je toho hodně té práce tak aby to bylo v klidu.*

*T: Takže vztahy v tom týmu, aby fungovaly.*

R9: Přesně tak, přesně tak to je nejdůležitější.

T: A něco, co vyvolává nejvíc nespokojenost?

R9: Nespokojenost, asi toho hašteření, asi ty vztahy taky, ale jako dál. Ten zdravotnický úsek no, protože to jako, říkám si někdy: „líp pracovat z domova“ a přijít sem na dva dny a tři dny být doma, už mě to ubijí prostě no (ztrápeně).

T: Takže to hašteření je až jako dost častý.

R9: Nevím, jestli je toho hodně nebo málo, jak pro koho, ale já prostě už jako asi je člověk unavený tím... za ty léta no.

T: Zajímalo by mě, jestli vaši pracovní spokojenost ovlivňují klienti, jestli vás to nějak motivuje.

R9: Jo to jo, to víte, že někdy zlobí, (směje se). Zlobí to by se nemělo říkat, ale když to vezmu celkově v důsledku tak jsou fajn tak je to paráda. Někdy jsou zlatí, nebo jsou potom takoví, kteří vám zvednou náladu, nebo když si poslechnete ten příběh to vyprávění tak je to takový si říkáte co já si stěžuju. Oni zažili ledacos, ale mám na to málo času bohužel, a to mě mrzí...

T: Takže při těch administrativách nestihnete nijak tyhle příběhy zažít.

R9: Hm, hodně málo.

T: Takže ta administrativa fakt překáží.

R9: Jo jo hodně, hodně.

T: Mhm, napadá vás ještě něco, co byste chtěla zmínit?

R9: Asi ne...

T: Dobře tedy, já vám mnohokrát děkuji za váš čas.

## **Příloha XI. Přepis rozhovoru s respondentem R10**

T: Jste spokojena v práci?

R10: Jo.

T: A co myslíte, že tu vaši spokojenost nejvíce ovlivňuje.

R10: Tak samozřejmě pracovní tým, jsem spokojená s kolegyněmi, že si vycházíme vstříc. A potom, mě samotnou ta práce naplňuje. Prostě jsem to studovala a cítím se tady dobře. Mě ten kontakt s těma klientama prostě naplňuje.

T: Takže máte kontakt s klientama častější?

R10: Takhle, já tam chodím jako cíleně třeba. Vyloženě si popovídat nebo tak. Myslela jsem si na začátku, když jsem nastoupila, že tam budu chodit každý týden, ale to bohužel z časových důvodů není možné, tak alespoň se snažím jednou měsíčně. Jsem tam mezi klienty, popovídám s kolegyněma a tak.

T: A jste spokojena s náplní práce jako takovou?

R10: Jako je to hodně si myslím o administrativně trošku mě překvapilo na začátku, že to je i hodně jakoby taková účetní práce, to nám vůbec při studiu neříkaly. Nepočítala sem s tím. Ale jsem se velmi rychle zorientovala, ale je to furt takový hodně. Když to přirovnám tak je to taková jakoby asistentka nebo sekretářka nebo jak to říct. Je to takový jako byrokratický, hodně papírování, že třeba mě to nevadí, ale určitě bych třeba uvítala, kdyby toho bylo jakoby míň a víc bych byla s těma klientama. Že by to bylo tak jako vyrovnaný, takhle já ty klienty moc často jako s nima v kontaktu nejsem. Jo že tam zajdu, když mám jakoby čas.

T: Kdybyste chodila víc za těma klientama.

R10: Tak je to víc vyvážený, ale prostě ta agenda je natolik, a hlavně furt se nabaluje to je taky problém, že vlastně když to vezmu na začátku byla nějaká agenda a postupně jakoby bobtná, narůstá, nedokážu si to vysvětlit čím to je teda, ale no hodně věci jsem si tady snažila zjednodušit, co se týká třeba účetních uzávěrek. Překvapilo mě, že třeba my děláme účetní uzávěrky, ale co jsem slyšela tak v jiných domovech pro seniory to dělá nějak administrativní pracovnice nebo nějaká účetní, tady to děláme my, ale už jsme si to zautomatizovali, že už to netrvá my to máme vlastně během jednoho dne. Ale jak říkám, někdy je to tak jakoby administrativně náročný, protože žejo děláme i nástupy, úmrtí, že vlastně ačkoli mám naplánováno třeba, že bych chtěla odpoledne jít s klientem ven nebo někam, do toho něco přijde a já to musím celý jako překopat a vlastně se to neuskuteční.

T: Přijde vám ta práce je taková nestereotypní, nebo jako hodně se měnící?

R10: Jakoby ta, když děláte jakoby, ta práce vlastně sociálního pracovníka je víceméně stejná, protože vlastně, ty uzávěrky jsou furt stejný, ty platby jsou stejný, ty nástupy, akorát, že je to takový nárazový, že třeba v jednom měsíci bohužel zemře víc klientů, takže pak je to náročnější, protože musíte jezdit na sociální šetření a ta agenda je taková jakoby větší jo. To papírování, takže to zabere hodně času, a do toho vám jakoby se potom přijdu jednorázový úkoly, já nevím nějaký vykazování statistických dat. Nebo další nějaký úkoly, který nejsou jakoby běžný, nebo teďkon od ledna děláme archivaci, která musí bejt hotová, je to takový. Je to taková nárazová práce a některá je rutinní. Jako určitě na tý škole, když jsem studovala tak jsem si nepředstavovala, já si myslela, že ten sociální pracovník je s těma klientama ale tady je to tak, že jste víc s těma rodinnýma příslušníkama, že jim poskytujete sociální poradenství a s těma klientama, já to беру jako třetíčku na dortu, že si tam jdu odpočinout. Pro mě třeba potěšení. Takový naplnění.

T: Máte pak pocit, že to dává víc smysl?

R10: Jo, jo, jo, jo....

T: Vnímáte tu práci jako prestižní?

R10: Myslim si, že jakože co se týká společnosti tak ne, má to takovej pejorativní nádech. Já, když jsem byla malá, tak třeba tenkrát bylo pejorativní třeba popelář, a dneska když to vezmu tak popeláři jsou prestižní zaměstnání v uvozovkách, jo jezdí, maj ty úbory a je to dobře placený. A my jsme furt braný jakoby ty, sociální pracovnice takový ty, že odebíraj děti, takový ty zlý, a hlavně i o nás se vyjadřujou jako tady třeba personál zdravotní, že jsme socky, jo vyloženě. Jo oni si to třeba neuvědomujou, tak já to vnímám. A hlavně co se týká jakoby toho ohodnocení, není to nijak jako, jo to prostě musíte dělat si myslim tudle práci, že k tomu musíte mít vztah nebo nějaký vnitřní jakoby naplnění nebo jo. Protože určitě je to ohodnocení rozhodně míň, než když někdo pracuje v nějaký obchodní sféře někde v bance nebo tak.

T: Takže musí ta práce vyvážit ty nevýhody spojený s platem.

R10: Jo jo přesně.

T: Realizujete se ve své práci, naplňuje vás?

R10: Jo já jo, já jakoby, já, když jsem přemýšlela, jestli bych to chtěla změnit nebo šla někam pryč tak jako vnitřně cítím, že ne. Jo že prostě jsem tam kde mám bejt. Sem za tím šla cíleně, já to můžu srovnávat, protože já jsem studovala jinej obor, ale pak jsem šla vyloženě na sociální práci, protože jsem jako tíhla spíš k tady tomu oboru a jako už dopředu jsem věděla, že chci v týhle oblasti pracovat. Za tu jakoby celou svou pracovní

kariéru můžu říct, že vlastně vždycky mi nějaká ta práce něco dala z toho čerpám, ty znalosti využiju. Ale tohle mi dává největší smysl a nějak cítím se tady dobře v tý práci.

T: To je skvělé. A co se týče zátěže máte velkou, malou nebo úměrnou zátěž vzhledem ke kvalifikaci?

R10: No jakoby. Pro mě osobně ta zátěž mentální je třeba když musíte říct oznamovat nehezký věci těm rodinám tak to je blbý, nebo taky jako už se s tím srovnávám, protože to patří k tomu životu, taky to jako nemá být, ale máte určité klienty oblíbení a když pak odejdou tak to zabolí, ale ta zátěž spíš vnímám tu byrokracii, že to papírování. Já si myslela, že to naopak bude obývat tou digitalizací nebo tak, ale mě přijde, že těch papírů. Nový vyhlášky a nový něco, a furt přibývají papíry jako jo a prostě nikde neubývají. Anebo jeden ubyde a přibudou dva.

T: Takže to furt bobtná, jak jste říkala.

R10: No je to takovej jakoby, milion tisíc šanonů tady a už nevíte kam co máte zakládat, protože to musí bejt tam tam. Že to není takový zjednodušení, navíc tady je zdravotní sekce něco sociální sekce, teď něco je dvakrát něco je třikrát. Vyloženě je to takový složitější. A docela osobně vzhledem k tomu, že jsem ve středním věku, tak se docela do budoucna, vzhledem k tomu, že se furt zvyšuje odchod do důchodu tak si to moc neumím představit, protože přeci jen to je zátěž hodně na psychiku, mentální nebo tak jo. Nedokážu si ani představit co všechno musíme hlídat, že tuhle pozornost udržím do nějakých já nevím 67–68 let a navíc mám i docela hrůzu jak jde dopředu ta digitalizace tak už teďkom kolikrát si říkám kam to všechno pospěje. Jestli to vůbec jako budu zvládat jakoby stíhat jo nebo tak, a to si osobě nemyslím že jsem nějaká hloupá nebo, že bych se neorientovala v tý technice nebo tak, ale trochu mě to děsí.

T: Rozumím, posouvá se to extrémně rychle.

R10: Právě, že je to až jako moc. Dám příklad jo, že přijmeme klienta jo, a vlastně hodně klientů tady nemá třeba bankovní účet, nebo že mu důchod chodí doma na složenku jo. A my třeba si nedokážeme představit, že někdo není zvyklej na bankovníctví v mobilu, ale oni prostě nepoužívají ty chytrý mobily, tak si říkám, kam to všechno jako pude. Jak to začíná být všechno digitální, přijde mi, že pomalu i mizí i hotovost, když to třeba srovnám i se zahraničím tam už je všechno bezkontaktně tak si říkám kam to všechno pospěje, jestli tomu budeme vůbec jako stíhat. Nebo jestli nás třeba nahradí umělá inteligence, ale to asi zase nedokáže nahradit ten lidskej kontakt nebo jak to mám říct.

T: Jak moc jste na vaší pozici autonomní?

R10: Jo tak asi jo. No tak my se vždycky domluvíme tady mezi sebou. Máme to tak, já sem chtěla, aby sme všichni uměly všechno, aby sme se mohly zastoupit. Takže všichni děláme všechno, aby ta zastupitelnost byla.

T: Aby to nebylo na jednom všechno, ano.

R10: Tak, přesně tak. Jak se uleví člověku, když je třeba nemocnej, nebo že může odjet na dovolenou. Že ty kolegyně to zvládnou nebo tak. Samozřejmě, že když třeba jedna vypadne tak je to potom takový těžší jo. Pak je toho víc a je to docela jakoby stresující jo.

T: Ale furt je to o tom, že to jde udělat.

R10: Jo, přesně.

T: A tato míra vám vyhovuje?

R10: Jo to je super, že sme se takhle domluvily, že to jako šlo. Že to tu není, že bysme se na sebe mračili nebo tak.

*T: S tou pracovní skupinou jste spokojená.*

*R10: Jakoby s kolegyněma jsem spokojená jo jo jo. Co se týče vedoucí tam jako postrádám větší míru podpory a jakoby i víc jako aby se zajímala o tu naši práci. Jako na druhou stranu chápu, že nás chce nechat jako jo. To jako i oceňuju, že nám do toho jako nemluví. Ale když něco potřebujeme, nepřijde mi, nevnímám tam, že by se jako víc zasadila to nějak vyřešit nebo tak. Buďto to trošku nechá vyhnít nebo to hodí na nás „vyřešte si to“ sami. Což mi trošku vadí, že ačkoliv má jakoby jeden úsek tak je víc pro tu aktivizaci, asi jí to i z mého pohledu víc baví a tudle to je pro ni takový jako. Ona na jednu stranu zase nám dává... Asi je ráda, že se na nás může spolehnout a že ví že to funguje, ale přece jenom trošku pro motivaci a povzbuzení by bylo fajn kdyby tu pozornost, byť jako krátkou projevila. Že a tohle je takový někdy účelový jenom.*

*T: Máte dostatečnou zpětnou vazbu ohledně odvedené práce od klientů, kolegů, nebo tak?*

*R10: Tak u mých klientů jako, mi to neřeknou, protože toho nejsou schopný, ale zase to vidíte jinak, že vás třeba pohladí. Ale v tu chvíli nevíte, jestli si vás pletou s rodinným příslušníkem, nebo v jak. Tam to vnímám jako prostě, mě to stačí jak o ni se ke mně chovaj. A s tím týmem nahoře vlastně s těma pečovatelkama nebo zdravotníma setrama na jiný pobočce, tam vycházíme dobře tam si to řekneme navzájem a s naší vedoucí tak ta jednou ročně děláme nějaký vyhodnocení v počítači jo takže. A pak si nás pozve jo, řekne nám nějaký hodnocení, takže tak.*

*T: A máte možnost podílet se na dění v organizaci, jako třeba jestli se vás někdo zeptá na názor nebo tak.*

*R10: Asi né moc často, fakt jako zřídka, výjimečně no. Ale vim, že třeba paní ředitelka přijde a něco řekne a zeptá se. Jako takhle je otevřená diskuzi, ale jako víceméně, ona je taková osobnost, že když je dopředu rozhodnutá tak už to jako těžko kdo změní, ale ty argumenty si vyslechne. Já to tak беру no. Třeba pak nám i vysvětlí, že něco nejde a že to chce jinak nebo tak no.*

*T: A cítíte se jako součást organizace?*

*R10: Jakoby jako sociální pracovníci se tady jako cítíme s kolegyní takový jakoby vyloučený, protože tady prostě to bylo nastolený tak, že tady prostě jsou upřednostňovaný ty zdravotní setry. Jo máme místo oddělení stanice, každé čtvrtky je tady vizita, prostě ala nemocnice. Je to tady jako zakořeněný a oni jako si furt neuvědomujou, že jsme poskytovatel sociální služby. Že vlastně kdybychom ztratili ten status poskytovatele sociální služby a nešli jsme po těch standardech a neřídili se tím tak ani oni by neměli práci, protože furt to stojí na tý sociální stránce. Ale osobně to tady vnímám, že jsme prostě takový jakoby na okraji. Takovej jenom doplněček, kterej je tady trpěnej.*

*T: Já vám rozumím.*

*R10: Je to tady strašně, že vás nezahrnujou, jo, když něco potřebujou. Přijde nějaká kontrola tak pak to teda v „funguje“, ale já nevím dám příklad. Máme tady vždycky firemní rekreaci a vrchní sestra s pečovatelkama se zdravotníma setrama si nakoupí já teď plácnu párky, řeknou si, jak tam budou grilovat a todle, a ačkoliv my tam jezdíme, protože že jo děláme řidičky, prostě takový ty holky pro všechno tak nás se nikdo nezeptá. Ani nám to ani nenabídne. Jo připadáte si takový navíc no. Takový jako fitzka no. Jak to mám říct*

*T: Takže součást organizace vůbec ne.*

*R10: Takže mi držíme spolu jako tady, ale jako abych byla součástí jakoby to se teda nedá říct. To spíš si připadáme jako. Tady je prostě nejvíc je staniční sestra. Staniční sestra*

*a vrchní sestra to je prostě nejvíc, pak ty pečovatelky a pak my jsme až někde prostě dole. I když se to snaží vedení změnit, ale jde to velmi těžko, trošku se to trošku malililinko změnilo.*

*T: Jak jste spokojena s finančním ohodnocením v této práci?*

*R10: Tak já, když jsem sem nastoupila tak mi osobní ohodnocení dala ještě původní vrchní sestra a to se od té doby nezměnilo, jinak mám tabulkový plat, takže vždycky po odpracování nějakého roku nebo praxe tak vám to naskočí podle toho. Trošku mě mrzelo, že mi neuznali praxi, kterou mi uznali v předchozí práci, tak tady prostě mi uznali fakt hrozně málo. Ale jako tak samozřejmě, že bych byla ráda za víc, ale tak jako, jsem prostě spokojena v rámci možností. Vždycky když jsou odměny tak něco dostaneme.*

*T: A s těma odměnami jste spokojen taky?*

*R10: Jo tak jako prostě...*

*T: kdybyste měla dát známku 1 až 5 tak byste dala kolik.*

*R10: Tak dám, já nevím 3 až 4. Jo, že jsou třeba jednou ročně nebo tak. Jo tak jako já třeba jsem si myslela, že nic jako, nebo když to srovnám třeba s úřadem práce, že jsme jako něco dostaly. Ale jako spíš to vnímám tak, že jinde to bylo tak, že jsme třeba automaticky dostávaly, a tady já s tím spíš nepočítám, protože furt slyšíme, že „nejsou peníze nejsou peníze“ ve všem, takže já s tím nepočítám a pak jsem aspoň příjemně překvapená že něco, jo že něco zbylo, tak.*

*T: Spíš, než abyste se na to těšila, nebo s tím počítala, tak s tím nepočítáte...*

*R10: Nepočítám, tak jsem se na začátku, právě mě překvapilo, že to jako není nastavený... U těch odměn mě taky trošku mrzí, jak jsem vám říkala, jak jsme tady takový vyšouplý jo, takže třeba vnímám i to, že co se týká školení jo, že jsme si našli odborný školení, který by nám toho hodně dalo. Ale bylo nám zamítnuto z důvodu finanční stránky, že to není třeba tady, ale potom na to samý školení nebo obdobný si řeknou staniční sestry a vrchní sestra jim automaticky řekne ano. Nebo si jezdí několikrát ročně na kongresy s ubytováním a my tady tak jako paběrkujem, sice máme povinný vzdělávání ze zákona, ale víceméně prostě chodíme na vzdělávání tady co je nám zajištěno v budově, což nikam nemusíme jezdit. Třeba vedoucí sociálního úseku, která to má na starosti, ale ačkoliv sme jí říkali, že to není pro nás to školení, že nám to nic nedává. Tak ačkoliv ona to ví, tak má nějaký budget a taky sama se snaží třeba ale nemůže s tím nic udělat. Protože ten budget jí ten vyčerpá ten zdravotní úsek. Nebo mě třeba mrzí, že ty pečovatelky jdou na ten kruz, ale vlastně si to tam v uvozovkách jen odsedí, ale vůbec ty principy práce nepoužívaj ty přímý práci s klientem. Nebo mi taky přijde úplně zcestný, že tady každé měsíc musím kontrolovat, jak píšou klíčoví pracovníci klientů záznamy individuálních plánů. Jako přijde mi, že i pro ně to musí bejt ponižující. Mě to přijde jak učitelka ve škole, mě to obtěžuje, protože musím každé měsíc číst 60 záznamů furt dokola. A oni tam furt píšou ty samý chyby, jo prostě. Ale tak to je jen taková. To je právě to zatížení, který bysme ani mít nemuseli, vždyť si říkám, jako chápu, kdyby byly ve zkušební době nebo první půl rok, ale jsou to myslící bytosti a neříkám, že to je výkvět inteligence ale tak jo jo. A to mi přijde prostě, že člověk místo toho bych se mohla věnovat těm klientům a já tady musím číst furt dokola jedno, a to samý a kontrolovat to, a dávat jim tam co maj opravit. I pro ně si myslím, a i pro mě je to nepříjemný, protože to nejsou moji podřízený, když to musím řešit se staniční sestrou, ted' třeba ona to nepochopí, tak jí to vysvětluju. Je to hrozně o komunikaci, pohybujete se na tenkym ledě.*

*T: Rozumím, nepříjemná pozice, takovej posel špatných zpráv.*

*R10: Přijde mi to zbytečný.*

*T: Jak jste spokojena s kanceláří?*

*R10: No jako takhle, když sem přijde na jednání někdo tak radši odejdu abych je nerušila, to samý kolegyně, přijde mi, že je malá pro dvě osoby, ale jinak mi to jako nevadí, že jsme tady dvě, naopak, že spolupracujeme. Ale je to těžší, když telefonujete, a pak mě teda hrozně mrzí. Nám tady klimatizaci prostě nedaj, tady se nedá dejchat v létě, bylo nám řečeno, že si mámě každej den psát teplotu, že se to vyhodnotí, jestli jo nebo ne. Tak sme si řekly, že až začnou horka, že si začneme psát teplotu. Ale tady se nedá prostě bejt.*

*T: Rozumim, prostě dusno, nedejchatelno.*

*R10: No nejde to vyvětrat prostě, navíc jako by nás tady vytopila. Todlento byl dřív vlastně dřív pokoj jsem pochopila, navíc nás vytopila že shora klientka, tak tady když přijdete tak to tu smrdí kolikrát, je to prostě vidět, že je to starej barák. Měly jsme na začátku kávovar, ale byl hroznej problém. Dostali jsme srašně nízkěj rozpočet, byli jsme rádi, že jsme se do toho vůbec vešli, ale když pak zjistíte, že najednou na stanici si dostali kávovar za 11 000. To prostě mi přijde, že tady furt slyšíte že nejsou peníze, jo prosíme pro kolegyni, aby měla skener. Kolik může stát skener, protože furt sem lítá z kanceláře, a že nejsou peníze tak já fakt nevim. Tohle mě fakt hrozně mrzí jo, je to takový nepochopitelný.*

*T: Takový netransparentní možná.*

*R10: Tak tak, jo.*

*T: Takže teda kancelář buďto větší pro dvě nebo samostatně, teplota vysoká, a hluk nebo tak?*

*R10: Ne to ne.*

*T: A prostředí organizace jako takový?*

*R10: To si myslim, že je to tady vyhovující.*

*T: A vztahy na pracovišti to jste říkala, že super. O kolegy se můžete opřít.*

*R10: Jo jo, přesně.*

*T: A vztahy mimo pracoviště jste říkala pokulhávající.*

*R10: No to je takový jako, no pozdravíte se. No si jako průměr.*

*T: A při pomyšlení na tuto pracovní skupinu pocítujete spíše pohodu nebo napětí.*

*R10: No tu pohodu no.*

*T: A proč?*

*R10: No prostě sme si dobře sedly.*

*T: Jste spokojena s benefity nebo vám některé chybí?*

*R10: Já mám stravenky teda, 90 korun, což si myslim, že je výsměch. A to je asi tak jako jedinej benefit. Jako já další benefity jako nevim. To všechno bylo zrušeno ted'kons, takže tady jako žádný benefity krom vánočního večírku nejsou.*

*T: A nějaký benefity o pracovní době?*

*R10: Tak vnímám to, že máme pružnou pracovní dobu to jako jo. A pak jsme v létě dostali lístky do divadla, ale to bylo jednou jako jo (směje se), ne jako nějak pravidelně. Ale vnímám pozitivně tu pružnou pracovní dobu.*

*T: Ale jinak ty jiný benefity hmotný nebo tak.*

*R10: Z těch to jako už není nic.*

*T: Možnost profesního růstu, něco mimo to povinný vzdělání to ste říkala, že horkotěžko.*

*R10: No to prostě neprosadím, nejsou peníze prostě.*

*T: A kdybyste třeba chtěla pozici vedoucího někdy, tak jestli byste měla možnost jít z týhle pozice na vedoucí.*

*R10: No takhle, já ambice na tohle nemám a nechci, ale myslím si, že možná by mi to bylo nabídnuto ale jako já určitě teda to nechci.*

*T: A který z těch faktorů, o kterých jsme se bavili je pro vaši spokojenost nejdůležitější.*

*R10: Tak pro mě nejdůležitější jsou ty vztahy na pracovišti, v týmu tady. To je pro mě jakoby nejdůležitější to je prostě, a pak samozřejmě finance, ale jako první беру ty vztahy, protože když potom jste což jsem už taky zažila na pracovišti s někým kdo třeba vás jako i trochu šikanuje a to tak to není příjemný.*

*T: A naopak nějaký faktor, který vyvolává největší nespokojenost?*

*R10: Právě to, že jsme jako fakt hodně vyčleněný to mě hrozně mrzí.*

*T: Řekla byste, že vaší pracovní spokojenost ovlivňují klienti, říkáte že vás to těší, ale máte toho málo.*

*R10: Jako takhle, já prostě samozřejmě, že bych tam radši byla víckrát nebo tak, ale prostě to tak беру, že to tak je. A jsem vděčná i za to, že můžu s nima bejt.*

*T: Chápu vážíte si toho času s nima.*

*R10: Jo přesně tak vážím.*

*T: Napadá vás něco, co chcete ještě říct?*

*R10: Asi ne, asi všechno.*

*T: Tak já vám moc děkuji za váš čas.*



KARÁSEK, Š. *Faktory pracovní spokojenosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory*. České Budějovice 2024. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce K. Šimr.

**Klíčová slova:** pracovní spokojenost, faktory pracovní spokojenosti, spokojenost v práci, spokojenost s prací, spokojenost sociálních pracovníků, dvoufaktorová teorie, psychologie práce, vnitřní faktory, vnější faktory, prosociální chování, klienti jako motivace, pracovní prostředí

## **Abstrakt**

Práce se zabývá faktory pracovní spokojenosti u sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Teoretická část popisuje teorii pracovní spokojenosti společně s jednofaktorovou a dvoufaktorovou teorií. Dále popisuje faktory pracovní spokojenosti a jejich rozdělení. Obsahuje také popis teorie sociální práce a specifika sociální práce se seniory. Praktická část se pak zabývá interpretací dat získaných od sociálních pracovníků v různých domovech pro seniory. Z výsledků vyplynulo, že pracovní spokojenost nejvíce ovlivňují mezilidské vztahy, interakce s klienty, pracovní prostředí a obsah práce jako takové. Výzkum také objevil výzvy, kterým sociální práce v dnešní době čelí.

## **Abstract**

### **Factors of job satisfaction among social workers in retirement homes**

**Key words:** job satisfaction, factors of job satisfaction, social worker satisfaction, two-factor theory, work psychology, internal factors, external factors, prosocial behaviour, clients as motivation, work environment

This thesis deals with the factors of job satisfaction among social workers in retirement homes. The theoretical part describes the theory of job satisfaction along with the one-factor and two-factor theories. It also describes the job satisfaction factors and their categorization. It also includes a description of social work theory and the specifics of social work with the elderly. The practical part then deals with the interpretation of data collected from social workers in different retirement homes. Factors such as interpersonal relationships, interaction with clients, the work environment and the content of the work itself have the greatest impact on the job satisfaction of these workers. The research also discovered the challenges facing social work today.