

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra psychologie

PRACOVNÍ SPOKOJENOST A COPINGOVÉ STRATEGIE PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

JOB SATISFACTION AND COPING STRATEGIES OF SOCIAL SERVICE
WORKERS



Bakalářská práce

Autor: **Julie Linhartová**

Vedoucí práce: **Ing. Slavka Silberg, MBA, MSc, PhD.**

Olomouc

2025

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí práce Ing. Slavce Silberg, MBA, MSc, PhD., za vstřícnost, trpělivost a veškeré přínosné rady. Velmi si vážím veškerých návrhů na zlepšení a připomínek, které mi pomohly práci dovést do finální podoby. Poděkování patří také organizaci Domov pod hradem Žampach, která umožnila realizovat výzkum a všem respondentům, kteří věnovali svůj čas při vyplnění dotazníku. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat mým blízkým přátelům a rodině za podporu a víru, kterou mi během celé práce projevovali.

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Pracovní spokojenost a copingové strategie pracovníků v sociálních službách“ vypracovala samostatně, pod odborným dohledem vedoucí diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne 22. 6. 2025

Podpis:

Obsah

Úvod	4
TEORETICKÁ ČÁST	6
1. Pracovní spokojenost	6
1.1 Faktory ovlivňující pracovní spokojenost	8
2. Copingové strategie	12
2.1 Stres, adaptace a obranné mechanismy	12
2.2 Copingové strategie	15
2.3 Copingové zdroje	20
3. Pracovníci v sociálních službách	22
3.1 Charakteristika vybrané organizace	23
3.2 Zátěž u pracovníků v pomáhajících profesích	25
3.3 Vztah pracovní spokojenosti a copingových strategií	28
VÝZKUMNÁ ČÁST	32
4. Metodologie výzkumného problému a cíle práce	32
5. Typ výzkumu a použité metody	35
5.1 Brief COPE	35
5.2 SWSS – Social Work Satisfaction Scale	36
5.3 CD-RISC 10	37
5.4 Metody analýzy dat	38
6. Výzkumný soubor a sběr dat	39
6.1 Sběr dat	39
6.2 Etické hledisko a ochrana soukromí respondentů	40
7. Práce s daty	41
7.1 Popisná statistika	41
7.2 Výsledky výzkumných otázek	43
8. Diskuse	53
8.1 Limity výzkumu	58
8.2 Přínos výzkumu a doporučení pro organizaci	59
Závěr	61
Souhrn	63
Seznam použitých zdrojů a literatury	67
Přílohy	82

Úvod

V důsledku rostoucích nároků a zvýšeného životního tempa se stres stal běžnou součástí každodenního života. Denně jsme tak vystaveni různým podnětům, na které musíme adekvátně reagovat, což odůvodňuje rostoucí zájem o problematiku stresu a jeho zvládání. Zvláštní pozornost si zaslouží pracovní stres, jelikož zaměstnání tvoří významnou část našeho života. V zaměstnání člověk v průměru tráví 40 hodin týdně, ročně tedy 2000 hodin. Nadměrný stres v práci může mít negativní dopad nejen na zdraví psychické a fyzické, ale i na celkovou životní spokojenost.

Pozice pracovníků v sociálních službách patří mezi profese se zvýšenou psychickou i fyzickou zátěží. Hlavním aspektem tohoto zaměstnání je pomoc druhým, kteří nedokážou sami vykonávat běžné denní činnosti, včetně péče o sebe. Náplň práce je typická neustálou interakcí s klientem, což zahrnuje nejenom využití odborných znalostí. Častým problémem mohou být nejenom nevyhovující pracovní podmínky, kde není prostor na odpočinek a regeneraci, ale i podceňování povahy stresové situace. Z mého pohledu je důležité se zaměřit na aspekty, které mohou syndromu vyhoření předcházet, jako jsou právě efektivní copingové strategie a pracovní spokojenost. Aktuálnost tématu podtrhuje také fakt, že zaměstnanců na pozici pracovníka v sociálních službách je v poslední době stálý nedostatek. Hlavním cílem práce je proto zmapovat copingové strategie a pracovní spokojenost pracovníků v sociálních službách.

Motivací pro zpracování tohoto tématu je dlouholetá osobní zkušenost s prostředím sociálních služeb, konkrétně s profesí pracovníka v sociálních službách. Zájem vychází nejenom z mého osobního zájmu a profesního působení ve vybrané organizaci, ale i ze zkušeností z mého rodinného zázemí. Díky tomu jsem již od dětství měla možnost vnímat specifika profese. Přímá zkušenost posílila můj obdiv k pracovníkům v sociálních službách a zároveň vedla k otázce, jakým způsobem se zaměstnanci vyrovnávají se stresem a jak se jejich pracovní spokojenost mění v průběhu času.

Práce je strukturována do dvou hlavních částí, v teoretické části se zaměříme na obecné vymezení tématu pracovní spokojenosti a faktorů, které ji ovlivňují. Dále bude představena problematika stresu a copingových strategií, na kterou naváže specifikace profesní zátěže v oblasti sociálních služeb, její možné důsledky a preventivní opatření. Čerpat budeme zejména z české i

zahraniční odborné literatury a aktuálních vědeckých studií. Ve výzkumné části budou s využitím předešlých poznatků analyzovány jednotlivé aspekty tématu a jejich vzájemná souvislost. Výzkum bude proveden ve vybrané organizaci. Práce může přispět k formulaci konkrétních doporučení pro zlepšení pracovního prostředí a profesní stability pracovníků.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Pracovní spokojenost

Vzhledem k tomu, kolik času strávíme v práci, zaměstnání, by mělo být nejen prostředkem k obživě, ale také zdrojem naplnění a smyslu života. Pokud jedinec vykonává práci, která odpovídá jeho schopnostem, hodnotám a má pro něj smysl, zároveň je adekvátně ohodnocena, posiluje to jeho profesní růst a pracovní spokojenost. Míra pracovní spokojenost se promítá do celkové kvality života a životní spokojenost a ovlivňuje naše duševní i fyzické zdraví. Systematický výzkum pracovní spokojenosti sahá do 30. let minulého století (Landy & Conte, 2013; Štikar et al., 2003). Na jejich základě vznikla řada teorií a definic pracovní spokojenosti (Herzberg et al., 1957; Locke, 1969; Stogdill, 1959; Vroom, 1964). V první kapitole představíme vybrané teorie pracovní spokojenosti a faktory ovlivňující pracovní spokojenost.

Locke (1969, s. 316) definuje **pracovní spokojenost** jako: „*Příjemný emoční stav vyplývající z hodnocení vlastní práce jako dosažení nebo usnadnění dosažení pracovních hodnot.*“ Pracovní spokojenost je významným aspektem řízení organizace. Kocianová (2010) uvádí, že spokojenost člověka je subjektivním prožíváním reality, které je ovlivněno emocemi, potřebami, postoji a hodnotami. V pracovním kontextu hraje zásadní roli nejen pro samotné zaměstnance, ale i pro organizace, neboť přímo ovlivňuje výkonnost, fluktuaci a celkovou efektivitu pracovního kolektivu (Cherif, 2020; Hendri, 2019). Z pohledu zaměstnavatele je proto pracovní spokojenost klíčovým faktorem, jelikož spokojený pracovník je považován za produktivního, loajálního a stabilního zaměstnance (Lee, 2016).

Existují různé přístupy k definování pracovní spokojenosti. Provazník (2002) ji rozlišuje na **dílčí** a **celkovou**, přičemž Joanna & Jerzy (2020) dále dělí dílčí pracovní spokojenost na **vnitřní** a **vnější**. Vnitřní spokojenost vychází z povahy samotné práce a souvisí s faktory, jako jsou pocit úspěchu, seberealizace a kontrola nad pracovními úkony. Naopak vnější spokojenost je spojena s podmínkami práce, odměnami, benefity, vztahy s nadřízenými a možnostmi kariérního růstu. Celková spokojenost pak představuje kombinaci těchto dvou aspektů a reflektuje celkový postoj zaměstnance k jeho pracovnímu místu.

Dle Kollárika (1986) lze pracovní spokojenost chápat ve dvou významech. **Spokojenost v práci** představuje obsahově širší význam zahrnující komponenty vztahující se k osobnosti pracovníka a pracovním podmínkám. V užším smyslu, **spokojenost s prací**, spojuje výkon konkrétní činnosti, s jejími psychickými a fyzickými nároky, pracovním režimem, prestiží apod.

Navzdory koncepční, pojmové a metodologické nejednotnosti v odborné literatuře o pracovní spokojenosti lze teoretické přístupy rozdělit do dvou hlavních směrů. Diferencujícím kritériem je, zda je pracovní spokojenost chápána jako jednodimenzionální či dvoudimenzionální jev (Štikar et al., 2003). Zastánci **jednodimenzionální (jednofaktorové) teorie** chápou pracovní spokojenost a nespokojenost jako dvě krajní hodnoty na kontinuální škále, kde jejich vztah je přímo úměrný (Kollárik, 1986). Do jednodimenzionální kategorie je zařazován přístup Maslowa (1943), Vrooma (1964) a Stogdilla (1959). **Dvoudimenzionální (dvoufaktorové) teorie** rozlišují spokojenost a nespokojenost jako samostatné jevy, každý formován odlišnými a vzájemně nezávislými faktory (Vévoda et al., 2013). Mezi představitele dvoudimenzionálního přístupu patří například autoři Herzberg, Mausner a Snyderman (1959).

Maslow (1943) vytvořil hierarchii pěti kategorií potřeb, od nejnižších fyziologických po nejvyšší potřeby seberealizace, přičemž uspokojení nižších potřeb předchází naplňování vyšších. Jakmile je určitá úroveň potřeb uspokojena, přestává být motivačním faktorem, a jedinec přechází k naplňování potřeb vyšších, pokud se neobnoví naléhavost některé nižší potřeby. Maslowův model odpovídá metafoře člověka jako stroje, kdy chování jedince je podvědomé a automatické (Landy & Conte, 2013). Hasan et al. (2017) uvádí, že Maslowova hierarchie byla první teorií motivace, která významně ovlivnila vznik dalších teorií pracovní spokojenosti.

Vroomova teorie (1964), označována jako VIE teorie (*valence, instrumentality, expectancy*) (Landy & Conte, 2013) či teorie očekávání (Armstrong & Taylor, 2015), podle níž jsou lidé motivováni dosáhnout cíle, pokud jej vnímají jako hodnotný a současně věří, že jejich úsilí povede k úspěchu. Vroom (1964) stanovil tři klíčové proměnné: valenci, očekávání a instrumentalitu, dále rozvíjeli Graen (1969), Lawler (1973). Empirické studie teorii částečně potvrdily, při rozhodování hrají kromě racionálních faktorů významnou roli také osobnost a emoce (Erez & Isen, 2002). Zvýšení pracovní spokojenosti může vést k dalším pozitivním změnám, např. povýšení přináší nejen vyšší plat, ale i lepší společenský status a profesní kontakty (Nakonečný, 2005).

Mezi další teorii spadající do jednodimenzionální kategorie patří teorie Stogdilla (1959), který zkoumal vztah pracovní spokojenosti a výkonnosti. Zjistil, že výkonnost není přímo závislá na pracovní spokojenosti, nýbrž závisí na stejných organizačních faktorech jako pracovní spokojenost. Zdůrazňuje význam pracovní spokojenosti jako samostatného faktoru a na základě dostupných výzkumných zjištění uvádí, že pracovní spokojenost souvisí se skupinovou integrací a soudržností. Tvrdí, že přežití skupiny nebo organizace může záviset právě na dosažení optimální úrovně pracovní spokojenosti (Beer, 1964).

Nový pohled na problematiku pracovní spokojenosti přinesli Herzberg et al. (1957), zjistili, že existuje souvislost mezi pracovní spokojeností a určitými pracovními projevy, především absencí a fluktuací. Herzberg, Mausner a Snyderman (1959) následně představili dvoufaktorovou teorii pracovní spokojenosti, podle níž jsou spokojenost a nespokojenost ovlivněny odlišnými faktory. Spokojenost vyplývá z vnitřních (intrinsických) vlastností práce např. zajímavost práce, výzvy, nespokojenost pak z vnějších (extrinsických), např. plat, pracovní podmínky. Herzberg označil vnější faktory jako „hygienické“, zatímco vnitřní faktory „motivátory“. I když teorie přinesla výraznou výzkumnou aktivitu, byla později překonaná (Ewen et al., 1966). Studie ukázaly, že jak motivační, tak hygienické faktory přispívají k pracovní spokojenosti, což odporuje Herzbergovu tvrzení, že hygienické faktory vedou pouze k nespokojenosti (Maidani, 1991). Další kritikou je opomenutí individuálních rozdílů, neboť míra motivace se může lišit dle věku, pohlaví či pracovního postavení. Výzkumy rovněž potvrzují, že plat a pracovní jistota hrají důležitou roli v motivaci zaměstnanců, což je také v rozporu s teorií (Wiley, 1997).

1.1 Faktory ovlivňující pracovní spokojenost

Soubor faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost lze považovat za provázaný komplex a zpravidla nepůsobí izolovaně. Některé vlivy mohou působit situačně, jiné dlouhodobě (Kocianová, 2010). Kollárik (2002) a Štikar et al. (2003) uvádí dvě významné kategorie faktorů ovlivňující pracovní (ne)spokojenost. První, na jedinci nezávislé, je kategorie **vnější**. Druhá kategorie, **vnitřní**, vychází z osobnosti jedince. Tabulka níže osvětluje rozdělení dle autorů. Autoři Boamah et al. (2018) a Ezzat a Ehab (2018) zdůrazňují, že vnitřní faktory zahrnují především vnímání smysluplnosti práce, pocit úspěchu, zpětnou vazbu a míru autonomie. Zaměstnanci, kteří mají možnost rozvoje a seberealizace, vykazují vyšší pracovní spokojenost.

Tab. č. 1.: Vnější a vnitřní faktory ovlivňující pracovní spokojenost

Vnější faktory	Vnitřní faktory
Fyzikální prostředí	Potřeby
Bezpečnost a hygiena práce	Očekávání
Druh a charakter práce	Zájmy
Finanční odměna	Věk
Sociální prostředí	Pohlaví
Osobnost vedoucího pracovníka a styl řízení	Délka zaměstnání v organizaci
Jistota pracovního místa	Rodinný stav
Možnost karierního postupu	
Srozumitelné hodnocení výkonu	
Pracovní doba	

Zdroj: Vlastní zpracování (Dle Kollárik, 2002; Štikar et al., 2003)

Dalším specifickým aspektem v této souvislosti je délka profesní zkušenosti. Rozdíl může panovat mezi délkou praxe v oboru a délkou zaměstnání (Mrhálek & Kajanová, 2018; Sijuwade & White, 2011). Délka praxe v oboru je spojována především s vyšší pracovní spokojeností skrze zaměstnanecké výhody, zatímco narůstající délka zaměstnání u jednoho zaměstnavatele pracovní spokojenost snižuje. Pokles spokojenosti lze vysvětlit i pomocí tzv. „*Honeymoon–hangover efektu*“ (Boswell, Boudreau & Tichy, 2005), podle něhož po počáteční fázi nadšení (*honeymoon fáze*) z nové práce dochází s přibývajícím délkou setrvání na jednom pracovišti k pozvolnému úbytku spokojenosti vlivem vyprchání motivačních a nových podnětů, nerealizovatelných očekávání či stagnací kariéry (*hangover fáze*). Dle jiných autorů (Maroušková & Seidl, 2014; Oshagbemi, 2000) má délka praxe pozitivní vliv na pracovní spokojenost, jelikož podporuje a zrychluje schopnost adaptace na náročné situace.

Mezi další významné determinanty pracovní spokojenosti patří organizační kultura a přístupy k řízení lidských zdrojů. Každý faktor může ovlivňovat úroveň pracovní spokojenosti odlišnou mírou, která je daná nejenom intenzitou a kontextem, ale i subjektivním vnímáním zaměstnance. Například přestože je kvalitní platové ohodnocení důležitým aspektem, studie ukazují, že jeho vliv na dlouhodobou spokojenost není tak výrazný jako je kvalita mezilidských vztahů na pracovišti (Singh & Onahring, 2019).

Jiné pojetí členění faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost nabízí Armstrong a Taylor (2015): **vnitřní motivační faktory, úroveň kontroly a úspěch nebo neúspěch. Vnitřní faktory** se týkají obsahu práce, zejména jejich pěti klíčových charakteristik: rozmanitost schopností, identita práce, významnost práce, autonomie práce a zpětná vazba (Hackman & Oldham, 1976). **Úroveň kontroly** popsal Mayo (1933) a jeho spolupracovníci (Roethlisberger & Dickson, 1939). Hawthornské studie potvrdily, že míra dohledu nad prací zaměstnanců je jedním z nejdůležitějších faktorů ovlivňujících postoje lidí. Dalším faktorem ovlivňujícím pracovní spokojenost je **úspěch či neúspěch**. Dle Armstronga & Taylora (2015) úspěch přirozeně vede k vyšší pracovní spokojenosti, zatímco neúspěch naopak. Míru spokojenosti navíc ovlivňuje i zda jednotlivec vnímá svůj úspěch jako výsledek plného využití vlastních schopností.

Z výše uvedeného vychází, že pracovní spokojenost není ovlivněna pouze objektivními pracovními podmínkami, ale i individuálními osobnostními faktory. Kupříkladu jedinci s vyšší odolností vůči stresu a optimistickým přístupem lépe zvládají pracovní zátěž a vykazují vyšší úroveň spokojenosti (Skelton et al., 2020). Subjektivní vnímání práce se promítá do postojů zaměstnance, přičemž extrémy, jako **nadměrná nespokojenost i nadměrná spokojenost**, mohou být nežádoucí. Extrémy často nesouvisejí s reálnými pracovními podmínkami, ale spíše s individuálními osobnostními rysy. Stejně nevhodný může být i neutrální postoj k práci, který se může projevovat apatií a lhostejností. Za optimální lze považovat **mírnou spokojenost**, která přispívá k motivaci a stabilitě. V některých případech může být přínosná i **zdravá nespokojenost**, která funguje jako stimul k potřebným změnám, ať už v pracovním prostředí, přístupu k pracovním úkolům nebo osobním rozvoji (Provazník, 2002).

Pracovní spokojenost úzce souvisí s kvalitou pracovního života a celkovým blahobytem zaměstnanců. Výzkumy potvrzují, že vyšší úroveň spokojenosti vede k lepší pracovní morálce, vyššímu pracovnímu nasazení a nižší absenci (Ezzat & Ehab, 2018; Boamah et al., 2018). Naopak nízká spokojenost může vést k syndromu vyhoření, vyšší fluktuaci a snížení kvality poskytovaných služeb, což je obzvláště důležité v profesích orientovaných na péči o klienty (Brown et al., 2019; Singh & Onahring, 2019). Organizace, které usilují o zvýšení pracovní spokojenosti svých zaměstnanců, by proto měly klást důraz na zlepšení pracovních podmínek, poskytování jasné zpětné vazby, podporu profesního růstu a vytvoření pozitivní organizační kultury (Cherif, 2020; Hendri, 2019; Mira et al., 2019).

V kapitole byly představeny klíčové teoretické konstrukty související s pracovní spokojeností a faktory, které ji ovlivňují. Vztah mezi pracovní spokojeností a motivací je vzájemný a dynamický. Koncept lze rozšířit o vliv pracovního stresu a následné reakce v podobě copingových strategií. V oblasti sociálních služeb lze vztah ilustrovat na následujícím příkladu: pracovní spokojenost může posílit motivaci zaměstnance při práci s klienty. Jakmile však dojde k náročné situaci, například v kontaktu s problematickým klientem, může opakovaná zátěž vést k pracovnímu stresu. V reakci na něj pracovník volí určitou copingovou strategii, která může buď stres efektivně regulovat, nebo ho pouze dočasně potlačit. V takovém případě se může cyklus po určité době opakovat. Pro lepší pochopení vlivu copingových strategií a působení stresu budou tyto koncepty podrobněji rozpracovány v následující kapitole.

2. Copingové strategie

Stres je nedílnou součástí života a každý jej zvládá odlišně, což ovlivňuje volbu copingových strategií, které se z dlouhodobého hlediska promítají do psychického i fyzického zdraví a celkové kvality života. Zkoumání copingových strategií nám umožňuje identifikovat jaké přístupy jsou pro jedince nejúčinnější v různých kontextech, zejména v profesích s vysokou psychickou zátěží, jako jsou sociální služby či zdravotnictví. Pochopení těchto strategií může přispět k prevenci vyhoření, efektivním intervencím a vyšší pracovní spokojenosti. Strategie zvládání (copingové strategie) je neustálá změna kognitivních a behaviorálních odpovědí jedince zaměřených na zvládnutí externích/interních požadavků. Tyto požadavky dotyčný vnímá jako zatěžující nebo překračující jeho zdroje (Lazarus & Folkman, 1984). V kapitole vysvětlíme pojmy stres, adaptace, obranné mechanismy, popíšeme proces zvládání, kategorie copingových strategií a faktory související s účinností zdolávání stresu. Kontextové faktory, jako povaha stresové situace, osobnost jednotlivce a sociální kontext, mohou ovlivnit, zda se daná copingová strategie použije a s jakou účinností. Ještě, než představíme hlavní koncepci a konkrétní typy copingových strategií, považujeme za nutné vysvětlit terminologii k tomuto pojmu.

2.1 Stres, adaptace a obranné mechanismy

Stres je v praxi široce používaným pojmem, avšak jeho přesná definice není jednoznačná. Obecně lze říci, že v běžné řeči bývá spojován zejména s negativními aspekty. Slovo pochází z latiny, sloveso „*stringere*“ znamená utahovat, stahovat (Křivohlavý, 1994). V češtině se setkáváme s různými termíny jako napětí, pnutí či zátěž (Plamínek, 2013). Průkopník výzkumu stresu Selye (1956) jej popisuje jako důsledek interakce mezi intenzitou podnětu a schopností organismu na něj reagovat. Křivohlavý (1994, s. 10) definuje stres jako: „*Vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává, a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná*“.

Stres bývá někdy označován i jako **zátěž** (Plamínek, 2013; Hartl & Hartlová, 2014). Jiní autoři (Baumgartner, 2001; Paulík, 2017) popisují zátěž spíše jako specifický případ stresu, vyjadřující méně intenzivní ohrožení. S tímto pojetím souhlasí i Kliment (2014), přičemž upozorňuje na problematiku přesného rozdělení těchto pojmů.

Tab. č. 2: Přehled vybraných teorií stresu

Kategorie	Teorie	Základ teorie
Psychologické teorie	Emocionální teorie stresu	Stres vede k pocitům neuspokojení potřeb a frustrace (Cloninger, 1988; Lazarus, 1991).
	Teorie bezmoci a naučené bezmocnosti	Vyčerpání kognitivních a energetických zdrojů v rámci naučené bezmocnosti (Seligman, 1975).
	Transakční teorie	Rozlišení fyziologického a psychologického stresu (Lazarus & Folkman, 1984).
Fyziologické teorie	Poplachová teorie	Organismus odpovídá na stres aktivací s metabolickými důsledky zajišťujícími energii k boji či úniku („ <i>fight/flight</i> “ reakce). Teorie adaptace a homeostázy (Cannon, 1939).
	Teorie obecného adaptačního syndromu (<i>General Adaptation Systém; GAS</i>)	Na požadavky prostředí reaguje tzv. Generální adaptivní syndrom. Skládá se ze tří fází: 1. Poplachová reakce 2. Zvýšená rezistence 3. Stav vyčerpání Rozdělení na eustres a distres (Selye, 1956).
	Homeostatická teorie	Stres vycházející z narušení homeostázy je spojen s intenzivní kompenzací (Goldstein, 1995).
Novější koncepce	Systémové pojetí stresu	Živé systémy jsou organizovány na osmi hierarchických úrovních. Stres jako zatěžující faktor může působit na všech stupních (Miller, 1978).
	Univerzalistická teorie	Stres jako hmotné, informační, energetické přetížení na vstupu či výstupu živého systému (Steinberg & Ritzman, 1990).
Další významné teorie	Interakční koncepce stresu	Vnitřní a vnější požadavky, rozdělení stresových dějů do pěti etap (Cox, 1978).
	Model zachování zdrojů	Rozlišení čtyř druhů zdrojů (Hobfoll & Hall, 1998): - materiální zdroje (objekty), - diferencovaně dostupné (podmínky), - osobní zdroje (schopnosti, dovednosti, temperament...), - osobní energetické zdroje (znalosti, zkušenosti, vitalita...).
	Informační model stresu	Rozhodující je interpretace vycházející z koncentrace pozornosti a kognitivního hodnocení. S množstvím stresorů narůstá zátěž (Hamilton & Warburton, 1979).

Zdroj: Vlastní zpracování (dle Kliment, 2014; Křivohlavý, 2009; Mlčák, 2011; Paulík, 2017; Plamínek, 2013)

Stres se obecně rozděluje na **eustres** a **distres**. Eustres nastává v situacích, které mohou provázet pozitivní emoce (např. narození dítěte, výhra) či stimulovat organismus k vyšším výkonům (např. při sportovních výkonech). Jde o pozitivní emocionální zážitek. Distres nastává, když jedinec vnímá své osobní ohrožení negativně a považuje určitou situaci za přesahující jeho schopnosti ji zvládnout. Křivohlavý (1994) mimo jiné rozlišuje stres dle intenzity na **hypostres** (nízká úroveň intenzity reakce) a **hyperstres** (překračuje hranici adaptability).

Selye (1956) označuje konkrétní situace vyvolávající stres jako **stresory**, rozděluje je do několika kategorií. Jedno z takových rozdělení jsou stresory vnitřní (např. únava, nemoc, zažívaná bolest) a vnější, do kterých patří např. intenzivní senzorické podněty (např. hluk, vibrace apod.) či přírodní katastrofy. Dalším rozdělením mohou být stresory fyzické a kulturní, dělení dle intenzity a časového průběhu na stresory akutní a chronické. Paulík (2017) doplňuje další kategorii stresorů: reálné (aktuálně ohrožující a rušivé faktory) a potenciální (aspekty, které mohou vyvolat stres při dosažení určité intenzity, např. hluk).

Copingové strategie ve vztahu k **obránným mechanismům** je často obtížné rozlišit. Obranné mechanismy jsou definovány jako nevědomé snahy, jejichž základem je změna či zkreslení hodnocení a prožívané reality (Paulík, 2017). Baumgartner (2001) dodává, že cílem obranných mechanismů je na jedné straně snížit úzkost ve stresové situaci, na straně druhé také posilňovat sebevědomí a kladné sebehodnocení. Dle Klimenta (2014) je s copingovými strategiemi spojuje snaha udržet nebo zvýšit hodnotu sebesystému přes působící hrozbu. Rozdíly mezi obrannými mechanismy a copingovými strategiemi shrnuli Čáp a Mareš (2007).

Tab. č. 3: Rozdíly mezi obrannými a zvládacími reakcemi

Obranné reakce	Zvládací reakce
Obsahují implicitní operace.	Obsahují explicitní operace.
Aktivovány intrapsychicky.	Aktivovány prostředím, okolnostmi.
Obtížněji pozorovatelné.	Snadněji pozorovatelné.
Jedinec si je uvědomuje.	Jedinec je ovládá vůlí.
Determinovány osobnostními jevy.	Determinovány jak osobnostně, tak situačně.
Základem je instinktivní chování.	Základem jsou kognitivní procesy.
Nepředchází zhodnocení situace.	Předchází zhodnocení situace i vlastních možností.
Výsledkem je automatické chování.	Výsledkem je promyšlené chování.

Zdroj: Vlastní zpracování (dle Čápa a Mareše, 2007)

Pojem **adaptace** označuje jednak proces přizpůsobení se neměnným či neovlivnitelným podmínkám prostředí, a zároveň zahrnuje schopnost aktivně upravovat to, co v prostředí lze změnit (Křivohlavý, 2009). Paulík (2017) doplňuje, že dle potřeby může docházet jak ke změnám fyziologických funkcí, tak k psychické regulaci. Zmiňuje, že adaptační změny jsou pro život jedince, jeho rozvoj a vývoj nezbytné. Celková adaptace na prostředí je individuální a kulturně specifická. V oblasti sociálních služeb se může jednat například o přizpůsobení se vysoké emocionální zátěži. Dá se tedy říci, že adaptace se vztahuje spíše k zvládání zátěže jako takové.

2.2 Copingové strategie

Slovo **coping** pochází z anglického slovesa „*to cope*“, v překladu zvládat. V české literatuře se tedy běžně můžeme setkat se slovem „*zvládání*“ (Hartl & Harlová, 2014). Křivohlavý (2009, s. 87) definoval 6 cílů procesu zvládání:

1. Snížit úroveň toho, co člověka ohrožuje.
2. Tolerovat – unést nepříjemné, co se děje.
3. Zachovat si tvář a pozitivní obraz sama sebe (image).
4. Zachovat si emocionální klid (duševní rovnováhu).
5. Zlepšit podmínky, za nichž by bylo možno se po zážitku stresu zregenerovat.
6. Pokračovat v sociální interakci – v životě s druhými lidmi.

V české literatuře se můžeme setkat s termín **copingový (zvládací) styl**. Tento pojem zobecňuje charakteristické relativně neměnné vzorce prožívání a chování jedince v zátěžové situaci. Především jeho tendence situaci hodnotit a obecně reagovat. **Copingové (zvládací) strategie** představují především volbu postupů, které reagují na podmínky ovlivněné konkrétní situací. Dá se tedy říci, že strategie jsou oproti stylům méně obecné a více podmíněné učením konkrétních úkonů (Paulík, 2017; Křivohlavý, 2009; Kliment, 2014). Kliment (2014) také používá pojem zvládací odpověď, přičemž upozorňuje, že zvládací odpovědi mohou být časově a racionálně limitovány. Co se týče anglických zdrojů, v literatuře toto rozdělení chybí.

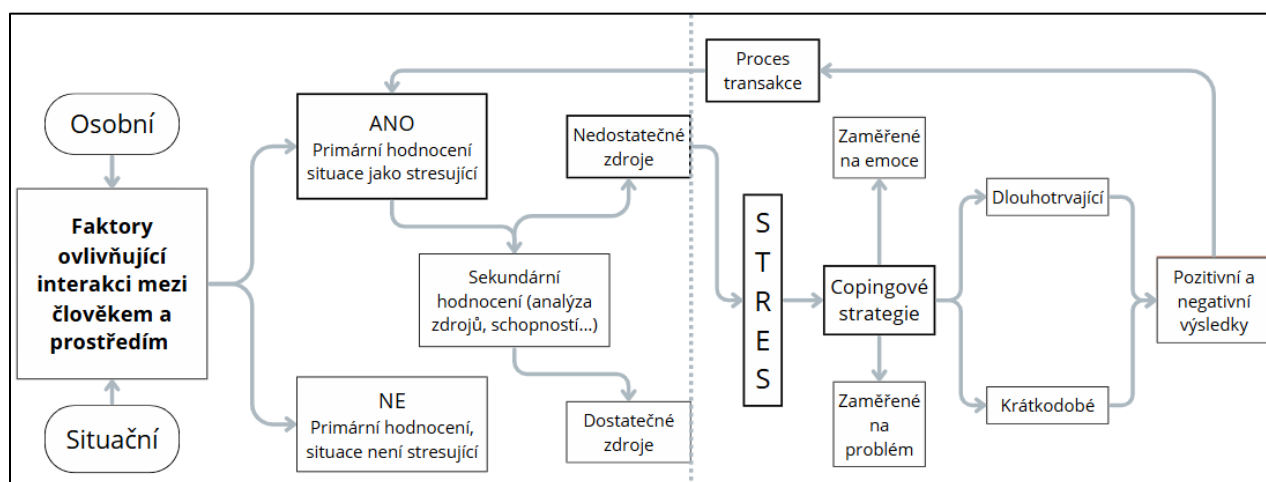
V literatuře jsou zmiňovány tři přístupy, které vypovídají o preferenci určení dané copingové strategie. První, **dispoziční** přístup tvrdí, že každý jedinec má stabilní predispozice, díky kterým reaguje na stres specifickým způsobem. Stresové odpovědi budou tedy stabilní napříč různými situacemi. V tomto kontextu se můžeme setkat s výzkumy, které sledují korelaci mezi

těmito proměnnými (Carver & Scheier, 1988; Terry, 1994; Bolger & Zuckerman, 1995 a další). Kliment (2014) považuje dispoziční přístup za styl zvládání, kdežto situační a interakční přístupy za copingové strategie. Naopak, **situační přístup**, zdůrazňuje vliv charakteristiky situace na podobu zvládací strategie. McCrae (1984) poukazuje na 3 typy situací: **výzva, ohrožení a ztráta**. Víceru autorů (McCrae, 1984; Stone & Neale, 1984; Prokopčáková, 1994; Ruiselová, 1994) uvádí, že na situaci ohrožení a ztráty reagujeme pasivními copingovými odpověďmi, kdežto na výzvy aktivní odpovědí. Třetí přístup, **interakční**, přijímá neoddělitelnost koncepcí. Zohledňuje vícero intervenujících proměnných, ovlivňujících výslednou strategii. Sem patří např. enviromentální proměnné, osobnost, potřeby a schopnosti jedince (Kliment, 2014).

Jednu z prvotních kategorizací copingových strategií, tzv. transakční teorii, vytvořili Lazarus a Folkmanová (1984). Proces copingových strategií začíná kognitivním hodnocením stresové situace. První fáze, **primární hodnocení**, spočívá v posouzení významu situace. V druhé fázi, v **sekundárním hodnocení**, jedinec analyzuje své zdroje, situační proměnné a styly zvládání (Dewe & Cooper, 2007; Lazarus & Folkman, 1984). Jakmile jsou zvoleny copingové strategie, jedinec přehodnocuje situaci, proces pokračuje, dokud stav není považován za nestresující nebo alespoň tolerovatelný (Schneider & Stanis, 2007). Na základě přehodnocení situaci autoři rozlišují **strategie orientované na problém a strategie orientované na emoce**. Strategie orientované na problém (*problem-focused coping*) se zaměřují na aktivní řešení stresoru. Zaměstnanci, kteří používají tyto strategie, se snaží odstranit příčiny stresu a překonat překážky, což může vést ke snížení míry emocionálního vyčerpání a zvýšení pracovní spokojenosti. Přístup je efektivní zejména v případech, kdy mají zaměstnanci pocit, že mohou situaci ovlivnit. Druhý typ strategií (*emotion-focused coping*) se zaměřuje spíše na zvládání emocionálních reakcí na stres než na řešení samotného stresoru. Zaměstnanci používají tyto strategie jako ignorování stresoru nebo k regulaci emocí, což však může vést k vyšší míře úzkosti a vyčerpání (Boyd et al., 2009). Z této kategorizace vychází řada autorů (Astvik et al., 2014; Calitz et al. 2014; Collins, 2008; Parrot, 2014; Senreich et al., 2020; Travis et al., 2016) věnujících se copingovým strategiím pracovníků v sociálních službách (dále jen „PSS“). Teoretické rozlišení těchto dvou strategií poskytuje způsob, jak popsat širokou škálu copingových strategií. Některé strategie ovšem nelze klasifikovat jako strategii zaměřenou na problém či na emoce, jelikož mohou být obsaženy v obou, např. strategie vyhledávání sociální opory (Biggs et al., 2017; Folkman & Moskowitz, 2004).

Autoři (Baštecká et al., 2001; Hartl & Hartlová, 2014) rozdělují copingové strategie na **adaptivní** (účinné) a **maladaptivní** (neprospívající). Propojíme-li rozdělení s transakčním modelem, strategie orientované na emoce, jsou spojovány s maladaptivními strategiemi. Strategie orientované na problém jsou považovány za méně konzistentní, za to ale adaptivní (Boyd et al., 2009; Brough et al., 2009; Taylor & Stanton, 2007). Transakční model poukazuje na to, že ani jedna ze strategií se nedá považovat za účinnou či neprospívající, jelikož účinnost dané strategie závisí s hodnocením a situačními podmínkami (Dewe & Cooper, 2007; Folkman & Lazarus, 1984; Folkman & Moskowitz, 2004). Strategie zaměřené na emoce a vyhýbání se mohou zpočátku zdát jako adaptivní, trvalé spoléhání na tyto strategie je ovšem maladaptivní (Biggs et al., 2017). Dle Taylora a Stanton (2007) mají strategie zaměřené na problém pravděpodobně trvalejší vliv na pozitivní výsledky, upozorňují ovšem na nedostatek studií na toto téma.

Obr. 1. Proces transakční teorie



Zdroj: Upravené autorkou (dle Schuster et al., 2003; Weesie, 2017)

V původním vysvětlení procesu transakce (Lazarus & Folkman, 1984) rozhodovalo kognitivní přehodnocení jedince o tom, zda coping bude úspěšný či nikoliv. Úspěšné výsledky vedly k pozitivním emocím, zatímco neúspěšné řešení vyvolalo distres, který inicioval další hodnocení a coping. Revidovaná teorie navrhl, že neúspěšné zvládání, především nekontrolovatelné, a následný distres mohou ve skutečnosti vyvolat **copingovou strategii zaměřenou na budoucnost** (*future-oriented coping*) (Folkman, 1997; 2008). Strategie vychází především z vlastních hodnot, přesvědčení a cílů jedince. Jejím cílem je snaha budovat zdroje a dovednosti, které mohou zvýšit

potenciál dotyčného a jeho prípravu na budúcu výzvu (Carver & Connor-Smith, 2010; Folkman, 2008).

Model rozširujúci copingové stratégie Lazaruse a Folkmanové, vytvoril Tobin a jeho spolupracovníci (1989). Hierarchické členenie copingových stratégií, rozdeľujú na primárny, sekundárny a terciálny faktory. Primárny faktory sú viac konkrétne, sekundárny obsahujú dve podkategórie. Terciálny faktory delí na príklonové a odklonové. Príklonové charakterizuje aktívnym jednaním a zvládáním. Opakom sú odklonové, ktoré sú typické izoláciou.

Tab. č. 4: Dělení copingových strategií

Príklonové stratégie	Orientované na problém	Řešení problému
		Kognitivní restrukturalizace
	Orientované na emoce	Vyjádření emocí
		Sociální opora
Odklonové strategie	Orientované na problém	Vyhýbání se problému
		Únik do fantazie
	Orientované na emoce	Sebeobviňování
		Sociální izolace

Zdroj: Vlastní zpracování (dle Tobina et al., 1989)

S copingovými strategiemi souvisí i **teorie samoregulace**, kterou představili Carver a Scheier (2001). Vysvětluje, jakým způsobem lidé řídí své chování k dosažení stanovených cílů. Zahrnuje principy monitorování aktuálního stavu, porovnání s cílem a úpravy chování v případě, že se objeví nesoulad. Je zdůrazňována role emocí, kdy pozitivní emoce značí pokrok, negativní potřebu změny přístupu. Lidé mohou regulovat chování buď aktivním přístupem, nebo přehodnocením.

Dotazník Brief COPE Inventory, který je v rámci výzkumu využíván, vychází z transakční teorie stresu (Lazarus & Folkman, 1984) a z teorie samoregulace (Carver & Scheier, 2001). Jednotlivé copingové strategie jsou rozděleny do následujících dimenzí (Carver, 1997):

1. Strategie orientované na problém (*Problem-Focused Coping*)
 - a. Aktivní zvládání (*Active Coping*)
 - b. Plánování (*Planning*)
 - c. Pozitivní přerámování (*Positive Reframing*)
 - d. Využívání instrumentální podpory (*Use of Instrumental Support*)

2. Strategie orientované na emoce (*Emotion-Focused Coping*)
 - a. Přijetí (*Acceptance*)
 - b. Humor (*Humour*)
 - c. Náboženství (*Religion*)
 - d. Využívání emoční podpory (*Use of Emotional Support*)
 - e. Ventilace emocí (*Venting*)
 - f. Sebeobviňování (*Self-Blame*)
3. Vyhýbavé (*Avoidant*)
 - a. Sebeodvedení pozornosti (*Self-distraction*)
 - b. Popírání (*Denial*)
 - c. Užívání návykových látek (*Substance Use*)
 - d. Behaviorální vzdání se (*Behavioral disengagement*)

Existuje značná řada dělení a modelů copingových strategií. Skinner et al. (2003) uvádí čtyři sta způsobů zvládání, které shrnuli do 3 kategorií dle adaptivní procesu. Každý proces se skládá ze 4 typů copingu, celkově tedy tvoří 12 dimenzí v třinácti kategoriích, pokrývají většinu spektra copingových strategií, které byly doposud studovány (Biggs et al., 2017). Studie Webstera et al. (2014) či Didymuse a Fletchera (2014) ověřující kategorizaci, potvrdily platnost.

Tab. č. 5.: Členění copingových strategií

Adaptivní proces	Typy copingových strategií
Koordinující jednání jedince v nepředvídatelných událostech v prostředí	Řešení problému (<i>Problem-solving</i>)
	Vyhledávání informace (<i>Information seeking</i>)
	Bezmocnost (<i>Helplessness</i>)
	Únik (<i>Escape</i>)
Koordinující závislost jedince na druhých se sociálními zdroji v prostředí	Sebekontrola (<i>Self-Reliance</i>)
	Vyhledávání podpory (<i>Support Seeking</i>)
	Delegování (<i>Delegation</i>)
	Izolace (<i>Isolation</i>)
Koordinují preference jedince s dostupnými možnostmi v prostředí	Přizpůsobení (<i>Accommodation</i>)
	Vyjednávání (<i>Negotiation</i>)
	Podřízení (<i>Submission</i>)
	Opozice/odpor (<i>Opposition</i>)

Zdroj: Vlastní zpracování (dle Skinner et al., 2003)

Podobně jako pracovní spokojenost i copingové strategie jsou ovlivněny jakým způsobem reaguje dotyčný na stresory. Porozumění faktorům tvoří podpůrnou roli, která je klíčová pro úspěšné zvládání stresových situací a minimalizaci jejich negativního dopadu na duševní i tělesné zdraví. Podobně jako u faktorů ovlivňující pracovní spokojenost i zde se dají zdroje ovlivňující coping považovat za propojený celek, ve kterém se jednotlivé faktory navzájem prostupují.

2.3 Copingové zdroje

Copingové zdroje představují klíčové faktory pro efektivní zvládání stresu. Lze je rozdělit na **interní** a **externí zdroje**. Interní copingové zdroje zahrnují biologické faktory (např. genetická výbava, věk, pohlaví či překonaná onemocnění) a osobnostní charakteristiky (např. psychickou odolnost, toleranci vůči stresu, sebehodnocení nebo zdravý životní styl). Externí copingové zdroje se nacházejí v okolním prostředí a pomáhají snižovat dopad stresu, aniž by ho přímo odstraňovaly. Tyto zdroje jsou označovány jako paliativní copingové zdroje, moderátory nebo mediátory zvládání stresu (Nekoranec & Kmošena, 2015). V rámci zvládání stresu někteří autoři, například Folkman (1984), Judd a Kenny (2010) či Paulík (2017), pojmy **moderátory** a **mediátory** rozlišují. V jejich pojetí se mediátory formují až v průběhu vystavení stresové situaci a ovlivňují vztahy mezi jednotlivými proměnnými. Mezi mediátory lze zařadit například kognitivní hodnocení situace nebo úroveň pozornosti, kterou jedinec věnuje stresoru a jeho zvládání. Moderátory jsou proměnné, které existují již před stresovou situací a nejsou na ní závislé. Jedná se např. o věk, pohlaví, délka praxe, dovednosti, zkušenosti či znalosti. V kontextu sociálních služeb byly zjištěny významné rozdíly v copingových strategiích mezi ženami a muži. Ženy obvykle upřednostňují ventilaci pocitů a emocí, zatímco muži se častěji orientují na zachování autonomie, potlačování zranitelnosti a častější využívání vyhybavých způsobů zvládání, jako je užívání alkoholu či drog (Stanton et al., 2000; Soderstrom et al., 2000). Značný vliv má také délka praxe, výzkumy ukázaly, že s přibývajícím délkou praxe v organizaci výrazně roste i prožívaný distres, který se častěji pojí s vyhybavými strategiemi (Basińska & Dziewiątkowska-Kozłowska, 2012; Jin et al., 2025; Prasad & Vaidya, 2018).

Pro účely práce bude kladen důraz na koncept **psychické odolnosti** člověka. Kebza a Šolcová (2008, s. 2) ji popisují jako „fuzzy“ množinu složenou z osobnostních, sociálních a somatických faktorů. Odolnost definují jako: „*Multifaktoriálně podmíněný vícerozměrný jev,*

charakterizovatelný ve smyslu komplexní dispozice, jež umožňuje člověku rozvíjet se, vyzrávat a rozvíjet kompetence v nepříznivých životních podmínkách.“ V kontextu copingových strategií je důležité rozlišovat odolnost jako stabilní dispozici a aktuální úroveň adaptace na zátěž (Paulík, 2017), neboť obě perspektivy ovlivňují volbu strategií odlišně. Pro pojem odolnost ve smyslu zvládání nároků, každodenní zátěže a stresových situací je často používáno jako synonymum slovo **resilience** (Connor & Davidson, 2003; Luthar et al., 2000; Paulík, 2017; Šolcová, 2009).

V rámci zájmu o pochopení tématu odolnosti a poznání podmínek a okolností, které ovlivňují člověka, byly koncipovány další modely, které se dají považovat za předstupně koncepty psychické odolnosti. Jedním z prototypů modelů psychické odolnosti jsou:

1. Teorie Kauzální atribuce (Heider, 1958): zaměřuje se na způsob, jakým lidé vysvětlují příčiny událostí a chování, které jsou označovány jako vnitřní (dispoziční) a vnější (situační) faktory.
2. Teorie Místa kontroly (Rotter, 1966): popisuje, zda jedinec přisuzuje úspěch a neúspěch vlastnímu úsilí (interní locus) nebo vnějším faktorům (externí locus).
3. Sense of coherence (Antonovsky, 1987): koncept popisuje, jak jedinec vnímá a zvládá stres, zahrnuje tři složky: srozumitelnost (chápání situací), zvládnutelnost (vnímání vlastních zdrojů) a smysluplnost (motivace situace řešit).
4. Hardiness (Kobasa & Puccetti, 1983): pojetí nezdolnosti vnímá jako souhrnnou dispozici, tvořenou třemi složkami, kontrolou (víra ve schopnost ovlivnit situace), oddaností (aktivní zapojení do života) a výzvou (vnímání změn jako příležitostí k růstu).

Význam a účinek copingových zdrojů může nabírat na intenzitě v závislosti na prostředí, zejména tam, kde působí vícero stresorů. Příkladem může být práce v sociálních službách, kde PSS čelí různorodým stresovým podnětům. Pochopení a zvolení vhodné copingové strategie může výrazně přispět k prevenci vyhoření a zlepšení celkové pracovní spokojenosti. Abychom mohli plně pochopit tematiku v kontextu, je prvně nezbytné vymezit pracovní pozici PSS.

3. Pracovníci v sociálních službách

Podle údajů Ministerstva práce a sociálních věcí (2019) dosahoval celkový počet PSS v roce 2023 hodnoty 47 306. Práce PSS ovšem není jednotvárná, dle Zákona č. 108/2006 Sb., (o sociálních službách) PSS vykonává:

1. přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb,
2. základní výchovnou nepedagogickou činnost,
3. pečovatelskou činnost v domácnosti,
4. pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství.

Dále musí PSS splňovat po celou dobu pracovního úvazku svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost podle tohoto zákona. Musí být také kvalifikovaný:

Ad 1): základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu,

Ad 2): střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu,

Ad 3): základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu,

Ad 4) základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Výše zmíněný kvalifikační kurz musí každý PSS splnit do 18 měsíců ode dne nástupu do zaměstnání. Do té doby vykonává zaměstnanec činnost PSS pod dohledem způsobilého PSS. Poslední povinnost je ze strany zaměstnavatele, který je povinen zabezpečit PSS další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok (Zákon č. 108/2006 Sb.). Ke zkvalitnění poskytované služby slouží Standardy kvality sociálních služeb, které se staly závazným právním předpisem 1.1. 2007. Jejich znění je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb. (o sociálních službách) v platném znění.

V legislativě není určeno, jaké by měl mít PSS osobnostní předpoklady. Ze zkušenosti autorky práce je důležitý vhodný způsob jednání a chování ke svým klientům, asertivita, připravenost na pohotové jednání, otevřenost a umět navázat a vést konverzaci. Mlýnková (2016) rozdělila předpoklady PSS na senzomotorické (zručnost, pohybová dovednost, zdravé smyslové vnímání), estetické (úprava svého a klientova zevnějšku, úklid a úprava domácnosti), intelektové (řešení náročných situací a myšlenkové postupy), sociální předpoklady (vřelé vztahy, umět navázat kontakt s klientem, vést dialog, empatie) a autoregulační předpoklady (sebezapření a přizpůsobivost).

PSS pomáhají klientovi, jeho rodině, skupinám či komunitám a dbají o jejich tělesné, zdravotní či sociální zdraví. Péče je poskytována individuálně dle potřeb klienta (Mlýnková, 2016). V praxi se klientela jednotlivých PSS liší, což vede k variabilitě jejich pracovních činností nejen mezi organizacemi, ale i v rámci instituce. V kapitole představíme organizaci Domov pod hradem Žampach a jednotlivá oddělení zařízení. Přiblížíme konkrétní aspekty zátěže PSS, její dopad na pracovní spokojenost a v rámci intervence prevence syndromu vyhoření zmíníme supervize, které slouží jako reflexe profesní praxe.

3.1 Charakteristika vybrané organizace

V říjnu v roce 1992 získala organizace Domov pod hradem Žampach právní subjektivitu (původně byla začleněná jako zařízení Okresního ústavu sociálních služeb), nejprve jako příspěvková organizace města Letohrad. V roce 2003 se stala příspěvkovou organizací Pardubického kraje. Od té doby rozšiřuje svou působnost i v okolních obcích. Poskytuje tři druhy sociálních pobytových služeb, jednu terénní a ambulantní. Služby jsou určeny pro osoby zdravotně nebo mentálně znevýhodněné či eventuálně pro osoby s přidruženým tělesným nebo smyslovým omezením (Domov pod hradem Žampach, 2025). Organizace byla zvolena pro realizaci výzkumu především díky své struktuře vícero oddělení, která se liší složením klientely a pracovní náplní, což umožňuje sledovat a porovnat různé aspekty v rámci jedné instituce. Jedním z významných motivů byla rovněž osobní zkušenost s prostředím organizace. Přímá zkušenost vedla k většímu zájmu o hlubší porozumění dopadů pracovní zátěže na personál. V neposlední řadě i ochota vedení ke spolupráci a otevřenost vůči výzkumné činnosti.

PSS se v této organizaci může uplatnit hned v několika odděleních, jedním z nich je **Domov pro osoby se zdravotním postižením** (dále „DOZP“), které je zároveň největší. Zahrnuje hned několik budov: Domky ve stráni (Johana, Vítek, Adam, Kolda), Děti, Obora, Výsluní, U Zahrady, Zámek (Podkroví, Habry, SSDD, U Patrika, Javorka, Východní) a Byty Žampach. Služba organizace je zaměřena na podporu rozvoje schopností a nezávislosti klientů, poskytuje pomoc při ochraně a uplatňování práv a dále také klientům pomáhá s udržováním zájmů. Cílovou skupinou jsou klienti od 6 let věku s vrozeným mentálním znevýhodněním, získaným, případně s kombinovaným, např. přidruženým tělesným či smyslovým handicapem. Dále se služba vyčleňuje pro děti od 16 let a dospělé s výše uvedeným zdravotním znevýhodněním, které může být kombinováno s poruchami autistického spektra s potřebou vysoké míry kvalifikované individuální podpory během dne. Mezi další oddělení patří **Chráněné bydlení** (dále „CHB“), služba se poskytuje v komunitní domácnosti, Tyršova, Komenského, U Biatlonu, Hausenská, U Stadionu. Zaměření služby je totožné jako v DOZP. Cílovou skupinou jsou lidé od 18 let věku s vrozeným mentálním, získaným, případně s kombinovaným znevýhodněním. Dalším oddělením je **Podpora samostatného bydlení** (dále „PSB“), která poskytuje službu v domácnostech odpovídající správnímu obvodu obce. Posláním PSB je pomáhat uživatelům žít v běžném prostředí vlastní domácnosti. Služba je poskytována lidem od 18 let s vrozeným mentálním znevýhodněním, získaným, případně kombinovaným. **Odlehčovací služba** (nadále „OS“) je rozdělena do oddělení Děti, Podkroví a U Zahrady. Posláním služby je dočasně zastoupit osobu blízkou v péči o dítě nebo dospělého se zdravotním handicapem a poskytnout tak osobě odpočinek a obnovu sil. Služba je poskytována lidem od 6 let s vrozeným, získaným či kombinovaným mentálním znevýhodněním. Účelem není trvalá péče, ale o krátkodobé pobyty, zpravidla v délce do 3 měsíců v roce. V neposlední řadě **Sociálně terapeutické dílny** (nadále „STD“), které mají dvě působiště, Letohrad a Žampach. Posláním je dlouhodobá a pravidelná podpora v získání, udržení a rozvoji pracovních návyků a sociálních dovedností. Služba je poskytována od 18 do 65 let věku s vrozeným, získaným či kombinovaným mentálním handicapem (Domov pod hradem Žampach, 2025).

V areálu Domova pod hradem Žampach se také nachází arboretum, které představuje nejen cennou dendrologickou sbírku, ale také významný relaxační a terapeutický prostor pro obyvatele domova i širokou veřejnost. Možnost pohybu a přímého kontaktu s přírodou napomáhá k vytvoření klidného a harmonického prostředí nejenom pro klienty organizace, ale i samotné

zaměstnance. Prostředí tak může ovlivnit celkovou atmosféru zařízení, kvalitu poskytovaných služeb a poskytnout prostor k uvolnění od možné zátěže. V následující kapitole si proto představíme zdroje, které mohou být pro pracovní zátěž stěžejní.

3.2 Zátěž u pracovníků v pomáhajících profesích

V západních zemích Evropy se PSS setkávají s vysokou úrovní stresu, což může vést k častějším nemocem, depresi a vyhoření (British Association of Social Workers, 2013). Jedním ze specifíků této profese je požadavek osobního nasazení při řešení problémů jejich klientů. Zátěž se projevuje jak v oblasti psychické, sociální, fyzické i spirituální (Kurucová, 2016; Mlýnková, 2017; Řezníček, 2000). PSS vystaveni největšímu riziku převážně po fyzické stránce, jelikož mezi jejich hlavní úkony v této oblasti patří pomoc klientům s hygienou, oblékáním, jídlem či přesun na lůžko nebo vozík (Talley et al., 2014).

Pracovníci se často setkávají s širokým spektrem zátěžových situací od individuální práce s klienty až po krizové intervence, kdy musí často jednat samostatně kvůli časovému tlaku, což jim neumožňuje požádat o pomoc a kvůli časové tísní nemohou probíhající problém ani konzultovat s kolegy (McGarrigle & Walsch, 2011). Dalším významným činitelem ovlivňujícím náročnost práce může být problematika udržování profesní hranice s klientem. Pracovník může mít tendenci k nadměrnému poskytování péče („přepečovávání“) nebo naopak k udržování přílišného emočního a profesionálního odstupu. Příčinou může být interakce s nespolupracujícím až agresivním klientem nebo situace, kdy zaměstnanec přebírá problémy klienta a řeší je na úkor vlastních potřeb. Dle výsledků výzkumu Pazera (2024) je právě udržování této hranice kritickou oblastí a hlavním faktorem snižujícím pracovní spokojenost.

V neposlední řadě může zvyšovat pracovní zátěž také povinnost vyplývající ze zákona (§ 88 písm. f) č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Povinnost se týká vedení písemných individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby. PSS v průběhu dne může přijít do kontaktu s vícero klienty, proto je povinnost psaní záznamů považována za časově náročnou. Zaznamenávání intervencí s klientem, průběh poskytované služby může pracovníkům ubírat čas na samotnou práci. Problémem může být také důraz na přesnost a formálnost záznamů. Vzhledem k právním a etickým požadavkům musí být dokumentace vedena systematicky a splňovat řadu

kritérií. Pro záznamy se často využívá aplikace Cygnus, spuštěna v červnu 2021, lze v ní najít přehled klientů, plán jejich péče, zadávání realizace a zobrazování péče (IRESOFT, 2025).

Faktory nejvíce spjaté se zátěží jsou:

- sociální pracovní prostředí: atmosféra na pracovišti, interpersonální konflikty, komunikace, konflikty rolí, nedostatečná podpora a nepochopení ze strany nadřízených,
- organizace práce,
- obsah práce: odpovědnost a výkon pracovníka, veškeré nároky, které jsou na pracovníka kladeny, nemožnost rozhodovat o tempu své práce, její povaze a podmínkách ,
- profesní perspektiva: neurčitý kariérní řád, malé využití kvalifikace, chybějící naděje osobního růstu, negativní vnímání profese veřejností,
- pracovní prostředí: například hluk, prach a teplota na pracovišti, obtěžování jinými pracovníky, pracovní bezpečnost (Solomonido & Katsounari, 2022; Storey & Bilingham, 2010; Švingalová, 2006).

Dle Paulíka (2006) faktory spojené se zátěží jsou:

1. Nedostatek času, málo volna: neoptimální distribuce pracovních povinností, velký rozsah a rozmanitost řešených problémů.
2. Osobní problémy a nedostatky: perfekcionismus, přecitlivělost, nepřípravenost, špatný zdravotní stav, psychické vyčerpání, ulpívání na problémech, nesprávné postoje, pocit vlastní bezmocnosti.
3. Nevhodné pracovní podmínky: byrokracie, špatná organizace práce, nedostatky legislativy, nedostatečná spolupráce, nejasná zadání, nespolehliví zaměstnanci, chyby nadřízených, nedostatek supervize, nedostatečné finanční ocenění práce.
4. Nevhodné chování klientů: špatná spolupráce, nedorozumění, hostilita.
5. Problémy s vlastní rodinou, konflikty, nedostatek pochopení pro práci.

Zvýšené riziko pracovního stresu vykazují pracovníci s tzv. **syndromem pomáhajících**. PSS trpící tímto syndromem se v práci snaží opakovaně uspokojovat skryté egocentrické potřeby, kterých se jim nedostalo v dětství. Pracovníci tak preferují klienty, kteří potřebují pomoc, často jsou nepřímě agresivní k těm, kteří ji nepotřebují. (Mlčák, 2005; Schmidbauer, 2000).

Pracovní stres v dlouhodobé perspektivě může snižovat kvalitu a spokojenost v práci, spokojenost klientů, celkovou efektivitu organizace. U PSS může vést k širokému spektru

nežádoucích následků, jako jsou např. zvýšená pracovní absence, sklon k rutinizaci práce, maladaptivní obtíže, syndrom vyhoření nebo zdravotní problémy (Mlčák, 2005). Konkrétně **syndrom vyhoření** se dle studií (Maroon, 2012; Travis et al., 2016) vyskytuje častěji u mladých, svobodných a s nižším dosaženým vzděláním PSS. Pešek a Praško (2016, s. 16) definují syndrom vyhoření jako: „*Psychický stav charakterizovaný vyčerpáním a snížením pracovní výkonnosti v důsledku dlouhodobého a intenzivního stresu, a vyskytuje se hlavně u osob, jež pracují s lidmi.*“ Osoba trpící syndromem vyhoření může prožívat izolaci od svých sociálních kontaktů, bolesti hlavy, nespavost, zažívací problémy, ztrátu pracovní angažovanosti, únavu, nevhodný přístup ke klientům i k sobě samému, konflikty rolí a celkové emoční a fyzické vyčerpání (Fourie, 2004). Na základě výzkumného šetření, Keprtová (2021) uvádí, že v organizaci Domov pod hradem Žampach vykazuje 38 % zaměstnanců příznaky syndromu vyhoření.

Optimalizovat pracovní zátěž a redukovat riziko pracovního stresu je možné prostřednictvím individuálních a organizačních strategií. Individuální strategie jsou orientovány na personální či týmové kompetence pracovníků zvládat zvýšenou zátěž a minimalizovat působení pracovního stresu formou např. cílených výukových kurzů a sebezkušenostních programů. Za nejdůležitější organizační strategie lze považovat vysokou úroveň vzájemné komunikace v kolektivu, pozitivní atmosféru a pocit kolegiality, shodu založenou na klíčových hodnotách a standardech práce, jasnou definici pracovních míst, rolí a očekávání, minimalizaci byrokratické zátěže, jasně stanovené metody práce a jejich aplikaci, povinnosti odpovídající kompetencím pracovníků (Mlčák, 2005). Na základě výzkumných zjištění Senreich et al. (2020) zdůrazňují důležitost ocenění pracovníků jako profesionálů a zlepšení kvality **supervize**. Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (2002) definuje supervizi jako: „*Supervize znamená ve všech pomáhajících profesích zamýšlení se nad profesionálním jednáním pracovníků, nad fungováním pracovních týmů nebo celého zařízení. Supervize může probíhat individuálně, v týmu nebo ve skupině.*“ Supervize je součástí Standardů kvality sociálních služeb, konkrétně standardu č. 10 e), který se věnuje profesnímu rozvoji zaměstnanců (MPSV, 2019). Z textu vyplývá důležitost supervize. Přesto může být supervize v některých organizacích vnímána spíše jako formální povinnost. Pro její maximální efektivitu je proto důležité se zaměřit na kvalitu, otevřenost, důvěru a respekt k individuálním potřebám pracovníků.

Výzkumy zaměřené na pracovní spokojenost a copingové strategie v sociálních službách potvrdily, že dostupnost kvalitní supervize pozitivně koreluje s vyšší spokojeností pracovníků a jejich schopností zvládat pracovní stres (Calitz et al., 2014; Collins, 2008; Kaczor, 2018; Senreich et al., 2020). V následující kapitole se zaměříme na relevantní výzkumné studie, které zkoumají vztah mezi pracovní spokojeností a copingovými strategiemi.

3.3 Vztah pracovní spokojenosti a copingových strategií

Výzkumy (Agsaoay et al., 2022; Collins, 2008; Welbourne et al., 2006) zaměřené na vztah mezi pracovní spokojeností a copingových strategií potvrdily jejich korelaci. Ze studie (Um & Harrison, 1998) vyplývá, že čím více byly používány copingové strategie aktivní coping a kognitivní přerámování, tím nižší pracovní nespokojenost zaměstnanci pociťovali. S vyšší mírou spokojenosti se spojují strategie zaměřené na řešení problému a vyhledávání sociální opory (Agsaoay et al., 2022; Brown, 1996; Welbourne et al., 2006).

Vícero autorů (Beer et al., 2020; Litman & Lunsford, 2009; Taylor et al., 1992) se zabývalo tématem copingových strategií v oblasti sociální práce a pomáhajících profesí. Beer et al. (2020) uvádí, že mezi PSS se vyskytovali jak adaptivní, tak i vyhýbavé způsoby copingu. Mezi vyhýbavé zvládací strategie nejčastěji uváděli užívání alkoholu či drog. Respondenti vyhýbavou strategií vnímali jako efektivní a účinnou, bez ovlivnění jejich následného pracovního výkonu. Výsledné strategie výzkumníci rozdělili na okamžité, uvnitř pracoviště a mimo pracoviště. Taylor et al. (1992) uvádí, že na volbě copingových strategií závisí také např. organizační a kolegiální očekávání, vnímané sociální normy i míra kontroly nad situací. Na aspekt absence kontroly poukazuje také studie McFaddena et al. (2021) objasňující preferenci emocionálně zaměřených copingových strategií, zejména subkategorie přijetí. V situacích, kde je percepce kontroly nízká, PSS často volí přijetí jako způsob uzavření a adaptace. Pokud je situace hodnocena jako nezměnitelná, přijetí slouží ke zmírnění negativní emoční reakce a usnadňuje pokračování v běžném fungování. V některých případech může ztráta kontroly vést k pocitům bezmoci a následnému využívání vyhýbavých strategií, například sociálnímu stažení nebo nadměrnému přemítání o problémech.

Tab. č. 6: Dělení copingových strategií PSS

Okamžité reakce	Uvnitř pracoviště	Mimo pracoviště
Potlačování pocitů a emocí Boj, Útek, Zmrazení Dýchací techniky	Vyhledání podpory na pracovišti Napodobování chování kolegů Přístup podpory organizace Profesionální rozvoj Pocit neschopnosti zvládnout stresory	Vyhledávání sociální podpory Sociální stažení Sledování televize Jídlo/dieta Užívání návykových látek Fyzické cvičení

Zdroj: Vlastní zpracování (dle Beer et al., 2020)

Quezada (2022) navázal na Beera et al. (2020) a pomocí dotazníku COPE Inventory identifikoval nejčastěji využívané copingové strategie mezi PSS. Převládaly strategie zaměřené na emoce, zejména přijetí a získávání emocionální podpory. Druhou nejčastější skupinou byly strategie zaměřené na řešení problémů, především plánování a aktivní coping. Vyhýbavé strategie se vyskytovaly minimálně. Autor upozorňuje na význam sociální opory, což potvrzují i další studie (Collins, 2008; Sánchez-Moreno et al., 2015; Tügsal & Ülgen, 2017). Sociální opora, kterou lidé vyhledávají jak z praktických důvodů (např. získání rad, pomoci), tak i emocionálních důvodů (morální opora, soucit), se tak řadí do obou kategorií strategií, zaměřených na řešení problému i regulaci emocí. Stanley & Sebastine (2023) zjistili, že PSS preferují podporu přátel a rodiny před kolegy a nadřízenými. Sociální opora se rovněž ukázala jako významný ochranný faktor proti syndromu vyhoření.

V oblasti pracovní spokojenosti PSS studie přinášejí smíšené výsledky. Některé studie potvrzují převahu pracovní spokojenosti (Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2024; Calitz et al., 2014; Collins, 2008; Karlsson, 2010; Senreich et al., 2020), jiné zaznamenávají ambivalenci (Huxley et al., 2005; Gad et al., 2022; Mrhálek & Kajanová, 2018). Další výzkumy (Boddy et al., 2005; Travis, 2007) prokázaly vysokou vnitřní pracovní spokojenost v pečovatelských profesích, kde klíčovým faktorem je samotná práce s lidmi. Tento trend je patrný napříč zeměmi a typy péče (Guest & Conway, 2004). Výsledky výzkumu (Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2024) prokázaly, že 96 % zaměstnanců sociálních služeb vnímá svou práci jakou smysluplnou a jsou ztotožnění s její náplní. Respondenty nejvíce naplňoval aspekt pomoci potřebným, jistota zaměstnání a dostupnost. Mrhálek a Kajanová (2018) identifikovali pracovní spokojenost jako ambivalentní u 56,1 % respondentů, přičemž nespokojenost činila 4,6 %.

Nejvyšší spokojenost se týkala vedení, spolupráce a komunikace, nejnižší kariérního růstu. Ambivalentní hodnocení se objevilo u platových podmínek, zaměstnaneckých benefitů, uznání a pracovních podmínek. Celkovou spokojenost vysvětluje Karlsson (2010) několika způsoby. Uvedená spokojenost může být ovlivněna efektem sociální žádoucnosti, kdy mají respondenti tendenci odpovídat na citlivé otázky v pozitivním světle. Další vysvětlení se vztahuje k genderovým aspektům, vzhledem k převaze žen v oblasti sociálních služeb. Ženy přinášejí do práce odlišné hodnoty a priority, které zahrnují například větší důraz na vztahové a altruistické aspekty práce. Takové preference mohou vést k nižším očekáváním, vyšší subjektivní spokojenosti i v kontextu nižší finanční odměny. V souvislosti s pracovní spokojeností se jako klíčové ukázaly i faktory pracovního prostředí. Pocit profesního ocenění a zvládnutelná pracovní zátěž měly nejsilnější vliv na míru pracovního stresu, přičemž významnou roli sehrávala také kvalita supervize, pocit bezpečí, spokojenost s platem a možnost odborného vzdělávání (Senreich et al., 2020). K aspektům zvyšující pracovní spokojenost autoři (Cole et al., 2004; Elpers & Westhuis, 2008) zařazují posílení autonomie pracovníků a uznání profesního přínosu pracovníků, což může mít pozitivní dopad na jejich motivaci a dlouhodobou angažovanost v oboru.

Vedle zmíněných vnějších faktorů však významnou roli hrají i vnitřní zdroje pracovníků, zejména jejich resilience. Studie dokazují, že pracovníci v pomáhajících profesích mají oproti běžné populaci nižší úroveň resilience (Lloyd et al., 2002; Punová, 2020; Teo et al., 2024). Jedno z možných vysvětlení nabízí Rushton (1987), podle něhož lidé se sklonem k depresím často volí profesi v sociálních službách s cílem vyrovnat se svým vlastním obtížím skrze péči o druhé. Lloyd et al. (2002) však upozorňují na obtížnost rozlišení, zda je nižší míra resilience predispozičně daná, nebo zda je důsledkem působení chronického stresu, který v průběhu času může snižovat schopnost adaptace a zvyšovat zranitelnost vůči psychickému vyčerpání. Je tedy zřejmé, že odolnost není jednoznačný pojem. Vyskytuje se také v souvislosti s jinými psychosociálními koncepty, jako jsou stres, podpora, emoční inteligence, sebedůvěra, pocit kontroly, hodnocení situace, optimismus a další. Autoři Grant a Kinman (2013) proto navrhují považovat odolnost za zastřešující pojem zahrnující širokou škálu dovedností, schopností a chování, které lidem pomáhají nejenom zvládat obtížné situace, ale zároveň z těchto zkušeností i čerpat sílu.

Resilience je jedním z klíčových vnitřních zdrojů, které ovlivňují, jak pracovníci vnímají svoji práci a jak se dokážou vyrovnávat se zátěží (Grant & Kinman, 2013). Na její význam

poukazují i výzkumy, které ji dávají do souvislosti s pracovní spokojeností. Výsledky studií (Rahmawati, 2013; Skelton et al., 2020; Teo et al., 2024) ukazují, že vyšší míra spokojenosti pomáhá efektivnějšímu zvládání stresových situací, zmírňuje negativní dopady pracovního tlaku a přispívá k udržení motivace i v náročném pracovním prostředí.

Doposud představené teoretické poznatky ukazují, že zvládání nároků profese v sociálních službách je výsledkem vzájemného působení individuálních schopností pracovníků, dostupných vztahových zdrojů a charakteru pracovního prostředí. Pracovní spokojenost, zvolené copingové strategie a míra psychické odolnosti tak tvoří provázaný systém, který ovlivňuje nejen každodenní fungování zaměstnanců, ale i kvalitu péče poskytované klientům. Práce v sociálních službách přitom zůstává profesí hluboce založenou na vztahu k druhému člověku, a právě v tomto vztahu se odráží schopnost pracovníka zvládat každodenní výzvy své profese. V návaznosti na teoretickou bázi se výzkumná část práce zaměří na konkrétní zjištění v prostředí přímé péče o klienty s různými znevýhodněními.

VÝZKUMNÁ ČÁST

Na základě teoretických východisek v problematice pracovní spokojenost a copingových strategií formulujeme výzkumné otázky, výzkumný problém, cíle výzkumu a základní soubor.

4. Metodologie výzkumného problému a cíle práce

PSS vykonávají svou profesi v prostředí, které je charakterizováno vysokou emoční a fyzickou zátěží, častým člením obtížným až krizovým situacím spojenými s osobním nasazením při řešení problému (McGarrigle & Walsch, 2011; Talley et al., 2014; Travis et al., 2016). Dlouhodobé vystavování těmto faktorům ovlivňuje psychickou rovnováhu, pracovní spokojenost i efektivitu výkonu povolání (Mlčák, 2005; Senreich et al., 2020). V kontextu pomáhajících profesí hraje pracovní spokojenost stěžejní roli nejenom pro samotné PSS, ale i pro organizaci, neboť ovlivňuje jejich výkonnost a kvalitu poskytovaných služeb, což je obzvláště důležité v práci, kde je předmětem péče o klienty (Adamy, 2018; Brown et al., 2019; Singh & Onahring, 2019). Organizace, které usilují o zvýšení pracovní spokojenosti svých zaměstnanců, by proto měly věnovat pozornost nejen celkové pracovní spokojenosti, ale i jejím dílčím složkám (Cherif, 2020; Hendri, 2019; Mira et al., 2019).

Zároveň je zřejmé, že pracovní spokojenost není ovlivněna pouze organizačním prostředím a pracovní zátěží, ale i tím, jakým způsobem pracovník reaguje na stresory. Copingové strategie tak představují klíčový mechanismus zvládání zátěže a mohou významně modulovat dopady pracovního stresu na psychickou rovnováhu (Collins, 2008). Z teorie vyplývá, že efektivní, aktivní a na problém orientované strategie jsou spojeny s vyšší pracovní spokojeností, zatímco vyhýbavé či maladaptivní strategie bývají rizikovým faktorem pro vznik vyhoření a pracovní nespokojenosti (Taylor & Stanton, 2007; Collins, 2008; Agsaoay et al., 2022).

Dosavadní výzkumy se zaměřují na různé aspekty pracovní spokojenosti a strategie zvládání stresu. Existuje jen omezené množství studií, které by mapovaly oba vztahy spolu s dalšími proměnnými, jako je délka praxe, typ pracoviště či resilience, které tyto vztahy moderují. Právě resilience, chápána jako schopnost zvládání nároků a každodenní zátěže (Connor & Davidson, 2003; Paulík, 2017; Šolcová, 2009), je dle Rahmawati (2013), Skeltona et al. (2020) a Tea et al.

(2024) významným prediktorem pracovní spokojenosti a dle Collinse (2008) a Granda a Kinmana (2013) i volby copingových strategií.

Závažnost problému podtrhuje i aktuální personální situace. Podle Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (2024), chybělo v roce 2023 více než 1300 pracovníků napříč republikou. Pro realizaci výzkumu byla vybrána organizace Domov pod hradem Žampach, a to především pro svou vnitřní strukturu, která zahrnuje více oddělení s rozdílnou klientelou, nároky na personál a pracovními podmínkami, což umožňuje zkoumání v různých kontextech jednoho zařízení. Dalším důvodem byla dostupnost organizace a ochota vedení spolupracovat na realizaci výzkumu. Výběr podpořila také osobní zkušenost autorky, která vedla ke zvýšení zájmu o hlubší porozumění jednotlivým aspektům. Výsledky proto mohou přinést nové poznatky o faktorech ovlivňující míru pracovní spokojenosti a volbu copingových strategií, což může v organizaci Domov pod hradem Žampach posloužit jako podklad pro návrh efektivních individuálních či skupinových programů zaměřených na podporu duševního zdraví a profesní stability. V neposlední řadě mohou výsledky nastínit možný důvod chybějících PSS.

Na základě výzkumného problému jsme stanovily **cíle výzkumu** v následujících bodech:

- Zmapovat úroveň pracovní spokojenosti a identifikovat nejčastěji užívané copingové strategie u PSS v organizaci Domov pod hradem Žampach.
- Ověřit, zda existuje vztah mezi copingovými strategiemi a pracovní spokojeností.
- Prozkoumat, jaký vliv na volbu copingových strategií a pracovní spokojenost má délka praxe a typ pracoviště.

Vedlejším cílem je:

- Zmapovat úroveň resilience PSS a zjistit její vztah ke copingovým strategiím a pracovní spokojenosti.

Na základě výzkumných cílů jsme zformulovali 8 výzkumných otázek vycházejících z teoretického rámce a dosavadních zjištění. Vzhledem k deskriptivní povaze výzkumu nestanovujeme hypotézy.

Výzkumné otázky

VO1: Jaká je míra pracovní spokojenosti a jaké copingové strategie využívají pracovníci v sociálních službách v Domově pod hradem Žampach?

VO2: Existuje souvislost mezi využívanými copingovými strategiemi a úrovní pracovní spokojenosti?

VO3: Existuje souvislost mezi pracovní spokojeností pracovníků v sociálních službách a délkou praxe v organizaci?

VO4: Existuje souvislost mezi výběrem copingových strategií a délkou praxe v organizaci?

VO5: Liší se pracovní spokojenost v závislosti na oddělení zaměstnance?

VO6: Liší se copingové strategie v závislosti na oddělení zaměstnance?

VO7: Jakou míru resilience vykazují pracovníci v sociálních službách ?

VO8: Liší se resilience v závislosti na volbě strategií či pracovní spokojenosti?

5. Typ výzkumu a použité metody

V kapitole bude popsán design výzkumu, budou představeny výzkumné metody, které jsme zvolili pro zodpovězení výzkumných otázek. Jak již bylo naznačeno, pro naše téma byl zvolen **kvantitativní výzkumný design**. Důvodem byla především velikost souboru v dané organizaci. Technikou sběru dat bylo dotazování formou strukturovaného dotazníku elektronickou formou. Dotazníková baterie se skládala ze čtyř částí celkově obsahujících 64 položek. První část zjišťovala sociodemografické údaje o respondentech. Použity byly dotazníky zaměřené na copingové strategie, pracovní spokojenost a míru resilience.

5.1 Brief COPE Inventory

Ke zmapování používaných copingových strategií byl zvolen dotazník **Brief COPE Inventory**, zkrácenou verzi dotazníku **COPE – Coping Orientation to Problems Experienced**. Dotazník navázal na transakční model stresu Lazaruse a Folkmanové (1984) a behaviorální samoregulační model Carvera a Scheiera (1988), oba modely byly představeny v kapitole o copingových strategiích 2.2. Původní dotazník obsahuje 60 položek, rozdělených do 15 subškál, které reprezentují copingové strategie.

Zkrácená verze Brief COPE Inventory obsahuje 28 položek, které celkem reprezentuje 14 subškál obsahující 14 copingových strategií. Lze také zvolit rozdělení dle 3 univerzálních copingových stylů (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Respondenti odpovídají na sebeposuzovací 4bodové škále: 1 = Nikdy, 2 = Někdy, 3 = Často, 4 = Velmi často.

Přestože se dotazník v českých výzkumech a závěrečných pracích používá, oficiální verze v českém jazyce není dostupná. Dotazník jsme proto metodou zpětného překladu adaptovaly, příklad položek se nachází v příloze. Dotazník byl zvolen především z důvodu malého počtu položek. Jednotlivé subškály byly již představeny v teoretické části, následující tabulka navíc přidává údaj o číslo položek, kterými jsou subškály syceny a údaj zahrnující Cronbachovu α . Co se týče reliability, přestože každá škála obsahuje pouze dvě položky, jejich spolehlivost dosahuje nebo překračuje minimální akceptovatelnou hodnotu 0,50. Ve skutečnosti všechny škály překročily hodnotu 0,60, s výjimkou Ventilace emocí, Popření a Přijetí (Carver, 1997). Byla potvrzena spolehlivost i konstruktová validita zkrácené verze dotazníku (Wise, 2023).

Tab. č. 7: Přehled položek, kterými jsou subškály syceny

	Strategie	Položky	Cronbachova α
Strategie orientované na problém	Aktivní zvládání <i>Active Coping</i>	2; 7	0,68
	Plánování <i>Planning</i>	14; 25	0,73
	Pozitivní přerámování <i>Positive Reframing</i>	12; 17	0,64
	Využívání instrumentální podpory <i>Use of Instrumental Support</i>	10; 23	0,64
Strategie orientované na emoce	Přijetí <i>Acceptance</i>	20; 24	0,57
	Humor <i>Humour</i>	18; 28	0,73
	Náboženství <i>Religion</i>	22; 27	0,82
	Využívání emoční podpory <i>Use of Emotional Support</i>	5; 15	0,71
	Ventilace emocí <i>Venting</i>	9; 21	0,50
	Sebeobviňování <i>Self-Blame</i>	13; 26	0,69
Vyhýbavé strategie	Odvedení pozornosti <i>Self-Distraction</i>	1; 19	0,71
	Popření <i>Denial</i>	3; 8	0,54
	Užívání návykových látek <i>Substance Use</i>	4; 11	0,90
	Behaviorální vzdání se <i>Behavioral disengagement</i>	6; 16	0,65

Zdroj: Vlastní zpracování (dle Carvera, 1997)

5.2 SWSS – Social Work Satisfaction Scale

Pracovní spokojenost respondentů byla měřena **Škálou pracovní spokojenosti** (Kline & Graham, 2009) vytvořenou specificky pro pracovníky v sociální práci za účelem zjistit, jaké faktory ovlivňují subjektivní duševní pohodu (*SWB – Subjective well-being*). SWB je psychologický konstrukt, který nezohledňuje, co lidé vlastní nebo co se děje, ale jak o tom přemýšlejí a jak situace emočně prožívají (Maddux, 2017). Z přechozích výzkumů vyplývá, že vyšší SWB souvisí se zvýšenou produktivitou a sníženou absencí v práci (Kline & Graham, 2009). SWSS byla upřednostněna před známým JSI (Job Satisfaction Survey) nejenom z důvodu svého zaměření na oblast sociální práce, dotazník navíc obsahuje dimenze autonomie, profesní růstu a rozvoje (Van Saane et al., 2003). Vzhledem k tomu, že nebyl nalezen žádný český výzkum používající SWSS, k přeložení dotazníku jsme zvolili zpětný překlad. SWSS obsahuje 22 položek, rozdělených do tří subškál:

1. Spokojenost s organizačním prostředím – syceno 10 položek, např. „Cítím se být efektivní (schopný/á dosahovat zlepšení) ve své organizaci.“, „Mám podporující nadřízené.“
2. Spokojenost s pracovní zátěží – syceno 6 položek, např. „Udržuji si hranici mezi svým profesním a osobním životem.“, „Mám v práci prostor na čerpání přestávek.“
3. Spokojenost s organizací – syceno 6 položek, např. „Můj zaměstnavatel poskytuje příležitosti pro profesní vzdělávání a rozvoj.“, „Můj zaměstnavatel pomáhá zlepšovat pracovní podmínky pracovníků v sociálních službách.“

Jednotlivé subškály byly hodnoceny na 5bodové Likertově škále: od 1 = Naprosto nesouhlasím až po 5 = Naprosto souhlasím. V dotazníku se nachází jedna položka skórovaná inverzně. Vnitřní konzistence dotazníku byla hodnocena pomocí Cronbachova α , výsledky ukázaly následující hodnoty: Spokojenost s organizačním prostředím (0,88), Spokojenost s organizací (0,76) a Spokojenost s pracovní zátěží (0,77). Všechny subškály tedy splňují kritéria přijatelné reliability. Dále byla měřena korelace mezi jednotlivými škálami, Organizační prostředí a Organizace ($r = 0,32$), Organizační prostředí a pracovní zátěž ($r = 0,64$) a Organizace a pracovní zátěž ($r = 0,24$). Všechny koeficienty korelace byly statisticky významné při $p < 0,001$ (Kline & Graham, 2009).

5.3 CD-RISC 10

Resilienci jsme zjišťovali pomocí dotazníku CD-RISC 10 (*Connor-Davidson Resilience Scale*), který byl zkrácen z původní verze. Původně byl nástroj vytvořen jako měřítko resilience u pacientů s úzkostnými poruchami, PTSD a jinými psychickými stavy, dnes je široce využíván v různých populacích (Connor & Davidson, 2003). Škála byla přeložena do mnoha jazyků a studována v různých populacích, včetně rozsáhlých komunitních vzorků, přeživších různých traumat, pečovateli o pacienty s Alzheimerovou chorobou, adolescentů, seniorů, členů různých etnických skupin a kultur, a vybraných profesních či sportovních skupin (včetně zaměstnanců v sociální oblasti) (Connor & Davidson, 2011). K použití ve výzkumu byla zakoupena oficiální česká verze přeložena Dostálovou, Ženlíčkovou a Thomasovou (2016).

Dotazník vytvořili Campbell-Sills, Forde a Stein (2009) na základě faktorové analýzy, zahrnuje položky 1, 4, 6, 7, 8, 11, 14, 16, 17 a 19 z původní škály. Vnitřní konzistence zkrácené

verze je vyčíslena Cronbachovou α na 0,87, což vypovídá o dobré reliabilitě, autoři potvrdili také validitu testu (Wojujutari et al., 2024). Respondenti odpovídají na 5bodové škále: od 0 = Vůbec mě to nevystihuje do 4 = Velmi často mě to vystihuje. Na konci respondenti získávají skóre od 0 do 50 bodů. Začlenění aspektu resilience do dotazníkového šetření bylo zvoleno s ohledem na skutečnost, že psychická odolnost představuje jeden z důležitých faktorů ovlivňující jak úroveň pracovní spokojenosti, tak volbu copingových strategií (Collins, 2008; Grant & Kinman, 2013).

5.4 Metody analýzy dat

Data získaná prostřednictvím dotazníkového šetření byla analyzována statistickými metodami za účelem identifikace proměnných a jejich vzájemných vztahů. Analýzu dat jsme provedli v programu Statistica (verze 14.0.0.15), pro přehlednost jsme k deskriptivní statistice použili program Jamovi (verze 2.6.26). Hrubé skóre škál dotazníků Brief COPE Inventory a SWSS bylo získáno součtem příslušných položek, které jsme následně převedli pro možné srovnání škál s odlišným počtem položek na průměrný hrubý skóre. U dotazníku CD-RISC 10 bylo hrubé skóre stanoveno jako součet bodových hodnot jednotlivých položek každého respondenta. Pokud škály zahrnovaly inverzní položky, odpovědi byly před výpočtem kódovány reverzně.

Pro deskriptivní statistiku byl využit výpočet aritmetického průměru (M), mediánu, směrodatné odchylky (SD) a minimální a maximální hodnoty. Díky této analýze jsme byli schopni získat rozložení hodnot a získaných dat.

Pro analýzu vztahů mezi proměnnými v rámci výzkumných otázek jsme zvolili kombinaci parametrických a neparametrických statistických metod v závislosti na distribuci dat a typu proměnných. V první fázi jsme ověřovali, zda proměnné splňují normální rozdělení. K posouzení normality jsme využili grafickou analýzu pomocí bodových grafů, která umožnila zobrazení symetrie a linearitu vztahů. U proměnných bylo prokázáno normální rozdělení, proto jsme použili Pearsonův korelační koeficient. Pro porovnání skupin dle kategoriální proměnné (např. oddělení), jsme po použití Shapiro–Wilkova testu zjistili, že data nesplňují normální rozdělení. Využili jsme proto neparametrický Kruskal-Wallisův test, který je vhodný pro porovnání více než dvou skupin s malým počtem respondentů, které neodpovídají normálnímu rozdělení.

6. Výzkumný soubor a sběr dat

Vzhledem k zaměření výzkumu byl výzkumný soubor vybrán metodou záměrného výběru. **Základní soubor** se týká všech zaměstnanců organizace Domov pod hradem Žampach na pozici PSS. Pro výzkum byli zvoleni PSS vykonávající přímou péči, neboť jejich role je specifické svou každodenní interakcí s klienty, naplňováním jejich základních potřeb a podporou v běžných denních činnostech. Přímá péče vyžaduje vysokou míru osobního zapojení a schopnosti pružně reagovat na individuální potřeby klientů. Organizace Domov pod hradem Žampach poskytuje různé typy sociálních pobytových i terénních služeb pro osoby s mentálním, tělesným či kombinovaným znevýhodněním, čímž se může náplň PSS napříč oddělení odlišovat (Domov pod hradem Žampach, 2025). Ke dni 10. 1. 2025 činil počet PSS 115 PSS, 17 mužů a 98 žen. Kritériem výběru do našeho výzkumu byli PSS, kteří měli úvazek alespoň 0,5 a pracovali v organizaci minimálně 6 měsíců.

6.1 Sběr dat

Způsob administrace byl konzultován s vedoucími pracovníky za účelem ověření, zda nebudou mít respondenti technické obtíže při jeho vyplňování. Dotazník byl distribuován prostřednictvím odkazu na platformě Google Forms, hlavním kritériem volby byla její uživatelská přívětivost a snadná dostupnost pro respondenty. Platforma Google Forms nabízí převedení dat do excelové tabulky, kde byla data upravena do numerické podoby. Tímto způsobem vznikla základní matice s primárními daty.

Tab. č. 8: Přehled oddělení, počet zaměstnanců a vyplněných dotazníků

Oddělení	Počet zaměstnanců	Počet platných odpovědí	Počet platných odpovědí
DOZP	87	66	75,9 %
PSB	3	3	100 %
CHB	8	6	75 %
OS	6	3	50 %
STD	11	8	72,7 %
Celkem	115	86	74,8 %

Zdroj: Vlastní zpracování dle interních zdrojů organizace

S ohledem na směnný provoz zaměstnanců byla zvolena strategie distribuce prostřednictvím e-mailové komunikace na jednotlivá oddělení. Pro zvýšení návratnosti byl e-mail s odkazem na dotazník rozesílán opakovaně po celou dobu sběru dat (od ledna do poloviny února). Současně byli vedoucí jednotlivých oddělení požádáni o podporu při zapojení jejich podřízených do výzkumu. Celkově bylo získáno **89 odpovědí**, ze kterých byly 3 eliminovány z důvodu nedostatečné délky praxe.

6.2 Etické hledisko a ochrana soukromí respondentů

Výzkum byl realizován v souladu s etickými zásadami a principy ochrany osobních údajů respondentů (APA, 2017). Dotazník byl anonymní a před jeho vyplněním byli respondenti informováni o dobrovolnosti účasti, s možností kdykoliv odstoupit bez udání důvodu. Zároveň měli právo neodpovědět na jakoukoli otázku, kterou by považovali za nepříjemnou či nadbytečnou. Za účast ve výzkumu nebyla nabízena žádná finanční ani jiná odměna, čímž byla eliminována jakákoli forma vnější motivace či tlaku na respondenty.

Všechna získaná data byla uchovávána v souladu s platnými pravidly ochrany osobních údajů. Přístup k nim měl výhradně výzkumník, byla zajištěna ochrana před neoprávněným přístupem třetích stran. Po ukončení výzkumu a provedení analýzy dat budou veškeré shromážděné informace uchovány pouze po dobu nezbytně nutnou pro vypracování závěrečné práce, poté budou bezpečně zlikvidovány. Všem respondentům bylo nabídnuto, nahlédnutí do výsledné práce a zaslání výsledků výzkumu.

7. Práce s daty

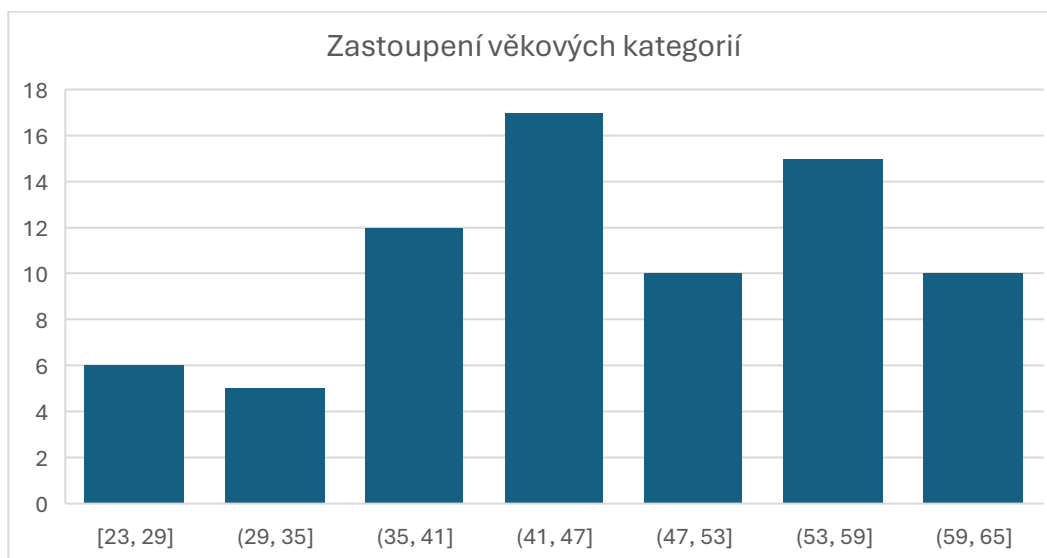
V následující kapitole budou představeny výsledky. Prvně budou popsány výsledky deskriptivní statistiky na základě sociodemografických údajů a následně výsledky dotazníku Brief COPE Inventory, SWSS a CD-RISC 10. Předkládané výsledky korespondují s definovanými výzkumnými otázkami.

7.1 Popisná statistika

Z celkového počtu 115 PSS se výzkumu zúčastnilo 89 respondentů, což představuje návratnost 77,4 %. Po vyloučení neplatných dotazníků, které nesplňovaly kritérium minimálně šest měsíců praxe v organizaci, činil finální výzkumný vzorek **86 respondentů**, tedy **74,8 %** z celkového počtu PSS v organizaci. Návratnost byla ovlivněna zejména pracovní neschopností, přičemž v době distribuce dotazníku bylo evidováno 7 zaměstnanců s absencí delší než 14 dnů. Dalším limitujícím faktorem byla povaha směnného provozu, na některých oddělení má PSS na starost vícero klientů, což poté může snižovat motivaci i čas na vyplnění.

Na základě **charakteristiky dle věku**, průměrný věk činí 47,2 let. Nejnižší věk respondentů činil 23 let, nejvyšší 65 let. Nejpočetnější kategorií tvoří PSS ve věku 42–47, a to ve 19,8 % (17 respondentů). Grafické znázornění se nachází v grafu č. 1.

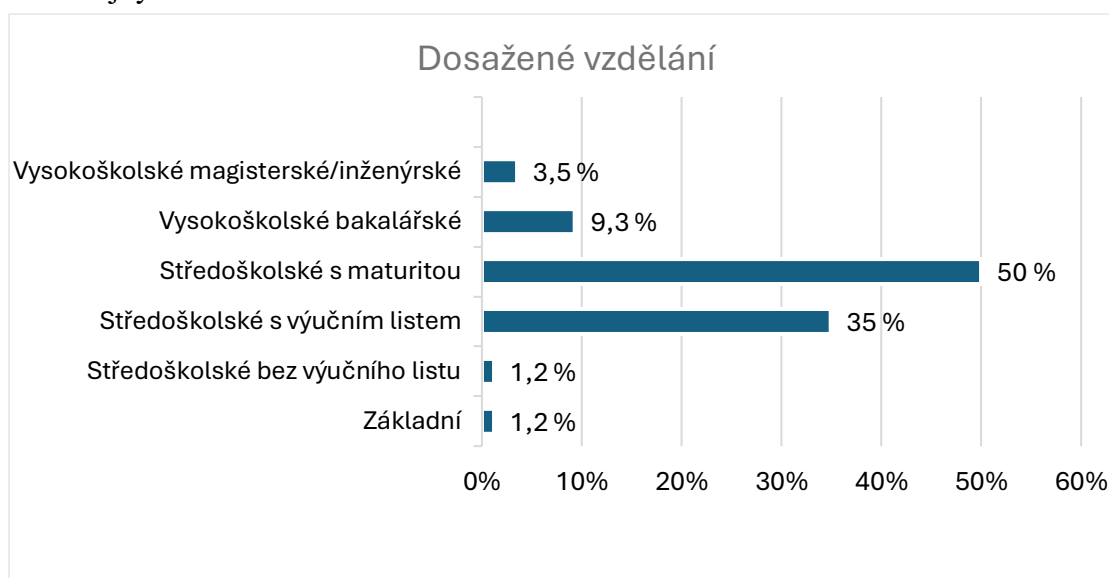
Graf. č. 1.: Věk respondentů



Co se týče **charakteristiky výzkumného souboru dle pohlaví**, převažovaly ženy, které tvořily 84,9 % respondentů ($n = 73$). Muži byli zastoupeni 14 % ($n = 12$) a 1,2 % respondentů ($n = 1$) zvolilo odpověď „Raději nebudu odpovídat.“ Ze základního souboru svou odpověď uvedlo 76,5 % mužů a 74,5 % žen. Uvedené nerovnoměrné rozložení pohlaví potvrzuje skutečnost výrazně vyšší zaměstnanosti žen na pozici PSS, v roce 2023 pracovalo 91 % žen (Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2024).

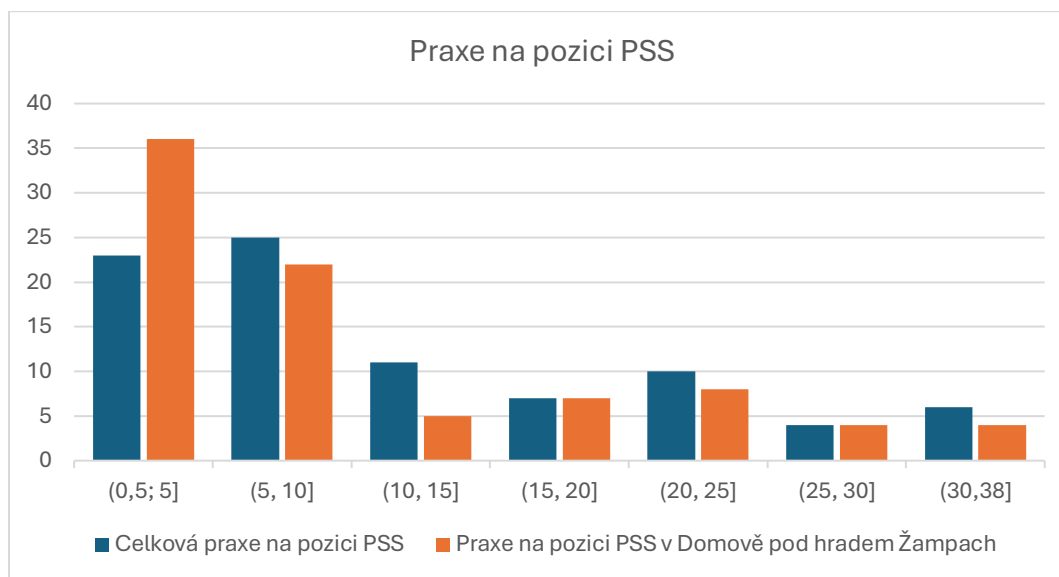
Z hlediska **nejvyššího dosaženého vzdělání** převažuje středoškolské vzdělání s maturitou, které uvádí 50 % respondentů (43 osob). Další nejpočetnější kategorií je středoškolské vzdělání s výučním listem, zastoupené 35 % respondentů (30 osob). Přehled dalších kategorií vzdělání je znázorněn v grafu č. 2. Pokud jde o zastoupení **PSS ve vedoucích pozicích**, podíl pracovníků s podřízenými zaměstnanci činí 8,1 % (7 osob).

Graf č. 2: Nejvyšší dosažené vzdělání



Poslední položkou sociodemografických otázek bylo zjišťování délky praxe v zaměstnání. **Průměrná délka praxe PSS** je 12,5 let s mediánem 10, směrodatnou odchylkou 9,76 a IQR 14,8. Ve vybrané organizaci **Domov pod hradem Žampach** činí **průměrná délka praxe** 9,9 let, medián je 6,25, směrodatná odchylka 9,65 a IQR 14,8. Minimální požadovaná délka praxe pro zařazení do výzkumu byla stanovena na 0,5 roku, zatímco maximální praxe respondenta dosahoval 38 let. Přehledná vizualizace dat se nachází v grafu č. 3.

Graf č. 3: Délka praxe respondentů na pozici PSS



Z dat vyplývá, že 29 respondentů (33,7 %) před nástupem do organizace Domov pod hradem Žampach mělo předchozí zkušenost s prací na pozici PSS.

7.2 Výzkumné zjištění

Na základě výsledků z dat představujeme odpovědi na stanovené výzkumné otázky. Cílem je přiblížit, jaké souvislosti se mezi zkoumanými proměnnými v rámci zvoleného výzkumného souboru prokázaly a jakým způsobem jednotlivé faktory, jako pracovní spokojenost, copingové strategie, míra resilience, délka praxe nebo zařazení na oddělení, vzájemně souvisejí.

VO1: Jaká je míra pracovní spokojenosti a jaké copingové strategie využívají pracovníci v sociálních službách v Domově pod hradem Žampach?

Tabulka č. 9 zobrazuje deskriptivní statistiku jednotlivých subtestů pracovní spokojenosti a skóre subtestů copingových strategií. Průměrný hrubý skór jsme porovnali s výsledky studie Grahama et al. (2013) a Browna et al. (2019). Ve všech sledovaných dimenzích vykazovali naši respondenti vyšší hodnoty. Nejvyšší průměrná hodnota byla zaznamenána u subtestu *Spokojenosti s organizačním prostředím* ($M = 3,678$; $SD = 0,751$), čímž převyšuje jak průměr stejného subtestu u výzkumu Grahama et al. (2013) ($M = 3,51$; $SD = 0,68$), tak i u výzkumu Browna et al. (2019)

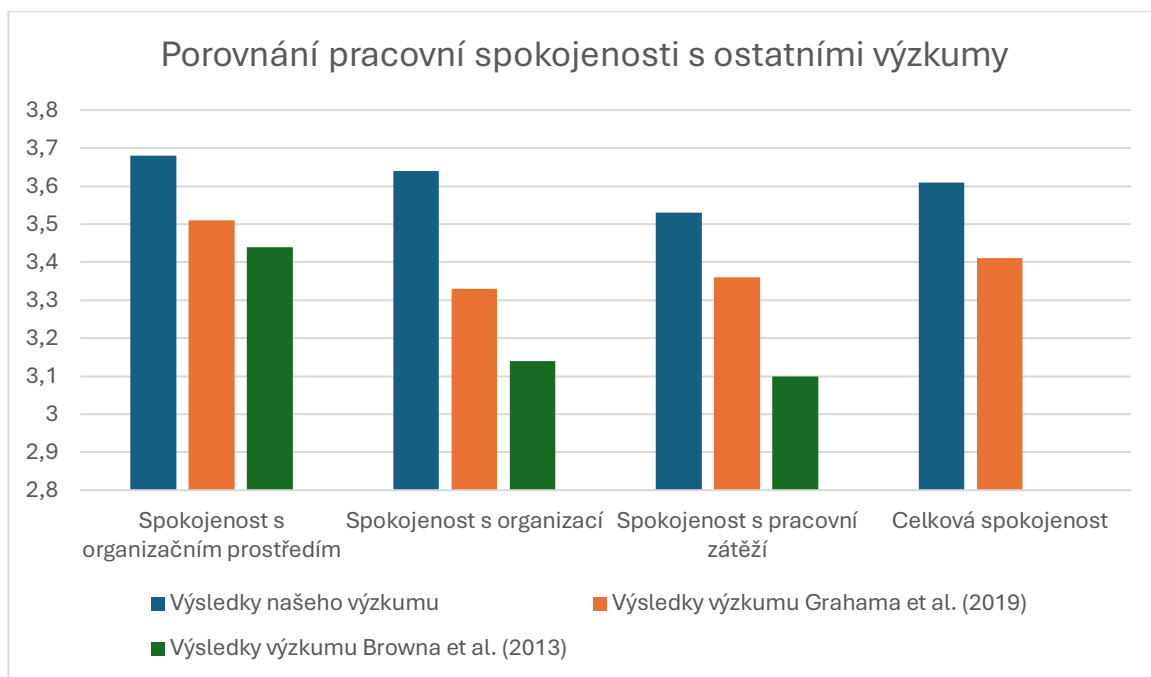
($M = 3,44$; $SD = 0,90$). Pro zvýšení přehlednosti a srozumitelnosti prezentovaných údajů je porovnání vizualizováno v grafu č. 4.

Tab č. 9: Převládající pracovní spokojenost a copingové strategie respondentů

	N	Průměr	Medián	Min	Max	SD
Spokojenost s organizačním prostředím	86	3,678	3,8	1,3	5	0,751
Spokojenost s organizací	86	3,636	3,5	2,33	5	0,65
Spokojenost s pracovní zátěží	86	3,527	3,5	1,67	4,67	0,578
Celková spokojenost	86	3,614	3,66	2,21	4,78	0,577
Strategie zaměřené na problém	86	2,927	3	1,13	3,88	0,549
Strategie zaměřená na emoce	86	2,329	2,33	1,33	3,33	0,465
Vyhýbavé strategie	86	1,844	1,75	1	3,38	0,528
Aktivní zvládání	86	3,058	3	1,5	4	0,648
Plánování	86	3,099	3	1	4	0,735
Pozitivní přerámování	86	2,32	2,5	1	3,5	0,637
Využívání instrumentální podpory	86	2,39	2,5	1	3,5	0,61
Přijetí	86	2,86	3	1,5	4	0,667
Humor	86	2,227	2	1	4	0,948
Náboženství	86	1,773	1,5	1	4	1,011
Využívání emoční podpory	86	2,674	2,5	1,5	4	0,645
Ventilace emocí	86	1,727	1,5	1	4	0,773
Sebeobviňování	86	2,122	2	1	3,5	0,646
Odvedení pozornosti	86	2,453	2,5	1	4	0,835
Popření	86	1,477	1,5	1	3	0,553
Užívání návykových látek	86	1,256	1	1	3	0,452
Behaviorální vzdání se	86	2,645	2,5	1	4	0,685

Co se týče subtestů copingových strategií, nejvyššího průměru dosáhla subškála *Aktivní zvládání* ($M = 3,058$; $SD = 0,648$) a *Plánování* ($M = 3,099$; $SD = 0,735$). Obě subškály sytí výsledné skóre na škále *Strategie zaměřené na problém* ($M = 2,927$; $SD = 0,549$). Z emočně zaměřených přístupů byly nejvíce zastoupeny *Vyhledávání emoční podpory* ($M = 2,67$; $SD = 0,645$) a *Pozitivní přerámování* ($M = 2,32$; $SD = 0,637$). Naproti tomu strategie jako *Náboženství* ($M = 1,77$; $SD = 1,011$) nebo *Ventilace emocí* ($M = 1,73$; $SD = 0,773$) byly využívány méně často. Mezi nejméně frekventované strategie patřilo *Užívání návykových látek* ($M = 1,26$; $SD = 0,452$) a *Popření* ($M = 1,48$; $SD = 0,553$), což může naznačovat celkově zdravější způsoby zvládání stresu mezi pracovníky.

Graf č. 4: Výsledky pracovní spokojenosti



VO2: Existuje souvislost mezi využívanými copingovými strategiemi a úrovní pracovní spokojenosti?

Pomocí bodových grafů lze považovat podmínku dvourozměrného normálního rozdělení a lineárního vztahu za splněnou. Proto jsme k analýze vztahů pracovní spokojenosti a strategií zvládání stresu použili Pearsonův korelační koeficient.

Tab č. 10: Vztah subtestů pracovní spokojenosti a copingových strategií

		Strategie zaměřené na problém	Strategie zaměřená na emoce	Vyhýbavé strategie
Spokojenost s organizačním prostředím	r	0,108	0,165	-0,45
	p-hodnota	0,32	0,129	< 0,001
Spokojenost s organizací	r	0,127	0,003	-0,283
	p-hodnota	0,245	0,979	0,008
Spokojenost s pracovní zátěží	r	0,104	-0,069	-0,171
	p-hodnota	0,339	0,529	0,116
Celková spokojenost	r	0,13	0,05	-0,358
	p-hodnota	0,235	0,65	< 0,001

Tabulka č. 10 ilustruje signifikantní negativní korelaci ve vztahu *Vyhýbavých strategií* a subtestů *Pracovní spokojenosti*, což se projevilo i na jednotlivých stylech *Vyhýbavých strategií*. Konkrétně dle tabulky č. 11, *Popření* negativně koreluje se *Spokojeností s organizačním prostředím* ($r = -0,408$; $p < 0,001$), *Spokojeností s organizací* ($r = -0,289$; $p = 0,007$) a *Celkovou spokojeností* ($r = -0,308$; $p = 0,003$). *Užívání návykových látek* negativně koreluje se *Spokojeností s organizací* ($r = -0,27$; $p = 0,012$), *Spokojeností s pracovní zátěží* ($r = -0,308$; $p = 0,004$) a *Celkovou spokojeností* ($r = -0,271$; $p = 0,012$). Pozitivní korelace se naopak objevila u subškály vyhýbavé strategie *Behaviorálního vzdání se* a *Spokojenosti s organizačním prostředím* ($r = 0,244$; $p = 0,023$) a *Celkovou spokojeností* ($r = 0,235$; $p = 0,029$).

Tab. č. 11: Vztah subtestů pracovní spokojenosti a subtestů copingových strategií

		Aktivní zvládání	Plánování	Pozitivní přerámování	Využívání instrumentální podpory	Přijetí	Humor	Náboženství
Spokojenost s organizačním prostředím	r	0,018	0,007	-0,013	0,087	0,116	-0,091	0,290
	p-hodnota	0,867	0,948	0,903	0,426	0,288	0,403	0,007
Spokojenost s organizací	r	0,151	0,015	-0,078	0,12	0,085	-0,203	0,228
	p-hodnota	0,165	0,893	0,477	0,272	0,437	0,060	0,035
Spokojenost s pracovní zátěží	r	0,137	0,026	-0,037	0,086	-0,043	-0,337	0,111
	p-hodnota	0,209	0,813	0,734	0,445	0,691	0,002	0,308
Celková spokojenost	r	0,110	0,017	-0,047	0,111	0,068	-0,229	0,249
	p-hodnota	0,311	0,874	0,665	0,311	0,536	0,034	0,021
		Využívání emoční podpory	Ventilace emocí	Sebeobviňování	Odvedení pozornosti	Popření	Užívání návykových látek	Behaviorální vzdání se
Spokojenost s organizačním prostředím	r	0,279	-0,536	0,008	-0,146	-0,408	-0,153	0,244
	p-hodnota	0,009	< 0,001	0,941	0,179	< 0,001	0,16	0,023
Spokojenost s organizací	r	0,074	-0,321	-0,131	-0,077	-0,289	-0,27	0,162
	p-hodnota	0,499	0,003	0,229	0,483	0,007	0,012	0,136
Spokojenost s pracovní zátěží	r	0,14	-0,295	-0,035	0,094	-0,108	-0,308	0,205
	p-hodnota	0,200	0,006	0,748	0,390	0,320	0,004	0,058
Celková spokojenost	r	0,195	-0,451	-0,058	-0,061	-0,322	-0,271	0,235
	p-hodnota	0,072	< 0,001	0,599	0,578	0,003	0,012	0,029

Dále se ukazuje vztah pracovní spokojenosti a copingovými strategiemi, kde jsme našli silné korelace. Co se týče copingového stylu *Strategií zaměřené na emoce*, signifikantní negativní

korelace byla nalezena ve vztahu *Ventilace emocí* a *Spokojeností s organizačním prostředím* ($r = -0,536$; $p < 0,001$), *Spokojeností s organizací* ($r = -0,321$; $p = 0,003$), *Spokojeností s pracovní zátěží* ($r = -0,295$; $p = 0,006$) a *Celkovou spokojeností* ($r = -0,451$; $p < 0,001$). Signifikantní negativní korelaci pozorujeme také ve vztahu *Humor* a *Spokojenost s pracovní zátěží* ($r = -0,337$; $p = 0,002$) a *Celková spokojenost* ($r = -0,229$; $p = 0,034$). Pozitivní korelaci naopak nacházíme ve vztahu *Náboženství* a *Spokojenost s organizačním prostředím* ($r = 0,29$; $p = 0,007$), *Spokojenost s organizací* ($r = 0,228$; $p = 0,035$) a *Celkovou spokojeností* ($r = 0,249$; $p = 0,021$), dále ve vztahu *Využívání emoční podpory* a *Spokojenosti s organizačním prostředím* ($r = 0,279$; $p = 0,009$). V copingových stylech *Strategií zaměřených na problém* nebyl nalezen statisticky významný vztah k subškálám pracovní spokojenosti.

VO3: Existuje souvislost mezi pracovní spokojeností pracovníků v sociálních službách a délkou praxe v organizaci?

Tabulka č. 12 poukazuje na signifikantní negativní korelaci mezi délkou praxe v Organizaci Domov pod hradem Žampach a *Spokojeností s organizačním prostředím* ($r = -0,346$; $p < 0,001$), *Spokojeností s organizací* ($r = -0,241$; $p = 0,026$) a *Celkovou spokojeností* ($r = -0,269$; $p = 0,012$). Mezi *Spokojeností s pracovní zátěží* ($r = -0,086$; $p = 0,43$) a praxí v organizaci nebyla nalezena korelace. Ke zjištění korelace byl taktéž využit Pearsonův korelační koeficient.

Tab. č. 12: Vztah délky praxe a subtestů pracovní spokojenosti

	Praxe organizace
Spokojenost s organizačním prostředím	-0,346 $p < 0,001$
Spokojenost s organizací	-0,241 $p = 0,026$
Spokojenost s pracovní zátěží	-0,086 $p = 0,430$
Celková spokojenost	-0,269 $p = 0,012$

VO4: Existuje souvislost mezi výběrem copingových strategií a délkou praxe v organizaci?

Statisticky významný vztah vidíme i v tabulce č. 13. Nejvyšší pozitivní korelace s délkou praxe v organizaci vykazuje subškála copingové strategie *Popření* ($r = 0,381$; $p < 0,001$) a *Pozitivní*

přerámování ($r = 0,261$; $p = 0,015$). Signifikantní negativní korelaci můžeme pozorovat u strategie *Využívání emoční podpory* ($r = -0,249$; $p = 0,021$) a *Behaviorální vzdání se* ($r = -0,241$; $p = 0,025$). Subškály *Popření* a *Behaviorální vzdání se* spadají do *Vyhýbavých strategií*, u kterých můžeme sledovat pozitivní korelaci ($r = 0,269$, $p = 0,012$). Korelace se *Strategiemi zaměřenými na problém* a na *emoce* nebyla nalezena.

Tab. č. 13: Vztah délky praxe a subtestů copingových strategií

	Praxe organizace	
	r	p-hodnota
Strategie zaměřené na problém	-0,115	0,293
Strategie zaměřená na emoce	-0,076	0,486
Vyhýbavé strategie	0,269	0,012
Aktivní zvládání	-0,024	0,827
Plánování	0,012	0,913
Pozitivní přerámování	0,261	0,015
Využívání instrumentální podpory	-0,032	0,769
Přijetí	-0,098	0,368
Humor	0,062	0,571
Náboženství	-0,156	0,152
Využívání emoční podpory	-0,249	0,021
Ventilace emocí	0,154	0,157
Sebeobviňování	-0,083	0,45
Odvedení pozornosti	0,164	0,131
Popření	0,381	< 0,001
Užívání návykových látek	0,116	0,287
Behaviorální vzdání se	-0,241	0,025

VO5: Liší se pracovní spokojenost v závislosti na oddělení zaměstnance?

Vzhledem k tomu, že Shapiro–Wilkův test ukázal, že data nesplňují předpoklad normálního rozdělení, a s ohledem na nízký počet respondentů na některých odděleních, byl zvolen neparametrický Kruskal–Wallisův test. V tabulce č. 14 je znázorněno, že žádná z p-hodnot nepřekročila hranici statistické významnosti. Tudíž nebyl prokázán statisticky významný rozdíl mezi skupinami organizací v žádné ze sledovaných dimenzí spokojenosti. Z uvedeného lze vyvodit, že pracovní spokojenost v rámci jednotlivých oblastí zůstává mezi odděleními relativně vyrovnaná a žádné oddělení nevyčnívá z hlediska statisticky prokazatelného vyššího či nižšího hodnocení sledovaných aspektů.

Tab. č. 14: Vztah subtestů pracovní spokojenosti a oddělení zaměstnance

				Spojenost s organizačním prostředím	
	n	Součet pořadí	Průměrná pořadí	Hodnota testového kritéria H (4, N = 86)	p-hodnota
PSB	4	289,5	72,36	7,212	0,125
DOZP	66	2873	43,53		
STD	7	225,5	32,21		
OS	3	104	34,67		
CHB	6	249	41,5		
				Spokojenost s organizací	
	n	Součet pořadí	Průměrná pořadí	Hodnota testového kritéria H (4, N = 86)	p-hodnota
PSB	4	268,5	67,13	4,754	0,314
DOZP	66	2873	43,53		
STD	7	242	34,57		
OS	3	112,5	37,5		
CHB	6	245	40,83		
				Spokojenost s pracovní zátěží	
	n	Součet pořadí	Průměrná pořadí	Hodnota testového kritéria H (4, N = 86)	p-hodnota
PSB	4	247	61,75	4,916	0,296
DOZP	66	2724,5	41,28		
STD	7	399,5	57,07		
OS	3	115,5	38,5		
CHB	6	254,5	42,42		
				Celková spokojenost	
	n	Součet pořadí	Průměrná pořadí	Hodnota testového kritéria H (4, N = 86)	p-hodnota
PSB	4	287	71,75	5,818	0,213
DOZP	66	2825,5	42,811		
STD	7	281,5	40,214		
OS	3	101	33,667		
CHB	6	246	41		

VO6: Liší se copingové strategie v závislosti na oddělení zaměstnance?

Kruskal–Wallisův test byl použit také pro zjištění spojitosti hlavních subtestů copingových strategií a oddělení zaměstnance v organizaci Domov pod hradem Žampach. V tabulce č. 15 vidíme, že rozdíly v průměrných pořadích nejsou statisticky významné, tudíž vztah nebyl prokázán.

Tab. č. 15: Vztah subtestů copingových strategií a oddělení zaměstnance

				Strategie zaměřené na problém	
	n	Součet pořadí	Průměrná pořadí	Hodnota testového kritéria H (4, N = 86)	p-hodnota
PSB	4	204,5	51,13	2,572	0,632
DOZP	66	2961,5	44,87		
STD	7	281,5	40,21		
OS	3	84	28		
CHB	6	209,5	34,92		
				Strategie zaměřené na emoce	
	n	Součet pořadí	Průměrná pořadí	Hodnota testového kritéria H (4, N = 86)	p-hodnota
PSB	4	248,5	62,13	6,974	0,137
DOZP	66	2994	45,36		
STD	7	247	35,29		
OS	3	73	24,33		
CHB	6	178,5	29,75		
				Vyhýbavé strategie	
	n	Součet pořadí	Průměrná pořadí	Hodnota testového kritéria H (4, N = 86)	p-hodnota
PSB	4	272	68	5,941	0,204
DOZP	66	2796,5	42,37		
STD	7	268	38,29		
OS	3	179	59,67		
CHB	6	225,5	37,58		

VO7: Jakou míru resilience vykazují pracovníci v sociálních službách ?

Tabulka č. 16 zobrazuje její deskriptivní statistiku. Na základě vypočítání hrubého skóru, průměrná hodnota resilience dosahuje 27,4 se směrodatnou odchylkou 5,6, což značí, že hodnoty nejsou extrémně rozptýlené. Průměr hrubého skóru jsme porovnali již s existujícími výzkumy. Studie Campbella-Sills et al. (2009) provedená na běžné americké populaci zaznamenala vyšší hodnotu průměru hrubého skóru resilience (32) než studie Tea et al. (2024), která se zaměřila na sociální a zdravotní pracovníky (28,4). Resilience PSS v Domově pod hradem Žampach je tedy výrazně nižší v porovnání s běžnou populací a obdobná s populací zaměstnání v pomáhajících profesích.

Tab č. 16: Resilience respondentů

	N	Průměr	Medián	Min	Max	SD
Resilience	86	27,4	27,5	15	39	5,6

VO8: Liší se resilience v závislosti na volbě strategií či pracovní spokojenosti?

Tabulka č. 17 zobrazuje signifikantní vztah některých položek. Signifikantní pozitivní korelace se ukázala u všech subtestů pracovní spokojenosti. Nejvýznamnější byla u *Celkové spokojenosti* ($r = 0,436$; $p < 0,001$) a u *Spokojenosti s organizací* ($r = 0,429$; $p < 0,001$). Další signifikantní pozitivní korelace byla zaznamenána u *Strategií zaměřených na problém* ($r = 0,505$; $p < 0,001$), do kterých spadá strategie *Aktivní zvládání* ($r = 0,447$; $p < 0,001$), strategie *Plánování* ($r = 0,389$; $p < 0,001$) a *Využívání instrumentální podpory* ($r = 0,379$; $p < 0,001$). *Strategie zaměřené na emoce* nevykazují statisticky významný vztah, subškály této strategie *Přijetí* ($r = 0,343$; $p < 0,001$) a *Náboženství* ($r = 0,282$; $p = 0,008$), vykazuje ovšem pozitivní korelaci. Z *Vyhýbavých strategií* zobrazuje pozitivní korelaci subškála *Behaviorální vzdání se* ($r = 0,39$; $p < 0,001$).

Tab. č. 17: Vztah resilience a subtestů copingových strategií

	Resilience	
	r	p-hodnota
Spokojenost s organizačním prostředím	0,369	< 0,001
Spokojenost s organizací	0,429	< 0,001
Spokojenost s pracovní zátěží	0,345	0,001
Celková spokojenost	0,436	< 0,001
Strategie zaměřené na problém	0,505	< 0,001
Strategie zaměřená na emoce	0,197	0,069
Vyhýbavé strategie	-0,033	0,765
Aktivní zvládání	0,447	< 0,001
Plánování	0,389	< 0,001
Pozitivní přerámování	0,119	0,277
Využívání instrumentální podpory	0,379	< 0,001
Přijetí	0,343	< 0,001
Humor	-0,091	0,406
Náboženství	0,282	0,008
Využívání emoční podpory	0,134	0,218
Ventilace emocí	-0,103	0,345
Sebeobviňování	-0,062	0,572
Odvedení pozornosti	0,156	0,152
Popření	-0,094	0,390
Užívání návykových látek	-0,153	0,16
Behaviorální vzdání se	0,39	< 0,001

Z provedené analýzy vyplývá, že mezi zkoumanými oblastmi se projevily významné souvislosti, především u výzkumných otázek VO2, VO3, VO4 a VO8. Prokázal se například vztah mezi častějším využíváním vyhýbavých strategií a nižší pracovní spokojeností, dále mezi délkou praxe a poklesem spokojenosti, stejně jako mezi vyšší mírou resilience a preferencí funkčních strategií zvládání stresu. Naopak u otázek zaměřených na rozdíly mezi odděleními (VO5 a VO6) nebyly zjištěny statisticky významné rozdíly. Poznatky tvoří výchozí rámec pro následující diskusi.

8. Diskuse

Bakalářská práce se zaměřila na pracovní spokojenost a copingové strategie PSS v Domově pod hradem Žampach. Naším hlavním cílem bylo analyzovat data související s těmito proměnnými, zjistit, zda mezi nimi existuje souvislost a rozdíly mezi délkou služby a délkou praxe. Dílčím cílem bylo určit míru resilience a její souvislosti s pracovní spokojeností a copingovými strategiemi. Výzkumný soubor tvořilo 86 PSS ve zmíněné organizaci pracujících na pěti různých odděleních. V následující části zodpovězené otázky interpretujeme a zhodnotíme v souvislosti teoretických východisek a dosavadních poznatků v dané oblasti.

VO1: Jaká je míra pracovní spokojenosti a jaké copingové strategie využívají pracovníci v sociálních službách v Domově pod hradem Žampach?

Při porovnání výsledků se studií (Grahama et al. 2013 & Browna et al. 2019) naši respondenti skórovali výše, což odpovídá studiím (Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2024; Calitz et al., 2014; Collins, 2008; Senreich et al., 2020) potvrzující převahu pracovní spokojenosti mezi PSS. Nejlépe hodnocenou oblastí byla podobně jako u studie Mrhálka a Kajanové (2018) subškála organizačního prostředí, přičemž nejvyšší spokojenost byla s atmosférou na pracovišti, s vedoucími a s kolegy. Nižší, avšak stále pozitivní hodnocení bylo v souladu se zjištěním Senreicha et al. (2020), kteří poukazují na vliv spokojenosti s pracovní zátěží. Ambivalentní odpovědi v našem výzkumu u faktorů byrokracie, rovnováhy mezi pracovním a profesionálním životem, možností čerpání volna, příležitostmi k sebepéči a podporou profesního rozvoje odpovídají podobným ambivalencím studie Mrhálka a Kajanové (2018). Z výsledků dále vyplynulo, že nejnižší spokojenost činila položka možnosti flexibilních pracovních podmínek a příležitostí k sebepéči. Nejvyšší spokojenost byla naopak zaznamenána u položek zlepšování pracovních podmínek na pracovišti a poskytování volna. Výsledky ukázaly, že i při celkově vysoké spokojenosti je stále důležité věnovat pozornost oblastem, kde přetrvává ambivalence. Zaměření na zmíněné oblasti by mohlo dále posílit nejenom pracovní spokojenost, ale i dlouhodobou angažovanost zaměstnanců.

Co se týče copingových strategií, respondenti nejčastěji využívali Strategie zaměřené na problém, konkrétně Plánování a Aktivní zvládání. Vyšší hodnoty byly zaznamenány také u Strategií zaměřené na emoce, zvláště Přijetí a Využívání emoční podpory. Nejméně využívané

byly strategie Vyhýbavé, především Užívání návykových látek a Popření. K obdobnému výsledku dospěl výzkum Quezady (2022). Ačkoli v jeho souboru dominovaly Strategie zaměřené na emoce, nejčastěji využívané subkategorie (Emoční podpora, Plánování, Aktivní coping) se shodují s našimi zjištěními. Napříč výzkumy dále vystupuje význam sociální podpory, která se ukázala jako významná i u našich respondentů. Častěji byla využívána strategie Vyhledávání emoční podpory, která je vyzdvihována i dalšími autory (Collins, 2008; Sánchez-Moreno et al., 2015; Stanley & Sebastine, 2023; Tügsal & Ülgen, 2017; Quezada, 2022). Na základě výzkumu (McFadden et al., 2021) lze usuzovat, že naši respondenti vnímají kontrolu nad zátěžovou situací, což je spojeno s výběrem strategií orientovaných na problém. V situacích, kdy možnost kontroly klesá, se respondenti uchylují ke Strategiím zaměřeným na emoce, především na Přijetí. Celkově lze tedy konstatovat, že respondenti nejčastěji volili proaktivní a funkční formy zvládání stresu, které se ukazují jako účinné i z dlouhodobého hlediska.

VO2: Existuje souvislost mezi využívanými copingovými strategiemi a úrovní pracovní spokojenosti?

Na základě korelační analýzy se vyskytuje souvislost mezi Vyhýbavými strategiemi a pracovní spokojeností, ke stejnému závěru dospěly i studie Welbourne et al. (2006) nebo Collins (2008). Čím více tedy PSS využívaly Vyhýbavé strategie, tím nižší úroveň celkové i dílčí pracovní spokojenosti uvádějí, a to především u strategií Popření a Užívání návykových látek. Zajímavé je, že i když Strategie zaměřené na problém a Strategie zaměřené na emoce nevykazovaly významné korelace, jejich směry byly převážně pozitivní (např. Náboženství, Využívání emoční podpory), což může značit možný ochranný vliv strategií. Výjimku představovaly strategie Ventilace emocí a Humoru, kde respondenti při jejich využívání vykazovali snížení pracovní spokojenosti. Ne všechny strategie zaměřené na emoce mají automaticky pozitivní dopad, např. Ventilace emocí může v praxi představovat spíše zacyklené stěžování si bez snahy o řešení situace. Další výzkumy provedené Brownem (1996) a Umem a Harrisonem (1998) ukázaly korelaci mezi Kognitivní restrukturalizací a Vyhledáváním sociální podpory. V našem výzkumu se potvrdila pouze korelace mezi Vyhledáváním emoční podpory a spokojeností s organizačním prostředím, jiná významná souvislost nebyla zaznamenána.

Můžeme tedy konstatovat, že v případě vyhýbavých copingových strategií existuje souvislost s mírou pracovní spokojenosti. Naopak u Strategií zaměřených na problém a na emoce

se jednoznačný vztah neprojevil, z toho lze usoudit, že existuje řada dalších faktorů, které mají na pracovní spokojenost podstatně větší vliv. Klíčovou roli mohou hrát spíše individuální charakteristiky a dále organizační prvky. Ke stejnému závěru došly i další studie (Calitz et al., 2014; Khanna & Gupta, 2025).

VO3: Existuje souvislost mezi pracovní spokojeností pracovníků v sociálních službách a délkou praxe v organizaci?

Na základě získaných dat lze uvést, že existuje souvislost mezi pracovní spokojeností a délkou praxe v organizaci, výsledek je podpořen i předchozími výzkumy (Mrhálek & Kajanová, 2018; Sijuwade & White, 2011). Souvislost se projevila u celkové spokojenosti, spokojenosti s organizačním prostředím a spokojenosti s organizací. Výjimku představuje subškála spokojenosti s pracovní zátěží, kde nebyla pozorována významná souvislost.

Výsledky naznačují, že s rostoucí délkou působení pracovníka v organizaci může docházet k poklesu jeho spokojenosti, zejména ve vztahu k prostředí, týmové soudržnosti, vedení a celkové atmosféře na pracovišti. Pokles může být způsoben kumulací personálních změn v organizaci v průběhu let, které mohou narušit původní týmovou dynamiku či naopak setrvalostí v neměnném pracovním systému, jenž může vést ke stereotypu, demotivaci, frustraci zaměstnanců. Zmíněná druhá varianta je popsána i tzv. „*Honeymoon-hangover efektem*“, podle něhož dochází po nástupu do nové pracovní pozice ke zvýšení spokojenosti, která v delším časovém horizontu klesá (Boswell, Boudreau & Tichy, 2005).

VO4: Existuje souvislost mezi výběrem copingových strategií a délkou praxe v organizaci?

Celkově můžeme konstatovat, že určité copingové strategie jsou provázány s délkou praxe v organizaci. Pozitivní souvislost byla nalezena mezi délkou praxe a subškálou Popření, Vyhýbavými strategiemi celkově a strategií Pozitivní přerámování, což může naznačovat, že s rostoucí délkou působení v organizaci PSS častěji volí strategii vyhýbavou nebo kognitivně-restrukturalizačního charakteru. Na souvislost s vyhýbavými strategiemi poukazují i další autoři, např. Basińska a Dziwiątkowska-Kozłowska (2012), Jin et al. (2025) a Prasad a Vaidya (2018). Na druhou stranu negativní souvislost byla zjištěna u subškál Využívání emoční podpory a Behaviorální vzdání se, což může poukazovat na možné oslabení tendence vyhledávat pomoc nebo aktivně reagovat na stres s rostoucí délkou praxe.

Vývoj může být důsledkem dlouhodobé adaptace na náročné pracovní prostředí, kdy si zaměstnanci osvojují spíše interní strategie, které vyžadují méně sociální podpory. Vyhýbavé strategie či Pozitivní přerámování mohou sloužit jako ochranný mechanismus před vyčerpáním, zároveň mohou působit jako úspornější způsoby regulace stresu, které se soustředí spíše na minimalizaci jeho dopadu než jeho aktivní zpracovávání.

VO5: Liší se pracovní spokojenost v závislosti na oddělení zaměstnance?

Přestože průměrná pořadí naznačují určité rozdíly mezi jednotlivými odděleními, například vyšší hodnocení spokojenosti u zaměstnanců PSB, rozdíly nedosáhly statistické významnosti. Lze konstatovat, že pracovní spokojenost se v rámci jednotlivých oddělení neliší. Důvodem mohou být homogenní pracovní podmínky v podobě obdobných pracovních nároků, organizační kultury či vedení a přístupu k zaměstnancům. Výzkum Grahama et al. (2013) dospěl stejnému závěru.

VO6: Liší se copingové strategie v závislosti na oddělení zaměstnance?

Obdobně jako u VO5, i zde můžeme říci, že na základě našich výsledků se využívání copingových strategií v rámci jednotlivých oddělení statisticky významně neliší. Průměrné pořadí naznačují určité tendence, např. vyšší využívání emočně zaměřených a vyhýbavých strategií u PSS na oddělení PSB nebo OS. Jedním z důvodů, proč výsledek nevyšel statisticky významně, může být skutečnost, že charakter práce v jednotlivých službách sdílí podobné stresory, např. vysokou emocionální náročnost, kontakt s klienty apod. V takovém prostředí si mohou zaměstnanci napříč oddělení osvojovat podobné způsoby copingu bez ohledu na konkrétní pracovní kontext. Náš výsledek v této perspektivě odporuje interakčnímu přístupu zvládání stresu, kde jsou copingové strategie výsledkem interakce osobnostních predispozic a situace (Kliment, 2014). Pokud zaměstnanci na různých odděleních vnímají své pracovní podmínky podobně, mohou využívat podobné strategie.

VO7: Jakou míru resilience vykazují pracovníci v sociálních službách ?

Prvně jsme výsledek porovnali se studií Campbella-Sills et al. (2009), který metodu aplikoval na běžné americké populaci, náš soubor se pohyboval v nejnižším kvartilu. Následně jsme hrubý skór jsme porovnali se studií Tea et al. (2024), která se zaměřila sociální i zdravotní pracovníky. Závěrem lze konstatovat, že resilience PSS v Domově pod hradem Žampach je

výrazně nižší v porovnání s běžnou populací a obdobná s populací zaměstnání v pomáhajících profesích, což může souviset s povahou práce a její zátěží. Naše zjištění tak odpovídá poznatkům jiných badatelů, kteří řadí resilienci pracovníků v pomáhajících profesích mezi nižší (Lloyd et al., 2002; Punová, 2020; Teo et al., 2024). Nižší míra resilience u PSS může souviset s osobnostní predispozicí, jedinci se sklonem k depresím si tuto profesi mohou vybírat jako prostředek k vyrovnaní se s vlastními obtížemi (Rushton, 1987), ale také s vlivem dlouhodobého stresu, který postupně oslabuje schopnost adaptace a zvyšuje náchylnost k psychickému vyčerpání (Lloyd et al., 2002). Výsledná nižší odolnost tak může být podmíněná jak osobnostně, tak následkem nepříznivých pracovních podmínek a kumulativní zátěže.

VO8: Liší se resilience v závislosti na volbě strategií či pracovní spokojenosti?

Výsledky ukázaly, že míra resilience souvisí jak s pracovní spokojeností, tak s volbou copingových strategií. Co se týče copingových strategií, jedinci s vyšší mírou resilience preferovali funkční a proaktivní přístupy, zejména Strategie zaměřené na problém (Plánování, Aktivní zvládání, Využívání instrumentální podpory) a částečně i Strategie zaměřené na emoce (Přijetí a Náboženství). O této souvislosti hovoří také Collins (2008) i Grand a Kinman (2013).

Přestože Vyhýbavé strategie jako celek nepotvrdily statistickou významnost, zajímavým výsledkem byla pozitivní korelace se subškálou Behaviorálního vzdání se. Souvislost může odrážet komplexní povahu resilience, tedy schopnost flexibilně reagovat, včetně dočasného distancování se od stresoru, je-li to pro udržení duševní rovnováhy potřebné. Zmíněné odůvodnění odpovídá přístupu Folkmanové (2008), která v rámci revidované transakční teorie upozorňuje na funkci některých strategií v určitých kontextech, např. jako způsob zajištění dočasné emoční úlevy a přeskupení sil pro další zvládání. K názoru se přiklání také Grant a Kinman (2013), zdůrazňují, že zkušení pracovníci vidí resilienci spíše jako kombinaci osobních i environmentálních faktorů, které lze rozvíjet, spíše než nějaký fixní osobnostní rys.

Co se týče pracovní spokojenosti resilience pozitivně korelovala se všemi dílčími složkami i s celkovou spokojeností, přičemž nejsilnější korelace byla zaznamenána právě u celkového skóre. K stejnému výsledku dospěly i další výzkumy (Rahmawati, 2013; Skelton et al., 2020; Teo et al., 2024). Vyšší míra resilience umožňuje PSS lépe zvládat náročné situace, aniž by docházelo ke snížení jejich vnitřní rovnováhy a motivace. Důvodem může být, že resilientní pracovníci mohou

vnímat stresory spíše jako běžnou součást profese, nikoliv jako ohrožení, to se pozitivně odráží v jejich celkové pracovní spokojenosti.

8.1 Limity výzkumu

Hlavním limitem výzkumu je omezená velikost a lokalizaci výzkumného souboru, který byl tvořen PSS z jedné organizace – Domova pod hradem Žampach. Organizace se vyznačuje specifickou organizační kulturou, vedením, pracovními podmínkami a charakterem klientely, výsledky proto nelze zobecňovat na celou populaci PSS. Je možné, že v jiném zařízení by se míra pracovní spokojenosti, volba copingových strategií a úroveň resilience mohla lišit.

Dalším omezením je použití pouze kvantitativní metody, která nám sice poskytla možnost zanalyzování souvislostí, ale omezila hlubší vhled do subjektivního prožívání pracovníků. Doplněním do budoucna by mohla být kvalitativní složka, která by obohatila data v širším kontextu dle individuálního pohledu zaměstnanců. Nevýhodou v použití sebeposuzovacích dotazníků je také riziko sociální žádoucnosti. Respondenti tak mohou mít tendenci prezentovat se ve výzkumu pozitivněji, zejména v otázkách týkajících se zvládání stresu nebo spokojenosti, což mohlo vést ke zkreslení výsledků.

Faktorem, který mohl ovlivnit výsledky, je také časové omezení. Výzkum byl realizován v konkrétním období, které nemusí odpovídat dlouhodobému stavu zjišťovaných proměnných. V organizaci mohly výrazně ovlivnit odpovědi momentální personální změny, aktuální pracovní zatížení či mimořádné (i soukromé) události. Dotazníky SWSS a Brief COPE Inventory nemají oficiální českou verzi. Přestože byla dotazníková baterie pilotně ověřená s respondenty a vedením organizace, nelze vyloučit, že některé položky mohli respondenti vnímat odlišně nebo jim zcela neporozuměli. Je nutné také podotknout, že výzkum mapuje pouze vybrané faktory, které ovlivňují pracovní spokojenost a copingové strategie, konkrétně délku praxe, oddělení zaměstnance a míru resilience. Pro komplexnější pochopení tématu by bylo vhodné v budoucnu rozšířit výzkum o další proměnné, například individuální charakteristiky pracovníků, které mohou hrát také klíčovou roli.

8.2 Přínos výzkumu a doporučení pro organizaci

I přes limity práce, realizovaný výzkum přináší statisticky cenné informace a vhled do vnitřního fungování organizace poskytující sociální služby, čímž umožňuje prostor pro cílené zlepšení podmínek pracovníků v přímé péči. Přestože získané výsledky nelze zobecnit na celou populaci PSS, poznatky mohou být přínosné zejména v praxi v organizaci Domov pod hradem Žampach, případně mohou napomoci v obdobných typech služby. Identifikace preferovaných strategií s mírou pracovní spokojenosti a resiliencí tak může sloužit jako východisko pro zvýšení kvality pracovního života zaměstnanců a k vytváření podpůrných opatření. Práce také přináší organizaci nástroj pro reflexi aktuální situace na pracovišti.

Jeden z hlavních přínosů práce spočívá v identifikaci oblastí, které mohou být dále rozvíjeny ve prospěch zaměstnanců. Na základě těchto zjištění lze formulovat konkrétní doporučení pro praxi. Jak uvádí Mlčák (2005), k efektivní podpoře pracovníků je vhodné kombinovat individuální a organizační strategie. Individuální přístupy mohou posilovat osobní a týmové kompetence prostřednictvím cílených kurzů, psychohygienických aktivit či sebezkušenostních programů. Organizační strategie zahrnují podporu otevřené komunikace, jasně definované role, a kultivaci pozitivního pracovního klimatu. V návaznosti na východiska shrnujeme v následujících bodech praktická doporučení vyplývající z výsledků výzkumu:

- Zvýšení podpory v oblasti sebepečce a flexibility: vzhledem k nižší spokojenosti v oblasti sebepečce a rovnováhy mezi pracovním a osobním životem, by organizace mohla zvážit zavedení programů zaměřených na psychohygienu, například v podobě workshopů.
- Rozvoj resilienčních kompetencí: na základě zjištěné nižší úrovně resilience doporučujeme zařazení podpůrných programů, zaměřených na posilování sebevědomí a pocitu sebekontroly. Součástí může být průběžná reflexe vlastních silných a slabých stránek či porozumění klíčových oblastí spojených se stresem a jeho zvládáním, např. prostřednictvím individuální i týmové supervize a systematické péče o duševní zdraví.
- Zaměření na zaměstnance s delší praxí: dle zjištěné tendence ke snižování pracovní spokojenosti v rámci rostoucí délky působení v organizaci, je možné zvážit zaměření se na zvyšování motivace u těchto PSS, např. formou profesního mentoringu, účasti na

rozvojových aktivitách či možnosti postupného profesního růstu prostřednictvím kurzů a akreditací.

- Práce se zvládáním stresu: vzhledem k souvislosti mezi maladaptivními vyhýbavými strategiemi a nižší pracovní spokojenosti by bylo vhodné školit zaměstnance v identifikaci takových strategií a rozvíjet alternativní copingové postupy, např. prostřednictvím práce s emocemi, techniky řešení problémů nebo komunikace v krizových situacích.
- Pravidelné monitorování spokojenosti a zátěže: realizovaný výzkum se zaměřil na mapování aktuálního rozpoložení klíčových aspektů, proto je vhodné zavést systém zpětné vazby či pravidelné mapování spokojenosti a potřeb, které by umožnilo včasné zachycení negativních trendů a reakci vedení.

Popsané výsledky naznačují, že v organizaci panuje celková pracovní spokojenost a PSS využívající copingových strategií je převážně efektivní. Podpůrná opatření by měla být zaváděna citlivě, s ohledem na kapacity organizace a s aktivním zapojením samotných PSS do jejich utváření. Smyslem není pouze honba za zvyšováním pracovní spokojenosti a efektivity, ale dlouhodobé posilování stability, motivace a odolnosti PSS.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat pracovní spokojenost, copingové strategie a míru resilience u PSS v organizaci Domov pod hradem Žampach. Výzkum se zaměřil na zmapování daných aspektů, jejich vzájemných souvislostí a případných rozdílů mezi pracovníky napříč jednotlivá oddělení a délky praxe v organizaci. Klíčová zjištění lze shrnout v následovně:

- PSS vykazovali **vysokou míru celkové pracovní spokojenosti**, zejména v oblasti s organizačním prostředím, se zlepšováním pracovních podmínek na pracovišti a poskytování volna. **Ambivalence** panovala v oblasti byrokracie, rovnováhy mezi pracovním a profesním životem, příležitostmi k sebepéči a podporou profesního rozvoje. V porovnání nižší hodnocení obsahovala oblast spokojenosti s pracovní zátěží a možností flexibilních pracovních podmínek.
- Mezi nejčastěji využívané copingové strategie patřily **proaktivní a funkční formy**, konkrétně strategie Plánování, Aktivní zvládání, Přijetí a Využívání emoční podpory, které spadají do Strategii zaměřených na problém a na emoce.
- Nejméně využívané strategie bylo Užívání návykových látek a Popření, které patří do Vyhýbavých strategií.
- Používání Vyhýbavých strategií bylo u PSS spojeno s nižší úrovní pracovní spokojenosti.
- Strategie Ventilace emocí a Humoru, patřící mezi Strategie zaměřené na emoce, snižují úroveň pracovní spokojenosti.
- S rostoucí délkou praxe PSS v organizaci klesala pracovní spokojenost, zejména ve vztahu k prostředí, týmové soudržnosti, vedení a celkové atmosféře na pracovišti. Spokojenost s pracovní zátěží zůstala v této souvislosti neměnná.
- S rostoucí délkou působení v organizaci PSS častěji volili Vyhýbavé strategie nebo strategii Pozitivního přerámování, zatímco méně často Vyhledání emoční podpory a Behaviorální vzdání se.
- Oddělení, ve kterém PSS působí, nemělo vliv na pracovní spokojenost či volbu copingových strategií.
- Míra resilience PSS v organizaci byla výrazně nižší v porovnání s běžnou populací, avšak srovnatelná s pracovníky v pomáhajících profesích.

- Vyšší míra resilience PSS byla spojena s častějším využíváním funkčních copingových strategií (např. Plánování, Aktivní zvládání, Využívání instrumentální podpory, Přijetí a Náboženství) a zároveň vyšší pracovní spokojeností.

Výzkumná zjištění potvrzují komplexní povahu vztahů mezi spokojeností, zvládáním stresu a psychickou odolností. Ačkoliv se PSS Domova pod hradem Žampach potýkají s řadou stresorů, zvládají je pomocí efektivních strategií a vykazují vysokou míru pracovní spokojenosti.

Souhrn

Práce v sociálních službách patří k profesím, která je na jedné straně silně hodnotově ukotvená a vnímaná jako smysluplná (Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2024), na straně druhé ale přináší výraznou psychickou a fyzickou zátěž (Talley et al., 2014; McGarrigle & Walsch, 2011). Pracovníci v přímé péči se denně setkávají s náročnými situacemi, které mohou ovlivnit nejen jejich pracovní výkon, ale i duševní rovnováhu a dlouhodobé setrvání v profesi. V bakalářské práci jsme se zaměřili na to, jak PSS zvládají stres, do jaké míry jsou spokojeni ve svém zaměstnání a jakou roli v tomto procesu hraje jejich psychická odolnost.

Profese PSS je legislativně ukotvena zákonem č. 108/2006 Sb. a zahrnuje široké spektrum činností, od přímé péče po základní poradenství. Vyžaduje odbornou kvalifikaci, průběžné vzdělávání i specifické osobnostní předpoklady, jako je empatie, asertivita či schopnost zvládat psychickou zátěž (Mlýnková, 2016). Zátěž, které PSS čelí, se projevuje v rovině fyzické, psychické, sociální i spirituální (Kurucová, 2016; Řezníček, 2000). Pro realizaci výzkumu byla vybrána organizace Domov pod hradem Žampach, která poskytuje dlouhodobou péči klientům se zdravotním, mentálním či kombinovaným znevýhodněním. Volba organizace vycházela nejenom z dostupnosti a spolupráce vedení, ale také z její reprezentativnosti. Organizace sdružuje vícero oddělení s odlišnou strukturou práce a typem zátěže, čímž poskytuje vhodné podmínky pro zkoumání rozdílů v rámci jednoho zařízení.

Pracovní spokojenost představuje klíčový aspekt profesního života, který zásadně ovlivňuje výkonnost a motivaci zaměstnanců, ale také kvalitu jejich života a míru profesní angažovanosti (Cherif, 2020; Hendri, 2019). Jedná se o komplexní jev, který je formován souhrou vnějších i vnitřních faktorů, od pracovních podmínek, finančního hodnocení, vztahů na pracovišti až po subjektivní prožívání, hodnoty a osobní očekávání (Štikar et al., 2003; Boamah et al., 2018). To dokazují i škály různých přístupů a modelů. Jednodimenzionální modely, chápou spokojenost a nespokojenost jako dva póly jedné kontinuální škály (např. Maslow, 1943; Vroom, 1964) a dvoudimenzionální modely, které je vnímají jako samostatné jevy formované odlišnými faktory (Herzberg et al., 1959; Vévoda et al., 2013). Zvláštní roli zde také hraje subjektivní interpretace reality, kdy i při objektivně stejných podmínkách může být spokojenost různě vnímána (Provazník, 2002). V kontextu sociálních služeb rovněž nabírá důležitosti, neboť neovlivňuje pouze samotného zaměstnance a jeho okolí, ale také poskytovanou kvalitu péče o klienty (Singh & Onahrng, 2019).

Jak uvádí Skelton et al. (2020), pracovní spokojenost úzce souvisí s dalšími psychologickými konstrukty, jako jsou např. copingové strategie, individuální charakteristiky či resilience v podobě adaptace na zátěž na pracovišti.

Právě **copingové strategie** představují způsoby, jakými se jednotlivci vyrovnávají se stresovými situacemi, které vnímají jako zatěžující nebo ohrožující. Dopad mají nejenom na momentální zvládání situace, ale i na dlouhodobou duševní rovnováhu, zdraví a spokojenost. V odborné literatuře existuje celá řada přístupů a členění, většina autorů však vychází z prvotní klasifikace, která je popsána v transakční teorii stresu Lazaruse a Folkmanové (1984). Ti rozdělili strategie Orientované na problém (např. Plánování, Aktivní řešení situace) a Orientované na emoce (např. Přijetí, Využívání emoční podpory). Některé přístupy, jako je vyhýbání se problému, sice mohou dočasně snížit míru prožívaného stresu, avšak z dlouhodobého hlediska bývají spíše maladaptivní (Biggs et al., 2017). I zde je výběr strategie významně ovlivněn zdroji jedince, které lze rozdělit na interní (biologické faktory: např. genetický výbava, věk, pohlaví a osobnostní charakteristiky: např. odolnost, sebehodnocení, tolerance vůči stresu) a externí (např. sociální opora, pracovní prostředí). Právě **resilience** čili schopnost jedince se adaptovat na zátěž bývá spojována s preferencí funkčních strategií a vyšší pracovní spokojeností (Connor & Davidson, 2003; Paulík, 2017). Porozumění těmto mechanismům může napomoci k cílené podpoře pracovníků, efektivní intervenci, prevenci syndromu vyhoření, udržování profesní stability a celkové spokojenosti (Boyd et al., 2009; Biggs et al., 2017).

Hlavním cílem bylo zmapovat úroveň pracovní spokojenosti u PSS v Domově pod domem Žampach, identifikovat využívané copingové strategie a analyzovat jejich vztah k délce působení na oddělení či organizačním začlenění. **Dílčím cílem** bylo zjistit úroveň resilience PSS a její vztah k využívaným způsobům zvládání stresu a pracovní spokojenosti. Výzkum se tak zaměřil na analýzu aspektů a vztahů mezi nimi s cílem lépe porozumět faktorům, které ovlivňují psychickou rovnováhu a stabilitu pracovníků. Následně i předložit doporučení určená na základě zjištění.

Dotazník byl distribuován (od ledna do poloviny února) do pěti odděleních organizace Domov pod hradem Žampach, jehož celkový počet zaměstnanců je 115 PSS, celková návratnost činila 86 platných odpovědí. Pro výzkum byl zvolen kvantitativní design s využitím elektronického dotazníku prostřednictvím Google Forms. Celkově obsahoval 64 položek rozdělených do čtyř částí, sociodemografické otázky vlastní konstrukce a dotazníky, Brief COPE Inventory pro měření

copingových strategií, SWSS pro měření pracovní spokojenosti a CD-RISC 10 pro měření resilience. Pro zpracování získaných dat byla použita deskriptivní statistika, Pearsonův korelační koeficient a Kruskal–Wallisův test. Analýza byla používána pro prověření, zda se mezi proměnnými vyskytuje vztah.

Výsledky ukazují, že PSS jsou ve své profesi **převážně spokojeni**, a to především s podporou ze strany organizace, kam spadá zlepšování pracovních podmínek, možnosti čerpání volna nebo kvalitní vedení. Nejméně spokojeni jsou PSS s pracovní zátěží a flexibilními pracovními podmínkami. Rozporuplné názory vykazovali pracovníci v oblasti byrokratické zátěže, rovnováhy mezi pracovním a osobním životem, příležitostí k profesnímu rozvoji a možnostmi sebepéče.

Co se týče zvládání zátěže, zaměstnanci využívali nejčastěji **funkční strategie**, konkrétně Plánování, Aktivní řešení problémů, Přijímání situace, Vyhledávání emoční podpory od ostatních. Nejméně se uchýlovali ke strategiím Vyhýbavým, jako je Popírání problému nebo Užívání návykových látek. Ukázalo se také, že právě využívání Vyhýbavých copingových strategií je spojeno s nižší pracovní spokojeností. Zajímavé je zjištění, že některé strategie, které na první pohled působí pozitivně (Ventilování emocí a Humor), mohou pracovní spokojenost snižovat. Důvodem, může být skutečnost, že nadměrné užívání takových strategií může vést k ustrnutí. Pokud pracovník opakovaně pouze sdílí frustraci nebo si zátěžové situace zlehčuje humorem, může dojít k zacyklení ve stavu neřešeného stresu. Takové zvládání pak ztrácí svoji funkčnost a namísto úlevy přispívá k dlouhodobému pocitu neuspokojení a vyčerpání.

Dále se ukázalo, že délka působení v organizaci má vliv na pracovní spokojenost. U PSS, kteří v zařízení působí delší dobu, spokojenost s prostředím a atmosférou klesala. Zároveň tito pracovníci častěji využívají Vyhýbavé strategie nebo Pozitivní přerámování, méně ovšem vyhledávají emoční podporu a častěji se vzdávají. Rovněž se ukázalo, že samotné oddělení, ve kterém pracovníci působí, nehraje roli ani na zvládání stresu ani na pracovní spokojenost.

Ve srovnání s běžnou populací, vykazují zaměstnanci organizace nižší míru. Změřená úroveň ale odpovídá pomáhajícím profesím, kde je zátěž běžnou součástí práce. Ti, kteří dosahovali vyšší resilience, zároveň častěji využívali funkční copingové strategie a prokazovali vyšší pracovní spokojenost.

Na základě zjištěných výsledků doporučujeme několik konkrétních kroků ke zlepšení pracovních podmínek a podpory zaměstnanců. Vzhledem k nižší míře spokojenosti v oblasti rovnováhy mezi pracovním a osobním životem doporučujeme organizaci zavést cílené programy psychohygieny, například ve formě workshopů nebo podpůrných skupin. Ve spojitosti s nižší mírou resilience je vhodné podpořit rozvoj odolnosti zaměstnanců prostřednictvím školení zaměřených na zvládání stresu, posilování pocitu sebekontroly a reflexi vlastních silných a slabých stránek. Pozornost by také měla být věnována PSS s delší praxí, u nichž s projevuje klesající spokojenost, pomoci by mohla nabídka mentoringu, možností dalšího vzdělávání nebo zapojení do rozhodovacích procesů. Nezastupitelnou roli by měla hrát kvalitní supervize jako prostředek průběžné podpory a reflexe profesních obtíží. Pro zachycení případných problémů doporučujeme zavedení pravidelného mapování pracovního klimatu a spokojenosti. Opatření by měla být zaváděna citlivě, s ohledem na reálné možnosti organizace a ve spolupráci se samotnými pracovníky.

Na závěr lze říci, že práce v sociálních službách je nejen profesně náročná, ale současně vyžaduje vysokou míru osobního nasazení, adaptability a psychické odolnosti. Výsledky dotazníkového šetření ukazují, že i přes složité podmínky dokáží PSS v Domově pod hradem Žampach využívat efektivní copingové strategie a udržovat si relativně vysokou úroveň pracovní spokojenosti. Profese PSS je nezastupitelná, zajišťuje podporu nejzranitelnějším skupinám obyvatelstva, lidem s postižením, seniorům či osobám v krizových situacích. Pracovníci napomáhají každodenně nejen k zachování kvality života klientů, ale významně přispívají i k celkové soudržnosti a humanitě společnosti. Jejich práce vyžaduje vysokou míru empatie, trpělivosti a odbornosti, a přesto bývá často nedoceněna. O to důležitější je si její význam uvědomovat a oceňovat.

Seznam použitých zdrojů a literatury

- Agasaoay, D. O. D. C. B., Leochico, C. F. D., & Medina, P. A. L. (2022). Coping strategies and job satisfaction among rehabilitation medical and paramedical staff in a COVID-19 referral center: A cross-sectional study. *Acta Medica Philippina*, 56(4). <https://doi.org/10.47895/amp.v56i4.4012>
- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. <https://www.apa.org/ethics/code/ethics-code-2017.pdf>
- Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the mystery of health: How people manage stress and stay well*. Jossey-Bass.
- Armstrong & Taylor, S. (2015). *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing.
- Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. (2024). *Vyhodnocení spokojenosti zaměstnanců v sociálních službách*. <https://www.apsscr.cz/media/aktuality/spokojenost-vyhodnoceni-verze-final.pdf>
- Astvik, W., Melin, M., & Allvin, M. (2014). Survival strategies in social work: A study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1), 52–66. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.801879>
- Basińska, M. A., & Dziewiątkowska-Kozłowska, K. (2012). The strategies of coping with stress in workplace used by surgeons working in different hospitals: A pilotage research. *Polski Przegląd Chirurgiczny*, 84(2), 76–81. <https://doi.org/10.2478/v10035-012-0012-5>
- Baštecká, B., & Goldmann, P. (2001). *Základy klinické psychologie*. Portál.
- Baumgartner, F. (2001). Zvládání stresu – coping. In J. Výrost & I. Slaměník (Eds.), *Aplikovaná sociální psychologie II* (s. 191–208). Praha: Grada Publishing.
- Beer, M. (1964). Organizational Size and Job Satisfaction. *The Academy of Management Journal*, 7(1), 34–44. <https://doi.org/10.2307/255232>
- Beer, O.W.J., Philips, R., & Qinn, C.R. (2020). Exploring stress, coping, and health outcomes among social workers. *European Journal of Social work*. 24(2). 317–330. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1751591>

- Biggs, A., Brough, P., & Drummond, S. (2017). Lazarus and Folkman's psychological stress and coping theory. In C. L. Cooper & J. C. Quick (Eds.), *The handbook of stress and health: A guide to research and practice* (s. 349–364). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch21>
- Boamah, S. A., Laschinger, H. K. S., Wong, C., & Clarke, S. (2018). Effect of transformational leadership on job satisfaction and patient safety outcomes. *Nursing Outlook*, 66(2), 180–189. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2017.10.004>
- Boddy, J., Cameron, C., & Moss, P. (Eds.). (2005). *Care work: Present and future*. Routledge.
- Bolger, N., & Zuckerman, A. (1995). A framework for studying personality in the stress process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(5), 890–902. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.5.890>
- Boswell, W. R., Boudreau, J. W., & Tichy, J. (2005). The relationship between employee job change and job satisfaction: The honeymoon–hangover effect. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 882–892. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.882>
- Boyd, N. G., Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 197–211. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.03.010>
- British Association of Social Workers (BASW). (2013). *Employers' duty to protect social workers from burnout*. Retrieved January 8, 2022. <https://www.basw.co.uk/media/news/2013/jan/employers-duty-protect-social-workers-burnout>
- Brough, P., O'Driscoll, M., Kalliath, T., Cooper, C. L., & Poelmans, S. A. Y. (2009). *Workplace psychological health: Current research and practice*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781781952672>
- Brown, A. R., Walters, J. E., & Jones, A. E. (2019). Pathways to retention: Job satisfaction, burnout, & organizational commitment among social workers. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 16(6), 577–594. <https://doi.org/10.1080/26408066.2019.1658006>
- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological bulletin*, 120(2), 235.

- Calitz, T., Roux, A., & Strydom, H. (2014). Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 50(2). <https://doi.org/10.15270/50-2-393>
- Campbell-Sills, L., Forde, D. R., & Stein, M. B. (2009). Demographic and childhood environmental predictors of resilience in a community sample. *Journal of psychiatric research*, 43(12), 1007–1012. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2009.01.013>
- Cannon, W. B. (1939). *The wisdom of the body* (2nd ed.). New York, NY: W. W. Norton & Company.
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92–100. https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm0401_6
- Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. *Annual Review of Psychology*, 61(1), 679–704. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.093008.100352>
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2001). *On the self-regulation of behavior*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139174794>
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, 56(2), 267.
- Cherif, F. (2020). The role of human resource management practices and employee job satisfaction in predicting organizational commitment in Saudi Arabian banking sector. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 40(7/8), 529–541. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-07-2019-0139>
- Cloninger, C. R. (1988). Anxiety and theories of emotion. *Handbook of anxiety*, 2(1), 1–29.
- Cole, D., Panchanadeswaran, S., & Daining, C. (2004). Perceived Efficacy as a Mediator of the Relationship Between Workload and Job Satisfaction. *Journal of Social Service Research*, 31(1), 1–12. https://doi.org/10.1300/J079v31n01_01
- Collins, S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1173–1193. <https://doi.org/10.1093/fpsy.2021.752382>

Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2011). *The Connor-Davidson Resilience Scale*. Získáno 15. února 2025 z <https://www.connordavidson-resiliencescale.com/about.php>

Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 76–82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>

Cox, T. (1978). *Stress*. Macmillan.

Čáp, J., & Mareš, J. (2007). *Psychologie pro učitele*. Portál.

Dewe, P., & Cooper, C. L. (2007). Coping research and measurement in the context of work related stress. *International review of industrial and organizational psychology* 2007, 141–192.

Didymus, F. F., & Fletcher, D. (2014). Swimmers' experiences of organizational stress: Exploring the role of cognitive appraisal and coping strategies. *Journal of Clinical Sport Psychology*, 8(2), 159–183. <https://doi.org/10.1123/jcsp.2014-0020>

Domov pod hradem Žampach. (2025). *Centrum sociálních služeb Žampach*. Získáno 16. ledna 2025 z https://www.csszampach.cz/?url_clanku=

Elpers, K., & Westhuis, D. J. (2008). Organizational Leadership and Its Impact On Social Workers' Job Satisfaction: A National Study. *Administration in Social Work*, 32(3), 26–43. <https://doi.org/10.1080/03643100801922399>

Erez, A., & Isen, A. M. (2002). The influence of positive affect on the components of expectancy motivation. *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1055–1067. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.6.1055>

Ewen, R. B., Smith, P. C., Hulin, C. L., & Locke, E. A. (1966). An empirical test of the Herzberg two-factor theory. *Journal of Applied Psychology*, 50(6), 544–550. <https://doi.org/10.1037/h0024042>

Ezzat, A., & Ehab, M. (2019). The determinants of job satisfaction in the Egyptian labor market. *Review of Economics and Political Science*, 4(1), 54–72. <https://doi.org/10.1108/REPS-03-2018-0021>

- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 839–852. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.46.4.839>
- Folkman, S. (1997). Positive psychological states and coping with severe stress. *Social Science and Medicine*, 45(8), 1207–1221. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(97\)00040-3](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(97)00040-3)
- Folkman, S. (2008). The case for positive emotions in the stress process. *Anxiety, Stress, and Coping*, 21(1), 3–14. <https://doi.org/10.1080/10615800701740457>
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55(1), 745–774. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456>
- Fourie, L. A. (2004). *Burnout and engagement of non-professional counsellors in South Africa* [Doktorská disertační práce]. North-West University. https://repository.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/424/fourie_la.pdf;jsessionid=5541BD478D900A961627EF578FA58462?sequence=1
- Gad, S., Nazarova, T., Rzanova, S., & Makar, S. (2022). Social workers' job satisfaction in public institutions. *SA Journal of Human Resource Management*, 20, 2127. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v20i0.2127>
- Goldstein, D. S. (1995). Stress as a scientific idea: A homeostatic theory of stress and distress. *Homeostasis*, 177–215.
- Graen, G. (1969). Instrumentality theory of work motivation: Some experimental results and suggested modifications. *Journal of Applied Psychology*, 53(2, Pt. 2), 1–25. <https://doi.org/10.1037/h0027323>
- Graham, J. R., Fukuda, E., Shier, M. L., Kline, T. J., Brownlee, K., & Novik, N. (2013). Demographic, work-related, and life satisfaction predictors of northern social workers' satisfaction with work and profession. *International Social Work*, 56(5), 588–607. <https://doi.org/10.1177/0020872811429953>
- Grant, L., & Kinman, G. (2013). 'Bouncing Back?' *Personal Representations of Resilience of Student and Experienced Social Workers*. *Practice*, 25(5), 349–366. <https://doi.org/10.1080/09503153.2013.860092>

Guest, D. E., & Conway, N. (2004). Exploring the paradox of unionised worker dissatisfaction. *Industrial Relations Journal*, 35(2), 102–121. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2338.2004.00303.x>

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250–279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

Hamilton, V., & Warburton, D. M. (Eds.). (1979). *Human stress and cognition: An information processing approach*. John Wiley & Sons.

Hartl, P., & Hartlová, H. (2014). *Psychologický slovník*. Portál.

Hasan, J., Hasan, M., Rahman, M. A., & Hossain, M. U. (2017). Job satisfaction theories: A literature review. *IST Journal on Business & Technology*, 8(1), 96–105.

Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. John Wiley & Sons Inc.

Hendri, M. I. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1208–1234. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2018-0174>

Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R., & Capwell, D. (1957). *Job attitudes: Review of research and opinion*. Psychological Service of Pittsburg.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley.

Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. Plenum Press.

Huxley, P., Evans, S., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., ... Katona, C. (2005). Stress and pressures in mental health social work: The worker speaks. *British Journal of Social Work*, 35(7), 1063–1079. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch218>

IRESOFT. (2025). *Mobilní CYGNUS pro Pobytové služby*. Vylepšujeme Cygnus. <https://www.vylepsujemecygnus.cz/mobilni-cygnus/>

- Jin, F., Ni, S., & Wang, L. (2025). Occupational stress, coping strategies, and mental health among clinical nurses in hospitals: A mediation analysis. *Frontiers in Public Health*, 13, 1537120. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1537120>
- Joanna, W., & Jerzy, K. (2020). Conceptualizing job satisfaction and its determinants: A systematic literature review. *Экономическая социология*, 21(5), 138–167.
- Judd, C. M., & Kenny, D. A. (2010). Data Analysis in Social Psychology: Recent. *Handbook of Social Psychology, Volume 1*, 1(1), 115.
- Kaczor, M. (2018). Stres jako hrozba a současně výzva v profesi sociálního pracovníka. *Caritas et Veritas*, 2(8), 176–184.
- Karlsson, M. L. (2010). *Healthy workplaces: Factors of importance for employee health and organizational production* (Version 1). Karolinska Institutet. <https://hdl.handle.net/10616/37868>
- Kebza, V., & Šolcová, I. (2008). Hlavní koncepce psychické odolnosti. *Československá Psychologie*, 52(1), 1–19.
- Keprtová, I. (2021). *Syndrom vyhoření u pracovníků v sociálních službách v Domově pod hradem Žampach* [Bakalářská práce]. Univerzita Hradec Králové. Dostupné z <https://theses.cz/id/z1y4rc/45335965>.
- Khanna, A., & Gupta, C. (2025). Burnout and job satisfaction: Analyzing the role of coping mechanisms in prevention. *The International Journal of Indian Psychology*, 13(2), 2529–2539. <https://doi.org/10.25215/1302.056>
- Kliment, P. (2014). *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Masarykova univerzita.
- Kline, T. J. B., & Graham, J. R. (2009). The social worker satisfaction scale: A measure of social worker subjective well-being (SWB) as it pertains to the workplace. *Canadian Social Work*, 11(1), 53–59.
- Kobasa, S. C., & Puccetti, M. C. (1983). Personality and social resources in stress resistance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(4), 839–850. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.45.4.839>

- Kocianová, R. (2010). *Personální činnosti a metody personální práce*. Grada Publishing.
- Kollárik, T. (1986). *Spokojnosť v práci*. Práca.
- Kollárik, T. (2002). *Sociálna psychológia práce* (1. vyd.). Univerzita Komenského.
- Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres* (1. vyd.). Praha: Grada Publishing.
- Křivohlavý, J. (2009). *Psychologie zdraví*. Portál.
- Kurucová, R. (2016). *Zátěž pečovatele: Posuzování, diagnostika, intervence a prevence v péči o nevyléčitelně nemocné*. Grada Publishing.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2013). *Work in the 21st century: An introduction to industrial and organizational psychology* (4th ed.). Wiley.
- Lawler, E. E., III. (1973). *Motivation in work organizations*. Brooks/Cole.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing.
- Lee, Y. (2016). Comparison of job satisfaction between nonprofit and public employees. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45(2), 295–313. <https://doi.org/10.1177/0899764015584061>
- Litman, J. A., & Lunsford, G. D. (2009). Frequency of use and impact of coping strategies assessed by the COPE Inventory and their relationships to post-event health and well-being. *Journal of Health Psychology*, 14(7), 982–991. <https://doi.org/10.1177/1359105309341207>
- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255–265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309–336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543–562. <https://doi.org/10.1111/1467-8624.00164>

- Maddux, J. E. (2017). Subjective well-being and life satisfaction: An introduction to conceptions, theories, and measures. In *Subjective well-being and life satisfaction* (s. 3-31). Routledge.
- Maidani, E. A. (1991). Comparative study of Herzberg's two-factor theory of job satisfaction among public and private sectors. *Public personnel management*, 20(4), 441–448. <https://doi.org/10.1177/009102609102000405>
- Maroon, I. (2012). *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: Teorie, praxe, kazuistiky*. Portál.
- Maroušková, I., & Seidl, M. (2014). Pracovní zátěž, životní spokojenost a work-life balance zaměstnanců přímé péče v domovech pro seniory v jižních Čechách a Praze. *Czech & Slovak Social Work/Sociální Práce/Sociálna Práca*, 14(1).
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mayo, E. (1933). *The Hawthorne experiment*. Western Electric Company.
- McCrae, R. R. (1984). Situational determinants of coping responses: Loss, threat, and challenge. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 919–928. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.46.4.919>
- McFadden, P., Ross, J., Moriarty, J., Mallett, J., Schroder, H., Ravalier, J., Manthorpe, J., Currie, D., Harron, J., & Gillen, P. (2021). The Role of Coping in the Wellbeing and Work-Related Quality of Life of UK Health and Social Care Workers during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 815. <https://doi.org/10.3390/ijerph18020815>
- McGarrigle, T., & Walsh, C. A. (2011). Mindfulness, self-care, and wellness in social work: Effects of contemplative training. *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought*, 30(3), 212–233. <https://doi.org/10.1080/15426432.2011.587384>
- Miller, J. G. (1978). *Living systems*. McGraw-Hill.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. (2019). *Standardy kvality sociálních služeb*. MPSV. <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. (2002). *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV.

- Mira, M., Choong, Y. O., & Thim, C. K. (2019). The effect of HRM practices and employees' job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 9(6), 771–786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Mlčák, Z. (2011). *Psychologie zdraví a nemoci*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Mlčák, Z. (2005). Potenciální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládání. *Sociální práce/Sociálna práca*, 5(3), 124–139.
- Mlýnková, J. (2010). *Pečovatelsví 1. díl: Učebnice pro obor sociální činnost* (2. vydání). Grada Publishing.
- Mlýnková, J. (2017). *Pečovatelsví 2. díl: Učebnice pro obor sociální činnost* (2. vydání). Grada Publishing.
- Mrhálek, T., & Kajanová, A. (2018). Pracovní spokojenost a psychická pracovní zátěž sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. *Kontakt*, 20(2), 175–180. <http://dx.doi.org/10.1016/j.kontakt.2017.10.001>
- Nekoranec, J., & Kmošena, M. (2015). Stress in the workplace-sources, effects and coping strategies. *Review of the Air Force Academy*, 25(1), 163.
- Oshagbemi, T. (2000). Is length of service related to the level of job satisfaction?. *International Journal of Social Economics*, 27(3), 213–226. <https://doi.org/10.1108/03068290010286546>
- Parrot, L. (2014). *Values and ethics in social work practice*. London: Sage.
- Paulík, K. (2006). K otázce zvládání pracovních nároků v sociální práci. *Kontakt*, 8(2), 292–300.
- Paulík, K. (2017). *Psychologie lidské odolnosti*. Grada.
- Pazer, S. (2024). Mental health and job satisfaction among social workers: A quantitative study—An analysis of workplace well-being in the social work profession. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 24(1), 196–201. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.24.1.2985ResearchGate+1ResearchGate+1>
- Plamínek, J. (2013). *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. Grada.

- Prasad, K. D. V., & Vaidya, R. (2018). Causes and effect of occupational stress and coping on performance with special reference to length of service: An empirical study using multinomial logistic regression approach. *Psychology*, 9(10), 2457–2470. <https://doi.org/10.4236/psych.2018.910141>
- Praško, J., & Pešek, R. (2016). *Syndrom vyhoření: Jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. Pasparta.
- Prokopčáková, A. (1994). Zvládacie stratégie s ohľadom na niektoré kognitívne a dynamické charakteristiky a typy situácií. In Z. Ruiselová & E. Ficková (Eds.), *Kognitívne prístupy k osobnosti* (s. 123–135). Bratislava: Ústav experimentálnej psychológie SAV.
- Provazník, V. (2002). *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Grada publishing.
- Punová, M. (2020). Osobnostní dispozice a odolnost sociálních pracovníků. *Czech & Slovak Social Work/Sociální Práce/Sociálna Práca*, 20(5).
- Quezada, S. (2022). *Coping skills amongst social workers* [Magisterská práce] California State University, San Bernardino, 1467. Dostupné z <https://scholarworks.lib.csusb.edu/etd/1467>
- Rahmawati, S. W. (2013). Employee resiliencies and job satisfaction. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 2(1), 30–37.
- Řezníček, L. (2000). *Metody sociální práce*. Sociologické nakladatelství, Praha.
- Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (1939). *Management and the worker*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1–28. <https://doi.org/10.1037/h0092976>
- Ruiselová, Z. (1994). Charakteristiky situácie a zvládanie. In Z. Ruiselová & E. Ficková (Eds.), *Poznávanie a zvládanie záťažových situácií I* (s. 3–16). Bratislava: Ústav experimentálnej psychológie SAV.
- Rushton, A. (1987). Stress amongst social workers. In R. Payne & J. Firth-Cozens (Eds.), *Stress in health professionals* (s. 167–188). Wiley.

- Sánchez-Moreno, E., de La Fuente Roldán, I. N., Gallardo-Peralta, L. P., & Barrón López de Roda, A. (2015). Burnout, informal social support and psychological distress among social workers. *The British Journal of Social Work*, 45(8), 2368–2386. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu084>
- Schmidbauer, W. (2000). *Psychická úskali pomáhajících profesí*. Portál.
- Schneider, I. E., & Stanis, S. A. W. (2007). Stress appraisal and coping response to hassles experienced in outdoor recreation settings. *Leisure Sciences*, 29(2), 163–181. <https://doi.org/10.1080/01490400601160844>
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1988). A model of behavioral self-regulation: Translating intention into action. In *Advances in experimental social psychology* (s. 303–346). Academic Press.
- Schuster, R. M., Hammitt, W. E., & Moore, D. (2003). A Theoretical Model to Measure the Appraisal and Coping Response to Hassles in Outdoor Recreation Settings. *Leisure Sciences*, 25(2–3), 277–299. <https://doi.org/10.1080/01490400306568>
- Seligman, M. E. P. (1975). *Helplessness: On depression, development, and death*. W. H. Freeman.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Senreich, E., Straussner, S. L. A., & Steen, J. (2020). The work experiences of social workers: Factors impacting compassion satisfaction and workplace stress. *Journal of Social Service Research*, 46(1), 93–109. <https://doi.org/10.1080/01488376.2018.1528491>
- Singh, K. D., & Onahrng, B. D. (2019). Entrepreneurial intention, job satisfaction and organisation commitment: Construct of a research model through literature review. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 9(1), 1–18. <https://doi.org/10.1186/s40497-019-0155-8>
- Skelton, A. R., Nattress, D., & Dwyer, R. J. (2020). Predicting manufacturing employee turnover intentions. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 101–117. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0069>
- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J., & Sherwood, H. (2003). Searching for the structure of coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological Bulletin*, 129(2), 216–269. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.129.2.216>

- Sijuwade, P. O., & White, B. C. (2011). Determinants of job satisfaction among the social workers. *International Business Management*, 5(6), 436–440.
- Soderstrom, M., Dolbier, C., Leiferman, J., & Steinhardt, M. (2000). The relationship of hardiness, coping strategies, and perceived stress to symptoms of illness. *Journal of Behavioral Medicine*, 23(3), 311–328. <https://doi.org/10.1023/A:1005514310142>
- Solomonidou, A., & Katsounari, I. (2022). Experiences of social workers in nongovernmental services in Cyprus leading to occupational stress and burnout. *International Social Work*, 65(1), 83–97. <https://doi.org/10.1177/0020872819889386>
- Stanley, S., & Sebastine, A. J. (2023). Work-life balance, social support, and burnout: A quantitative study of social workers. *Journal of Social Work*, 23(6), 1135–1155. <https://doi.org/10.1177/14680173231197930>
- Stanton, A. L., Danoff-Burg, S., Cameron, C. L., Bishop, M., Collins, C. A., Kirk, S. B., Sworowski, L. A., & Twillman, R. (2000). Emotionally expressive coping predicts psychological and physical adjustment to breast cancer. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(5), 875–882. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.68.5.875>
- Steinberg, A., & Ritzmann, R. F. (1990). A living systems approach to understanding the concept of stress. *Behavioral Science*, 35(2), 138–146.
- Stogdill, R. M. (1959). *Individual behavior and group achievement*. Oxford University Press.
- Stone, A. A., & Neale, J. M. (1984). New measure of daily coping: Development and preliminary results. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 892–906. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.46.4.892>
- Storey, J., & Billingham, J. (2010). Occupational stress and social work. *Social Work Education: The International Journal*, 20(6), 659–670. <https://doi.org/10.1080/02615470120089843a>
- Šolcová, I. (2009). *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Grada
- Štikar, J., Rymeš, M., Riegel, K., & Hoskovec, J. (2003). *Psychologie ve světě práce*. Grada Publishing.

Švingalová, D. (2006). *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Technická univerzita v Liberci.

Talley, R. C., Fricchione, G. L., & Druss, B. G. (Eds.). (2014). *The challenges of mental health caregiving: Research, practice, policy*. Springer.

Taylor, S. E., Kemeny, M. E., Aspinwall, L. G., Schneider, S. G., Rodriguez, R., & Herbert, M. (1992). Optimism, coping, psychological distress, and high-risk sexual behavior among men at risk for acquired immunodeficiency syndrome (AIDS). *Journal of personality and social psychology*, 63(3), 460. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.63.3.460>

Taylor, S. E., & Stanton, A. L. (2007). Coping resources, coping processes, and mental health. *Annual Review of Clinical Psychology*, 3(1), 377–401. <https://doi.org/10.1146/annurev.clinpsy.3.022806.091520>

Teo, C. W., Lee, S. H., Lim, X. Y., & Lim, W. S. (2024). Psychological resilience in post-acute care: A cross-sectional study of health care workers in Singapore community hospitals. *Journal of the American Medical Directors Association*, 25(7). <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2024.105029>

Terry, D. J. (1994). Determinants of coping: The role of stable and situational factors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66(5), 895–910. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.66.5.895>

Tobin, D. L., Holroyd, K. A., Reynolds, R. V., & Wigal, J. K. (1989). The hierarchical structure of the Coping Strategies Inventory. *Cognitive Therapy and Research*, 13(4), 343–361. <https://doi.org/10.1007/BF01173478>

Travis, D. J. (2007). Is Doing Good Enough? A Path Analytic Model of Intrinsic Job Satisfaction Among Human Service Workers. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 22(1), 13–32. https://doi.org/10.1300/J490v22n01_02

Travis, D. J., Lizano, E. L., & Mor Barak, M. E. (2016). ‘I’m so stressed!’: A longitudinal model of stress, burnout, and engagement among social workers. *British Journal of Social Work*, 46(4), 1076–1095.

Tügsal, T., & Ülgen, B. (2017). Work-life balance and social support as predictors of burnout: an exploratory analysis. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(3), 117–138. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i3/2699>

Um, M. Y., & Harrison, D. F. (1998). Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research*, 22(2), 100–115. <https://doi.org/10.1093/swr/22.2.100>

Van Saane, N., Sluiter, J. K., Verbeek, J. H. A. M., & Frings-Dresen, M. H. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction—a systematic review. *Occupational medicine*, 53(3), 191–200. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqg038>

Vévoda, J., a kolektiv. (2013). *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. Grada Publishing.

Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.

Webster, V., Brough, P., & Daly, K. (2014). Fight, flight or freeze: Common responses for follower coping with toxic leadership. *Stress and Health*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1002/smi.2626>

Weesie, E. (2017). Psychological Barriers In Business Transfers. *How to cope with the transfer of SME ownership*.

Welbourne, J. L., Eggerth, D., Hartley, T. A., Andrew, M. E., & Sanchez, F. (2006). Coping strategies in the workplace: Relationships with attributional style and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 70(2), 312–325. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.10.006>

Wiley, C. (1997). What motivates employees according to over 40 years of motivation surveys. *International journal of manpower*, 18(3), 263–280. <https://doi.org/10.1108/01437729710169373>

Wise, F. M., Harris, D. W., Harrower, D., & Olver, J. H. (2023). The Brief Coping Orientation to Problems Experienced (Brief COPE): Improving construct validity and reliability in a cohort of health professionals. *Journal of allied health*, 52(1), 31–37.

Wojujutari, A. K., Idemudia, E. S., & Ugwu, L. E. (2024). Evaluation of reliability generalization of Conner-Davison Resilience Scale (CD-RISC-10 and CD-RISC-25): A Meta-analysis. *PLoS ONE*, 19(11), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1371/journal.pone.0297913>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Česká republika

Přílohy

Seznam příloh:

1. Abstrakt v českém jazyce
2. Abstrakt v anglickém jazyce
3. Dotazníková baterie

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Pracovní spokojenost a copingové strategie pracovníků v sociálních službách

Autor práce: Julie Linhartová

Vedoucí práce: Ing. Slavka Silberg, MBA, MSc, PhD.

Počet stran a znaků: 81 stran, 114 654 znaků

Počet příloh: 3

Počet titulů použité literatury: 171

Abstrakt:

Cílem bakalářské práce bylo zmapovat pracovní spokojenost a copingové strategie pracovníků v sociálních službách v konkrétní organizaci. Výzkumný soubor tvoří 86 respondentů v Domově pod hradem Žampach. Dotazníková baterie obsahovala sociodemografické otázky a dotazníky: SWSS (Social Work Satisfaction Scale), Brief COPE Inventory a CD-RISC 10. Sběr dat proběhnul od ledna do poloviny února. Data byla analyzována pomocí deskriptivní statistiky, korelačních analýz a Kruskal–Wallisova testu. Výsledky ukazují vysokou míru pracovní spokojenosti, zejména v oblasti vztahů na pracovišti, organizačního prostředí a poskytováním volna. Nejčastěji byly využívány funkční copingové strategie zaměřené na řešení problému a regulaci emocí, zatímco vyhýbavé strategie se vyskytovaly okrajově. Byla zjištěna negativní souvislost mezi vyhýbavými strategiemi a pracovní spokojeností. S rostoucí délkou praxe klesala pracovní spokojenost a rostl výskyt vyhýbavých strategií. Mezi oddělení nebyly zjištěny významné rozdíly. Míra resilience byla nižší než v běžné populaci, avšak srovnatelná s jinými pomáhajícími profesemi. Vyšší resilience korelovala s vyšší spokojeností i častějším využíváním funkčních strategií.

Klíčová slova: Pracovní spokojenost, copingové strategie, pracovník v sociálních službách, resilience

ABSTRACT OF THESIS

Title: Job satisfaction and coping strategies of social service workers

Author: Julie Linhartová

Supervisor: Ing. Slavka Silberg, MBA, MSc, PhD.

Number of pages and characters: 81 pages, 114 654 characters

Number of appendices: 3

Number of references: 171

Abstract:

The aim of this bachelor thesis was to examine job satisfaction and coping strategies among social service workers within a specific organization. The research sample consisted of 86 respondents employed at the Domov pod hradem Žampach care facility. Data collection included self-constructed sociodemographic questions and questionnaires: the Social Work Satisfaction Scale (SWSS), the Brief COPE Inventory, and the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC 10). Data collection took place from January to mid-February. The analysis was conducted using descriptive statistics, correlation analyses, and the Kruskal–Wallis test. The results show a high level of job satisfaction, particularly in the areas of workplace relationships, organizational environment, and provision of time off. The most frequently used coping strategies were functional ones focused on problem-solving and emotional regulation, while avoidant strategies appeared only marginally. A negative correlation was found between avoidant coping and job satisfaction. Furthermore, job satisfaction decreased and avoidant coping increased with longer tenure in the organization. No significant differences were found between departments. The level of resilience was lower than in the general population but comparable to other helping professions. Higher resilience was positively associated with greater job satisfaction and more frequent use of functional coping strategies.

Key words: Job satisfaction, coping strategies, social service worker, resilience

DOTAZNÍKOVÁ BATERIE

Pracovní spokojenost a copingové strategie pracovníků v sociálních službách

Dobrý den,

děkuji, za ochotu vyplnit tento dotazník a účastnit se výzkumného šetření zaměřeného na zjištění aktuálního stavu ve Vaší organizaci. Cílem je zjistit, způsoby vypořádávání se stresem a spokojenost pracovníků v sociálních službách v organizaci Domov pod hradem Žampach. Přispějete tím k efektivněji cíleným intervencím a zlepšení pracovních podmínek. Výsledky šetření budou sloužit i jako náměty pro změny v organizaci z pohledu jejich pracovníků. Účast v dotazníku je zcela dobrovolná.

Dotazníkové šetření se uskutečňuje pod záštitou Katedry psychologie Univerzity Palackého v Olomouci v rámci Bakalářské práce. Dotazník obsahuje 66 otázek a jejich vyplnění zabere zhruba 15-20 minut. Dotazník bude zcela **anonymní**, proto, prosím, nikde neuvádějte své jméno či příjmení. Vyplněním dotazníku souhlasíte se zpracováním anonymních dat. Vaše odpovědi jsou **důvěrné**. Nejedná se o test, tudíž zde nejsou správné či špatné odpovědi.

Dotazník se skládá ze 4 částí. První část se týká otázek o Vás, druhá, třetí a čtvrtá obsahuje výroky týkající se vaší organizace, taktiky zvládání stresových situací a podobně. U každé položky je uvedeno, zda má respondent vybrat jednu či více odpovědí. V případě jakýkoliv dotazů, mě neváhejte kontaktovat:

Autor: Julie Linhartová

Email: julie.linhartova01@upol.cz

Kontakt: Katedra psychologie FF UP Vodární 6, Olomouc 771 80

Vedoucí práce: Ing. Slavka Silberg, MBA, MSc, PhD.

Sociodemografické údaje

Jaké je Vaše pohlaví?

- Muž
- Žena
- Jiné
- Raději nebudu uvádět.

Kolik je vám let? *(doplnit číslici)*

- Vaše odpověď

Jaké je Vaše nejvýše dosažené vzdělání?

- Základní
- Středoškolské bez výučního listu
- Středoškolské s výučním listem
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné Vysokoškolské bakalářské
- Vysokoškolské magisterské/inženýrské
- Vysokoškolské doktorské nebo vyšší
- Jiné *(doplňte)*

V jakém týmu pracujete?

- Domov pro osoby se zdravotním postižením
- Chráněné bydlení
- Podpora samostatného bydlení
- Odlehčovací služba
- Sociálně terapeutické dílny

Jak dlouho pracujete pro organizaci Domov pod hradem Žampach?

- Vaše odpověď *(uved'te dobu v měsících/letech)*

Jak dlouhá je Vaše praxe na pozici pracovníka v sociálních službách?

- Vaše odpověď *(uved'te dobu v měsících/letech)*

SWSS (Social Work Satisfaction Scale)

Tato část dotazníku je zaměřena na hodnocení spokojenosti pracovníků ve vaší profesi. Dotazník je navržen tak, aby lépe porozuměl aspektům práce, které ovlivňují vaši spokojenost a celkovou pracovní zkušenost. Každá otázka popisuje konkrétní aspekt práce pracovníka v sociálních službách. Důležité je, abyste odpovídal/a co nejupřímněji podle svého vlastního názoru a zkušeností. Vaším úkolem je ohodnotit, do jaké míry s každým výrokem souhlasíte, na stupnici od: 1 = zcela nesouhlasím až po 5 = zcela souhlasím.

Můj zaměstnavatel poskytuje pomoc v právních a etických otázkách.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím

- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel zajišťuje veřejnou odpovědnost za jednání pracovníků v sociálních službách.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel pomáhá zlepšovat pracovní podmínky pracovníků v sociálních službách.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Povaha mé práce je příliš byrokratická (úřednická).

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Mám pocit, že zvládám svou pracovní zátěž.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Udržuji si hranici mezi svým profesním a osobním životem.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Jsem schopný/á řídit svou pracovní zátěž.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím

- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Mám v práci prostor na čerpání přestávek.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel rozumně přiděluje pracovní zátěž.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel aktivně vytváří podmínky podporující pohodu na pracovišti.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Cítím být efektivní (schopný/á dosahovat zlepšení) ve své organizaci.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel podporuje možnosti zdravého životního stylu na pracovišti.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Moje organizace poskytuje flexibilní pracovní podmínky.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím

- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel mi dává dostatek volna.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel účinně oceňuje můj přínos v práci.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Mám podporující kolegy.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Mám podporující nadřízené.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Mám ve své práci flexibilitu.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel poskytuje podporu pro profesní rozvoj.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel propaguje (zviditelňuje) povolání pracovníků v sociálních službách.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel poskytuje příležitosti k péči o sebe sama.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Můj zaměstnavatel poskytuje příležitosti pro profesní vzdělávání a rozvoj.

- 1 = Naprosto souhlasím
- 2 = Spíše souhlasím
- 3 = Nevím
- 4 = Spíše nesouhlasím
- 5 = Naprosto nesouhlasím

Brief COPE Inventory

Tato část dotazníku se věnuje tomu, jak lidé reagují, když se setkají s obtížnými nebo stresujícími událostmi ve svém životě. Existuje mnoho způsobů, jak se pokusit zvládnout stres. Různé události vyvolávají odlišné reakce, zkuste přemýšlet o tom, co obvykle děláte, když jste pod velkým stresem.

Každá položka říká něco o konkrétním způsobu zvládání stresu. Neodpovídejte na základě toho, zda si myslíte, že to funguje, nebo dle toho, zda jste to dělal/a, nebo ne.

Zaměřte se na otázku "Jak často nebo do jaké míry". Položky hodnotěte samostatně, nezávisle na ostatních.

1	2	3	4
Vůbec	Někdy to dělám	Často	Dělám to hodně

Zaměřil/a jsem se na práci nebo jiné aktivity, abych odvedl/a svou pozornost od problémů.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Soustředil/a jsem své úsilí na to, abych udělal/a něco se situací, ve které se nacházím.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často

- 4 = Velmi často

Říkal/a jsem si: "Toto není skutečné."

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Užíval/a jsem návykové látky nebo chování, abych se cítil/a lépe.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Dostalo se mi emoční podpory od ostatních.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Vzdávám se snahy se s tím vypořádat. Přestal/a jsem se snažit s tím něco dělat.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Podnikl/a jsem kroky, abych se pokusil/a situaci zlepšit.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Odmítal/a jsem uvěřit, že se to stalo.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Říkával/a jsem věci, které mi pomáhali uniknout od nepříjemných pocitů.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Nechával/a jsem si pomoci a radit od jiných lidí.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Požíval/a jsem alkohol nebo jiné drogy, abych to zvládl/a.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Snažil/a jsem se na věci dívat v jiném světle, aby vypadaly pozitivněji.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Kritizoval/a jsem se.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Snažil/a jsem se vymyslet strategii, co dělat dál.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Hledal/a jsem u někoho útěchu a pochopení.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Vzdával/a jsem se snahy zvládnout to.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Hledal/a jsem něco dobrého v tom, co se děje.

- 1 = Nikdy

- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Dělal/a jsem si z toho legraci.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Snažil/a jsem se na to méně myslet, a tak jsem dělal/a různé věci, jako například chození do kina, sledování televize, čtení, snění, spánek nebo nakupování.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Přijal/a jsem skutečnost, že se to stalo.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Vyjadřoval/a jsem své negativní pocity.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Snažil/a jsem se najít útěchu ve víře nebo duchovním přesvědčení.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Snažil/a jsem se získat radu nebo pomoc od ostatních ohledně toho, co dělat dál.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Učil/a jsem se s tím žít.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy

- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Důkladně jsem přemýšlel/a o tom, jaké kroky podniknout.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Obviňoval/a jsem se za to, co se stalo.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Modlil/a jsem se nebo meditoval/a.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Dělal/a si legraci z dané situace.

- 1 = Nikdy
- 2 = Někdy
- 3 = Často
- 4 = Velmi často

Zkontrolujte, prosím, že jste vyplnil/a všechny odpovědi.

Děkuji, že jste věnoval/a čas a energii vyplnění dotazníku.