

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA

PRACOVNÍ PODMÍNKY A SPOKOJENOST S NIMI POHLEDEM
PRACOVNÍKŮ ODDĚLENÍ DÁVEK POMOCI V HMOTNÉ NOUZI
V JIHOMORAVSKÉM KRAJI

Bakalářská práce

Olomouc 2018

Zuzana Křížová, DiS.

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

PRACOVNÍ PODMÍNKY A SPOKOJENOST S NIMI POHLEDEM
PRACOVNÍKŮ ODDĚLENÍ DÁVEK POMOCI V HMOTNÉ NOUZI
V JIHOMORAVSKÉM KRAJI

Bakalářská práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Zuzana Křížová, DiS.

Vedoucí práce: PhDr. Veronika Gigalová, Ph.D.

Olomouc 2018

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Pracovní podmínky a spokojenost s nimi pohledem pracovníků oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne.....

Podpis.....

Chtěla bych poděkovat vedoucí práce PhDr. Veronice Gigalové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a trpělivost při zpracování této práce. Dále bych chtěla poděkovat pracovníkům Úřadu práce ČR – oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji za ochotu a spolupráci při dotazníkovém šetření, jmenovitě panu Ing. Josefu Bürgerovi za jeho souhlas s vypracováním tématu.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	<i>Zuzana Křížová, DiS.</i>
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	<i>Sociální práce</i>
Obor obhajoby bakalářské práce:	<i>Sociální práce</i>
Vedoucí práce:	<i>PhDr. Veronika Gígalová, Ph.D</i>
Rok obhajoby:	2018

Název:	Pracovní podmínky a spokojenost s nimi pohledem pracovníků oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji
Anotace:	<p>Práce se zabývá oddělením dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji a jeho pracovníky. Hlavním cílem práce je analyzovat a popsat spokojenost pracovníků s pracovními podmínkami.</p> <p>Práce je rozdělena na dvě části, a to teoretickou a empirickou. Teoretická část je zaměřena na popis Úřadu práce ČR, seznámení s nepojistnými sociálními dávkami, podrobnější popis oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi a další pojmy potřebné pro výzkum.</p> <p>Empirická část vychází z kvantitativního výzkumu, a to konkrétně dotazníkového šetření, jež je vyhodnoceno na základě deskripce. Vyhodnocení dat je rozčleněno do šesti základních kapitol a jejich podkapitol. Dotazníky vyplnilo 44 pracovníků zkoumané oblasti.</p>
Klíčová slova:	Hmotná nouze, úřad práce, sociální pracovník, pracovníci, pracovní podmínky, spokojenost
Title of Thesis:	Satisfaction with working conditions from the point of view of workers in the Department of Assistance in Material Need in the South Moravian region
Annotation:	<p>The thesis deals with the Department of Assistance in Material Need in the South Moravian Region and its workers. The main objective is to find out how the employees are satisfied with the working conditions.</p> <p>The thesis is divided into two parts, theoretical and empirical. The theoretical part focuses on the description of the Labour Office of the Czech Republic, introduction to non-insurance social benefits, a more detailed description of the Department of Assistance in Material Need and other concepts needed for research.</p>

	The empirical part is based on the quantitative research, specifically a questionnaire survey, which is evaluated on the basis of a description. The evaluation of the data is divided into six basic chapters and also subchapters. The questionnaires were completed by 44 workers in the area surveyed.
Keywords:	Material needs, labour office, social worker, workers, working conditions, satisfaction
Názvy příloh vázaných k práci:	Dotazník
Počet literatury a zdrojů:	13x odborná literatura, 6x internetové zdroje, 2x zákony a vyhlášky, 5x jiné
Rozsah práce:	63 s. (83 248 znaků s mezerami)

ÚVOD	8
1 TEORETICKÁ ČÁST	10
1.1 Úřad práce České republiky	10
1.1.1 Organizace, generální ředitelství.....	10
1.1.2 Krajská pobočka v Brně	11
1.2 Nepojistné sociální dávky	11
1.2.1 Dávky státní sociální podpory.....	12
1.2.2 Příspěvek na péči.....	12
1.2.3 Dávky pomoci v hmotné nouzi	12
1.2.4 Dávky pro osoby se zdravotním postižením	12
1.3 Oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi	13
1.3.1 Legislativa	13
1.3.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi	14
1.3.3 Pracovníci na dávkách pomoci v hmotné nouzi.....	16
1.3.4 Potřebné vzdělání pracovníků	16
1.3.5 Kompetence sociálních pracovníků	17
1.3.6 Platové podmínky pracovníků	19
1.3.7 Další pracovní podmínky	21
1.4 Další pojmy	24
1.4.1 Pracovní podmínky	24
1.4.2 Spokojenost zaměstnanců	24
1.4.3 Spolupráce na pracovišti	25
1.4.4 Syndrom vyhoření	26
1.4.5 Bezpečnost na pracovišti.....	27
2 EMPIRICKÁ ČÁST	29
2.1 Popis souboru	29
2.2 Nástroj sběru dat, metodologie.....	30
2.3 Interpretace dat	31
2.3.1 Pracovníci v Jihomoravském kraji.....	31
2.3.2 Pracovníci a jejich vnímání práce	34

2.3.3	Bezpečnost na pracovišti.....	38
2.3.4	Vztahy a spolupráce na pracovišti.....	42
2.3.5	Ostatní aspekty spokojenosti.....	45
2.3.6	Celkové vnímání spokojenosti pracovníků	53
2.4	Závěrečná diskuse	54
ZÁVĚR.....		56
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ		60
SEZNAM TABULEK		63
SEZNAM GRAFŮ		63
SEZNAM PŘÍLOH.....		63

ÚVOD

Vysoká fluktuace pracovníků, agresivita ze strany klientů, nezáměr sociálních pracovníků o nabízené pozice, přetíženost některých pracovišť, stížnosti a odvolání klientů... Již delší dobu pozoruji, že tyto problémy se objevují na našich pracovištích čím dál častěji. Pracuji na Úřadu práce ČR – krajské pobočce v Brně, Kontaktní pracoviště Slavkov u Brna. Zpracovávám dávku příspěvek na péči a také dávky pomoci v hmotné nouzi. Právě těch se výše uvedené situace týkají nejvíc.

Ve své práci se budu věnovat pracovníkům dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji. Mým hlavním cílem práce bude analyzovat a popsat jejich spokojenost s pracovními podmínkami. Ze své vlastní zkušenosti vím, že práce na tomto oddělení vyžaduje nejen velkou zodpovědnost za objem vyplacených dávek, ale také možnost přímo ovlivnit životní situaci klientů, kteří se octili, ve většině případů, ve velmi tíživé situaci. Od zaměstnanců je vyžadována pomoc lidem bez domova, lidem bez příjmů, lidem nemocným či osamoceným, matkám samoživitelkám, drogově závislým, alkoholikům a dalším vybraným sociálním skupinám. K výkonu práce je nutné znát minimálně tři zákony, kdy hlavní z nich (zákon č. 110/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů) se neustále novelizuje, paragrafy se mění a následně zase ruší. Jak moc tyto aspekty ovlivňují práci samotného úředníka? Nejen do této problematiky jsem se pokusila proniknout.

Má práce se dělí na dvě hlavní části, a to na část teoretickou a část empirickou.

V teoretické části bude popsána organizační struktura Úřadu práce ČR, platná a novelizovaná legislativa, se kterou se musí každý zaměstnanec pracující na dávkách pomoci v hmotné nouzi seznámit. Dále uvedu stručně jednotlivé dávky a jejich specifika a popíši kritéria pro pracovníky na dávkách pomoci v hmotné nouzi a jejich kompetence. V této části také využiji terminologii z oblasti pracovních podmínek, které budou poté naplní části empirické.

V empirické části se zaměřím především na oblast bezpečnosti na pracovišti, na vztahy a spolupráci, vytíženost pracovníků, hodnocení jednotlivých pracovních podmínek a celkovou spokojenost. Tato část bude postavena na výsledcích dotazníkového šetření, které se uskutečnilo v listopadu 2017. V rámci bezpečnosti na

pracovišti hodlám sledovat, jak se pracovníci při svém výkonu povolání cítí, zda byli v práci někdy ohroženi a zda je jejich bezpečí zajištěno za pomoci určitých bezpečnostních prvků. Oblast vztahů a spolupráce se zaměřuje na zjišťování kvality spolupráce a mezilidských vztahů v okruhu pracoviště i mimo něj. V oblasti vytíženosti zase zkoumám, kde jsou pracovníci nejvytíženější a kde se cítí být nejvytíženější – ne vždy se musí tyto dvě zjištění shodovat. Část zaměřující se na hodnocení jednotlivých úkonů se soustředí na spokojenost s pracovní dobou, nabídku akreditovaných kurzů, odměňování za práci, pracovní benefity, možnosti kariérního růstu apod.

Závěrečné vyhodnocení dotazníků by mělo být přínosem pro vedení Úřadu práce ČR, jeho pracovníky, ale také studenty a absolventy oborů zaměřených na sociální práci, kteří by se rádi dozvěděli něco více o specifikách práce na dávkách pomoci v hmotné nouzi. Takto budou mít možnost nahlédnout do konkrétního a praxí podloženého mínění o pracovních podmínkách pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi a jejich spokojenosti. V ideálním případě by reflexe zjištěných poznatků mohla v praxi vést ke zdokonalování pracovních podmínek, což by se pozitivně odrazilo i při práci s klienty, o které jde v tomto povolání především.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Úřad práce České republiky

V této části dojde k přiblížení Úřadu práce ČR z pohledu jeho organizace a vedení a přiblížím i krajskou pobočku v Brně, a to z důvodu, abychom se blíže seznámili se zkoumaným pracovištěm. Dále zde budou vyjmenována konkrétní kontaktní pracoviště, jichž se můj výzkum bude přímo týkat.

1.1.1 Organizace, generální ředitelství

„Úřad práce ČR je správním úřadem s celostátní působností se sídlem v Praze. Úřad práce ČR plní úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, inspekce poskytování sociálně – právní ochrany a dávek pěstounské péče. Jeho řídicím a nadřízeným orgánem je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, které ve správním řízení rozhoduje o odvoláních proti rozhodnutí Úřadu práce ČR.“¹ Úřad práce ČR má krajské pobočky a pobočku pro hlavní město Prahu, součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště.²

V současné době stojí ve vedení Úřadu práce ČR generální ředitelka PhDr. Kateřina Sadílková, MBA. Tuto funkci vykonává od 2. listopadu 2015.³ Generální ředitelka je vedoucí služebního orgánu, plní úkoly související s pracovněprávními vztahy zaměstnanců a zastupuje Úřad práce ČR navenek. Dále je generální ředitelka odpovědná státnímu tajemníkovi Ministerstva práce a sociálních věcí, a to v oblastech souvisejících se zajišťováním organizačních věcí státní služby, správy služebních vztahů a odměňování státních zaměstnanců. Generální ředitelce jsou přímo podřízeni ředitelé odborů (včetně odboru pro sociální věci).⁴

¹ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Praha: MPSV, 2015, s. 109. ISBN 978-80-7421-114-0.

² MPSV (2017). *Krajské pobočky*. Citováno dne 5. října 2017. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp>

³ MPSV (2017). *Generální ředitelka Úřadu práce ČR*. Citováno dne 5. října 2017. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/gr/gr>

⁴ *Organizační řád Úřadu práce České republiky*. Úřad práce ČR.

1.1.2 Krajská pobočka v Brně

V čele krajské pobočky v Brně je ředitel pan Ing. Josef Burger. „*Ředitel krajské pobočky řídí příslušnou krajskou pobočku, jedná za Úřad práce v záležitostech spadajících do působnosti krajské pobočky s výjimkou případů, kdy je k jednání oprávněn pouze generální ředitel, nebo kdy si to generální ředitel výslovně vyhradil.*“⁵

Správním obvodem krajské pobočky v Brně je území Jihomoravského kraje. Mezi kontaktní pracoviště patří Blansko, Boskovice, Brno-město, Brno-venkov, Břeclav, Bučovice, Hodonín, Hustopeče, Ivančice, Kyjov, Mikulov, Moravský Krumlov, Pohořelice, Rosice, Slavkov u Brna, Tišnov, Veselí nad Moravou, Vyškov, Znojmo a Židlochovice.⁶

„*Kontaktní pracoviště řídí ředitel nebo vedoucí kontaktního pracoviště, který je podřízen řediteli krajské pobočky. Kontaktní pracoviště v místě krajské pobočky řídí ředitel krajské pobočky.*“⁷

1.2 Nepojistné sociální dávky

V kapitole o nepojistných sociálních dávkách blíže přiblížím všechny dávky, které jsou na oddělení nepojistných sociálních dávek, kam spadají i dávky pomoci v hmotné nouzi, zpracovávány. Ačkoli tyto dávky přímo nesouvisí s dosažením mého cíle práce, neodmyslitelně jsou součástí sociálního zabezpečení ČR, stejně jako dávky pomoci v hmotné nouzi.

Nepojistné sociální dávky jsou součástí sociálního zabezpečení ČR. Sociální zabezpečení ČR má tři pilíře, kterými jsou sociální pojištění, státní sociální podpora a sociální péče.

⁵ Organizační řád Úřadu práce České republiky (článek 25). Úřad práce ČR.

⁶ MPSV (2017). Úřad práce ČR – krajská pobočka v Brně. Citováno dne 5. října 2017. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upct/kp>

⁷ Organizační řád Úřadu práce České republiky (článek 30). Úřad práce ČR.

Pod odbor nepojistných sociálních dávek v působnosti krajské pobočky spadá rozpracovávání, řízení a realizace metodiky, koncepce a strategie v rámci metodiky dávek.⁸

1.2.1 Dávky státní sociální podpory

První částí nepojistných sociálních dávek jsou dávky státní sociální podpory, které mají spíše funkci preventivní. Jsou určeny zejména pro rodiny s nezletilými nezaopatřenými dětmi. Státní sociální podpora se řídí zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. Některé z dávek jsou testované na příjem (přídavek na dítě, příspěvek na bydlení a porodné) a jiné nikoli (rodičovský příspěvek, pohřebné, příspěvek na zakoupení motorového vozidla, příspěvek na úhradu potřeb dítěte a odměna pěstouna).⁹

1.2.2 Příspěvek na péči

Pilíř sociální péče obsahuje dávku příspěvek na péči, dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro osoby se zdravotním postižením. „*Příspěvek na péči je státní dávkou poskytovanou fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby.*“¹⁰ „*Zabezpečení základních životních potřeb je prováděno prostřednictvím dávek pomoci v hmotné nouzi.*“¹¹

1.2.3 Dávky pomoci v hmotné nouzi

Dávkami pomoci v hmotné nouzi se podrobněji zabývám v nadcházející kapitole.

1.2.4 Dávky pro osoby se zdravotním postižením

Dávky pro osoby se zdravotním postižením jsou zaměřeny především pro zmírnění sociálních důsledků postižení, a také slouží coby podpora začleňování osob se

⁸ *Organizační řád Úřadu práce České republiky. Úřad práce ČR.*

⁹ KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: Aspi, 2007, s. 103. ISBN 978-80-7357-276-1.

¹⁰ KRÁLOVÁ, Jarmila a RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, s. 16. ISBN 978-80-7263.

¹¹ BECK, Peter, GRUNEROVÁ, Ivana a PAVELKOVÁ, Miroslava. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi, zákon o životním a existenčním minimu – praktický komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 2. ISBN 978-80-7478-977-9.

zdravotním postižením. Mezi tyto dávky patří příspěvek na mobilitu a příspěvek na zvláštní pomůcku.¹²

1.3 Oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi

1.3.1 Legislativa

Teoretickou část týkající se legislativy jsem do své práce zahrнула z důvodu, že právě uvedené zákony mimo jiné rámcují daná pracoviště, včetně pracovníků, jejich kompetencí a popisu vykonávané práce. Na rozdíl od jiných zaměstnání jsou právě kompetence sociálního pracovníka přímo zakotveny v zákoně. Ve stručnosti zde popíši všechny hlavní zákony, kterými se řídí pracovníci dávek pomoci v hmotné nouzi:

Zákon č. 111/2006Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Tento zákon upravuje poskytování pomoci osobám k zajištění základních životních podmínek, a to formou dávek pomoci v hmotné nouzi.¹³ Pojem „hmotná nouze“ byl poprvé užit v Listině základních práv a svobod. Ta říká, že *„každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.“*¹⁴

Zákon č. 110/2006Sb. o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů

Na základě uvedeného zákona pracovníci dávek pomoci v hmotné nouzi stanovují okruh společně posuzovaných osob, dále také určuje částku životního minima a minima existenčního a v neposlední řadě § 6 způsob posuzování příjmů a § 7 vymezuje započitatelné příjmy pro posouzení nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi.

¹² MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Praha: MPSV, 2015, s. 10. ISBN 978-80-7421-114-0.

¹³ BECK, Peter, GRUNEROVÁ, Ivana a PAVELKOVÁ, Miroslava. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi, zákon o životním a existenčním minimu – praktický komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 1. ISBN 978-80-7478-977-9.

¹⁴ *Listina základních práv a svobod*. Horšovský Týn: Nakladatelství Jiří Křiška, 1996, 8 s.

Zákon č. 108/2006Sb. o sociálních službách, v plném znění

V zákoně jsou především zakotvena ustanovení týkající se předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka. Dále také ustanovuje podmínky pomoci pro osoby, které se ocitly v těžké sociální životní situaci.

Zákon č. 500/2004Sb. správní řád – právní předpis procesní

Určuje postup při podání žádosti o dávky pomoci v hmotné nouzi, vydání oznámení/rozhodnutí o přiznané dávce, vedení správního řízení, způsob doručování písemností.

1.3.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi

Bližší seznámení s dávkami pomoci v hmotné nouzi jsem do teoretické části zakomponovala z důvodu, že jednou ze zkoumaných oblastí bude pocit vyčerpání, pocitu stresu a přepracování, které mohou přímo souviset s množstvím zpracovávaných spisů, přičemž respondenti budou uvádět počet jednotlivých dávek pomoci v hmotné nouzi, které aktuálně vyhodnocují.

Dávky pomoci v hmotné nouze se řadí do dvou základních kategorií, a to dávky jednorázové a dávky opakující se. Dávkou jednorázovou je dávka mimořádné okamžité pomoci a mezi opakující se dávky řadíme dávku příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení.

Příspěvek na živobytí

„Příspěvek na živobytí je základní opakující se dávka pomoci v hmotné nouzi, která řeší nedostatečný příjem osoby/společně posuzovaných osob. Okruh společně posuzovaných osob je dán zákonem o životním a existenčním minimu. Nárok na příspěvek na živobytí vzniká osobě či rodině, pokud po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje příjem této osoby či rodiny částku živobytí. Výše příspěvku na živobytí se stanovuje jako rozdíl mezi částkou živobytí osoby či rodiny a jejich příjmem, od kterého se odečtou přiměřené náklady na bydlení (přiměřené

*náklady na bydlení jsou náklady na bydlení, maximálně však do výše 30%, v Praze 35%, příjmu osoby či rodiny).*¹⁵

Doplatek na bydlení

*„Doplatek na bydlení je opakující se dávka pomoci v hmotné nouzi, která společně s vlastními příjmy občana a příspěvkem na bydlení ze systému státní sociální podpory pomáhá uhradit odůvodněné náklady na bydlení. Výše doplatku na bydlení je stanovena tak, aby po zaplacení odůvodněných nákladů na bydlení (tj. nájmu, služeb s bydlením spojených a nákladů za dodávku energií) zůstala osobě či rodině částka živobytí.*¹⁶

Mimořádná okamžitá pomoc

Dávka mimořádné okamžité pomoci je jedinou dávkou pomoci v hmotné nouzi, která je jednorázová a nenároková. *„Jednorázová znamená, že na základě jedné žádosti se dávka poskytuje vždy pouze jednou. K tomu, aby byla dávka poskytnuta znovu, je třeba podat novou žádost“.*¹⁷ Dávka mimořádná okamžitá pomoc slouží k řešení nepříznivé sociální situace. Může pomoci v situacích, kdy by se prohloubil stav hmotné nouze, nebo došlo k sociálnímu vyloučení dané osoby. Dávku lze poskytnout v případě, že hrozí újma na zdraví, v případě vážné mimořádné události (typickým případem je situace, kdy se v domácnosti v důsledku zkratu elektrického vedení porouchají všechny elektrospotřebiče nebo v případě poničení majetku následkem požáru). Dále pokud má dojít k úhradě nezbytného jednorázového výdaje (např. výdaje potřebné k přijetí do zaměstnání, výdaje na nocleh, výdaje na stěhování apod.), a úhradě nákladů na předměty dlouhodobé potřeby (např. pračka, lednička, postel apod.). V neposlední řadě jde o výdaje související s dětmi (např. výdaje na učebnice a učební pomůcky, na dětský letní tábor atd.) a při ohrožení sociálním vyloučením (např. propuštění z výkonu trestu odnětí svobody).¹⁸

¹⁵ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Praha: MPSV, 2015, s. 83. ISBN 978-80-7421-114-0.

¹⁶ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Praha: MPSV, 2015, s. 19. ISBN 978-80-7421-114-0.

¹⁷ VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV - OMBUDSMAN. *Dávky pomoci v hmotné nouzi - stanoviska 17*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2017, s. 199. ISBN 987-80-87949-58-0.

¹⁸ VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV - OMBUDSMAN. *Dávky pomoci v hmotné nouzi - stanoviska 17*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2017, s. 199. ISBN 987-80-87949-58-0.

1.3.3 Pracovníci na dávkách pomoci v hmotné nouzi

Stručný popis jednotlivých pracovních pozic uvádím, jelikož v mém výzkumu se zabývám také porovnáváním spokojenosti pozic, a to sociálních pracovníků, referentů nepojistných sociálních dávek a jiných pozic, které se mohou mezi respondenty objevit. Hlavním důvodem oddělení těchto pozic (především pozice sociálního pracovníka a referenta nepojistných sociálních dávek) je rozdílná potřeba vzdělání.

Sociální pracovník

„Sociální pracovník je kvalifikovaný pracovník vykonávající činnosti, které přispívají k uskutečňování smyslu a účelu sociální práce, tj. k ochraně lidských práv a lidské důstojnosti a k podpoře bezpečí osob.“¹⁹ Rozsah sociální práce, kterou sociální pracovník musí vykonávat je odvozován ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Referent NSD

Referenti NSD pracující na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi vykonávají stejnou činnost jako sociální pracovníci, kromě výkonu sociální práce. Mezi jejich povinnosti patří přímá práce s klientem a administrativní činnost, včetně šetření v místě, a to dle zákona č. 111/2006Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Ostatní pracovníci

Dále mohou na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi pracovat ověřovatelé dávek hmotné nouze nebo specialisté dávek hmotné nouze. Jejich činnost je obdobná jako u referentů NSD, popř. pouze ověřují správnost přehodnocení či vyhodnocení dávek pomoci v hmotné nouzi.

1.3.4 Potřebné vzdělání pracovníků

Jak jsem již zmínila ve výše uvedeném oddílu, rozdíly v potřebném dosaženém vzdělání patří ve zkoumaných pozicích nejdůležitějším činitelem. Z tohoto důvodu

¹⁹ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Praha: MPSV, 2015, s. 98. ISBN 978-80-7421-114-0.

zde popíši konkrétní potřebné vzdělání u jednotlivých pozic na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi, včetně ředitele kontaktního pracoviště.

Dle katalogu typových pozic Úřadu práce ČR, který navazuje na organizační řád, mohou vykonávat zaměstnanci kontaktních pracovišť pozice na základě těchto kritérií:

- ředitel kontaktního pracoviště musí splňovat vysokoškolské vzdělání bakalářské nebo magisterské
- vedoucí oddělení příspěvku na péči, dávek státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, dávek pomoci v hmotné nouzi nebo pěstounských dávek musí rovněž dosáhnout vysokoškolského vzdělání, a to bakalářského nebo magisterského stupně
- sociální pracovníci musí splňovat vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání
- referent nepojistných sociálních dávek (specialista příspěvku na péči, dávek státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, dávek pomoci v hmotné nouzi nebo pěstounských dávek musí splňovat středoškolské vzdělání s maturitou
- ověřovatel nepojistných sociálních dávek musí získat vyšší odborné vzdělání nebo středoškolské vzdělání s maturitou

Generální ředitel Úřadu práce ČR musí splňovat vzdělání vysokoškolské – magisterské.²⁰

1.3.5 Kompetence sociálních pracovníků

V této části popíši jednotlivé kompetence sociálních pracovníků dle zákona č. 11/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Seznámení s tímto tématem považuji za důležité z hlediska bližšího přiblížení jedné zkoumané pozice.

*„Původně termín „kompetence“ pochází z latinského výrazu *competens*, tj. vhodný, příhodný, náležitý. V kontextu práce, kde je termín nejčastěji v historii používán, se kompetencí rozumí schopnost chápat a jednat rozumně“.²¹*

²⁰ Katalog typových pozic Úřadu práce ČR. Úřad práce ČR.

Úřad práce ČR je prvoinstančním správním orgánem, který rozhoduje o nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi, jejich výši a výplatě. Pracovníci dávek pomoci v hmotné nouzi tedy zpracovávají rozhodnutí ve věci žádosti o dávku pomoci v hmotné nouzi a přehodnocení dávek pomoci v hmotné nouzi. Povinností pracovníků je poskytovat sociální poradenství týkající se především řešení hmotné nouze a jejímu předcházení. Zákona č. 111/2006Sb. o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, říká, že pracovníci na dávkách pomoci v hmotné nouzi jsou v souvislosti s poskytováním dávek povinni.²²:

- a) *„chránit práva a zájmy osob v hmotné nouzi, přitom respektovat jejich důstojnost, soukromí a důvěrnost sdělení a zachovávat mlčenlivost, nestanoví-li tento zákon nebo zvláštní předpis jinak,*
- b) *informovat každou osobu o možných postupech řešení hmotné nouze a zapojovat ji do řešení její situace a vést jí k vlastní odpovědnosti,*
- c) *respektovat jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, a to bez ohledu na skutečnost, jak se tato osoba podílí na životě společnosti,*
- d) *vyhledávat aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí,*
- e) *spolupracovat s obcí, v jejíž působnosti se bydliště osoby v hmotné nouzi nachází.“²³*

Desatero dobré praxe sociálního pracovníka:

- a) Garance pomoci – často je právě sociální pracovník poslední možností pomoci v tíživé životní situaci
- b) Proaktivní přístup – sociální pracovník aktivně sám vyhledává osoby v tíživé životní situaci
- c) Respekt k jedinečnosti a důstojnosti člověka – sociální pracovník respektuje jedinečnost každého klienta

²¹ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, s. 41. ISBN 80-902081-8-5.

²² MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Praha: MPSV, 2015, s. 9. ISBN 978-80-7421-114-0.

²³ BECK, Peter, GRUNEROVÁ, Ivana a PAVELKOVÁ, Miroslava. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi, zákon o životním a existenčním minimu – praktický komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 194. ISBN 978-80-7478-977-9.

- d) Komplexnost – sociální pracovník řeší klienta komplexně, tedy všechny jeho problémy a možnosti
- e) Respekt k přání klienta – pro sociálního pracovníka je důležité znát přání a potřeby klienta, ale zároveň jej i vést k samostatnému určování prioritních přání
- f) Posílení schopností klienta – sociální pracovník klienta vede k samostatnosti, aby si dokázal poradit v některých tíživých situacích bez jeho pomoci
- g) Odborný výkon sociální práce – znalost a využívání vhodných metod sociální práce
- h) Sociální pracovník v roli obhájce klienta – sociální pracovník stojí na straně klienta, ten je většinou ve slabší pozici.
- i) Sociální práce s prostředím klienta – pro sociálního pracovníka je důležité kromě klienta se zaměřit také na jeho prostředí, ve kterém žije.
- j) Vedení dokumentace – sociální pracovník vede spisovou dokumentaci, a to v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb. správní řád, ve znění pozdějších předpisů.²⁴

1.3.6 Platové podmínky pracovníků

Oblast platovou zde uvádím z důvodu, že se jedná bezesporu o jeden z podstatných aspektů spokojenosti pracovníků v zaměstnání. Jedná se o pozici úřednickou, která se jasně řídí zákonem, a je tedy v tomto ohledu omezena motivační prostředky zaměstnavatele. V této části budou popsána jednotlivá zařazení pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi a pro příklad zde uvedu také část platové tabulky.

Platy nejen sociálních pracovníků, ale i jiných pracovníků veřejného sektoru se od 1. listopadu 2017 zvýšily, a to u sociálních pracovníků a referentů na Úřadu práce ČR o 10% z tarifních platů. Důvodem byla, dle bývalé ministryně práce a sociálních věcí ČR Michaely Marksové, povinnost, zvyšování platů a životní úroveň pracovníků veřejného sektoru.²⁵

²⁴ EVIDENCE STANOVISEK OMBUDSMANA (2017). *Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace*. Citováno dne 12. prosince 2017. Dostupné z: <http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5286>

²⁵ O kolik se zvýší platy zaměstnancům ve veřejném sektoru? *Práce a sociální práce*. Praha: MPSV ČR, 12.10.2017, roč. 14, č. 10. ISSN 2570-6772. (str. 1)

Platová tabulka je tedy dle nařízení vlády č. 340/2017 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 564/2006Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů:

	7. třída	8. třída	9. třída	10. třída	11. třída
1	14 740,-	16 000,-	17 360,-	18 810,-	20 450,-
2	15 290,-	16 610,-	18 000,-	19 530,-	21 210,-
3	15 880,-	17 240,-	18 690,-	20 280,-	22 050,-
4	16 480,-	17 900,-	19 400,-	21 050,-	22 860,-
5	17 110,-	18 580,-	20 130,-	21 840,-	23 720,-
6	17 760,-	19 300,-	20 880,-	22 650,-	24 620,-
7	18 410,-	20 010,-	21 700,-	23 520,-	25 560,-
8	19 100,-	20 770,-	22 510,-	24 400,-	26 510,-
9	19 830,-	21 550,-	23 350,-	25 330,-	27 500,-
10	20 560,-	22 380,-	24 240,-	26 270,-	28 540,-
11	21 370,-	23 240,-	25 160,-	27 280,-	29 620,-
12	22 170,-	24 120,-	26 110,-	28 320,-	30 750,-

Tabulka 1: Platy pracovníků veřejného sektoru

Zdroj: ²⁶

Od 1. ledna 2018, dle nařízení č. 341/2017 Sb. o platových poměrech zaměstnanců, došlo také ke změně zařazení sociálních pracovníků z 9. platové třídy do 10. platové třídy a zařazení referentů nepojistných sociálních dávek z 8. platové třídy do 9. platové třídy.²⁷

Kromě výše uvedeného platu pracovníkům na dávkách pomoci v hmotné nouzi náleží zvláštní příplatek ve výši 800,- Kč, který se určuje dle nařízení vlády č. 564/2006 Sb., nařízení o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě. Dále také může vedoucí pracovník pracovníkovi přiznat osobní příplatek v individuální výši.

²⁶ KUPNÍ SÍLA (2018). *Platové tabulky a katalog platových tříd 2018*. Citováno dne: 2. února 2018. Dostupné z: <https://kupnisila.cz/platove-tridy-tabulky/>

²⁷ MPSV (2017). *Nařízení vlády č. 564/2006 Sb.* Citováno dne 5. ledna 2018. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/28265>

1.3.7 Další pracovní podmínky

Pracovní doba

Oblast pracovní doby ve své teoretické části uvádím, jelikož se jedná opět o specifickou pracovní dobu. V mém výzkumu se právě zabývám spokojeností s pracovní dobou, a proto jí bude věnována následující podkapitola. V ní uvádím pevnou pracovní dobu zaměstnanců a také úřední hodiny, které by měl každý pracovník na dávkách pomoci v hmotné nouzi dodržovat.

Pracovníci Úřadu práce ČR V Jihomoravském kraji mají pevnou pracovní dobu, a to od 08:00 do 13:00. Samozřejmostí je dodržování úředních hodin, které jsou:

Pondělí	08:00 – 12:00 13:00 – 17:00
Úterý	08:00 – 11:00
Středa	08:00 – 12:00 13:00 – 17:00
Čtvrtek	08:00 – 11:00 (pouze příjem nových žádostí a objednaní klienti)
Pátek	08:00 – 11:00 (pouze příjem nových žádostí a objednaní klienti)

Čtvrteční „neúřední den“ je nově zavedený od 1. srpna 2017, a to z důvodu vysokého počtu nových žádostí, které nejsou pracovníci schopni zpracovat v době běžných úředních dní a také dle PhDr. Sadílkové protože, že: „*Cílem výše uvedeného opatření je včasná výplata dávek a stabilizace útvarů v době nutných dovolených, zejména rodičů dětí školou povinných.*“²⁸ Ne každé kontaktní pracoviště však tuto změnu provedlo.

Pracovníci musí dodržovat běžnou týdenní pracovní dobu, tedy 40 hodin měsíčně. Každý pracovní den zaměstnanci náleží půlhodinová pauza, a to v souladu se zákoníkem práce.

Pracovní benefity

Jak jsem již výše uvedla, u platových podmínek jsou motivační prostředky zaměstnavatele omezeny, a proto zde mohou významnou roli hrát právě pracovní

²⁸ Interní sdělení pracovníkům ÚP ČR, Platné k 26. červenci 2017. Úřad práce ČR.

benefity. Jedná se o další aspekt spokojenosti, který bude zkoumán. Níže jsou popsány jednotlivé benefity, jež vedení Úřadu práce ČR poskytuje svým zaměstnancům.

Stravenky - každý pracovník má nárok na stravenku Sodexo, které jsou aktuálně v nominální hodnotě 80,- Kč. Pracovníkovi z této hodnoty strhává zaměstnavatel částku 10,- Kč, částka 30,- Kč jde z fondu kulturních a sociálních potřeb a částka 40,- Kč jde z provozních nákladů, a to nově od 1. ledna 2018.

Den dovolené navíc – ačkoli zákon č. 262/2006 Sb. zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, ustanovuje, že minimální výměra dovolené činí minimálně čtyři týdny v kalendářním roce, pracovníci Úřadu práce ČR mají výměru dovolené pět týdnů v kalendářním roce.

Indispoziční volno – každému zaměstnanci náleží pět dní indispozičního volna, které může využít kdykoli během kalendářního roku. Využití tohoto volna je zohledňováno stejně jako např. dovolená, tedy 8 hodin/den. Volno je možné využít například při neočekávané krátkodobé nemoci, aby pracovník nemusel využívat pracovní neschopnost. Zaměstnanec však nemusí důvod nepřítomnosti zdůvodňovat.

Nadřízení pracovníci

Každý pracovník oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi má svého přímého vedoucího pracovníka. Podle velikosti pracoviště se jedná o vedoucího celého oddělení nepojistných sociálních dávek, vedoucího oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi a jiných nepojistných dávek, anebo se jedná o vedoucího pouze oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi.

Vedoucí pracovník musí mít patřičné vzdělání a kompetence.

Nadřízeným pracovníkem je také ředitel kontaktního pracoviště, po němž je rovněž žádáno patřičné vzdělání a kompetence.

Akreditované kurzy

Akreditované kurzy mohou mít rovněž vliv na spokojenost pracovníků, a právě proto jsem i tento aspekt zařadila do hodnocení spokojenosti pracovníků na dávkách

pomoci v hmotné nouzi. Níže budou uvedeny principy účasti na akreditovaných kurzech pro pracovníky na dávkách pomoci v hmotné nouzi.

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, povinen vykonat další vzdělávání (rozumějme akreditované kurzy) v rozsahu alespoň 24 hodin za kalendářní rok, kterými si sociální pracovníci obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci. Většinou se jedná o kurzy s tematikou vykonávané agendy, práce s klienty, jde i o podporu pracovníků apod. Referenti nepojistných sociálních dávek a ostatní zaměstnanci pracující na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi nemají tyto kurzy povinné, přesto se vzdělávacích kurzů a seminářů také účastní.

Možnost kariérního růstu

Kariérní růst je pro některé pracovníky velmi důležitou součástí výkonu své pozice. I tato oblast bude zahrnuta do mého výzkumu, kde budu zjišťovat, zda jsou pracovníci s možnostmi kariérního růstu spokojeni. Níže popíši definice kariérního růstu.

Kariérní růst lze vnímat jako povýšení nebo pracovní postup. Dále můžeme rozlišovat tři základní přístupy ke kariéře. První je zaměřenost na krátkodobý výkon (pracovníci nejsou nijak připravováni na změnu své role, v případě povýšení se počítá s tím, že svoji novou úlohu zvládnou, popř. se přijme někdo mimo organizaci), druhý je strategie dlouhodobé flexibility (zaměřuje se na současný výkon a zaměstnanci jsou připravováni na postup vpřed). Třetí je pak přístup dlouhodobých plánů (vysoce strukturované metody řízení kariéry).²⁹

Smysluplnost práce

Níže bude přiblíženo, co si lze pod smysluplností práce představit. I tento aspekt má vliv na možnou spokojenost či nespokojenost v zaměstnání, a proto je zkoumání této oblasti zahrnuto v mém výzkumu.

²⁹ VNOUČKOVÁ, Lucie a URBANCOVÁ, Hana. *Rozvoj lidských zdrojů*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2014, s. 46. ISBN 978-80-87839-31-7.

Smysluplností života i práce se zabýval mimo jiné například psychoterapeut Viktor Frankl, který přežil několik koncentračních táborů v období druhé světové války. Na základě svých úvah založil logoterapii, tedy hledání smyslu života.

Každý člověk ve své práci hledá smysl. Smysluplnost práce jako taková se může členit do dvou pilířů. Jako první pilíř smysluplnosti práce lze chápat cíl našeho pracovního úsilí – pracovníkovi musí být cíl práce známý a každému by se mělo dosažení cíle jistým způsobem vyplatit. Druhým pilířem je smysl práce, který udává a definuje sám zaměstnavatel. Je ovšem nutné zmínit, že pro každého z nás může být přístup k cíli a smysluplnost práce čistě individuální.³⁰

1.4 Další pojmy

1.4.1 Pracovní podmínky

Pojem pracovní podmínky jsou zahrnuty již v samotném názvu mé bakalářské práce, a právě v této podkapitole je shrnuto, co všechno sem může spadat.

Jako pracovní podmínky mohou být vnímány podmínky platové, bezpečnostní, vzdělávací, spolupráce či vytíženost pracovníků. Tyto podmínky vytváří sám zaměstnavatel, a vždy musí být v souladu se zákoníkem práce, dále také z ujednání individuálních či kolektivních smluv, případně také různých vnitřních předpisů.

Zákoník práce říká, že „zaměstnavatelé jsou povinni vytvářet zaměstnancům pracovní podmínky, které umožňují bezpečný výkon práce“³¹.

1.4.2 Spokojenost zaměstnanců

Také, jak sám název bakalářské práce napovídá, spokojenost je jedním z klíčových pojmů mého výzkumu, a proto uvádím jednu z dostupných definic toho pojmu.

³⁰ ASSLÄNDER, Friedrich a GRÜN, Anselm. *Práce jako duchovní úkol*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2011, s. 93 – 94. ISBN 978-80-7195-368-5.

³¹ Zákon č. 262/2006 Sb. zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

„Pracovní spokojenost definujeme jako postoj k práci jako celku a jednotlivým jejím komponentám, jímž jedinec přisuzuje určitou váhu nebo význam.“ ... „Pracovní spokojenost se dává do souvislosti s motivací k práci, i když se názory na jejich podmíněnost liší. Zatímco spokojenost s pracovními podmínkami má jen nepřímý pozitivní vliv na motivaci, spokojenost s prací jako takovou motivaci pozitivně ovlivňuje přímo.“³²

1.4.3 Spolupráce na pracovišti

V dotazníku je spolupráce na pracovišti dalším ze zkoumaných témat, jelikož i dobré či špatné vztahy a spolupráce na pracovišti mohou do velké míry ovlivňovat celkovou spokojenost v zaměstnání.

Spolupráce na pracovišti může být směrem ke kolegům, k vedoucímu pracovníkovi nebo ke kolegům na jiných pracovištích.

Pro každého pracovníka je velmi důležité, aby věděl, co se od něj očekává, co od něj očekávají jeho kolegové a nadřízení. Zde je zásadní komunikace a zpětná vazba. Ideální je, když v zaměstnání panuje tzv. volná a otevřená komunikace.³³ *„Volná a otevřená komunikace znamená volný pohyb informací zezdola nahoru, shora dolů a všemi směry v podniku.“³⁴* Pokud není komunikace, resp. spolupráce, mezi jednotlivými zaměstnanci a pracovišti v pořádku, může jednotlivec strávit spoustu zbytečného času a úsilí zjišťováním toho, co se okolo něj vlastně děje. Často v takovémto případě dochází i k tomu, že zaměstnanec si je ve svém zaměstnání nejistý, a což má negativní dopad na jeho produktivitu. Velmi důležité jsou při komunikaci a šíření informací na pracovišti diskuse „tváří v tvář“, tedy různé porady, sezení apod. Je také nezbytné, aby vedoucí pracovníci dávali podřízeným zpětnou vazbu, jelikož její nedostatek může signalizovat lhostejnost, opovržení a trest.³⁵

³² RUDÁ, Adéla. *Psychologie práce a organizace*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2016, s. 37. ISBN 978-80-87839-67-6.

³³ HAGEMANNOVÁ, Gisela. *Motivace*. Praha: Victoria Publishing, 1995, s. 53. ISBN 80-85865-13-0.

³⁴ HAGEMANNOVÁ, Gisela. *Motivace*. Praha: Victoria Publishing, 1995, s. 53. ISBN 80-85865-13-0.

³⁵ HAGEMANNOVÁ, Gisela. *Motivace*. Praha: Victoria Publishing, 1995, s. 61. ISBN 80-85865-13-0.

1.4.4 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření v následujících řádcích popíši z důvodu, že pracovníci dávek pomoci v hmotné nouzi jím jsou, stejně jako ostatní pomáhající profese, části ohroženi. K naplnění cíle m bakalářské práce je tedy nutné zmínit pocit vyčerpání, stresu a přepracování, jelikož tyto faktory mohou při neřešení problémů vyústit právě v syndrom vyhoření.

Lidé pracující v sociální oblasti jsou jednou z nejrizikovějších skupin, které syndrom vyhořené ohrožuje. Všichni pomáhající pracovníci jsou jím ohroženi, obzvlášť mají-li vysokou profesionální poctivost a zároveň narůstající objem práce.³⁶

Nejčastějším důvodem, proč se syndrom vyhoření u pracovníků projeví, je nestabilita pracovního poměru, a to buď z nutnosti trávit více času v zaměstnání, nebo také kvůli zvyšující se intenzitě pracovních povinností.³⁷

Syndrom vyhoření se může vyznačovat fyzickým vyčerpáním (pocit slabosti, nedostatek energie, časté bolesti hlavy nebo nevolnost), emocionálním vyčerpáním (deprese, bezmoc, beznaděj, plačtivost) a mentálním vyčerpáním (negativní postoj).³⁸

Pracovní přetížení

Tato část velmi blízce souvisí s předcházející podkapitolou o syndromu vyhoření, jedná se o doplnění.

Čím více je sociální pracovník přetížen, tím snáze se může přiblížit syndromu vyhoření. .."Existují dva druhy pracovního přetížení:

Objektivní a subjektivní pracovní přetížení - objektivní pracovní přetížení zahrnuje spočitatelné a měřitelné faktory, jako je počet klientů a počet zpráv k vyhotovení.

³⁶ MPSV ČR.(2007). *Syndrom vyhoření ohrožuje sociální pracovníky i lékaře*. Citováno dne 20. listopad 2017. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/4843>

³⁷ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, s. 32. ISBN 978-80-247-3553-5.

³⁸ MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012, s. 22. ISBN 978-80-262-0180-9.

Subjektivní pracovní přetížení vnímá zaměstnanec při pohledu na propast mezi vlastními schopnostmi a požadovaných objemem práce.

Kvantitativní a kvalitativní pracovní přetížení - o kvantitativním pracovním přetížení hovoříme tehdy, když je zaměstnancem nucen v pevně daném čase zvládnout hodně úkolů a pracuje pod časovým tlakem. Tento druh přetížení má čtyři rozměry: četnost kontaktů (jednorázový, denní, měsíční nebo roční styk s klientem), délka kontaktu, počet klientů a průměrná doba strávená s jednotlivými klienty. Kvalitativní přetížení znamená, že sociální pracovník je nucen plnit náročné role, které nemůže zvládnout."³⁹

1.4.5 Bezpečnost na pracovišti

Jak již bylo ve výše uvedené kapitole řečeno, do oblasti pracovních podmínek patří bezesporu také bezpečnost. V této podkapitole budou vyjmenovány a popsány jednotlivé prvky pro zvýšení bezpečnosti na pracovišti.

Úřad práce ČR je povinen chránit zdraví a život pracovníků, ale také svůj majetek. Na základě analýzy jednotlivých pracovišť jsou stanovena různá rizika a nutná opatření k jejich eliminaci. Nejčastější zkoumaná rizika zjištěná analýzami jsou havárie inženýrských sítí (rozvodů energií), majetková trestná činnost, požár, terorismus, vandalismus, vloupání do objektu, živelné pohromy, rizikové skupiny klientů, míra nezaměstnanosti v dané oblasti, přítomnost osob odpovědných za fyzickou ochranu objektu nebo počty a struktury bezpečnostních incidentů na pracovišti.

Pracovník bezpečnostní agentury

Jinak řečeno fyzická ostraha. Je zajišťována fyzickými osobami, což představuje významnou roli v ochraně objektu. Na kterém konkrétním pracovišti je fyzická

³⁹ MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012, s. 58. ISBN 978-80-262-0180-9.

ostraha nutná, a na kterém nikoli, rozhoduje vždy generální ředitelka, a to na základě písemného odůvodněného návrhu ředitele či ředitelky krajské pobočky.⁴⁰

Tlačítko SOS

Pracovníci Úřadu práce ČR mají možnost hlásit problémové chování klientů, a to například tehdy, když jsou sami ohroženi, popř. je ohrožen majetek zaměstnavatele nebo jiné osoby. Tlačítko SOS mohou mít pracovníci k dispozici na telefonních přístrojích, popřípadě takto funguje o zmáčknutí klávesy F12 na jejich počítači. Dále jsou také pracovníci povinni incidenty hlásit pomocí aplikace Incident Manager.⁴¹

Přepážkové pracoviště

Při stavebně technickém řešení pracovišť jsou stále častěji využívány přepážky, které oddělují vstup do objektu pro klienty a zaměstnance. Přepážky slouží i k fyzické ochraně pracovníků před agresivními klienty. Právě oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi je nejvhodnější pro jejich instalaci.

Únikové dveře

V případech rekonstrukce pracovišť se přihlíží i k fyzické bezpečnosti pracovníků. Bezpečnost je nejlépe v tomto ohledu zajištěna přítomností více než jednoho východu z kanceláře, a to z důvodu bezpečného opuštění místnosti v případě nouze.⁴²

Kamerový systém

Kamerový systém Úřadu práce ČR slouží k ochraně života, zdraví a majetku. Vždy je důležité kamerový systém používat v souladu se zákonem č. 101/200 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v plném znění. Některé kamery mohou být se záznamem, jiné bez záznamu.

⁴⁰ *Rámcový standard pro řešení bezpečnosti na jednotlivých pracovištích Úřadu práce České republiky - vnitřní řídicí akt.* Úřad práce ČR.

⁴¹ *Pravidla výkonu fyzické ochrany v administrativní budově Úřadu práce České republiky – vnitřní řídicí akt.* Úřad práce ČR.

⁴² *Rámcový standard pro řešení bezpečnosti na jednotlivých pracovištích Úřadu práce České republiky – vnitřní řídicí akt.* Úřad práce ČR.

2 EMPIRICKÁ ČÁST

2.1 Popis souboru

V této části mé bakalářské práce jsou interpretována data, která jsem získala kvantitativním výzkumem na krajské pobočce Úřadu práce ČR v Brně nacházejícím se v Jihomoravském kraji. Mojí hlavní výzkumnou otázkou je: „S jakými pracovními podmínkami jsou pracovníci na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi spokojeni a s kterými nikoli? Co by mohlo jejich spokojenost v zaměstnání a s pracovními podmínkami vylepšit?“ Respondenty mého výzkumu jsou pracovníci oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi, a to jak sociální pracovníci, tak referenti nepojistných sociálních dávek. Mezi respondenty se ovšem objevuje i pár ověřovatelů dávek. Informace měly být získány na základě vyčerpávajícího šetření, tedy od všech pracovníků dávek pomoci v hmotné nouzi. Již před tvorbou mé práce bylo jasné, že dotazník nebude vyplněn všem pracovníky, a to buď z toho důvodu, že se v průběhu sběru dat nebudou nacházet na pracovišti, nebo budou mít jiný důvod, proč se sběru dat nezúčastnit. Ze všech dvaceti kontaktních pracovišť Jihomoravského kraje, se nezúčastnila mého výzkumu spokojenosti pouhá tři pracoviště, a to Blansko, Pohořelice a Hustopeče. Konečný počet respondentů je 44 pracovníků dávek pomoci v hmotné nouzi v rámci Jihomoravského kraje z celkového počtu 154 zaslaných dotazníků.

Od respondentů jsem se snažila zjistit informace týkající se jejich celkové spokojenosti nejen v zaměstnání, ale i při spolupráci s jinými pracovišti. Dále jsem se zaměřila také na jejich vnímání vztahů na pracovišti s nadřízenými a kolegy. V neposlední řadě došlo i na otázky ohledně vnímání bezpečnosti a pocitů pracovního vytížení. Sběr dat proběhl během měsíce listopadu 2017.

Dotazníky jsem zaslala, po domluvě s ředitelem brněnské krajské pobočky Úřadu práce ČR elektronickou formou. Původním plánem byl sběr dat ve fyzické podobě, což se však z realizačních důvodů a vysokému počtu možných respondentů ukázalo jako nemožné. Sběr dat byl ukončen k 20. listopadu 2017.

2.2 Nástroj sběru dat, metodologie

Pro můj výzkum jsem využila metodologii kvantitativní. Nejběžnější způsob sběru dat pro tento typ metodologie je dotazník, který jsem také sama v praxi aplikovala. Jelikož jsem dotazník zvolila pro všechny pracovníky oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji, nebylo nutné dále řešit způsob jejich výběru. Výzkum, který jsem si vybrala, se nazývá deskriptivní. „*Deskriptivní (popisný) výzkum dává obraz specifických podrobností situace, jevu nebo vztahů. Popisný a průzkumový výzkum mají mnohé znaky společné a mnohdy splývají. Popisný výzkum popisuje jevy a soustředí se na otázky: kdo, jak a kolik.*“⁴³

Pro respondenty byl připraven dotazník, který jsem měla v elektronické podobě. V jeho úvodní části se respondenti seznámili s tím, kdo dotazník připravil, a za jakým účelem byl vytvořen. V této části bylo také uvedeno, že dotazník je zcela anonymní, a že výsledky výzkumu budou použity pouze pro tvorbu mé bakalářské práce. Dále byli respondenti informováni o tom, že s rozesláním dotazníku a zpracováním tématu souhlasil ředitel Krajské pobočky v Brně, pan Ing. Josef Bürger. Samotným otázkám předcházela ještě krátká instrukce k vyplňování dotazníku. Dotazník obsahoval celkem 20 otázek, z čehož bylo 18 otázek uzavřených, 2 otázky otevřené a 3 otázky demografické.

Pro uzavřené otázky bylo použito z větší části škály hodnocení 1-5 či výběr různých variant odpovědí, a to s jednou možnou odpovědí či možností výběru více odpovědí. Ani jedna z otevřených otázek nebyla povinná. Demografické otázky jsou v dotazníku pouze tři (město, doba praxe a pracovní pozice), a to z důvodu porovnávání jednotlivých odvětví podle uvedených kritérií. Vzhledem k požadované anonymitě nebyly zařazeny demografické otázky týkající se pohlaví a věku. S ohledem na genderově nevyvážené obsazení pracovišť by byla především anonymita mužské části narušena.

⁴³ HANZL, Daniel. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Třebíč: AMAPRINT - Kerndl, 2012, s. 15. ISBN 978-80-87710-01-2.

2.3 Interpretace dat

V následujících kapitolách se zabývám rozbořem získaných dat. V podkapitolách se zaměřuji na interpretaci konkrétních výsledkům mého kvantitativního výzkumu.

Na začátku každé zkoumané oblasti uvádím hypotézu, kterou jsem si stanovila před zahájením výzkumu. Následují otázky, jež jsem k ověření (potvrzení či vyvrácení) hypotézy použila. Dále už získaná data popisují nejen v celkovém pojetí, ale i v návaznosti na jiné získané údaje (délka praxe, místo výkonu práce, vykonávaná pozice). Výsledky mého výzkumu jsou znázorněny pomocí grafů a tabulek. Poté přichází moje osobní závěrečná reflexe, kde se zamýšlím nad výsledky dotazníků a navrhuji případná řešení.

Výjimku tvoří oblast interpretace oblasti spokojenosti s ostatními aspekty práce, kde jsem si stanovila jednu souhrnnou hypotézu a otázky, kterými jsem v této části mohla data vyhodnotit. V podkapitolách popisují jednotlivé výsledky uvedené oblasti ve stejném sledu jako u všech ostatních zkoumaných otázek, vyjma těch, které do souhrnné hypotézy nebyly uvedeny – zde tedy dochází pouze k interpretaci zjištěných výsledků, prezentace pomocí tabulky a následná diskuse. Podobné je to i u oblasti vztahů na pracovišti.

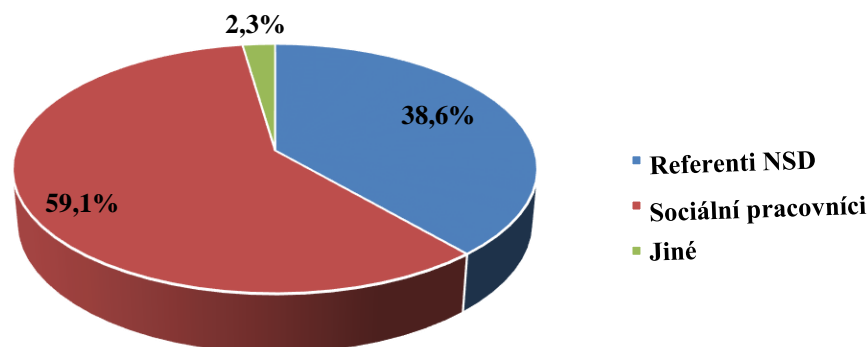
Teoretická vysvětlení jednotlivých hypotéz a pojmů v nich použitých jsou vždy zahrnuta v teoretické části.

2.3.1 Pracovníci v Jihomoravském kraji

Očekávala jsem, že na zkoumaných pracovištích pracuje více než polovina sociálních pracovníků a stejný podíl osob je v zaměstnání kratší dobu než 5 let.

K získání těchto informací jsem sečetla počet odevzdaných dotazníků a použila jsem otázku z dotazníku č. 1: *Na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi vykonávám pozici: sociální pracovník, referent NSD, jinou* a otázku č. 20: *Jak dlouho pracuje na ODPHN? 0-1 rok, 1-3 roky, 3-5 let, 5-10 let a více jak 10 let.*

Mého dotazníkového šetření se nakonec zúčastnilo celkem 44 pracovníků oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji, z čehož: 26 respondentů (59,1 %) pracuje na pozici sociálního pracovníka, 7 respondentů (38,6%) pracuje na pozici referenta nepojistných sociálních dávek a pouze 1 (2,3%) respondent uvedl pozici jinou, a to konkrétně ověřovatele dávek hmotné nouze.

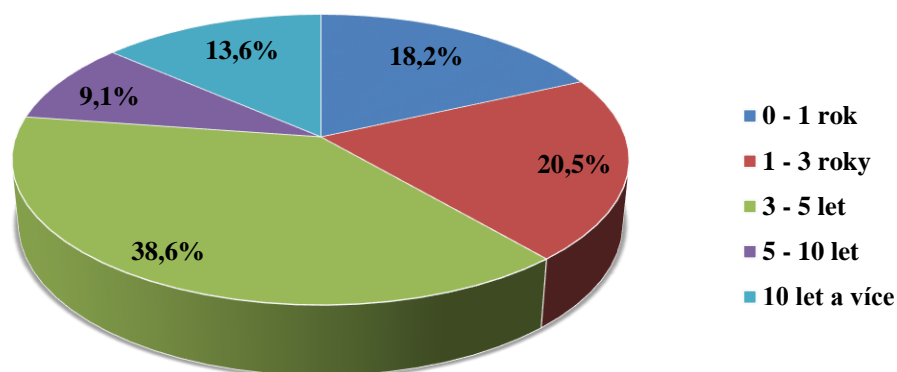


Graf 1: Poměr pracovních pozic respondentů

Zdroj: Vlastní analýza

Na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi se často zmiňuje přílišná fluktuace pracovníků. Z tohoto důvodu jsem očekávala, že délka setrvání na hmotné nouzi bude nízká a že více než polovina pracovníků bude ve zkoumaném zaměstnání méně než pět let. Má hypotéza se potvrdila. Překvapením pro mne však bylo, že na dávkách pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji pracuje 13,6% respondentů delší dobu než 10 let. Z výzkumu vyplynulo, že se jedná z 83% o referenty nepojistných dávek. Sociálních pracovníků, kteří by na oddělení vydrželi delší dobu, je velmi málo. Dále dle mých předpokladů z výzkumu vzešlo to, že mimo Krajskou pobočku v Brně – městě převládá počet dlouhodobějších pracovníků. Tato skutečnost může souviset s faktem, že v Brně dochází k nejvyššímu počtu vyplácených dávek, a lze zde očekávat větší vytíženost či agresivitu klientů. Tyto faktory by pak mohly vést k častějšímu střídání zaměstnanců.

Z níže uvedeného grafu dále vyplývá, že největší zastoupení pracovníků na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi je tedy s dobou setrvání v zaměstnání 5 – 10 let.



Graf 2: Doba setrvání v zaměstnání

Zdroj: Vlastní analýza

Podle mého názoru je 5-10 let ideální doba setrvání na této pozici, jelikož práce s problémovými klienty je velmi náročná a vyčerpávající. Po uplynutí deseti let v zaměstnání by bylo, z mého úhlu pohledu vhodné pracovníka přearařit na klidnější oddělení, například administrativní vyřizování dávek týkající se příspěvku na péči, provádění sociálních šetření či šetření při zjišťování nároku na zvláštní pomůcku. Mohlo by se tím předejít situacím, kdy osoby pracující delší dobu na takto náročné pozici, se stávají k lidem v tíživé životní situaci příliš kritičtí, nedůvěřiví a zklamaní předešlými zkušenostmi. Na druhou stranu je vždy důležité mít na oddělení zkušeného pracovníka, který pomůže mladším kolegům se složitými a neobvyklými případy, kterých je na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi více než dost. Hledání adekvátní doby setrvání na dávkách pomoci v hmotné nouzi by rozhodně mělo být blíže zkoumáno, například i s pomocí zkušených psychologů. Mnou prezentované domněnky jsou totiž pouhým náhledem na situaci očima samotného zaměstnance bez hlubšího ukotvení do problematiky. Nevylučuji proto, že zaměstnanec pracující na zkoumané pozici je i po patnácti letech ve svém zaměstnání velmi spokojený a ke klientům se snaží být spravedlivý, nápomocný a chápavý. To vše záleží na okolním prostředí a charakteru jedince.

2.3.2 Pracovníci a jejich vnímání práce

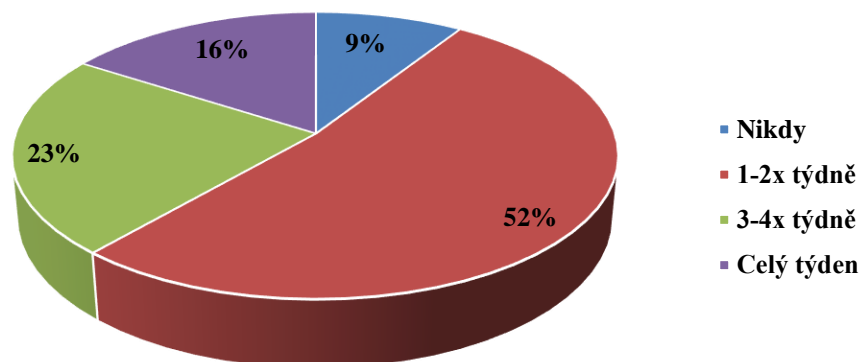
Pracovníci mají pocit vyčerpání, stresu a přepracování, a to bez ohledu na množství vyplácených dávek.

Jedna z mých hypotéz zní, že minimálně polovina respondentů se cítí v zaměstnání vyčerpaný/á, ve stresu a přepracovaný/á celý týden, a to bez ohledu na jakýkoli další aspekt.

Pocit vyčerpání, stresu a přepracování může mít do jisté míry souvislost se syndromem vyhoření, který není u výkonu povolání s lidmi ohroženými svojí životní situací nikterak výjimečný. Definice syndromu vyhoření je blíže popsána v teoretické části této práce.

K potvrzení nebo vyvrácení hypotézy jsem použila otázku z dotazníku č. 4: *Jak často se v práci cítíte vyčerpaný/á, ve stresu a přepracovaný/á? Nikdy, 1-2 krát týdně, 3-4 krát týdně, celý týden* a otázku č. 3: *Kolik spisů v současné době přibližně zpracováváte? Uveďte počet – příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení.*

Po sečtení dat poskytnutých pracovníky dávek pomoci v hmotné nouzi jsem došla k zajímavému zjištění, že celý týden se přepracovaně a ve stresu cítí pouze 15,9 % respondentů. Tento výsledek je pro mě překvapivý. Z mého výzkumu však dále vyplývá, že více než polovina všech respondentů se cítí býti vyčerpaný/á, ve stresu a přepracovaný/á alespoň 1-2 krát týdně a necelá čtvrtina respondentů dokonce 3-4krát v týdnu. I když výsledky výzkumu nejsou natolik odstrašující, jak jsem předpokládala, a má hypotéza se nepotvrdila, jsou tyto poznatky minimálně varovné.



Graf 3: Vnímání pocitu přepracovanosti, stresu a vyčerpání

Zdroj: Vlastní analýza

Zajímavým zjištěním je také skutečnost, že v Brně se pracovníci dávek pomoci v hmotné nouzi cítí v porovnání s ostatními pracovišti méně vyčerpaní, ve stresu a přepracovaní, ačkoli mají v průměru vyšší počet zpracovávaných dávek pomoci v hmotné nouzi – příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení, a to až trojnásobný oproti pracovníkům zaměstnaných v jiném městě Jihomoravského kraje. Průměrně jeden pracovník na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Brně zpracovává 342 spisů k dávce příspěvek na živobytí a 166 spisů k dávce doplatek na bydlení. Na ostatních pracovištích je to u spisové dokumentace k dávce příspěvek na živobytí průměrně 97 spisů a k dávce doplatek na bydlení v průměru 51 spisů.

Při analýze dat je třeba zohlednit i fakt, že na ostatních pracovištích mají někteří zaměstnanci kumulovanou práci se zpracováváním i jiné nepojistné sociální dávky, a to rovná čtvrtina respondentů. Jedná se především o řešení situace menších obcí, kde jeden pracovník zpracovává více dávek, aby mohlo docházet k případné zastupitelnosti v důsledku nemoci, dovolených apod. Mezi zkoumanými pracovišti jsou však i taková, která nemají kumulovanou pozici, a přesto zpracovávají nejméně polovinu spisů v porovnání s pracovníky na dávkách pomoci v hmotné nouzi ve městě Brně. I tak ale mají tyto pracovníci pocit většího přepracování, pocitu stresu a vyčerpání než v Brně. Tento výsledek považuji za velmi zajímavý a domnívám se, že počty spisů na jednoho pracovníka by měly být omezeny, popř. nějakým způsobem

regulovány, aby nedocházelo k takto významným rozdílům mezi pracovišti v jednom kraji.

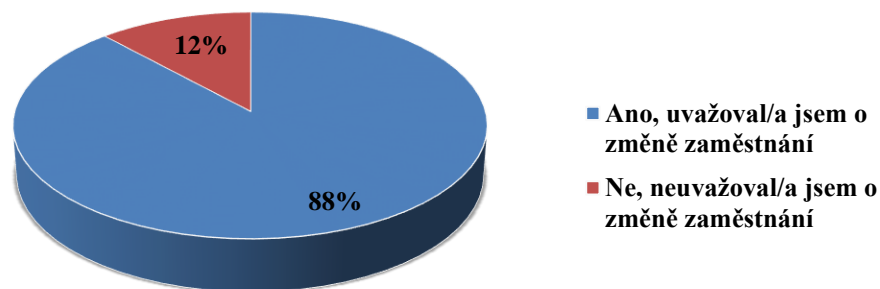
Více než polovina pracovníků dávek pomoci v hmotné nouzi uvažovala o změně zaměstnání, přičemž nejčastější důvod k setrvání v zaměstnání je pracovní kolektiv.

Další hypotézou je, že více než polovina sociálních pracovníků pracujících na zkoumaném oddělení uvažovala nad změnou svého zaměstnání a nejméně udávaným důvodem pro setrvání byl plat – finanční jistota.

Úvaha nad změnou zaměstnání je myšlena tak, že člověk přemýšlel během svého zaměstnání nad změnou, a to z jakéhokoli důvodu (zdraví, nespokojenost, dojíždění...).

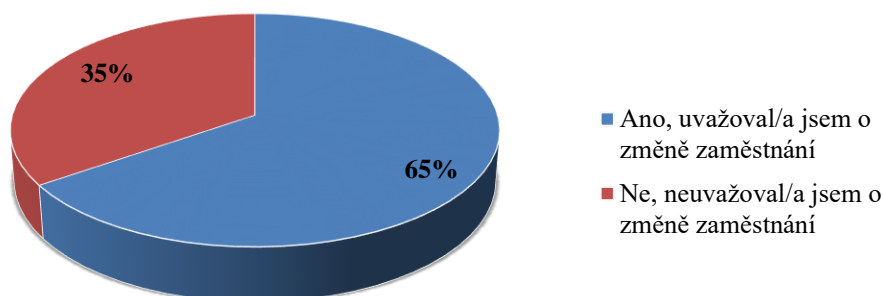
K získání těchto informací jsem použila otázku z dotazníku č. 5: *Přemýšlel/a jste někdy o změně zaměstnání? Ano, ne* a otázku č. 6: *Pokud jste v předešlé otázce odpověděl/a „Ano“, uveďte prosím hlavní důvod, který Vás přiměl zůstat. Pracovní kolektiv, vedení, plat – finanční jistota, smysluplnost práce, strach z nezaměstnanosti, žádný – jsem rozhodnutý/á změnit zaměstnání a jiný.*

Výsledky tohoto bodu zkoumání pro mě byly asi nejvíce překvapivé, i když se má hypotéza potvrdila, a to z důvodu, že spíše než sociální pracovníci uvažovali o změně zaměstnání referenti nepojistných sociálních dávek. Data ukazují, že celých 88,2 % zkoumaných referentů uvažovala o změně svého zaměstnání, kdežto sociálních pracovníků „pouze“ 65,4 %.



Graf 4: Změna zaměstnání – referenti NSD

Zdroj: Vlastní analýza



Graf 5: Změna zaměstnání – sociální pracovníci

Zdroj: Vlastní analýza

Druhá část mé hypotézy (že nejméně udávaným důvodem pro setrvání v zaměstnání sociálních pracovníků bude plat – finanční jistota) se nepotvrdila. Tento důvod pro setrvání v zaměstnání uvedlo 17,6% sociálních pracovníků. Nejčastěji zmiňovaným důvodem pro setrvání v zaměstnání je pracovní kolektiv, který uvedla více než jedna čtvrtina dotazovaných sociálních pracovníků (29,4%). Nejméně uváděnými důvody jsou vedení (11,8%), strach z nezaměstnanosti (11,8%) a smysluplnost práce (5,9%). Naproti tomu u referentů byl právě plat – finanční jistota nejčastěji zmiňovaný důvod pro setrvání v zaměstnání, a to celých 50 % z uvedené skupiny respondentů.

Zajímavé je, že ani jeden z dotazovaných referentů nezaškrtl jako důvod strach z nezaměstnanosti.

Skutečnost, že tolik referentů nepojistných sociálních dávek uvažovalo o změně zaměstnání, může mít souvislost s pestrostí jejich dosaženého vzdělání. Mohli tak přemýšlet nad různorodými variantami pracovního uplatnění při odchodu z dosavadního zaměstnání. To, že je v zaměstnání udržel plat – finanční jistota, se možná váže k dosaženému vzdělání, vzhledem k tomu, že maturitní vysvědčení je zde zcela dostačující, a to v podstatě v jakémkoli oboru. Avšak u sociálních pracovníků jich tolik o změně neuvažovalo, což může souviset také s jejich dosaženým vzděláním (vyšší odborné či vysokoškolské), které je velmi specifické a v jiných oblastech (nepočítám-li jiné oblasti sociální práce) špatně uplatnitelné.

2.3.3 Bezpečnost na pracovišti

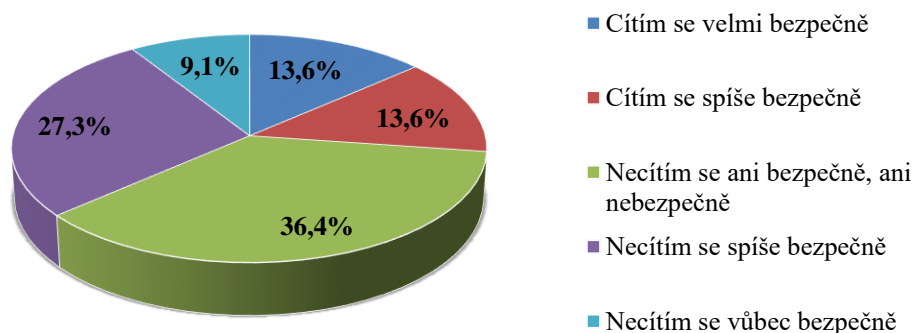
Pracovníci se v zaměstnání necítí během úředních hodin skutečně bezpečně, ale ani v přímém nebezpečí, na pocit bezpečí mají vliv bezpečnostní prvky na pracovišti.

Mojí další hypotézou při tvorbě výzkumu bylo, že více než polovina všech dotazovaných se necítí v práci bezpečně.

Situace, kdy se člověk necítí bezpečně je ta, při níž mu hrozí potenciální nebezpečí či skutečná hrozba doprovázená pocitem strachu.

K potvrzení nebo vyvrácení hypotézy jsem použila otázku z dotazníku č. 7: *Cítíte se během úředních hodin bezpečně? 1 (necítím se vůbec bezpečně) – 5 (cítím se skutečně bezpečně)*, otázka č. 8: *Který z uvedených bezpečnostních prvků máte u Vás na pracovišti? Pracovník bezpečnostní agentury, tlačítko SOS (např. pod stolem), pracoviště s přepážkou, dostupné únikové dveře, kamerový systém, žádný a jiný a otevřená* otázky č. 12: *Co by Vám pomohlo, abyste se v zaměstnání cítil/a bezpečněji?*

Predikce byla ta, že pracovníci musí během úředních hodin komunikovat s klienty agresivními, neodbytnými a někdy i různě nemocnými. Zajímavé pro mě bylo, že vůbec bezpečně se necítí pouze 13,6% všech dotazovaných. Více než třetina (36,4%) uvedla neutrální odpověď, tedy že se necítí ani bezpečně, ani v nebezpečí. Pozitivnější by byl výsledek, kde by se většina dotazovaných cítila alespoň „spíše bezpečně“. Z výzkumu vyšlo najevo, že se na pracovišti u respondentů, kteří se necítí vůbec bezpečně, vyskytuje méně bezpečnostních prvků. Naopak velmi bezpečně se cítí pracovníci, kteří mají pracoviště s přepážkovým systémem. Pracovník bezpečnostní agentury (fyzická ostraha) nemá na pocit bezpečí u pracovníků vliv. V rámci otevřené otázky v dotazníku, co by pomohlo cítit se v práci bezpečněji, respondenti často upozorňovali na nedostatečné kompetence ostrahy a také na jejich věk a kondici. Na této pozici by si představovali člověka fyzicky zdatného, který vzbuzuje u agresivních a problémových klientů respekt. Uvítali by také větší kompetence při zásahu u krizové situace na pracovišti.



Graf 6: Vnímání bezpečnosti na pracovišti

Zdroj: Vlastní analýza

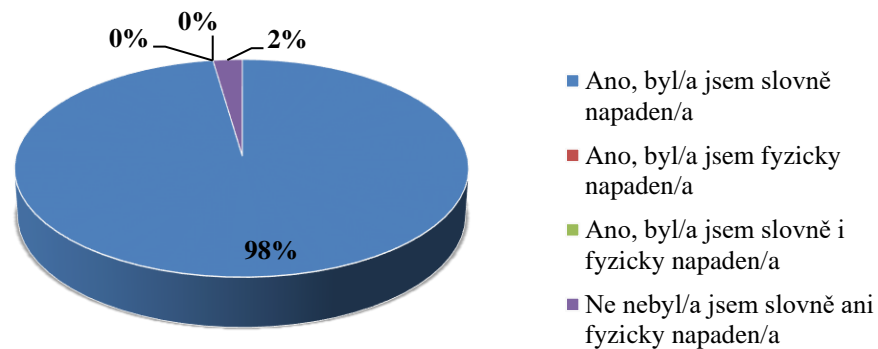
Více než 80% všech pracovníků bylo v práci slovně napadeno a v pracovní době cítilo pocit přímého ohrožení.

Do mého výzkumu jsem dále zařadila hypotézu, že více než 75 % všech pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi bylo slovně napadeno a stejný počet respondentů měl pocit přímého ohrožení.

K získání těchto informací jsem použila otázku z dotazníku č. 9: *Měl/a jste někdy v pracovní době pocit přímého ohrožení? Ano, ne* a otázka č. 10: *Byl/a jste někdy při výkonu pracovních povinností slovně či fyzicky napaden/a? a) Ano, byl/a jsem slovně napaden/a b) Ano, byl/a jsem fyzicky napadena/a c) Ano, byl/a jsem slovně i fyzicky napaden/a d) Ne, nebyl/a.*

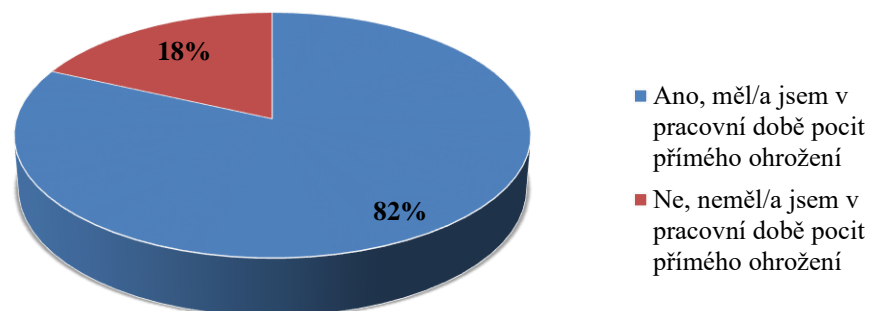
Výsledky otázky týkající se napadení a pocitu přímého ohrožení jsem z vlastní zkušenosti předpovídala. Překvapivé ovšem zůstává, že slovně bylo během výkonu své funkce napadeno celých 97,7% ze všech respondentů. Dále mělo 81,8% respondentů v pracovní době pocit přímého ohrožení.

Nabízí se tedy otázka, mají být tyto zkušenosti jakousi normou při výkonu pracovníka na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi? Je pravda, že agresivita dle mých zkušeností u klientů roste. Čím je to způsobeno, zůstává pouze na úrovni spekulací. Osobně se domnívám, že to může být způsobeno zkušeností klientů, kteří v minulosti díky své agresivitě docílili vytyčených cílů (např. přednostní vyplacení dávky nebo přehodnocení dávky ve prospěch klienta). Co je však skutečným důvodem by určitě stálo za bližší prozkoumání, ačkoli si uvědomuji, že by bylo velmi obtížné získat relevantní data. Téma narůstající agrese u klientů je ovšem velmi aktuální a jeho rozklíčování by mohlo pomoci pracovníkům čelit případným problémům na pracovišti.



Graf 7: Slovní a fyzické napadení pracovníků

Zdroj: Vlastní analýza



Graf 8: Pocit přímého ohrožení v pracovní době

Zdroj: Vlastní analýza

K vyššímu pocitu bezpečí by bezesporu přispělo více bezpečnostních prvků, které jsem zmiňovala v předcházející kapitole. Věřím, že v současné době vedení Úřadu práce ČR situaci zná a řeší možnosti zvýšení ochrany svých pracovníků.

Jako pozitivní zjištění bych v této oblasti uvedla to, že žádný z respondentů nebyl při výkonu svého povolání fyzicky napaden. Jsou však známy případy, kdy k fyzickému napadení skutečně došlo. Těmto konfliktům lze předcházet především přepážkovými

pracovišti, která jak už jsem výše uvedla, Úřad práce ČR na většině pracovišť v současné době zajišťuje.

2.3.4 Vztahy a spolupráce na pracovišti

Mojí hypotézou v oblasti vztahů a spolupráce na pracovišti je, že více než polovina respondentů vnímá vztahy s nadřízenými velmi dobře a více než polovina dotazovaných je spokojena se spoluprací s kolegy na pracovišti. Téměř 70 % je však nespokojeno či spíše nespokojeno se spoluprací mezi pracovišti.

K získání těchto informací jsem použila otázku z dotazníku č. 13: *Ohodnoťte prosím, jak vnímáte spolupráci mezi kolegy na ODPHN na Vašem pracovišti. 1 (velmi špatně) – 5 (velmi dobře)*, dále otázku č. 14: *Ohodnoťte prosím Vaše vztahy s nadřízenými. 1 (velmi špatně) – 5 (velmi dobře)* a otázku č. 15: *Ohodnoťte prosím, jak vnímáte spolupráci mezi Vámi a jinými pracovišti. 1 (velmi špatně) – 5 (velmi dobře)*.

Vztahy s nadřízenými vnímají pracovníci pozitivně.

Při dotazu na spokojenost se vztahy s nadřízených odpovědělo kladně celých 75 % dotazovaných (47,7 % - velmi spokojen, 27,3 % - spíše spokojen).

Spokojenost se vztahy s nadřízenými by měla být odrazem nejen profesních kvalit nadřízeného pracovníka, ale také jeho lidského a do jisté míry přátelského a vstřícného přístupu ke svým podřízeným pracovníkům.

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
13,6%	6,8%	4,6%	27,3%	47,7%

Tabulka 2: Vnímání vztahů s nadřízenými

Zdroj: Vlastní analýza

Část mé hypotézy týkající se vztahů s nadřízenými, se tedy potvrdila. Výsledek této oblasti je jistě důležitý jako zpětná vazba pro vedení z krajské pobočky, která vidí, že

vztahy mezi nadřízenými a jejich podřízenými jsou v pořádku, nebo je tak alespoň většina dotazovaných vnímá. Pouze pár respondentů uvedlo, že se vztahy s nadřízeným pracovníkem jsou velmi nespokojeni, a to celých 13,6%. Zajímavé je, že takto odpověděli z větší části respondenti z jednoho kontaktního pracoviště. Je spekulativní tvrdit, zda se na pracovišti děje něco, co tyto vztahy narušuje. Mohlo by se jednat o příliš direktivního nebo nepřátelského vedoucího pracovníka. Příčinou špatných vztahů ale může být i něco hlubšího. Je pravděpodobné, že takto narušené vztahy se odráží i na celkové atmosféře na pracovišti, a proto by bylo vhodné, aby se tato situace začala co nejdříve řešit.

V otevřené otázce č. 18 (*Je na Vašem pracovišti něco, co Vám vadí a rádi byste to změnili?*) respondenti uvedli, že by zlepšili právě komunikaci mezi podřízenými a nadřízenými.

Jako vhodné bych považovala například každoroční hodnocení vedoucích pracovníků dle kritérií, které by bylo nutné pečlivě promyslet. Hodnocení by mohlo sloužit nejen pro nadřízeného pracovníka potenciálních respondentů, ale i pro nadřízeného pracovníka hodnoceného. Ten by měl za úkol společně s dalšími pověřenými osobami zanalyzovat možná pochybení z jeho strany a pracovat na zlepšení situace na daném pracovišti.

Spolupráce mezi kolegy na jednom pracovišti je také vnímána pozitivně.

Spolupráci mezi kolegy v rámci svého pracoviště vnímá pozitivně téměř polovina všech respondentů (43,2%) a rovná čtvrtina je v této oblasti spíše spokojena (25%). Velmi nespokojen nebyl žádný respondent.

Spokojenost mezi kolegy na pracovišti ovlivňuje do velké míry celkovou spokojenost v zaměstnání. Míra spokojenosti v této oblasti může určovat kvalitu a produktivitu jednotlivých pracovníků.

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
0%	9,1%	22,7%	25%	43,2%

Tabulka 3: Vnímání spolupráce mezi kolegy na oddělení

Zdroj: Vlastní analýza

I tato část výše uvedené hypotézy se potvrdila, a s obdobnými výsledky jsem před zahájením výzkumu počítala. Dovoluji si tvrdit, že se jedná o dobrý výsledek, který by mohl mít pozitivní vliv na celkovou spokojenost pracovníků.

Z dotazníkového šetření dále vyplývá, že více než referenti nepojistných sociálních dávek a ověřovatelů dávek pomoci v hmotné nouzi, jsou v oblasti spokojenější s vnímáním vztahů na pracovišti sociální pracovníci, přičemž pouze 7,1% všech sociálních pracovníků je s tímto spíše nespokojeno. Jaká může být příčina tohoto výsledku, si nedovoluji odhadovat, avšak i tato oblast by mohla být blíže zkoumána v kvalitativním šetření pomocí rozhovorů, jež by pomohly tuto oblast přiblížit a zdůvodnit.

Spolupráce mezi jednotlivými pracovišti je vnímána spíše neutrálně, nejméně pozitivně tuto spolupráci hodnotí pracovníci z brněnského pracoviště.

Respondenti ve svých odpovědích uvedli, že spolupráci mezi pracovišti vnímají velmi dobře (13,6%) a spíše dobře (25%). Neutrální odpověď uvedla téměř polovina (47,7%) dotazovaných.

Spolupráce mezi jednotlivými pracovišti je také velmi důležitá pro hodnocení spokojenosti v zaměstnání.

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
4,6%	9,1%	47,7%	25%	13,6%

Tabulka 4: Vnímání spolupráce mezi jednotlivými pracovišti

Zdroj: Vlastní analýza

Na rozdíl od dvou výše uvedených sekcí týkajících se vztahů a spolupráce na pracovišti se u poslední z nich hypotéza nepotvrdila. Před tvorbou výzkumu jsem se domnívala, že více než 70% pracovníků je v oblasti spolupráce nespokojeno, nebo ji spíše nevnímá příliš dobře. Důvodem spíše neutrálních odpovědí může být skutečnost, že na dávkách pomoci v hmotné nouzi je méně obvyklé, že by byla nutná spolupráce mezi jednotlivými pracovišti a u názorů pozitivních či negativních se často jedná o osobní a jednorázové zkušenosti, při nichž se pracovník setkal s ochotou či neochotou z jiného kontaktního pracoviště.

Pozoruhodným poznatkem z výzkumu je skutečnost, že pracovníci ve městě Brně neuvedli ani v jednom případě odpověď odpovídající spokojenosti či spíše spokojenosti s oblastí spolupráce s jinými pracovišti. Bylo by zajímavé provést výzkum na uvedeném pracovišti, který by se touto problematikou zabýval podrobněji. U sociálních pracovníků, bez ohledu na další okolnosti, byly odpovědi v kladném a záporném hodnocení vyrovnané.

2.3.5 Ostatní aspekty spokojenosti

Mojí hypotézou pro celé odvětví aspektů spokojenosti níže popsaných bylo, že lidé jsou nejméně spokojeni s platovým odhodnocením, a to více než 80% všech respondentů a nejvíce jsou pracovníci spokojeni s pracovní dobou, a to rovněž více než 80%.

K získání těchto informací jsem použila otázku z dotazníku č. 16: *Zde prosím ohodnoťte aspekty pracovní spokojenosti: nabídka akreditovaných kurzů, pracovní doba, odměňování (mzda), vybavenost pracoviště, možnost kariérního růstu, klid na práci, smysluplnost a pracovní benefity (dovolená navíc, stravenky...).*

Nabídka akreditovaných kurzů je vnímána neutrálně

Při srovnání všech respondentů z výzkumu vyplynulo, že 38,6% vnímá nabídku akreditovaných kurzů neutrálně. Kladné i záporné odpovědi byly velmi vyrovnané, a proto nemůžeme vyvozovat jednoznačný výsledek. Z výzkumu dále vychází, že méně jsou s nabídkou akreditovaných kurzů spokojeni referenti NSD.

Pro větší spokojenost s nabídkou akreditovaných kurzů je dle mého názoru nezbytný pestrý výběr rozmanitých programů.

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
13,6%	13,6%	38,6%	15,9%	18,2%

Tabulka 5: Spokojenost s pracovní dobou – všichni respondenti

Zdroj: Vlastní analýza

Výsledek není tedy ani pozitivní ani negativní. Ačkoli jsem podobné výsledky očekávala, bylo by určitě dobré, pokud by pracovníci byli s nabídkou kurzů alespoň spíše spokojeni. Považovala bych za vhodné, aby každý pracovník, který musí zákonem požadované akreditované kurzy absolvovat, měl možnost vyjádřit se, o jaké konkrétní kurzy by měl zájem. Z praxe vím, že občas není nabídka kurzů pestrá, a proto pracovník může absolvovat kurz se zaměřením, které mu není blízké. Pravdou však zůstává, že pracovníků na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi je mnoho, a stejně tak i na jiných odděleních, a proto by byla anketa složitá. Tato problematika by si ale pozdější důkladnější prozkoumání jistě zasloužila.

Nižší spokojenost s nabídkou akreditovaných kurzů u referentů NSD může vyplývat ze skutečnosti, že sociální pracovníci mají zákonem danou povinnost absolvovat alespoň 24 hodin těchto kurzů ročně a referenti nikoli. Mohou mít tedy pocit, že jsou o možnost účasti na kurzech ochuzeni.

Nejvíce jsou pracovníci spokojeni s pracovní dobou.

Rovných 50 % všech respondentů uvedlo, že jsou s pracovní dobou „velmi spokojeni“ a 34,1 % uvedlo, že jsou „spíše spokojeni“. Z níže uvedené tabulky je zřejmé, že žádný ze zkoumaných pracovníků není ve svém zaměstnání „velmi nespokojen“. U této otázky jsem podobné výsledky očekávala, jelikož faktem je, že žádný z pracovníků nemusí pracovat o víkendech, svátcích nebo v nočních hodinách. Na výsledky má pravděpodobně vliv i skutečnost, zda respondent ve svém dosavadním životě měl možnost vyzkoušet si práci s pracovní dobou na směny,

noční práci či práci, která je vykonávána i o víkendech. Tyto mé domněnky by mohly být v rámci jiného výzkumného šetření hlouběji zanalyzovány.

Za spokojenost s pracovní dobou považují to, že pracovník je spokojen s tím, jakým způsobem je rozložena jeho pracovní doba.

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
0%	2,3%	13,6%	34,1%	50%

Tabulka 6: Spokojenost s pracovní dobou

Zdroj: Vlastní analýza

Z mého výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci, referenti a jiní pracovníci dávek pomoci v hmotné nouzi vnímají spokojenost s pracovní dobou téměř shodně.

S finančním ohodnocením jsou spíše nespokojeni referenti nepojistných sociálních dávek.

Oblast finančního ohodnocení je velmi citlivým tématem, a proto jsem před zahájením mé práce zvažovala, zda ji do svého výzkumu vůbec zahrnout. Nakonec jsem tak učinila, a to také z důvodu, že se platy pracovníků (nejen) dávek pomoci v hmotné nouzi v poslední době zvyšují. Jak jsem již zmiňovala v teoretické části této práce, od listopadu 2017 se zvýšil plat o celých 10%, a navíc od ledna 2018 se sociální pracovníci dostali do 10. platové třídy (původně byli v 9. platové třídě) a referenti nepojistných sociálních dávek se dostali do 9. platové třídy (původně byli v 8. platové třídě). Na základě uvedených skutečností jsem předpokládala spokojenost pracovníků v této oblasti.

Spokojenost s finančním ohodnocením je stav, kdy člověk považuje své měsíční příjmy za dostačující vzhledem ke svým výdajům.

Při dotazu na spokojenost s finančním ohodnocením označilo odpověď „velmi spokojen“ či „spíše spokojen“ pouhých 20,5% respondentů. U referentů nepojistných sociálních dávek to bylo dokonce pouze 5,9% a u sociálních pracovníků 30,8%.

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
15,9%	29,5%	34,1%	11,4%	9,1%

Tabulka 7: Spokojenost s finančním ohodnocením

Zdroj: Vlastní analýza

Důvodem velkého rozdílu nemusí být pouze skutečnost, že sociální pracovníci patří do vyšší platové třídy, a mají tedy vyšší plat. Mohlo by to být i vzájemným porovnáváním mezi sebou, kdy referenti mohou být nespokojeni s nižším platem vzhledem k vykonávání srovnatelné činnosti v rámci zaměstnání. Z praxe vím, že ne vždy platí, že sociální pracovník má vyšší vzdělání než referent nepojistných sociálních dávek. To může být zapříčiněno i tím, že referent nepojistných sociálních dávek sice vyšší vzdělání má, ale v jiném oboru, než který je potřeba pro výkon profese sociálního pracovníka. Tento fakt není pravidlem. Řešením by mohlo být převedení některých pracovních pozic z referenta nepojistných sociálních dávek na pozici sociálního pracovníka, avšak v praxi se Úřad práce ČR potýká s nedostatkem kvalifikovaných pracovníků, a tak by hrozilo, že místa nebudou obsazena.

S vybaveností pracoviště nejsou pracovníci vyloženě nespokojeni, ale ani spokojeni.

Z šetření vyplývá, že téměř polovina všech respondentů (45,5%) je v této oblasti neutrální a označila možnost 3, nejsou tedy spokojeni ani nespokojeni. Z výsledků je však také vidět, že pracovníci jsou spíše nespokojeni, a to celých 27,3%.

Jako spokojenost s vybaveností pracoviště vnímám spokojenost s prostředím kanceláře, opotřebovanost nábytku, pohodlnou židli, ale také kvalitní technické vybavení (PC, kopírovací zařízení, telefon) a dostatek kancelářských potřeb (psací potřeby, desky, papír do tiskárny apod.).

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
6,8%	27,3%	45,5%	18,2%	2,3%

Tabulka 8: Spokojenost s vybaveností pracoviště

Zdroj: Vlastní analýza

Neutrální odpověď u této zkoumané oblasti mohli respondenti uvádět z důvodu, že pro ně vybavenost či nevybavenost není až tak podstatná v hodnocení spokojenosti v zaměstnání. Dále mohla výsledky ovlivnit skutečnost, že každý pracovník má zcela jiné potřeby a nároky na vybavenost svého pracoviště – ačkoli dva pracovníci mají zcela totožné pracoviště se zcela stejným vybavením, může jeden pracovník s tímto vybavením být nespokojen a jiný velmi spokojen. Výsledky mohou být ovlivněny také zkušenost z předešlého zaměstnání.

Pracovníci jsou nejméně spokojeni s možností kariérního růstu

Více než polovina respondentů (52,3%) uvedla, že je nespokojena s možností kariérního růstu. Neutrálně tuto problematiku vidí 31,8 %. Tyto výsledky jsem při vytváření mého dotazníkového šetření předpokládala, a to vzhledem k vysokému počtu pracovníků na „nižších“ pozicích v porovnání s vedením. Otázkou pro mě zůstává, zda by se nespokojení pracovníci na vedoucí pozici v případě výběrového řízení přihlásili a zda by byli ochotni si doplnit požadované vzdělání. Ze své praxe vím, že při hledání vedoucích pracovníků se většinou přihlásí minimální počet uchazečů.

Oblast spokojenosti s možností kariérního růstu souvisí se situací, kdy člověk snaživý, vykonávající velmi dobře svoji práci má možnost se posunout v hierarchii správního orgánu na práci buď lépe placenou, s potřebou větší kvalifikace, možností širšího uplatnění nebo s lepšími pracovními podmínkami či benefity.

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
27,3%	25%	31,8%	13,6%	2,3%

Tabulka 9: Vnímání možnosti kariérního růstu

Zdroj: Vlastní analýza

Více nespokojeni jsou s touto oblastí sociální pracovníci, což můžeme přisuzovat jejich vzdělání, díky kterému očekávají vyšší platové ohodnocení či případné povýšení.

Na práci nemá většina pracovníků požadovaný klid.

V této části jsem dále kromě otázky č. 16 vycházela i z otázky č. 11: *Kolik pracovníků je s Vámi ve Vaší kanceláři? Vepište číslíci, nepočítejte sebe.*

Většina dotazovaných pracovníků vnímá klid na práci jako nedostačující. Více než třetina (38,7%) označila u této otázky odpověď „spíše nespokojen“ a „velmi nespokojen“. Z výzkumu vyplývá, že při vnímání zkoumané problematiky nehraje roli ani skutečnost, že pracovník je v kanceláři sám. Je pro mne zajímavým zjištěním, že samostatně v kanceláři jsou pouze dva pracovníci z celkového počtu respondentů. Pouze 6,8 % respondentů je velmi spokojeno s klidem na vykonávané práci.

Jako spokojenost s klidem na práci chápeme dostatečné možnosti pro kvalitní výkon práce bez rušivých elementů z okolí.

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
18,2%	20,5%	38,6%	15,9%	6,8%

Tabulka 10: Spokojenost s klidem na práci

Zdroj: Vlastní analýza

Pozitivně vnímám skutečnost, že od 1. srpna 2017 jsou zavedeny úřední hodiny pouze od pondělí do středy, přičemž pracovníkům vznikl větší prostor pro vykonávání práce bez „narušování“ klienty. Ve čtvrtek a pátek jsou samozřejmě

pracovníci klientům také v dispozici, a to pro nově podané žádosti a objednané klienty. I tento fakt může vést ke vnímání spokojenosti s klidem na práci. Možným řešením by mohla být dohoda mezi zaměstnanci o tom, že každý takto „neúřední den“ by klienty přijímal jeden pracovník a ostatní by se tak plně věnovali své práci.

„Klid na práci“ lze chápat i tak, že až na dvě zmiňované výjimky, jsou pracovníci v kanceláři s dalšími kolegy, může docházet k jejich vzájemnému vyrušování (byť nechtěnému) během jednání s klientem. Na dávkách hmotné nouze se často projednávají velmi citlivá témata, a pokud za oběma pracovníky dojdou klienti, kteří potřebují řešit osobní témata, může to být nepříjemné nejen pro pracovníky, ale i samotné klienty. Z kapacitních důvodů prostor využívaných Úřadem práce ČR je ovšem řešení problému značně složitě.

Svoji práci pracovníci nevnímají jako smysluplnou.

Většina lidí by si mohla myslet, že práce s klienty v tíživé životní situaci a možnost vykonávání sociální práce a případné pomoci musí člověka naplňovat a jedná se o smysluplné zaměstnání. I já jsem při tvorbě této otázky predikovala, že pro více než polovinu všech pracovníků bude tato práce smysluplná. Spokojenost se smysluplností své práce však uvedlo pouhých 22,7% respondentů, z čehož jen čtyři dotazovaní jsou se smysluplností své práce „velmi spokojeni“.

Pracovník spokojený se smysluplností svého zaměstnání je ten, kdo vidí ve výkonu své profese určité naplnění či hodnotu.

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
25%	27,3%	25%	13,6%	9,1%

Tabulka 11: Vnímání smysluplnosti práce

Zdroj: Vlastní analýza

Ve srovnání sociálních pracovníků, referentů nepojistných sociálních dávek a ověřovatelů dávek svoji práci jako smysluplnou vnímají spíše sociální pracovníci. Důvodem výsledků může být skutečnost, že sociální pracovníci mají více

kompetencí v oblasti práce s klientem, a to především výkon sociální práce jako takové, například – hledání zaměstnání či přímé řešení životní situace klienta. U ostatních pracovníků jejich práce často spadá spíše do rutinního administrativního zpracovávání dávek, přičemž s klienty při pravidelných návštěvách na pracovišti řeší pouze nezbytně nutné záležitosti. K tomuto způsobu práce však mohou být nuceni i sociální pracovníci, kteří mají na starosti tolik klientů, že jim na samotnou sociální práci nezbývá téměř žádný čas. Východisko by mohlo korespondovat i s možným řešením otázky přepracovanosti pracovníků, a to navýšením počtu pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi, aby došlo ke snížení počtu klientů na pracovníka.

S pracovními benefity jsou pracovníci spokojeni.

Mezi dotazovanými pracovníky se našel pouze jeden respondent, který je s pracovními benefity (dovolená navíc, stravenky...) „velmi nespokojen“. Možným důvodem může být zkušenost z jiných zaměstnání, kde benefity byly lepší – např. u některé nadnárodní společnosti. Nebo zde funguje porovnávání s rodinou či známými a dosahovanými benefity v jejich zaměstnáních. Dle mého očekávání však na otázku respondenti odpovídali spíše kladně. Z vlastní zkušenosti z bývalého zaměstnání a od svých známých vím, že množství benefitů je standardní, možná i nadstandardní. Je nutné zdůraznit, že je vždy důležité, s kým se člověk porovnává. Bylo by přínosné udělat výzkum, jenž by zjišťoval, který benefit pracovníci nejvíce oceňují, a který považují za nadbytečný. V takovémto výzkumu by mohla padnout i otázka, jaký konkrétní benefit by si za svoji práci zaměstnanci představovali, aby byli spokojeni.

Velmi nespokojen	Spíše nespokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Spíše spokojen	Velmi spokojen
2,3%	15,9%	25%	31,8%	25%

Tabulka 12: Spokojenost s pracovními benefity

Zdroj: Vlastní analýza

2.3.6 Celkové vnímání spokojenosti pracovníků

Pracovníci na dávkách pomoci v hmotné nouzi jsou ve svém zaměstnání spokojeni.

Před tvorbou výzkumu jsem předpokládala, že ačkoli bude spokojenost s jednotlivými podmínkami práce a jejími aspekty velmi rozličná a pestrá, nakonec více než polovina pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi uvede, že při celkovém zhodnocení je v zaměstnání spokojen/a. Dále také to, že více než polovina spokojených respondentů budou sociální pracovníci.

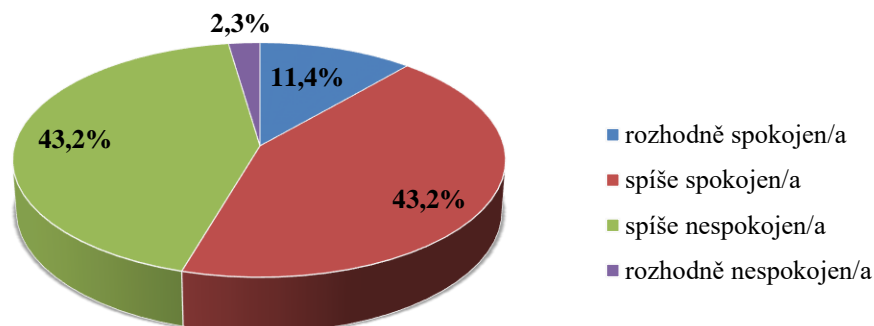
Člověk, spokojený ve svém zaměstnání, je ten, který ačkoli má výhrady k některým oblastem souvisejících s výkonem svého povolání, nakonec z větší míry vnímá svou práci kladně.

K získání těchto informací jsem sečetla počet odevzdaných dotazníků a použila jsem otázku z dotazníku č. 1: *Na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi vykonávám pozici: sociální pracovník, referent NSD, jinou, otázku č. 17: Když zvážíte všechny okolnosti, jak jste celkově spokojen/a ve svém zaměstnání? rozhodně spokojen/a, píše spokojen/a, spíše nespokojen/a, rozhodně nespokojen/a* a otázku č. 19: *Uveďte město, ve kterém pracujete.*

V celé empirické části se zabývám jednotlivými aspekty spokojenosti pracovníků na dávkách pomoci v hmotné nouzi s jejich prací a pracovními podmínkami. V této téměř závěrečné části se chci věnovat souhrnnému vnímání jejich spokojenosti s prací jako celku, a to bez ohledu na jednotlivé výrazné pozitivní a negativní subjekty, ale se zaměřením na vykonávanou pozici a na místo výkonu práce.

Má hypotéza týkající se celkové spokojenosti se mým výzkumem spíše nepotvrdila. Rozhodně spokojeno je ve svém zaměstnání pouze 11,4% všech respondentů. Spíše spokojeno je ve svém zaměstnání celých 43,2%, což není výsledek, který jsem očekávala, ačkoli skutečně více než polovina všech respondentů je ve svém zaměstnání rozhodně spokojena nebo spíše spokojena. Předpokládala jsem více odpovědí „jsem rozhodně ve svém zaměstnání spokojen/a“. Spíše nespokojených je v zaměstnání

také 43,2% a rozhodně nespokojených je pouze 2,3% (jedná se pouze o jednoho respondenta).



Graf 9: Celková spokojenost všech respondentů

Zdroj: Vlastní analýza

Z mého výzkumu dále vyplývá, že ve městě Brně se nenašel ani jeden pracovník, který by byl ve svém zaměstnání skutečně spokojen. Stejně jako u všech pracovníků, tak i zde, jsou respondenti ve shodě v odpovědích, kdy 45,5% je spíše spokojeno a 45,5% spíše nespokojeno. Odpověď velmi nespokojen uvedl právě pracovník kontaktního pracoviště v Brně. O něco lépe dopadlo hodnocení celkové spokojenosti u porovnání jednotlivých pracovních pozic, kde svoji práci při celkovém zhodnocení vnímají lépe sociální pracovníci než ostatní zkoumané pozice. Ačkoli tento rozdíl není nikterak velký, přesto se druhá část mé hypotézy potvrdila.

2.4 Závěrečná diskuse

Jednotlivé oblasti mého zkoumání by si zasloužily podrobnější analýzu. Ke každé jednotlivé sekci se vždy vyjadřuji na jejím konci, kde je krátká diskuse ke zjištěným výsledkům. Zde tyto diskuse shrnu.

Na základě analýzy zkoumaných dat jsem došla k závěru, že by mělo uskutečnit spravedlivější dělení klientů (spisů) mezi jednotlivé pracovníky nebo spíše kontaktní

pracoviště. Nyní totiž pracovníci ve městě Brně zpracovávají až několikanásobně vyšší počet dávek na rozdíl od jiných pracovišť.

Dále bych považovala za vhodné, aby se do budoucna zlepšily prostorové podmínky pro oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi tak, aby měli pracovníci větší klid na provádějící práce, a to především práci sociální. Je jasné, že to vzhledem k aktuálním prostorům není možné, ale v příštím plánování by se na tuto skutečnost měl brát zřetel.

Na všech pracovištích oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi by měly být jasně rozděleny kompetence sociálních pracovníků a referentů nepojistných sociálních dávek a jiných pracovníků tak, aby nedocházelo u jednotlivých pracovníků k pocitu nespravedlivého ohodnocení vzhledem k totožné vykonávané práci.

Podle získaných dat by ke zvýšení spokojenosti pracovníků přispělo i to, kdyby se rozšířila nabídka akreditovaných kurzů. Domnívám se také, že by se pracovníci mohli aktivně podílet na jejich výběru.

Považuji za vhodné zvážit možnost každoročního hodnocení práce svých vedoucích zaměstnanců, kde by se mohli podřízení pracovníci vyjádřit k vykonávané práci svého nadřízeného a dát mu tak zpětnou vazbu, kterou by mohl ocenit a něco si z ní vzít.

Nadále by se mělo pokračovat v umístování přepážek na pracoviště, jelikož to pracovníkům dodává větší pocit bezpečí. Důležitým pro pocit většího bezpečí v práci, a tím i větší spokojenosti, by bylo přijímání mladších mužů do pozic fyzické ochrany pracoviště nebo alespoň osob, které vyvolávají v agresorovi respekt. Bez této změny považuji, na základě výzkumu, dosavadní opatření za nedostačující.

ZÁVĚR

Oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi je určeno pro osoby, které se ocitli v nepříznivé životní situaci, nebo se v této etapě nacházejí dlouhodobě. Pracovníci oddělení vyhodnocují nárok na dávky pomoci v hmotné nouzi, poskytují klientům sociální poradenství, pomáhají řešit jejich nepříznivou sociální situaci pomocí metod sociální práce, ale také se snaží předcházet sociálnímu vyloučení osob, kterým hmotná nouze hrozí.

Záměrem mé bakalářské práce bylo zjistit, jak jsou pracovníci na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji v zaměstnání spokojeni, a to především v oblasti bezpečnosti, vztahů a různých aspektů spokojenosti.

Práce je rozdělena na dvě části, a to na část teoretickou a na část empirickou.

Teoretickou část jsem zpracovala na základě odborné literatury, zákonů, periodik a jiných zdrojů, – např. vnitřních řídicích aktů či interního sdělení. Je zde popsána struktura a organizace Úřadu práce ČR, oddělení nepojistných sociálních dávek a podrobněji také oddělení pomoci v hmotné nouzi. V posledním zmiňovaném oddílu jsou rozepsány jednotlivé dávky vyplácené tímto oddělením, legislativa, pracovníci oddělení a jejich kompetence, platové podmínky či potřebné vzdělání pro výkon povolání na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi. V dalším oddílu teoretické části jsem popsala další pojmy týkající se pracovních podmínek. Zde rozebírám termíny jako akreditovaný kurz, pracovní benefit apod. Do teoretické části jsem vložila také úsek týkající se vysvětlení pojmů potřebných pro stanovený cíl výzkumu. Došlo k vymezení pojmů jako pracovní podmínky, pracovní spokojenost, spolupráce na pracovišti či syndrom vyhoření. Poslední oddíl jsem věnovala bezpečnosti na pracovišti, kde je popsán kamerový systém, SOS tlačítko nebo fyzická ostraha pracoviště.

Empirickou část jsem vypracovala na základě kvantitativního deskriptivního šetření a jako nástroj sběru dat použila dotazník v elektronické formě. Dotazník je k nahlédnutí v příloze. Celkový počet respondentů byl 44 pracovníků dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji.

V úvodu empirické části mé práce jsem se zaměřila na popis souboru, nástroj sběru dat a metodologie. Poté následovala interpretace sesbíraných dat. Empirická část pokračuje samotným popisem získaných dat k mému výzkumu, přičemž jsem vytvořila šest základních kapitol. První částí je samotný popis mých respondentů, následuje hodnocení jejich zaměstnání zaměřené na vytíženost, vnímání bezpečnosti na pracovišti, vztahy na pracovišti, spokojenost s jednotlivými aspekty práce a poté shrnutí celkové spokojenosti. Z mého výzkumu vyplynula řada zajímavých výsledků, jež nyní shrnu.

První oblastí, kterou jsem se zabývala, byl počet respondentů a délka jejich setrvání v zaměstnání. Součtem všech vyplněných dotazníků jsem zjistila, že celkový počet respondentů, kteří se mého výzkumu účastnili, bylo 44. Co se týče délky setrvání v zaměstnání, tak pro mě bylo překvapujícím zjištěním, že na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi pracuje 13,6 % respondentů déle než 10 let. Z uvedených procent je 83% referentů nepojistných sociálních dávek.

V druhé oblasti jsem se zkoumala vnímání práce, a to z pohledu pocitu vyčerpání, stresu a přepracování, dále jsem zjišťovala počet pracovníků, kteří přemýšleli o změně zaměstnání, a jaký byl nakonec důvod pro jejich setrvání. V sekci zabývající se přepracovaností jsem zjistila, že 15,9% všech respondentů se cítí být v zaměstnání vyčerpání, ve stresu či přepracování celý týden. Před započítáním výzkumu jsem přitom předpokládala, že počet takto přepracovaných pracovníků bude více než z 50%. Při analýze této sekce jsem také přišla k překvapivému výsledku, že na pracovišti v Brně zpracovávají někteří pracovníci i třikrát více spisů, než je tomu na jiných menších pracovištích a přesto se necítí být tolik vyčerpání, ve stresu či přepracování. Dále jsem ve svém výzkumu došla k závěru, že 88% všech respondentů uvažovalo o změně svého zaměstnání, a to více referenti nepojistných sociálních dávek. Sociálních pracovníků uvažovalo o změně zaměstnání „pouze“ 65,4% respondentů. U sociálních pracovníků byl nejčastěji uváděný důvod pro setrvání v zaměstnání pracovní kolektiv a u referentů nepojistných sociálních dávek a ověřovatelů plat – finanční jistota.

Třetí část jsem zaměřila na bezpečnost na pracovišti. Respondentů jsem se dotazovala na pocit bezpečí na pracovišti, dále také na zkušenost se slovními či

fyzickým napadením a přímým ohrožením v zaměstnání. Na základě analýzy získaných dat jsem zjistila, že pracovníci se během pracovní doby necítí skutečně bezpečně, ale ani se necítí být v nebezpečí. Dále z výzkumu vyplynulo, že celých 97,7% (tedy až na jednoho respondenta) respondentů bylo při výkonu svého zaměstnání slovně napadeno. Ani jeden z respondentů nebyl fyzicky napaden. Co se týká pocitu přímého ohrožení, ten v pracovní době pocítilo 81,8% všech dotazovaných.

Čtvrtou zkoumanou oblastí byly personální vztahy, a to s nadřízenými, kolegy na pracovišti a mimo pracoviště. Nejlépe respondenti vnímali vztahy s nadřízenými, a to 47,7%, dále také dobré hodnocení nastalo u vztahů s kolegy na pracovišti, kdy 43,2% dotazovaných uvedlo, že je s těmito vztahy velmi spokojeno. O dost hůře dopadly vztahy mezi pracovišti, kde velmi kladně ohodnotilo vztahy pouze 13,2%.

Dále jsem posuzovala spokojenost s ostatními aspekty, kam spadá spokojenost s nabídkou akreditovaných kurzů, s pracovní dobou, s finančním ohodnocením, s možností kariérního růstu, s klidem na práci, se smysluplností práce a s pracovními benefity. Nejvíce jsou pracovníci spokojeni s pracovní dobou, a to celých 50% dotazovaných. Nejmenší míru spokojenosti pak vyvolává klid na práci.

Poslední analyzovanou oblastí byla celková spokojenost. Tyto výsledky vyšly spíše pozitivně, jelikož více než polovina respondentů je celkově spokojená (11,4% uvedlo odpověď – velmi spokojen a 43,2% - spíše spokojen). Výrazný rozdíl mezi tím, zda jsou více spokojeni sociální pracovníci než jiná zkoumaná zaměstnání, z výsledků nevyplývá.

Hlavní cíl, který jsem si stanovila na počátku tvorby této práce, byl naplněn. Podařilo se mi zanalyzovat a popsat, jak jsou pracovníci oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji spokojeni s pracovními podmínkami.

Věřím, že tato práce bude přínosem pro vedení Úřadu práce ČR i samotné pracovníky dávek pomoci v hmotné nouzi. Užitečná ovšem může být i pro studenty a absolventy oboru sociální práce, kteří zde mají šanci podrobněji nahlédnout do problematiky a specifik práce na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi.

Větší průzkum dat by již byl nad rámec bakalářské práce, ale i tak by si tato problematika zasloužila důkladnější analýzu.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Odborná literatura

1. ASSLÄNDER, Friedrich a GRÜN, Anselm. *Práce jako duchovní úkol*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2011, 141 s. ISBN 978-80-7195-368-5.
2. BECK, Peter, GRUNEROVÁ, Ivana a PAVELKOVÁ, Miroslava. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi, zákon o životním a existenčním minimu – praktický komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, 315 s. ISBN 978-80-7478-977-9.
3. HAGEMANNOVÁ, Gisela. *Motivace*. Praha: Victoria Publishing, 1995, 211 s. ISBN 80-85865-13-0.
4. HANZL, Daniel. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Třebíč: AMAPRINT - Kerndl, 2012, 101 s. ISBN 978-80-87710-01-2.
5. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
6. KRÁLOVÁ, Jarmila a RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, 463 s. ISBN 978-80-7263.
7. KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: Aspi, 2007, 505 s. ISBN 978-80-7357-276-1.
8. MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012, 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
9. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Praha: MPSV, 2015, 130 s. ISBN 978-80-7421-114-0.
10. RUDÁ, Adéla. *Psychologie práce a organizace*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2016, 83 s. ISBN 978-80-87839-67-6.
11. STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, 103 s. ISBN 978-80-247-3553-5.

12. VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV - OMBUDSMAN. *Dávky pomoci v hmotné nouzi - stanoviska 17*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2017, 458 s. ISBN 987-80-87949-58-0.
13. VNOUČKOVÁ, Lucie a URBANCOVÁ, Hana. *Rozvoj lidských zdrojů*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2014, 143 s. ISBN 978-80-87839-31-7.

Internetové zdroje

1. MPSV ČR (2007). *Syndrom vyhoření ohrožuje sociální pracovníky i lékaře*. Citováno dne 20. listopadu 2017. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/4843>
2. EVIDENCE STANOVISEK OMBUDSMANA (2017). *Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace*. Citováno dne 12. prosince 2017. Dostupné z: <http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5286>
3. KUPNÍ SÍLA (2018). *Platové tabulky a katalog platových tříd 2018*. Citováno dne 2. února 2018. Dostupné z: <https://kupnisila.cz/platove-tridy-tabulky/>
4. MPSV (2017). *Generální ředitelka Úřadu práce ČR*. Citováno dne 5. října 2017. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/gr/gr>
5. MPSV (2017). *Krajské pobočky*. Citováno dne 5. října 2017. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp>
6. MPSV (2017). *Úřad práce ČR – krajská pobočka v Brně*. Citováno dne 5. října 2017. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/kp/jhm>
7. MPSV (2017). *Narizení vlády č. 564/2006 Sb.* Citováno dne: 5. ledna 2018. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/28265>

Zákony a vyhlášky

1. *Listina základních práv a svobod*. Horšovský Týn: Nakladatelství Jiří Křiška, 1996, 8 s.
2. Zákon č. 262/2006 Sb. zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

Periodikum

1. O kolik se zvýší platy zaměstnancům ve veřejném sektoru? *Práce a sociální práce*. Praha: MPSV ČR, 12. 10. 2017, roč. 14, číslo 10. ISSN 2570-6772.

Jiné

1. *Interní sdělení pracovníkům ÚP ČR*. Platné k 26. červenci 2017. Úřad práce ČR.
2. *Katalog typových pozic Úřadu práce ČR*. Platné k 10. lednu 2018. Úřad práce ČR.
3. *Organizační řád Úřadu práce České republiky – vnitřní řídicí akt*. Platné k 24. říjnu 2017. Úřad práce ČR.
4. *Pravidla výkonu fyzické ochrany v administrativní budově Úřadu práce České republiky – vnitřní řídicí akt*. Platné k 10. říjnu 2017. Úřad práce ČR.
5. *Rámcový standard pro řešení bezpečnosti na jednotlivých pracovištích Úřadu práce České republiky – vnitřní řídicí akt*. Platné k 11. listopadu 2017. Úřad práce ČR.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Platy pracovníků veřejného sektoru	20
Tabulka 2: Vnímání vztahů s nadřízenými	42
Tabulka 3: Vnímání spolupráce mezi kolegy na oddělení	44
Tabulka 4: Vnímání spolupráce mezi jednotlivými pracovišti	44
Tabulka 5: Spokojenost s pracovní dobou – všichni respondenti	46
Tabulka 6: Spokojenost s pracovní dobou	47
Tabulka 7: Spokojenost s finančním ohodnocením	48
Tabulka 8: Spokojenost s vybaveností pracoviště	49
Tabulka 9: Vnímání možnosti kariérního růstu	50
Tabulka 10: Spokojenost s klidem na práci	50
Tabulka 11: Vnímání smysluplnosti práce	51
Tabulka 12: Spokojenost s pracovními benefity	52

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Poměr pracovních pozic respondentů	32
Graf 2: Doba setrvání v zaměstnání	33
Graf 3: Vnímání pocitu přepracovanosti, stresu a vyčerpání	35
Graf 4: Změna zaměstnání – referenti NSD	37
Graf 5: Změna zaměstnání – sociální pracovníci	37
Graf 6: Vnímání bezpečnosti na pracovišti	39
Graf 7: Slovní a fyzické napadení pracovníků	41
Graf 8: Pocit přímého ohrožení v pracovní době	41
Graf 9: Celková spokojenost všech respondentů	54

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Dotazník – Pracovní podmínky a spokojenost s nimi pohledem pracovníků oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji.

Příloha 1: Dotazník - Pracovní podmínky a spokojenost s nimi pohledem pracovníků oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji.

Vážení pracovníci Úřadu práce ČR – dávek pomoci v hmotné nouzi,

jmenuji se Zuzana Křížová a jsem Vaší kolegyní, sociální pracovnící na dávkách pomoci v hmotné nouzi na Kontaktním pracovišti Slavkov u Brna a současně jsem studentkou 3. ročníku dálkového studia Univerzity Palackého v Olomouci, kde si doplňuji vzdělání v oboru sociální práce. V rámci své bakalářské práce jsem připravila dotazník pro pracovníky oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi, aby zhodnotili svoji spokojenost ve svém zaměstnání.

Vytvořila jsem sekci otázek, které by měly pomoci nahlédnout do toho, jak právě vy vnímáte svoji práci a jak jste v práci spokojený/á.

Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění. Dotazník je zcela anonymní. Vámi poskytnuté informace nebudou nikde zveřejněny a použití je pouze ke zpracování své bakalářské práce.

Odkaz na dotazník: <https://www.surveio.com/survey/d/X5R9W7T1U7F5X4D0D>

Ředitel naší krajské pobočky, Ing. Josef Bürger, s rozesláním dotazníků a zpracováním tématu souhlasí.

Předem děkuji všem respondentům, kteří si našli čas na vyplnění krátkého dotazníku.

S pozdravem

Zuzana Křížová, DiS.

Sociální pracovník

T: 950 174 228

E: zuzana.krizova@uradprace.cz

Úřad práce ČR

Krajská pobočka v Brně

Kontaktní pracoviště Slavkov u Brna

Kolářkovo náměstí 727

684 01 Slavkov u Brna

www.uradprace.cz

Pracovní podmínky a spokojenost s nimi pohledem pracovníků oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi v Jihomoravském kraji

Informace k vyplnění dotazníku

Otázku si vždy pečlivě přečtěte a vyberte odpověď, se kterou souhlasíte, nebo která vystihuje Vaši osobu či názor.

1 **Na oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi (dále jen ODPHN) vykonávám pozici: ***

★ Povinná otázka

- Sociální pracovník Referent NSD Jinou...

2 **Je Vaše práce na ODPHN kumulována i s jinou prací? ***

Možné zvolit více variant

- Ne, pracuji pouze na ODPHN.
 Ano, zpracovávám také dávku příspěvek na péči.
 Ano, zpracovávám také dávky státní sociální podpory
 Ano, zpracovávám také dávky pro osoby zdravotně postižené
 Ano, zpracovávám také pěstounské dávky
 Jiné

3 **Kolik spisů v současné době přibližně zpracováváte?**

Zvolte počet

Rozděl 500 spisů

Příspěvek na živobytí	0
Doplatek na bydlení	0

4 **Jak často se v práci cítíte vyčerpaný/á, ve stresu či přepracovaný/á? ***

Vyberte jednu možnost

- Nikdy
 1-2 krát týdně
 3-4 krát týdně
 Celý týden

5 **Přemýšlel/a jste někdy o změně zaměstnání? ***

- Ano
 Ne

6 Pokud jste v předešlé otázce odpověděl/a "Ano", uveďte prosím hlavní důvod, který Vás přiměl zůstat.

Zvolte jednu variantu

- Pracovní kolektiv
- Vedení
- Plat - finanční jistota
- Smysluplnost práce
- Strach z nezaměstnanosti
- Žádný, jsem rozhodnutý/á změnit zaměstnání
- Jiný...

7 Cítíte se během úředních hodin bezpečně? *

1 - necítím se vůbec bezpečně; 5 - cítím se skutečně bezpečně



8 Který z uvedených bezpečnostních prvků máte u Vás na pracovišti? *

Možno zvolit více variant.

- Pracovník bezpečnostní agentury
- Tlačítko SOS (např. pod stolem)
- Pracoviště s přepážkou
- Dostupné únikové dveře
- Kamerový systém
- Žádný
- Jiné...

9 Měl/a jste někdy v pracovní době pocit přímého ohrožení? *

- Ano
- Ne

10 Byl/a jste někdy při výkonu pracovních povinností slovně či fyzicky napaden/a? *

- Ano, byl/a jsem slovně napaden/a.
- Ano, byl/a jsem fyzicky napaden/a.
- Ano, byl/a jsem slovně i fyzicky napaden/a.
- Ne, nebyl/a.

11 Kolik pracovníků je s Vámi ve Vaší kanceláři? *

Vepište číslu, nepočítejte sebe

Napište číslo...

50

12 Co by Vám pomohlo, abyste se v zaměstnání cítil/a bezpečněji? *

Napište odpověď...

13 Ohodnoťte prosím, jak vnímáte spolupráci mezi kolegy na ODPHN na Vašem pracovišti. *

1 - velmi špatně, 5 velmi dobře



14 Ohodnoťte prosím Vaše vztahy s nadřízenými. *

1 - jsou velmi špatné, 5 - jsou velmi dobré



15 Ohodnoťte prosím, jak vnímáte Vaši spolupráci mezi Vámi a jinými pracovišti. *

1 - velmi špatně, 5 - velmi dobře



16 Zde prosím ohodnoťte aspekty pracovní spokojenosti. *

1 - jsem velmi nespokojen/a, 5 - jsem velmi spokojen

	1	2	3	4	5
nabídka akreditovaných kurzů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pracovní doba	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
odměňování (mzda)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vybavenost pracoviště	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
možnost kariérního růstu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
klid na práci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
smysluplnost práce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pracovní benefity (dovolená navíc, stravenky, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17 Když zvažíte všechny okolnosti, jak jste celkově spokojen/a ve svém zaměstnání? *

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a

18 Je na Vašem pracovišti něco, co Vám vadí a rádi byste to změnili? Pokud ano, uveďte prosím tuto skutečnost a doplňte, jakým způsobem by se dala odstranit.

Napište odpověď...

19 **Uvedte město, ve kterém pracujete. ***

- | | | |
|-------------------------------------|--|--|
| <input type="radio"/> Blansko | <input type="radio"/> Boskovice | <input type="radio"/> Brno - Město |
| <input type="radio"/> Brno - Venkov | <input type="radio"/> Břeclav | <input type="radio"/> Bužovice |
| <input type="radio"/> Hodonín | <input type="radio"/> Hustopeče | <input type="radio"/> Ivančice |
| <input type="radio"/> Kyjov | <input type="radio"/> Mikulov | <input type="radio"/> Moravský Krumlov |
| <input type="radio"/> Pohořelice | <input type="radio"/> Rosice | <input type="radio"/> Slavkov u Brna |
| <input type="radio"/> Tišnov | <input type="radio"/> Veselý nad Moravou | <input type="radio"/> Vyškov |
| <input type="radio"/> Znojmo | <input type="radio"/> Židlochovice | |

20 **Jak dlouho pracujete na ODPHN? ***

- 0 - 1 rok
- 1 - 3 roky
- 3 - 5 let
- 5 - 10 let
- 10 a více