

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Katedra sociální patologie a sociologie

# **Spokojenost zaměstnanců v neziskovém sektoru**

Bakalářská práce

Autor:	Jana Rensová
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Vedoucí práce:	PhDr. Stanislav Pelcák, PhD.



## Zadání bakalářské práce

<b>Autor:</b>	<b>Jana Rensová</b>
Studium:	P131157
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální komunikace v neziskovém sektoru
<b>Název bakalářské práce:</b>	<b>Spokojenost zaměstnanců v neziskovém sektoru</b>
Název bakalářské práce AJ:	Employee satisfaction in the nonprofit sector

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Téma bakalářské práce se zabývá vybranými faktory pracovní spokojenosti u zaměstnanců neziskového sektoru. Cílem bakalářské práce je zmapování možných psychických důsledků výkonu profese v neziskovém sektoru. Teoretická část práce se zaměřuje na pracovní spokojenost a kvalitu života s akcentem na psychické důsledky výkonu profese. Empirická část práce mapuje vybrané faktory spokojenosti a míru deprese jako ukazatele syndromu vyhoření u sociálních pracovníků v okrese Svitavy. Pro realizaci kvantitativního výzkumného šetření byly použity standardizované dotazníky: Bernský dotazník subjektivní spokojenosti, PSSS - Blumentahl, Zungova SDS stupnice.

ARMSTRONG, M. Řízení lidských zdrojů. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2. BĚLOHLÁVEK, František. 15 typů lidí: Jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 121 s. ISBN 978-80-247-3001-1. KOUBEK, J. Řízení lidských zdrojů: Základy moderní personalistiky. 3.vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-033-3.

Garantující pracoviště:	Katedra sociální patologie a sociologie, Pedagogická fakulta
Vedoucí práce:	PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.
Oponent:	PhDr. Václav Bělík, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	12.2.2015

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího bakalářské práce PhDr. Stanislava Pelcáka, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne .....

.....

Jana Rensová

## **Poděkování**

Děkuji panu PhDr. Stanislavu Pelcákovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a poskytnuté materiály. Mé poděkování též patří všem, kteří nějakým způsobem přispěli ke vzniku této práce.

## **Anotace**

RENŠOVÁ, Jana. *Spokojenost zaměstnanců v neziskovém sektoru*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2017. 40 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá problematikou spokojenosti zaměstnanců v neziskovém sektoru u sociálních pracovníků v okrese Svitavy.

Teoretická část je zaměřena především na psychologické důsledky výkonu profese, zejména na pracovní zátěž a stres, syndromu vyhoření, deprese a únavového syndromu. Dále se v bakalářské práci zaměřuji na vymezení pojmů a porovnání jednotlivých autorů teorií.

Cílem výzkumného šetření je zmapování vybraných faktorů kvality života sociálních pracovníků v již zmiňovaném okrese Svitavy a potvrzení či vyvrácení hypotéz. Jako výzkumná metoda byly použity standardizované dotazníky (SDS – Zungova sebesposuzovací stupnice deprese, BSW-A – Bernský dotazník subjektivní spokojenosti, PSSS – Perceived Social Support Scale).

Klíčová slova: pracovní spokojenost, zátěž, deprese, burn-out syndrom, stres

## **Annotation**

RENŠOVÁ, Jana. *Satisfaction of employees in the nonprofit sector*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2017. 40 s. Bakalářská práce.

The bachelor's thesis focuses on employee dissatisfaction and discomfort in the nonprofit social workers sector in the district of Svitavy.

The theoretical part specifically deals with the psychological consequences of the profession, particularly, working burden and stress, burn-out syndrome, depression and chronic fatigue syndrome. Additionally, the thesis concentrates on defining terms and comparing individual authors' theories.

The aim of the research is to map out the chosen factors of the quality of life of social workers in the aforementioned county of Svitavy and confirm or refute the hypothesis. As a research method has been chosen standardized questionnaires (SDS – Zung self-rating depression scale, BSW-A – Bernese subjective satisfaction questionnaire, PSSS – Perceived Social Support Scale).

**Key words:** job satisfaction, burden, depression, burn-out syndrome, stress

# Obsah

Úvod .....	8
<b>1 Pracovní spokojenost a kvalita života .....</b>	<b>9</b>
1.1 Pracovní spokojenost .....	9
1.2 Vybrané faktory pracovní spokojenosti .....	11
1.3 Osobnost a pracovní motivace .....	12
1.4 Sociální opora a pracovní spokojenost .....	15
1.5 Neziskový sektor jako faktor pracovní spokojenosti .....	16
<b>2 Psychologické důsledky výkonu profese .....</b>	<b>19</b>
2.1 Pracovní zátěž a stres .....	19
2.2 Syndrom vyhoření .....	22
2.3 Deprese .....	24
2.4 Chronický únavový syndrom .....	26
<b>3 Faktory pracovní spokojenost u sociálních pracovníků .....</b>	<b>27</b>
3.1 Cíl výzkumného šetření, hypotézy .....	27
3.2 Výzkumný soubor a procedura .....	27
3.3 Výzkumná metoda .....	30
3.4 Výsledky výzkumného šetření .....	32
3.4.1 Výskyt deprese u pracovníků neziskových organizací podle dotazníku SDS .....	32
3.4.2 Vztah sociální opory k vybraným faktorům subjektivní spokojenosti .....	33
3.4.3 Vztah mezi sociální oporou a subjektivní pohodou .....	34
3.4.4 Vztah mezi sociální oporou a depresí .....	35
3.5 Souhrn .....	35
<b>Závěr .....</b>	<b>37</b>
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>38</b>
<b>Seznam internetových zdrojů .....</b>	<b>40</b>

## Úvod

Radost z práce a spokojenost patří mezi základní životní potřeby. V dnešní době mnoho lidí tráví v zaměstnání většinu svého času, a proto ho chtějí trávit spokojeně. Jsem přesvědčena, že právě spokojenost v zaměstnání se dnes čím dál více vytrácí a přibývá lidí s nepříjemnými pocity, kteří trpí stresem, nervozitou. Příčinou nespokojenosti je přetížení, strach ze ztráty zaměstnání, nepřiměřené pracovní podmínky a mnoho změn.

Radost z práce a štěstí se dostaví tehdy, když jsou každodenními činnostmi uspokojeny naše potřeby a přání, které jsou v souladu s organizací, ve které pracujeme. Já sama pracuji v ziskové sféře, kde jsou pravidla uspokojování potřeb na jiné úrovni. Proto jsem si za téma bakalářské práce vybrala Spokojenost zaměstnanců v neziskovém sektoru, protože práce v neziskové organizaci se stává pro řadu lidí posláním. Do takové organizace člověk nevstupuje kvůli zisku, ale především kvůli dobrému pocitu pomoci zlepšit společnost. Snaží se pomáhat lidem s nevýhodami, ochraňovat přírodu, podporovat tradice, kulturu a nadále se vzdělávat. Taková práce většinou člověka, který se pro ni rozhodne, velice naplňuje a uspokojuje. Vím, že je to vysoce náročná práce, která není v naší společnosti dostatečně oceněna.

Cílem bakalářské práce je aktuální zmapování psychických důsledků výkonu profese v neziskovém sektoru ve vybraných organizacích v regionu mého bydliště.

V teoretické části se zaměřím především na psychologické důsledky výkonu profese, dále na vymezení pojmu pracovní spokojenosti a porovnání jednotlivých autorů teorií, na faktory pracovní spokojenosti, všeobecnou charakteristiku neziskových organizací. Zmíním, jakou motivaci mají lidé v neziskovém sektoru.

V empirické části se zaměřuji na zmapování vybraných faktorů kvality života u sociálních pracovníků v okrese Svitavy a ověřuji možnou moderující roli sociální opory v etiologii deprese. Pro účely výzkumného šetření jsem využila kvantitativní metodu v podobě dotazníků.



# 1 Pracovní spokojenost a kvalita života

## 1.1 Pracovní spokojenost

Značnou část života dospělý člověk prožívá v práci a je důležité, zda ho práce uspokojuje či nikoliv. Úroveň pracovní spokojenosti či nespokojenosti výrazně ovlivňuje obecnou kvalitu jeho života, projevuje se ve významném vztahu k fyzickému a duševnímu zdraví jedince. Pozitivní a příznivé postoje k práci ukazují spokojenost s prací. K výkonu profese se vztahují mnohé cíle, ambice a potřeby. Pracovník vnímá, prožívá a vyhodnocuje průběh vykonávané činnosti, podmínky v nichž se odehrává a výsledky své práce, tudíž může v profesním životě dosahovat úspěchů a určitou míru spokojenosti.

Pracovní činnost má z psychologického pohledu dvě spjaté stránky. Objektivní stránku vyjadřuje efektivita, výkonnost nebo kvalita výsledků pracovní činnosti. Do subjektivní stránky řadíme spokojenost jako odraz práce, či očekávání vztahující se k vykonávané činnosti. Obě stránky spolu úzce souvisí, ale neznamená to, že příznivá kvalita jedné stránky automaticky ovlivňuje výskyt druhé stránky - například, že spokojení pracovníci budou vždy výkonní nebo naopak (Štikar a kolektiv, 2003).

Vymezení pojmu pracovní spokojenosti není zcela jednoznačné. Jedná se o komplexní jev, který psychologové zkoumají již od 30. let minulého století.

Pracovní spokojenost bychom měli vnímat jako psychologickou kategorii ve dvou odlišnostech:

- *„spokojenost v práci; obsahově širší význam zahrnuje komponenty vztahující se k osobnosti pracovníka, k bezprostředním (například fyzikálním) a k obecnějším (vyplývajícím například z fungování organizace) podmínkám; toto pojetí pracovní spokojenosti převažuje,*
- *spokojenost s prací; obsahově užší význam spojený s výkonem konkrétní činnosti, s jejími psychickými a fyzickými nároky, specifickým pracovním režimem, společenským ohodnocením, apod. (Kollárik, 1986).“ (Kollárik, 1986 in Štikar a kol., 2003, s. 111)*

Payne (2005) v knize Kvalita života a zdraví uvádí, že spokojenost s prací je kladně ovlivněna mírou kontroly, kterou jedinec disponuje a záporně ovlivněna

psychickou náročností práce. Dále uvádí, že spokojenost s prací by měla zvyšovat celkovou spokojenost se životem.

Definice pracovní spokojenosti nejsou také zcela jednotné. Objevují se především dva přístupy. První přístup spojuje pracovní spokojenost s emocemi, druhý ji prezentuje jako postoj. Důraz na citovou složku najdeme u Locka, který ji definuje jako příjemný nebo emocionální stav, který plyne z vlastní práce nebo z pracovní zkušenosti.

Druhý přístup týkající se postoje, najdeme u autorů Organa a Batemana, který ukazuje na skutečnost, že při zkoumání pracovní spokojenosti se lze zaměřit buď na celek nebo pouze na její dílčí části, které ji také ovlivňují (Rymeš, 1998). Tato definice ukazuje na to, že zaměstnanci si vytváří k jednotlivým složkám práce určité postoje, které se pak odráží v celkovém postoji a jsou odrazem spokojenosti v práci.

Definicí pracovní spokojenosti se také zabývá Weiss (2002), který ve svém článku dokládá, že řada výzkumníků v souvislosti s definicí pracovní spokojenosti slučuje pojmy postoj a emocionální reakce do jednoho, což je ale podle něj chyba, protože slučováním těchto dvou pojmů dochází k popření jejich rozlišností. Pracovní spokojenost je tedy komplexní jev, který je velmi těžko měřitelný. Zaměřuje se nejen na pocity zaměstnance v organizaci, ale i na měnící se pracovní podmínky.

K příčinám pracovní neschopnosti řadíme například špatné vztahy na pracovišti, špatné vedení, upřednostňování ostatních spolupracovníků, špatná komunikace mezi nadřízenými a podřízenými, vysoké nároky na pracovníky, velké množství přidělené práce, neřešení problémů a také nedostatečné hodnocení a odměňování. Spokojenost všech zaměstnanců sice není možná, ale je možné do značné míry ovlivnit faktory pracovní spokojenosti (Rymeš, 1998).

O studium kvality života je v poslední době veliký zájem. Výzkumné týmy ve světě na různých pracovištích se snaží z různých aspektů uchopit toto důležité a zajímavé téma. Studium kvality života znamená hledání faktorů, které přispívají k dobrému a smysluplnému životu a pocitu lidského štěstí a rovněž hledání interakcí mezi jednotlivými faktory.

Názorovou shodu ohledně kvality života najdeme jen stěží, protože o ní každý hovoří v různých souvislostech a různých vědních disciplínách. Například sociologové sledují kvalitu života u různých sociálních skupin a srovnávají ji, psychologové se zaměřují na subjektivní pohodu jednotlivců. Lze konstatovat, že kvalita života je chápána jako důsledek interakce mnoha různých faktorů. V rámci všech přístupů rozdělujeme kvalitu života na subjektivní a objektivní dimenzi. Subjektivní se týká lidské

emocionality a všeobecné spokojenosti se životem, objektivní se týká splnění požadavků týkajících se sociálních a materiálních podmínek života (Payne, 2005). Kebza (2005) doplňuje, že v kvalitě života se výrazně promítá úroveň osobní pohody, úroveň schopnosti postarat se o sebe, úroveň mobility a schopnosti ovlivňovat vývoj vlastního života. Novější přístupy v této souvislosti stanovují osobní pohodu jako standard pro kvalitu života v různých oblastech.

## **1.2 Vybrané faktory pracovní spokojenosti**

K celkové úrovni pracovní spokojenosti přispívá řada faktorů. Důležitost faktorů je proměnlivá a závisí na několika okolnostech. Faktory, které ovlivňují pracovní spokojenost, se dělí na vnitřní a vnější. K vnitřním (osobním) faktorům patří věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, pracovní zkušenost, profesionální úroveň, intelekt a soubor schopností. Významnou skupinu vnějších faktorů tvoří finanční ohodnocení, samotná práce, pracovní postup, způsob vedení, pracovní skupina a pracovní podmínky.

### **Finanční ohodnocení**

Mzda (plat) je důležitým faktorem, který silně ovlivňuje nespokojenost v práci v případě, je-li nepříznivý. Finanční ohodnocení má značný motivační vliv. Vysoký plat nebo zvýšení platu nemá dlouhodobější motivační schopnost, pracovník jej rychle považuje za standard.

### **Samotná práce**

Spokojenost v práci ovlivňují tyto okolnosti:

- vyšší kvalifikace, což umožňuje vykonávat zajímavější práci s větší možností seberealizace
- pracovník zastává řídicí funkci se všemi výhodami
- pracovník je zařazen na organizačně výše postaveném pracovišti

### **Pracovní postup**

Pracovní postup se vztahuje k pracovní kariéře. Znalost kariérového růstu, respektive předpokladu pro jeho dosažení, má značný motivační vliv.

## **Způsob vedení**

Způsob vedení pracovních skupin je úzce spjat s osobností manažera, se stylem jeho řízení, který využívá. Rozlišují se dva typy způsobu vedení, které příznivě ovlivňují pracovní spokojenost:

- zaměření manažera na své podřízené
- participativní řízení (podřízení se podílí na rozhodnutích, vyjadřují své názory)

## **Pracovní skupina**

Sociální prostředí pracovní skupiny je velice různorodé a bohaté, zahrnuje formální i neformální vztahy, různé formy kooperace, má atmosféru pohody nebo napětí a vytváří příznivé emocionální zázemí svým členům. Dílčí spokojenost s pracovní skupinou silně ovlivňuje globální pracovní spokojenost. Naopak nespokojenost, která je ovlivněná tímto faktorem, lze obtížně kompenzovat.

## **Pracovní podmínky**

Fyzikální podmínky práce jsou z mnoha dalších faktorů, které ovlivňují spokojenost v práci. Mezi klasické fyzikální podmínky patří hluk, osvětlení, barevné řešení pracoviště, vibrace a mikroklima. Pracovní podmínky ovlivňují pohodu na pracovišti (Štikar a kol., 2003).

Růst spokojenosti s prací obvykle souvisí se zvýšením pracovního výkonu. Avšak spokojený pracovník není nutně produktivním nebo ten, kdo odvádí hodně práce, nemusí být nutně spokojeným pracovníkem. Lze také říci, že někteří lidé mohou být sami o sobě spokojeni se svou prací, ale nejsou nijak inspirováni k tomu, aby pracovali lépe nebo pilněji. Mohou si najít jiné způsoby, jako uspokojit své potřeby (Armstrong, 2007).

## **1.3 Osobnost a pracovní motivace**

Významnou roli ve světě práce hraje osobnost člověka. Význam pojmu osobnost označuje tvárnost jedince a později tento pojem začal označovat i společenskou funkci člověka. O osobnosti mluvíme až u dospělého jedince, u dětí se používá termín „vývoj osobnosti“. Definicí osobnosti se nezabývá pouze psychologie, ale objevuje se i v řadě jiných odvětví vědy, např. v sociologii, filosofii, teologii, historii a etice (Smékal, 2004).

Tím, že osobnost zasahuje do řady odvětví vědy, jsou různé i definice osobnosti, které jsou protichůdné. Kohoutek ve své knize *Základy psychologie osobnosti* popisuje nejčastější formulaci osobnosti následovně: osobnost je definována jako to, co člověk chce (sem patří pudy, zájmy, potřeby), co člověk může (sem patří vlohy, nadání, lidské schopnosti) a co člověk je (sem patří charakter a temperament člověka).

Nejdříve je důležité rozlišit vlastnosti člověka na primární a sekundární. Primární (vrozené) vlastnosti jsou přirozenou podstatou člověka. Sekundární (získané) vlastnosti se utváří v průběhu vývoje člověka. Nicméně vznik získaných vlastností je podmíněn vrozeným vlastnostem (Kohoutek, 2000).

Je nežádoucí vůbec vyslovit nějakou domněnku o rozlišnosti člověka například, co se týče pohlaví, rasy či tělesné nebo duševní vady. Objeví-li se odlišnosti v pracovním prostředí, týkají se převážně faktorů prostředí či kulturních faktorů než základních osobnostních charakteristik. Pracovní prostředí bezpodmínečně ovlivňuje tyto skupiny lidí. Etnické menšiny se cítí velmi často diskriminované z důvodu malé perspektivy povýšení. Stejně tak skupina lidí s tělesnými a duševními vadami se cítí ohrožena a jejich chování je ovlivněno myšlenkou, že jim nejsou poskytovány stejné pracovní příležitosti (Armstrong, 2007).

### **Faktory ovlivňující pracovní chování člověka**

Jak se chováme při práci, ovlivňují jak naše osobní charakteristiky (osobnosti a postoje), tak situace, v nichž pracujeme. Tyto faktory na sebe vzájemně působí, a proto se tato teorie chování někdy nazývá interakcionismus. Právě kvůli vzájemnému působení (interakci) a kvůli tomu, že v situacích a osobních charakteristikách je spousta proměnných, je velice těžké předpovídat a analyzovat chování ostatních lidí. Předpokládá se, že postoje lidí předurčuje chování, ale není tu přímé spojení, jak většina lidí usuzuje.

Chování nicméně ovlivňuje také vnímání situací jedinců, ve kterých se ocitli. James a Sells (1981) vytvořili termín „psychologické klima“, které má charakterizovat, jak lidské vnímání dává situaci psychologický význam. Došli k závěru, že hlavními proměnnými prostředí jsou:

- charakteristiky role, například neurčitost nebo konfliktnost role
- charakteristiky práce a pracovního místa, jako je autonomie a podnětnost
- chování vedoucího, včetně důrazu na cíl a ulehčování práce
- charakteristiky pracovní skupiny, včetně atmosféry spolupráce a přátelství

- politika organizace, která přímo působí na jedince, například systém odměňování (Armstrong, 2007)

### **Pracovní motivace**

Pracovní motivace se zejména projevuje ve vztahu člověka a práce. Motivace přináší především radost z průběhu práce, dosažených výsledků, z postavení či ze sociálních vztahů a není pouze zdrojem obživy. Člověk je vybaven ve vztahu k práci určitými motivy, které na něj působí jako zdroj energie.

Přístupy k motivování lidí jsou často podceňovány. Proces motivace je velmi komplikovaný. Lidé mají odlišné potřeby, různé cíle a podnikají různé kroky ke splnění těchto cílů. Proto je až nemožné domnívat se, že jeden přístup k motivování bude vyhovující pro všechny. Je zřejmé, že motivační modely v jaderné elektrárně, školské organizaci či malé rodinné firmě jsou velmi odlišné (Štikar a kol., 2003).

### **Typy motivace**

K pracovní motivaci vedou dvě cesty. První z nich je o tom, že lidé motivují sami sebe (vykonávají práci, která uspokojuje jejich potřeby, či vede k uspokojení jejich cílů), v druhém případě jsou lidé motivováni managementem takovými metodami, jako je například pochvala, odměňování nebo povýšení. Existují dva typy motivace:

- **vnitřní motivace** – jsou faktory, které si lidé sami vytvářejí, aby se vydali určitým směrem (například odpovědnost za svěřenou práci, rozvíjet své dovednosti a schopnosti)
- **vnější motivace** – je to, co děláme pro ostatní, abychom je motivovali. Tvoří ji odměny, ale také tresty (například kritika, odepření platu).

Vnější motivace může mít výrazný účinek, ale nutně nemusí působit dlouhodobě. Vnitřní motivace bude mít pravděpodobně dlouhodobější a hlubší účinek, protože vychází z jedince a není mu nic vnucováno zvnějšku (Armstrong, 2007).

## 1.4 Sociální opora a pracovní spokojenost

Sociální opora, kterou jedinec dostává od druhých osob, může ovlivnit způsob, jak se vyrovnává s náročnými situacemi. Jak píše Kebza (2005, s. 151) ve své knize Psychosociální determinanty zdraví: „*Sociální integrace, sociální začlenění člověka do sociální struktury je významnou determinantou jeho psychické pohody a zdraví. Prostřednictvím sociálních vazeb k druhým osobám, skupinám a širší společnosti je jedinci přístupná sociální opora, tj. jakýsi sociální fond, ze kterého lze čerpat v případě potřeby systém sociálních vztahů, jejichž prostřednictvím se člověku dostává pomoci při snaze dostát nárokům a dosáhnout cílů. Zdroje sociální opory jsou součástí systému sociálních vztahů jedince.*“

Sociální opora je jedním z faktorů, které moderují vliv nepříznivých životních událostí na psychickou pohodu a zdraví člověka. Je dokázáno, že lidé s rozvinutými sociálními vazbami žijí déle a mají lepší fyzické i duševní zdraví. Richman, Rosenfeld a Hardy (1993) in Mareš (2002) uvádějí mechanismy percipované nebo získané sociální opory:

- **Opora nasloucháním, vyslechnutím** – jedinec vnímá ochotu druhého jej vyslechnout
- **Emocionální opora** – jedinec vnímá poskytovanou útěchu a péči jako projev, že někomu na něm záleží
- **Opora emocionálním apelem** – jedinec vnímá, že jej druhý nabádá, vede k přehodnocení dosavadních pocitů, postojů a hodnot
- **Opora stvrzováním reality** – jedinec vnímá potvrzení vlastního pohledu na události a svět
- **Opora spočívající v odborném ocenění** – jedinec vnímá příznivé hodnocení vlastního úsilí a práce, kterou vykonal
- **Opora spočívající v odborném apelu** – jedinec vnímá výzvu ke změně způsobu uvažování o úkolech, změně postupů realizace činností; motivaci k větší tvořivosti, k výraznějšímu pracovnímu nasazení
- **Opora poskytnutím hmotné pomoci** – jedinec vnímá nabízenou finanční výpomoc, materiální pomoc, dárek či dar
- **Opora poskytnutím osobní pomoci** – jedinec vnímá konkrétní pomoc, určité služby

## **1.5 Neziskový sektor jako faktor pracovní spokojenosti**

Než se budu věnovat problematice neziskových organizací, nejprve uvedu vymezení pojmu neziskového sektoru. Neziskový sektor má velmi významnou roli tam, kde se nechtějí realizovat státní ani podnikové organizace. Důvodem je, že neziskový sektor je založen na dobročinnosti lidí ze společnosti, kteří se rozhodli pomáhat dalším lidem řešit jejich problémy, které se u nich vyskytly.

Proto neziskový sektor vzniká z potřeb a ochoty občanů a nemůže být organizován a řízen státem ani podniky a nemůže být jimi ani kontrolován. Převážně se pak zaměřuje na řešení problémů, které jsou pro stát a podniky nerentabilní a nepopulární, ale z hlediska reality jsou velmi důležité – zejména ochrana životního prostředí, sociální problémy, vytvoření rovných podmínek pro lidi se zdravotním postižením a jiné závažné problémy (Bachmann, 2011).

Neziskové organizace v naší společnosti existují velmi dlouho. První projevy se objevují v právu občanů sdružovat se a v oblastech charity (Hyánek, 2011).

V průběhu let význam neziskových organizací stoupal až do současnosti, kdy jsou neziskové organizace součástí každého státu.

Jsou založeny za účelem poskytování služeb, nikoli z důvodu dosahování zisku, který by měl být rozdělen jejím vlastníkům.

Neziskové organizace se věnují lidem s různými typy znevýhodnění, kterým značně pomáhají a zlepšují jejich životní úroveň a v nemalé míře působí na rozvoji společnosti. Organizace vykonávají především záslužné a správné činnosti, ale jak už to v životě bývá, i v této oblasti může docházet k negativním výsledkům, jejichž příčinou může být nespokojenost zaměstnanců s činností organizace. Proto, jak jsem již zmínila v úvodu, považuji za jednu z nejdůležitějších věcí, aby vedoucí pracovníci zaměřili pozornost směrem k pracovní spokojenosti zaměstnanců.

### **Charakteristika neziskových organizací**

Z odborné literatury nelze definovat charakteristiku organizací, které působí v neziskovém sektoru, proto je nutné se opřít o zákon č. 586/92 Sb., o daních z příjmů, kde se uvádí, že jde o organizace, které nebyly zřízeny nebo založeny za účelem podnikání.



Oblast působení:

- Kultura, umění, sport a rekreace (divadla, muzea, ZOO, sportovní kluby)
- Vzdělávání a výzkum (výzkumné ústavy, sdružení rodičů a přátel školy)
- Zdraví (ambulantní dobrovolníci, instituce duševního zdraví)
- Sociální služby (péče o rodinu, služby pro handicapované a seniory)
- Ekologie (ochrana životního prostředí)
- Rozvoj obce (komunity) a bydlení (sídlíšní a sousedské aktivity, hasiči)
- Ochrana práv a obhajoba zájmů, politika (právní poradenství)
- Organizování dobročinnosti (nadace, charitativní organizace)
- Náboženství (kostely, synagogy)
- Mezinárodní aktivity (výměna přátelských a kulturních programů)
- Profesionální a pracovní vztahy (profesionální komory a odborové organizace)
- Jiná oblast (Frič, Goulli, 2001, s. 15)

### **Typy neziskových organizací**

Aktuálně existují v České republice následující typy neziskových organizací, které jsem našla na webu neziskovky.cz:

- spolky
- obecně prospěšné společnosti
- ústavy
- nadace
- nadační fondy
- evidované právnické osoby (Nadace Neziskovky.cz, 2017, online)

Pro hlubší pochopení poslání neziskových organizací a jejich cílů není tento výčet dostačující, a proto se neziskové organizace rozdělují podle dalších kritérií různých autorů. Rektorič (Retorič, 2007, s. 40-41) například uvádí tyto kritéria:

- a) kritérium zakladatele
- b) kritérium globálního charakteru poslání
- c) kritérium právně organizační normy
- d) kritérium způsobu financování
- e) kritérium charakteristiky realizovaných činností

### **Kritérium zakladatele**

Podle kritéria zakladatele se člení neziskové organizace na:

- a) organizace založené veřejnou správou, tj. státní správou (ministerstvo, ústřední úřad státní správy) nebo samosprávou (obec, magistrát, kraj), některé z nich se proto z uvedeného důvodu nazývají *veřejnoprávní organizace*
- b) organizace založené soukromou fyzickou nebo právnickou osobou, nazývané *soukromoprávní organizace*
- c) organizace, jež vznikly jako *veřejnoprávní instituce* – výkon účelu veřejné služby je dán jako povinnost ze zákona

### **Kritérium globálního charakteru poslání**

Podle kritéria globálního charakteru poslání se člení neziskové organizace na:

- a) *organizace veřejně prospěšné*, které jsou založeny za účelem poslání spočívajícím v produkci veřejných a smíšených statků, které uspokojují potřeby veřejnosti – společnosti (charita, zdravotnictví)
- b) *organizace vzájemně prospěšné*, které jsou založeny za účelem vzájemné podpory skupin občanů, které jsou spjaty společným zájmem. Jejich posláním je tedy uspokojování svých vlastních zájmů a veřejná správa dbá, aby se jednalo o takové zájmy, které jsou ve vztahu k veřejnosti korektní, tedy neodporují zájmům druhých občanů a právnických osob. Jde například o realizaci aktivit v kultuře, profesních zájmů, ochrany zájmů skupin apod.

### **Kritérium právně organizační normy**

Podle kritéria právně organizační normy se člení neziskové organizace na:

- a) organizace založené podle zákonů č. 218/2000 Sb., rozpočtová pravidla a č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů
- b) organizace založené podle ostatních zákonů platných pro neziskové organizace
- c) organizace založené podle zákona č. 513/1991 Sb. – obchodní zákoník a organizace s obdobným charakterem

### **Kritérium financování**

Podle kritéria financování se člení neziskové organizace na:

- a) organizace financované *zcela z veřejných rozpočtů* (organizační složky státu a územních celků)

- b) organizace financované *zčásti z veřejných rozpočtů* – na příspěvek mají legislativní nárok (příspěvkové organizace, církve, náboženské společnosti)
- c) organizace financované *z různých zdrojů* (dary, sbírky, granty)
- d) organizace financované především *z výsledků realizace svého poslání*

### **Kritérium charakteristiky realizovaných činností (oborové členění)**

Ve vztahu k uvedeným skutečnostem lze neziskové organizace charakterizovat znaky:

- a) společnými pro všechny typy neziskových organizací:
  - jsou právními osobami (s výjimkou organizačních složek)
  - nejsou založeny za účelem podnikání
  - nejsou založeny za účelem produkce zisku
  - uspokojují konkrétní potřeby občanů a komunit
  - mohou, ale nemusí být financovány z veřejných rozpočtů
- b) společnými jen pro soukromé neziskové organizace:
  - mají ze zákona povolenu svoji autonomii ve vztahu k vnějšímu okolí
  - členství v těchto organizacích je realizováno výhradně na principu dobrovolnosti (s výjimkou některých profesních komor)
  - vytváří většinou neformální struktury sympatizantů, ale vždy v rámci legislativy, podle které byly založeny a podle které realizují svoji činnost

## **2 Psychologické důsledky výkonu profese**

### **2.1 Pracovní zátěž a stres**

V psychologii je nejednotný přístup k popsání vyhoceného vztahu mezi nároky na subjekt a jeho psychikou. Avšak velmi bohaté je využívání pojmu zátěž. Nejednotný je i názor na posuzování zátěžových situací. Hodnotí se buď z hlediska tlaku prostředí, či z hlediska vnitřních změn osobnosti. Jedná se o řadu aspektů, z nichž zpravidla jeden má primární vliv. Pracovní podmínky bývají označovány jako zátěžové. Zátěž vzniká v důsledku nesouladu a je to jev, který se vždy týká určitého jedince. Mikšík (2009,

str. 32) ve své knize vymezuje pojem psychická zátěž takto: „*Obsahuje hledisko jednoty vnějších vlivů a vnitřních podmínek: zatížen je vždy někdo či něco něčím; přitom stejné vnější okolnosti představují pro rozdílné jedince či pro téhož jedince za rozdílného psychického stavu různou kvalitu či intenzitu aktualizované psychické zátěže*“.

Autor dále uvádí ucelený přehled zátěžových situací (tabulka č. 1):

Tabulka č. 1: Taxonomie zátěžových situací

<b>Kontext</b>	<b>Stimulace rozvoje osobnosti</b>	<b>Dezintegrující účinky</b>
<b>Nároky na činnost a výkonnost</b>	zvyšování práce schopnosti, rozvoj dovedností, pracovních návyků, postupů, činností a interakcí, odolnosti vůči únavě a strategií zvládnání	rozvoj tendence resignovat, lhostejný vztah k životu, úkolům a povinnostem, pocity deprese, vyčerpání a nedostačivosti, snadná unavitelnost, nižší koncentrace na výkon
<b>Problémové situace</b>	rozvoj schopností vyrovnávat se s novými situacemi, s nároky na přizpůsobivost a kreativitu	neschopnost vpravit se do vzniklé reality, rozvoj maladaptivní interakční odezvy na řešení problém
<b>Překážky v dosažení cíle</b>	rozvíjení volných vlastností a schopností aktivně se vyrovnávat s překážkami na cestě k dosažení cíle	regrese cíle směrných aktivit, spontánní uvolňování tenzí spojených s frustrací a deprivací potřeb
<b>Konfliktogenní situace</b>	rozvoj integrované struktury procesů rozhodování a jednání v ambivalentních podmínkách a situacích	aktualizace subjektivně neřešitelných nároků na rozhodnutí přijmout jednu z neslučitelných variant jednání
<b>Stresogenní situace</b>	rozvoj odolnosti vůči bezprostředním účinkům nových okolností na realizaci osvojených aktivit	dezintegrace psychických struktur a osvojených činností, neobvyklostí a anticipací možných důsledků chybného kroku

(Mikšík, 2009)

Tomuto tvrzení se podobá i tvrzení autorů z knihy Psychologie ve světě práce (2003, s. 73), kde je zátěž definována takto: „*Zátěž je možno chápat jako porušení rovnováhy mezi vnitřním stavem systému a jeho vnějším okolím (prostředím), jež lze označit jako systém vnější. Stupeň zátěže je dán především intenzitou působení vnějších vlivů a vlastnostmi (tj. výkonností či kapacitou) systému zatěžovaného. Zátěž tedy vzniká*

*v důsledku nesouladu mezi požadavky a podmínkami na jedné straně a vlastnostmi a stavem člověka na straně druhé. Je to jev, který se týká vždy určitého jedince, zatímco požadavky, podmínky a nároky lze charakterizovat obecně.“*

Podobně můžeme charakterizovat pojem, který se užívá v angličtině a to je „stres“, který má však různé významy, například tíseň, nesnáz, tlak, břímě apod. (Štikar a kol., 2003).

Stres je vysoce subjektivní a individuální záležitostí. Obecně lze však, jak uvádí ve svém díle J. Charvát (1973, str. 76), shrnout následující základní znaky člověka trpícího stresem: *„Stres se projevuje jako zpravidla nepříjemně zabarvený pocit duševního napětí až předrážděnosti, duševního rozladění, úzkosti, nepohody, zlosti i pocitem ochablosti a únavy. Tyto úkazy zahrnujeme pod název citově záporné napětí. Toto negativní napětí se promítne do celkového chování subjektu. Zvýší se sklon k obranným, úhybným nebo agresivním reakcím. Cílem chování je buď zajištění útěku před stresující situací, nebo útok na subjekt, který stresující situaci způsobil. Stresovaná osoba může vykazovat projevy zvýšené vzrušivosti, nebo naopak utlumenosti až apatie, křečovitost, nesoustředěnost, neschopnost uvolnit se psychicky ani fyzicky, svalový třes nebo ochablost, přeskakující či přiškrcený hlas, projevy zkratkovitého jednání, narušená soudnost, narušená myšlenková plynulost, zhoršená koordinace všech jemnějších funkcí, fyziologické projevy jako nutkání ke zvracení, průjem, potřeba častého močení a tak podobně“.*

Dá se říci, že má-li člověk potíže se stresem, nejprve se u něj projevují fyzické náznaky jako je zvýšená srdeční činnost, zvýšený krevní tlak či bolesti hlavy. Dále následují psychické změny jako je zvýšená úzkost, deprese či zmatenost, které člověku oznamují, že se s ním něco děje. Nakonec se začne měnit i jeho chování, každá maličkost ho rozčílí a v neposlední řadě podává slabé pracovní výkony. Při déle trvajícím působení stresových podmínek může dojít až k patologickým změnám či orgánovému poškození jedince.

Situace vyvolávající stres – stresory – mohou být různorodé. Můžeme je rozdělit například podle Ptáčka následovně:

- **Fyziologické** – bušení srdce, pocení, neklid rukou, únava
- **Psychické** – negativní myšlení, strach, úzkost, hněv, podrážděnost, únik, útok
- **Sociální** – napětí a konflikty ve vztazích, stažení se do sebe (Ptáček a kol., 2011)

Dále můžeme roztřídit stresory, které vznikají při pracovní činnosti lidí do těchto kategorií:

- **Pracovní úkoly** a jejich provádění – z hlediska výkonu člověka rozlišujeme:
  - množství – např. množství informací, hmotnost či vzdálenost břemene
  - čas – doba k příjmu informací, trvání operací
  - charakteristika práce – způsob prezentace signálů, statická či dynamická svalová práce
- **Fyzikální a biologický charakter** – sem řadíme faktory vyplývající z rizika pracovních úrazů, nemocí z povolání či jiných závadných vlivů
- **Sociálně psychologické podmínky** – jde o činnosti spojené se zvýšenou odpovědností, nedostatkem sociální interakce nebo naopak stálý styk s lidmi (Štikar a kol., 2003)

Hranice mezi zátěží a stresem je jen těžko definovatelná a velmi individuální. Záleží také na aktuálním prožívání, osobnostních rysech jedince. Mezi nejvýznamnější faktory, které ovlivňují zvládnání stresu, řadíme sociální zázemí.

Působení stresové zátěže způsobuje zejména psychické vyčerpání. Výrazně ovlivňuje produktivitu práce, proto by se prevence a snižování vlivu stresu na zaměstnance měla stát povinností. Ekonomicky výhodnější je předcházení vzniku stresu, než řešení jeho následků (Ptáček, Čeledová a kol., 2011).

## 2.2 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření nebo také burn-out syndrom se ve společnosti vyskytuje stále častěji a je to zapříčiněno rychlým životním tempem a rostoucími nároky na sebe sama.

Existuje mnoho definicí syndromu vyhoření. Například Matoušek (2003) definuje syndrom vyhoření jako „*soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.*“ Uvádí, že nejvíce častá příčina vzniku syndromu vyhoření se přisuzuje pracovnímu prostředí. Jsou to pracoviště, kde není věnována pozornost potřebám zaměstnanců, kde neexistuje plán osobního rozvoje, kde se noví zaměstnanci nemají s kým poradit o možném řešení, protože je nikdo ze zkušenějších spolupracovníků nezaučil.

Burn-out syndrom se vyskytuje především u profesí, kde je pravidelný kontakt s lidmi. Jde hlavně o psychický stav – pocit vyčerpání, částečně se dotýká oblasti fyzické i sociální. Syndrom vyhoření se dostavuje po dlouhodobém stresu. Pokud se však situace neřeší, může tento syndrom manifestovat celou řadou vážných zdravotních onemocnění (Ptáček, Čeledová a kol., 2011).

Tabulka č. 2: Příznaky burn-out syndromu

<b>Fyzické</b>	<b>Psychické</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- stav celkové únavy až vyčerpání organismu</li> <li>- apatie, ochablost</li> <li>- dechová tíseň, pocity zkrácení dechu</li> <li>- bušení srdce</li> <li>- bolesti hlavy</li> <li>- gastrointestinální obtíže</li> <li>- nespavost</li> <li>- nespecifické tělesné bolesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- podrážděnost</li> <li>- záchvaty zlosti a hněvu</li> <li>- zvýšený smutek</li> <li>- celkový útlum a depresivita</li> <li>- nekontrolované verbální projevy zlosti</li> <li>- podezíravost a vztahovačnost</li> <li>- vyhýbání se pracovním povinnostem</li> </ul>
<b>Pracovní</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- přesvědčení, že „nic už nemá cenu“</li> <li>- pokles až naprostá ztráta zájmu o témata související s profesí</li> <li>- negativní hodnocení instituce, v níž byla profese až dosud vykonávána</li> <li>- sebelítost, intenzivní prožitek nedostatku uznání</li> <li>- projevy negativismu, cynismu a zvýšené iritability ve vztahu k pacientům</li> <li>- redukce činnosti na rutinní postupy, užívání stereotypních frází a klišé</li> <li>- objevuje se přesvědčení o vlastní postradatelnosti až bezcennosti</li> </ul>	

(Ptáček, Čeledová a kol., 2011, s. 34)

V knize Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků od Istifana Maroona najdeme přehled činitelů ovlivňující syndrom vyhoření:

Tabulka č. 3: Přehled činitelů ovlivňujících vyhoření

Sociální pracovník	Činitelé urychlující vyhoření	Činitelé zabraňující vyhoření
Pracující s jednotlivci	Nedostatek vedení a pozitivní zpětné vazby Náročný kontakt s klientem Nemožnost měřit úspěchy péče Pracovní přetížení	Kvalifikace a vědomosti Smysluplnost vlastní role
Pracující pro komunitu	Nedostatek vedení Byrokracie Absence teoretického zázemí	Komplexní, motivující práce Rozvíjení vlastních schopností Zpětná vazba Flexibilní pracovní hodiny

(Maroon, 2012, s. 70)

Dále popisuje chování sociálního pracovníka postiženého vyhořením. Mezi nejčastější patří, že pracovník si stanovuje skromnější cíle, schovává se za jiné viníky, je méně empatický ke klientům, snaží se získat osobní výhody či se vzdá svého povolání (Maroon, 2012). Pozitivním východiskem ze syndromu vyhoření je přesvědčení typu „mám toho dost“, po kterém následuje zásadní změna jak v oblasti osobní, tak pracovní.

Negativní východisko je psychické zhroucení, což si žádá vyhledání odborné pomoci, která nejen léčí akutní psychické příznaky, ale také zprostředkuje nemocnému informace a možnosti jak změnit svůj osobní a pracovní životní styl (Herman, Doubek, 2008).

### 2.3 Deprese

Deprese je nemoc celého organismu, není to jen špatná nálada ani nejde o nedostatek sebekázně nebo vůle. Nejčastěji začíná v období od 25 roku života. U většiny lidí je to léčitelné onemocnění, pokud ale není deprese léčena, může vést ke ztrátě radosti ze života, ke ztrátě výkonnosti, k izolaci a snižuje obranyschopnost celého organismu.



Depresi můžeme odlišit na:

- **mírnou** – postižený sice může normálně fungovat v každodenním životě, ale jde mu všechno pomaleji, vyhýbá se přátelům, uzavírá se do sebe
- **středně těžkou** – postižený se už nedokáže soustředit, je nešťastný, napjatý, izoluje se od lidí a ze všeho viní sebe
- **těžkou** – postižený tráví veškerý čas v sebevýchýtkách, není schopen se o sebe postarat, často myslí na sebevraždu
- **melancholie** – nejvážnější forma deprese, postižený trpí úplnou beznadějí, zoufalstvím, je přesvědčen, že jedině smrt ho může vykoupit (Praško a kol., 2008)

Praško (2008) dále uvádí následující tabulku, kde jsou popsány příznaky deprese:

Tabulka č. 4: Příznaky deprese

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• přetrvávající smutná, úzkostná nebo „prázdná“ nálada,</li><li>• pocity beznaděje, pesimismu nebo bezmoci,</li><li>• pocity viny, ztráty smyslu života,</li><li>• ztráta zájmu nebo radosti z koníčků a činností, které vás těšily,</li><li>• ztráta zájmu o sexuální život,</li><li>• nespavost, předčasné ranní probouzení, nebo naopak nadměrná ospalost a spavost během dne,</li><li>• ztráta chuti k jídlu, výrazné snížení váhy, nebo naopak přejídání a přibývání na váze,</li><li>• pokles energie, únava, ospalost, malátnost – jednoduché činnosti vyžadují nadměrnou námahu,</li><li>• nadměrné polehávání nebo posedávání, nemožnost přinutit se k činnosti, odkládání činností,</li><li>• myšlenky na smrt nebo sebevraždu, pokusy o sebevraždu,</li><li>• neklid, nervozita, nadměrná podrážděnost, výbušnost,</li><li>• potíže se soustředním, zapamatováním si něčeho, rozpomínáním se a pamětí vůbec (naštěstí přechodné), problémy s rozhodováním,</li><li>• přetrvávající tělesné příznaky, jako je bolest hlavy, poruchy trávní, zácpa, dlouhodobé bolesti,</li><li>• tíha na hrudi, ztuhlost tělesného svalstva, snadná únavnost,</li><li>• nadměrná ustaranost, časté pocity napětí.</li></ul> |
|---|

(Praško a kol., 2008, s. 45-46)

Ne každý, kdo trpí depresí, má všechny uvedené příznaky. U někoho se objevuje jen několik příznaků, jiní jich mají mnoho. Také co se týče závažnosti příznaků je u jednotlivých lidí odlišná.

## 2.4 Chronický únavový syndrom

Chronický únavový syndrom se projevuje pocitem zvýšené únavy po duševním vypětí, obtížné soustředění, nevykonné myšlení, ale také tělesnou únavou a fyzickou slabostí. Může se objevit i řada dalších nepříjemných příznaků jako jsou závratě, bolest hlavy, podrážděnost, úzkost. Na počátku se může objevit nespavost, ale častější bývá nadměrná spavost i pospávání během dne.

Jde o dlouhodobou chronickou poruchu. Část postižených osob se časem zlepšuje i bez speciální léčby. U druhé části však ke zlepšení po léta nedochází (Praško a kol., 2006).

Tabulka č. 5: Základní charakteristiky lidí postižených chronickým únavovým syndromem

<b>Myšlení, přesvědčení a postoje</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Přesvědčení, že nemoc má čistě tělesnou podstatu</li><li>- Tělesný syndrom vždy znamená poškození organismu nebo alespoň varovný signál</li></ul>
<b>Chování</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vyhýbání se aktivitě</li><li>- Oscilace aktivity</li></ul>
<b>Nálada</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Frustrace</li><li>- Deprese a úzkost</li><li>- Skryvané podráždění</li></ul>
<b>Fyziologické reakce</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Neschopnost cvičení</li><li>- Ztráta tělesné kondice</li><li>- Poruchy spánku</li></ul>
<b>Interpersonální a sociální faktory</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Problémy v zaměstnání</li><li>- Zpravidla negativní vliv samostudia k tématu</li><li>- Latrogenní vliv nejasných a někdy protikladných informací od lékařů a zdravotníků</li></ul>

(Praško, Prašková a kol., 2006, s. 19-20)

V knize autor dále popisuje spojitost únavy se stresem: „*U části postižených osob se únavový syndrom rozvíjí po období výrazného stresu nebo přepracování. Často rozvoj příznaků souvisí s problémy v zaměstnání nebo v blízkých vztazích, dokonce i v případě, že si člověk tyto problémy sám nechce uznat. Většina lidí bude souhlasit s tím, že čím tvrději pracují, tím více stresu pociťují a tím je pravděpodobnější, že se objeví únava*“ (Praško, 2006, s. 24).

## **3 Faktory pracovní spokojenost u sociálních pracovníků**

### **3.1 Cíl výzkumného šetření, hypotézy**

Aktuální literatura poukazuje na zvyšující se výskyt vyhoření a deprese u pomáhajících profesí. Shodně s prostudovanou literaturou byly stanoveny výzkumný cíl a hypotézy. Cílem výzkumného šetření je zmapovat vybrané faktory kvality života u sociálních pracovníků v okrese Svitavy a ověřit možnou moderující roli sociální opory v etiologii deprese. V souladu s cílem šetření byly stanoveny tyto hypotézy:

H 1: Více jak 20% sociálních pracovníků vykazuje přítomnost deprese.

H 2: Nejdůležitějším zdrojem sociální opory je pro sociálního pracovníka rodina.

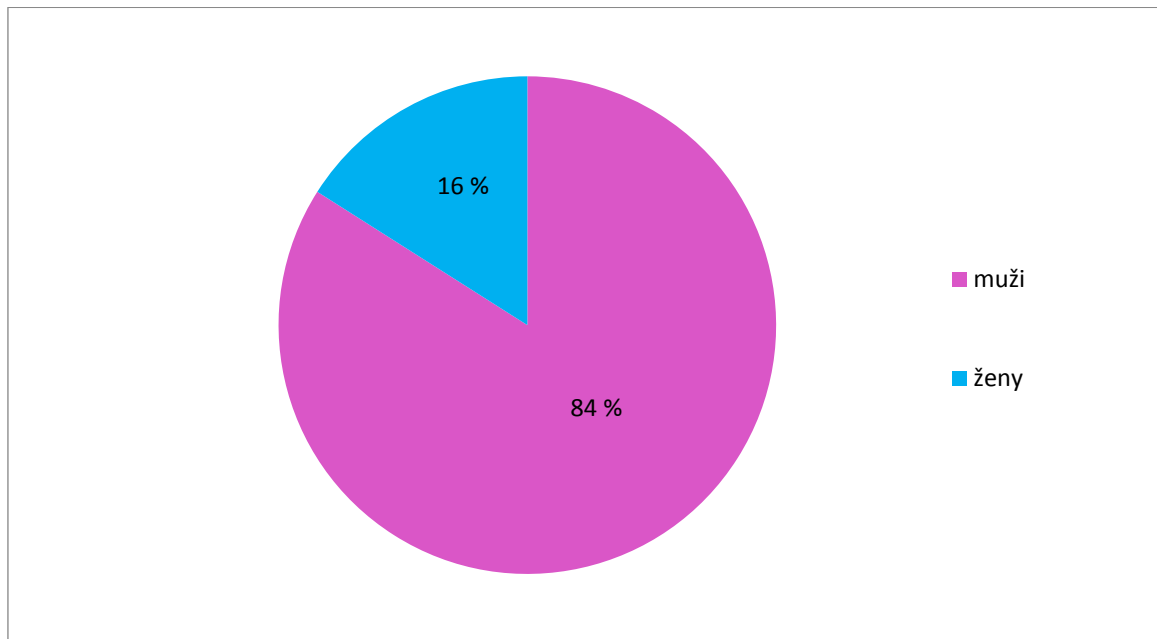
H 3: Vyšší sociální opora souvisí s vyšší subjektivní pohodou.

H 4: Vyšší sociální opora souvisí s méně závažnými projevy deprese.

### **3.2 Výzkumný soubor a procedura**

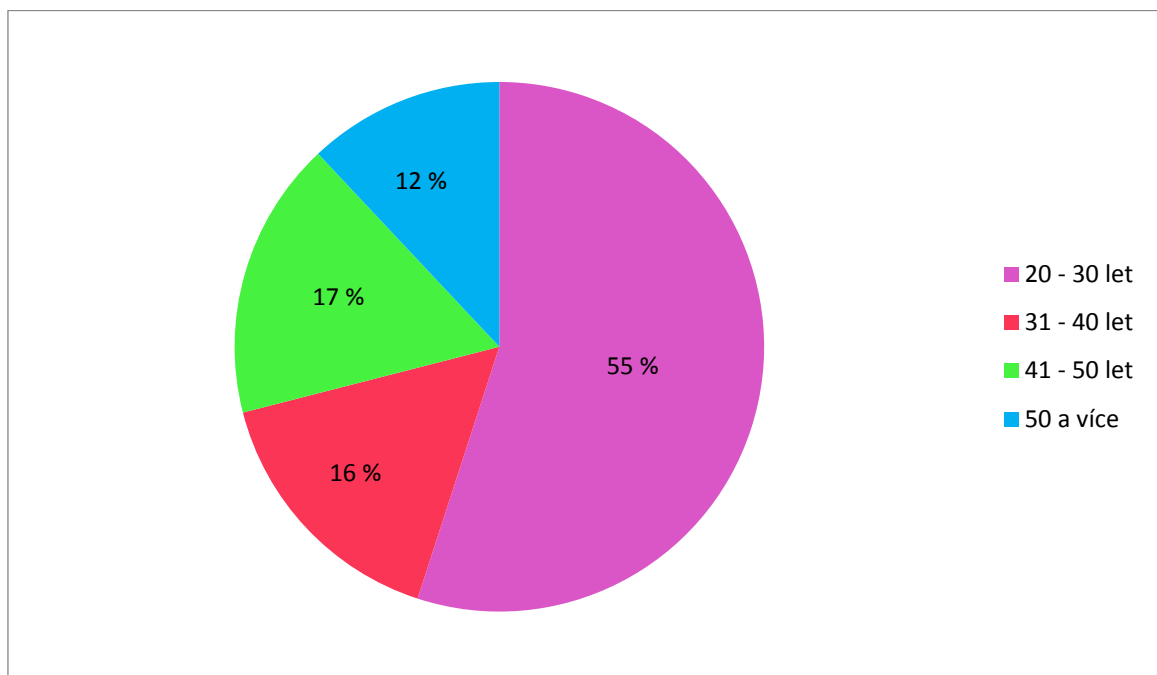
Výzkumný soubor tvořili sociální pracovníci především v okrese Svitavy. Sběr dat se uskutečnil pomocí dotazníků v průběhu měsíce února a března 2017. Celkem se podařilo získat 75 vyplněných dotazníků prostřednictvím osobního setkání, ale také za využití e-mailové adresy a elektronické komunikace. Návratnost dotazníků sice byla nižší, ale postačující. Výzkumný vzorek tvořilo 63 žen a 12 mužů, v procentech 84% můžu a 16% žen.

Graf č. 1: Struktura respondentů dle pohlaví



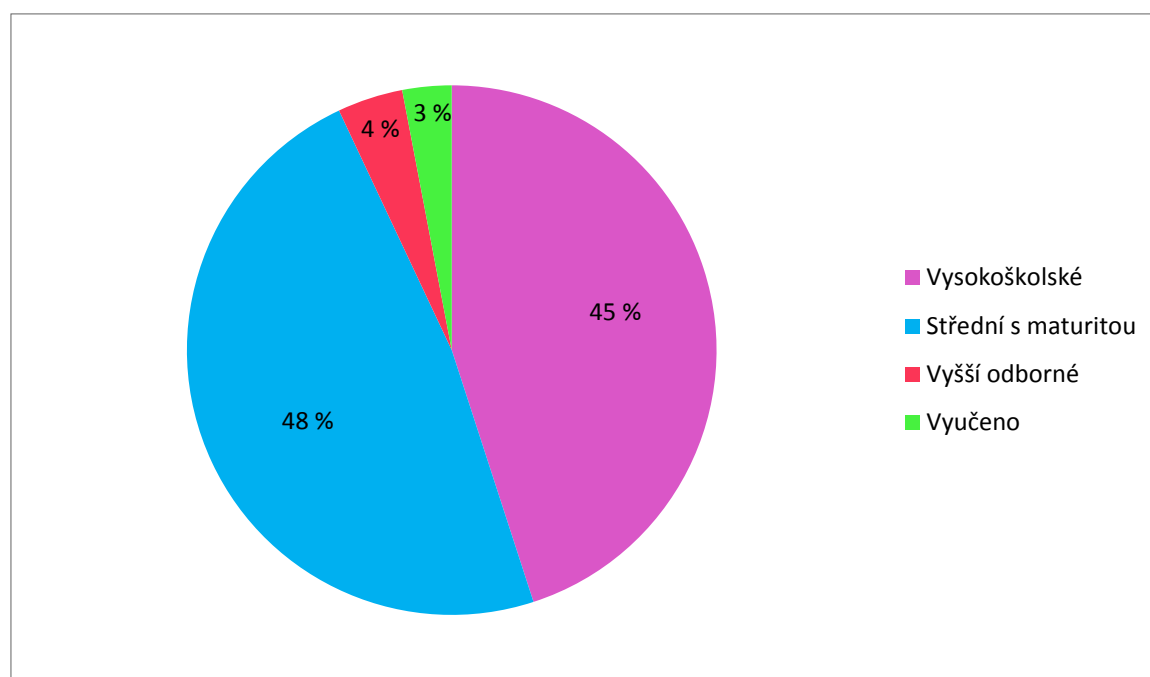
Respondenti byli rozděleni podle věku. Nejpočetnější skupina respondentů byla ve věku od 20 – 30 let (41 respondentů, 55%), dále to byla skupina ve věku 41 – 50 let (13 respondentů, 17%), následovala skupina ve věku 31 – 40 let (12 respondentů, 16%) a nejmenší zastoupení měla skupina ve věku 50 let a víc (9 respondentů, 12%).

Graf č. 2: Struktura respondentů dle věku



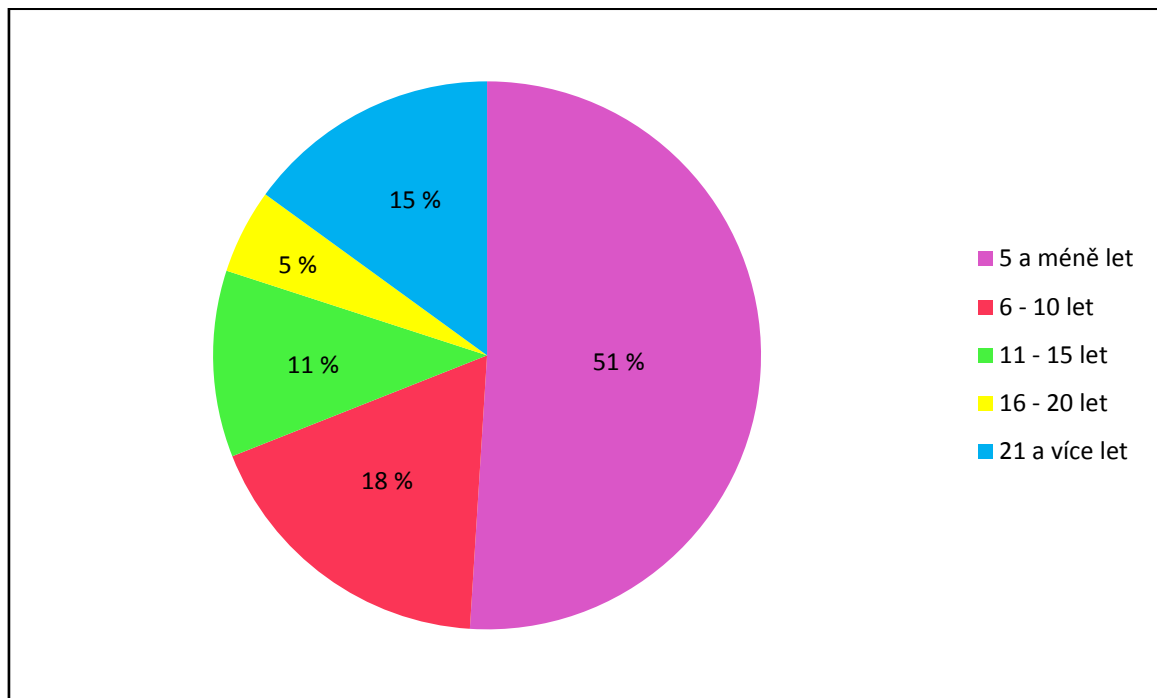
Následující rozdělení se týkalo dosaženého vzdělání. Nejpočetněji zastoupenou skupinou byli respondenti s ukončeným středním vzděláním s maturitou (36 respondentů, 48%), za nimi následovalo vysokoškolské vzdělání (34 respondentů, 45%), dále pak vyšší odborné vzdělání (3 respondenti, 4%) a nejméně početnou skupinu tvoří respondenti vyučení bez maturity (2 respondenti, 3%).

Graf č. 3: Struktura respondentů podle dosaženého vzdělání



Poslední základní členění byla délka praxe. Toto členění bylo rozděleno do 5 časových bloků. Začneme od nejkratší délky praxe a to je 5 a méně let (38 respondentů, 51 %), další skupinou je 6 až 10 let praxe (14 respondentů, 18%), následuje 11 až 15 let praxe (8 respondentů, 11%), dále pak 16 až 20 let praxe (4 respondenti, 5%) a poslední skupina 21 a více let praxe (11 respondentů, 15%).

Graf č. 4: Struktura respondentů podle délky praxe



### 3.3 Výzkumná metoda

Pro účely šetření byl zvolen kvantitativní přístup s využitím tří standardizovaných dotazníků. Prvním byl Bernský dotazník subjektivní spokojenosti (BSW-A), druhý SDS (Self-rating depression scale) – Zungova sebesuzovací stupnice úzkosti a třetí dotazník PSSS (Perceived Social Support Scale) – J. A. Blumenthal a kol.

#### **Bernský dotazník subjektivní spokojenosti (BSW-A)**

Autorem Bernského dotazníku subjektivní pohody BSW-A (verze pro dospělé) je Grob (1991, 1995, 1998). Vychází z konstruktů osobní pohody (wellbeing) zahrnujícího kognitivní a afektivní komponenty, osobnostní dispozice a přechodné vlivy, vědomí sebe a seberepresentaci. Dotazník byl vytvořen z úspěšného dotazníku životní spokojenosti pro mládež (BSW-Y; Grob, Luethi, Kaiser, 1991). Na Slovensku jej použil Džuka (2001) na vzorku 328 adolescentů ve věku 15–17 let z východního Slovenska a Dolního Rakouska. Lašek (2004) jej použil u souboru 420 respondentů – studentů PdF. Dotazník je zaměřen na šest základních komponent subjektivní spokojenosti: POPŽ – pozitivní postoj k životu (7 položek), PRBL – prožívané problémy či

uvědomování si problémů (7 položek), SOMP – somatické obtíže, tělesné těžkosti a reakce (8 položek), SEBÚ – sebeúcta či sebeocení (3 položky), DEPN – depresivní nálady, depresivní ladění (4 položky), RADŽ – radost v životě (5 položek). Dotazník je dostatečně citlivý díky použití Likertovy škály, kdy respondenti mají možnost vyjádřit míru či stupeň svého souhlasu, resp. nesouhlasu v dimenzi „silně nesouhlasím“ (1 bod) až po „silně souhlasím“ (6 bodů). Zaznamenané body se sčítají za každou ze šesti škál, zjištěné výsledky jsou dále statisticky zpracovány (Pelcák, 2013).

### **Zungova sebeposuzovací stupnice SDS (Self-rating depression scale)**

Self-rating depression scale - SDS, (Zung, 1974, 1991). Deprese je autorem definována jako syndrom současně se vyskytujícími příznaky a známkami z oblasti nálady, somatické, psychomotoriky a psychologie. SDS obsahuje seznam 20 položek. Každá položka odráží určitý charakteristický rys deprese (Tabulka č. 6). Všechny 20 položek dohromady zahrnuje příznaky deprese v jejich plné šíři. Poměrně často používaným termínem „deprese“ se označuje: (1) afekt, který je subjektivním pocitem krátkého trvání, (2) nálada, která je déle trvajícím stavem, (3) emoce, která zahrnuje subjektivní prožívání nějakých objektivních skutečností, a (4) onemocnění nálady definované charakteristickými symptomy a syndromy. SDS je určena pouze k popisu deprese ve smyslu onemocnění nálady. Slouží ke kvantitativnímu hodnocení intenzity deprese bez ohledu na její typ (Pelcák, 2013).

Tabulka č. 6: Převodní tabulka SDS indexu na CGI

SDSi	Globální klinický dojem (CGI)
méně než 50	normální, nejeví známky deprese
50 – 60	známky minimální, lehké deprese
61 – 90	středně silná, až zcela zřetelně vyjádřená deprese
70 a více	přítomna těžká, až extrémně těžká deprese

(Zung, 1991)

### **Dotazník PSSS (Perceived Social Support Scale)**

*Dotazník PSSS* (Blumenthal, 1985). PSSS je metoda vycházející z tzv. modelu přímého účinku, který předpokládá, že sociální opora má protektivní účinek na zdravotní stav nezávisle na tom, zda lidé jsou či nejsou vystaveni působení stresu (Bakal, 1992). Osoby se silnými komponentami sociální sítě mají nižší pravděpodobnost úmrtí než lidé

se slabou sociální sítí. Sociální oporu můžeme chápat jako probíhající transakce zdrojů mezi členy sociální sítě s explicitním nebo implicitním cílem posílení nebo podpoření pocitu pohody a dobrého naladění „well-being“ (Pelcák, 2009). Dotazník hodnotí subjektivně vnímanou sociální oporu ze strany lidí v nejbližším okolí pacienta na těchto úrovních:

1. Sociální opora od blíže neurčené osoby
2. Sociální opora od členů rodiny
3. Sociální opora od přátel a známých
4. Sociální opora od spolupracovníků

### **3.4 Výsledky výzkumného šetření**

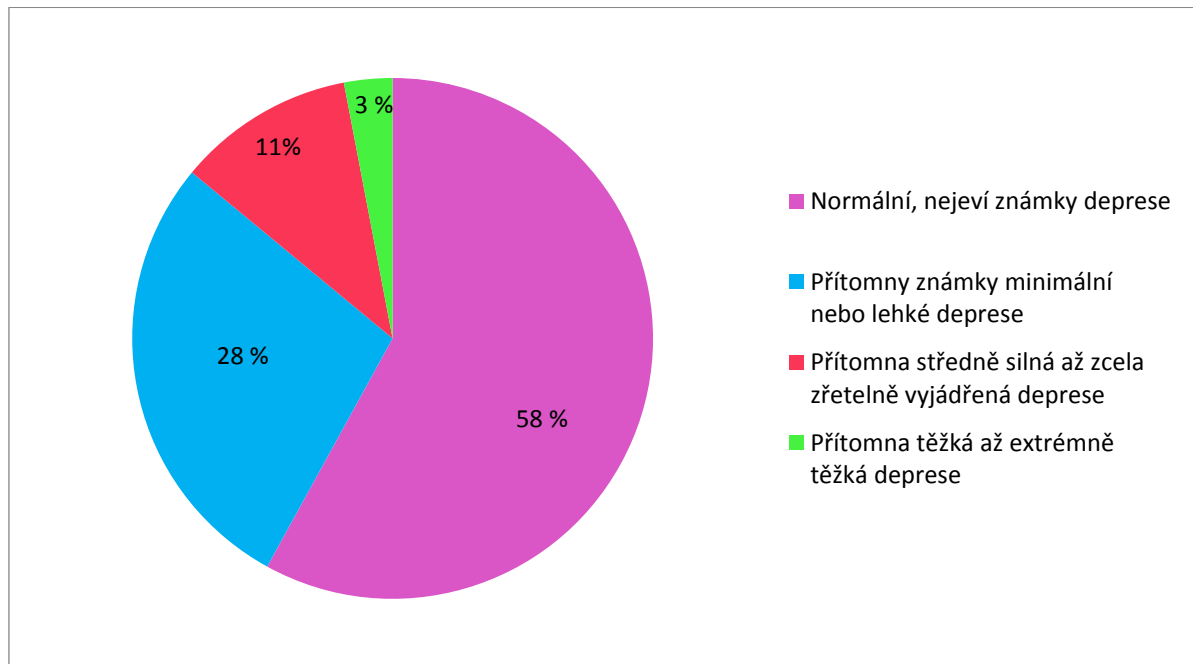
#### **3.4.1 Výskyt deprese u pracovníků neziskových organizací podle dotazníku SDS**

Herman a Doubek (2008) ve své knize *Deprese a stres* uvádějí, že 17% běžné populace vykazuje známky depresivní poruchy. Je tedy více než pravděpodobné, že pracovník v neziskové organizaci, který převážně pracuje s lidmi, dosáhne minimálně 20%, z čehož vychází i H 1.

Na základě výsledků získaných z dotazníku SDS (Zungova sebesuzovací stupnice deprese) jsem zjistila, že 58% respondentů nejeví známky deprese, avšak u zbylých 42% respondentů byly objeveny v různé intenzitě známky deprese. Konkrétně u 28% respondentů byly objeveny známky minimální nebo lehké deprese, u 11% respondentů se vyskytuje středně silná až zcela zřetelně vyjádřená deprese a u zbylých 3% respondentů byla zjištěna přítomnost těžké až extrémně těžké deprese.



Graf č. 5: Výskyt deprese u sociálních pracovníků dle dotazníku SDS



Jak vyplývá z doložených dat, H 1 se potvrdila.

### 3.4.2 Vztah sociální opory k vybraným faktorům subjektivní spokojenosti

Sociální opora je popisována jako jeden z nejučinnějších prostředků, který pomáhá předcházet negativním dopadům zátěže a stresu. Sociální opora také přispívá k vyšší subjektivní pohodě. Následující hypotézy tuto teorii ověří.

Tabulka č. 7: Hodnoty sociální opory u souboru sociálních pracovníků

Sociální opora	Osoba	Rodina	Přátelé	Spolupracovníci	Celková SO
<b>průměr</b>	25,47	23,55	23,61	22,03	72,63
<b>medián</b>	27	24	24	23	75
<b>max.</b>	28	28	28	32	84
<b>min.</b>	11	7	8	6	26
<b>smodch</b>	3,57	4,69	4,52	4,52	11,33

Porovnání průměrných hodnot a mediánů sociální opory u sociálních pracovníků ukazuje, že nejvýznamnějším zdrojem sociální opory je blízká osoba. Rozdíl mezi hodnotami

sociální opory však není statisticky významný, pro přesnější ověření hypotézy by byl vhodnější např. párový t-test.

Jak vyplývá z doložených dat, H 2 se nepotvrdila.

### 3.4.3 Vztah mezi sociální oporou a subjektivní pohodou

Tabulka č. 8: Korelace mezi sociální oporou a faktory subjektivní pohody

	<b>Opora</b>	<b>POPŽ</b>	<b>PRBL</b>	<b>SOMP</b>	<b>SEBÚ</b>	<b>DEPN</b>	<b>RADŽ</b>
<b>Opora</b>	1						
<b>POPŽ</b>	0,31	1					
<b>PRBL</b>	-0,41	-0,29	1				
<b>SOMP</b>	-0,19	-0,31	0,53	1			
<b>SEBÚ</b>	0,19	0,41	-0,26	-0,11	1		
<b>DEPN</b>	-0,46	-0,48	0,50	0,33	-0,54	1	
<b>RADŽ</b>	0,30	0,43	-0,35	-0,24	0,43	-0,50	1

Vysvětlivky: POPŽ – pozitivní postoj k životu, PRBL – uvědomování si problémů, SOMP – somatické obtíže, tělesné těžkosti a reakce, SEBÚ – sebeúcta, sebeocení, DEPN – depresivní nálady, depresivní ladění, RADŽ – radost v životě (5 položek).

Statisticky významné vztahy byly zjištěny mezi celkovou sociální oporou a pozitivním postojem k životu ( $r = 0,31$ ), mezi sociální oporou a radostí ze života ( $r=-0,30$ ), naopak záporný vztah byl zjištěn mezi sociální oporou a uvědomováním si problémů ( $r=-0,41$ ). U dalších oblastí SWB (sebeúcta, somatizace) korelace potvrzují slabý vztah.

Jak vyplývá z doložených dat, H 3 se potvrdila.

### 3.4.4 Vztah mezi sociální oporou a depresí

Tabulka č. 9: Korelace mezi sociální oporou a depresí

	Osoba	Rodina	Přátelé	Spolupracovníci	Opora $\Sigma$	SDSi
Osoba	1					
Rodina	0,65	1				
Přátelé	0,69	0,52	1			
Spolupracovníci	0,43	0,52	0,63	1		
Opora celková	0,88	0,85	0,86	0,62	1	
SDSi	-0,33	-0,23	-0,35	-0,17	-0,35	1

Tabulka č. 9 ukazuje statisticky významné vztahy mezi celkovou sociální oporou a depresí ( $r = -0,35$ ), mezi sociální oporou od blíže neurčené osoby a depresí ( $r = -0,33$ ), mezi sociální oporou od přátel a depresí ( $r = -0,35$ ), mezi sociální oporou poskytovanou členy rodiny a depresí ( $r = -0,23$ ), slabý vztah ukazuje korelace mezi sociální oporou ze strany spolupracovníků a depresí.

Jak vyplývá z doložených dat, H 4 se potvrdila.

### 3.5 Souhrn

Z výsledků získaných výzkumným šetřením lze konstatovat následující:

- Deprese v různé intenzitě byla objevena u 42% sociálních pracovníků. Přesněji je to tak, že 28% sociálních pracovníků jeví minimální nebo lehké známky deprese, 11% sociálních pracovníků jeví středně silnou až zřetelně vyjádřenou depresí a 3% sociálních pracovníků trpí těžkou depresí. Hypotéza 1 se potvrdila.
- Výzkumem nebylo prokázáno, že nejdůležitějším zdrojem sociální opory je pro sociálního pracovníka rodina. Avšak rozdíl mezi hodnotami (blízkou osobou, rodinou, přáteli a spolupracovníky) není statisticky významný. Hypotéza 2 se nepotvrdila.
- Dle předpokladů bylo zjištěno, že vyšší sociální opora souvisí s vyšší subjektivní pohodou. Naopak byl zjištěn záporný vztah mezi sociální oporou a uvědomováním si problémů. Hypotéza 3 se potvrdila.

- Získanými daty bylo potvrzeno tvrzení, že vyšší sociální opora souvisí s méně závažnými projevy deprese. Vztah deprese a sociální opory ( $r = - 0,35$ ), deprese a sociální opory od blíže neurčené osoby ( $r = - 0,33$ ), deprese a sociální opora od přátel ( $r = - 0,35$ ), deprese a sociální oporou ze strany rodiny ( $r = - 0,23$ ). Hypotéza 4 se potvrdila.

## Závěr

Tématem bakalářské práce je Spokojenost zaměstnanců v neziskovém sektoru.

V teoretické části byla popsána problematika pracovní spokojenosti se zaměřením na vybrané faktory, jako je například finanční ohodnocení, samotná práce, způsob vedení, pracovní skupina, pracovní podmínky, způsob vedení. Dále jsem se zmínila o osobnosti a pracovní motivaci a v neposlední řadě se věnuji sociální opoře, která je jedním z nejdůležitějších faktorů, mající vliv na psychickou pohodu a zdraví člověka. Kapitola je ukončena charakteristikou neziskového sektoru. Další oblast teoretické části je zaměřena zejména na psychologické důsledky výkonu profese, kterými jsou především pracovní zátěž a stres, syndrom vyhoření, deprese a chronický únavový syndrom. Zde jsem se snažila zaměřit se na nejdůležitější charakteristiky.

Empirická část zahrnuje pouze jednu kapitolu Faktory pracovní spokojenosti u sociálních pracovníků. Nejprve je stanoven cíl bakalářské práce a to je zmapování vybraných faktorů kvality života u sociálních pracovníků. Dále jsou stanoveny hypotézy, navazuje charakteristika výzkumného souboru, popis výzkumných metod a v závěru výsledky výzkumného šetření.

Zjištěná data potvrzují, že více jak 20% zaměstnanců v sociálních službách vykazuje známky deprese. Dále se prokázalo, že nejvýznamnějším zdrojem sociální opory je blízká osoba, což pro mě bylo překvapení. Doposud jsme si myslela, že pro člověka je nejdůležitější oporou rodina.

## Seznam použité literatury

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. 10. vyd. Praha: Grada Publishing a. s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.

BACHMANN, Pavel. *Management neziskové organizace*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011. ISBN 978-807-4351-303.

FRIČ, P., GOULLI, R. *Neziskový sektor v ČR: výsledky mezinárodního srovnávacího projektu Johns Hopkins University*. Praha: Eurolex Bohemia, 2001. ISBN 80-86432-04-1.

HERMAN, Erik a Pavel DOUBEK. *Deprese a stres: vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy*. Praha: Maxdorf, 2008. ISBN 978-80-7345-157-8.

HYÁNEK, Vladimír. *Neziskové organizace: teorie a mýty*. vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. ISBN 978-80-210-5651-0.

CHARVÁT, Josef. *Život, adaptace a stres*. 3. vyd. Praha: Avicenum, 1973. ISBN neuvedeno.

KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.

KOHOUTEK, Rudolf. *Základy psychologie osobnosti*. Brno: CERM, 2000. ISBN 80-7204-156-8.

KOLLÁRIK, Teodor. *Spokojnosť v práci*. Bratislava: Práca, 1986. ISBN neuvedeno.

MAREŠ, J. *Sociální opora u dětí a dospívajících II*. Hradec Králové: Nucleus, 2002. ISBN 80-86225-25-9.

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

MATOUŠEK, Oldřich. *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003. Bezpečný podnik. ISBN 80-903604-1-6.

MIKŠÍK, Oldřich. *Psychika osobnosti v období závažných životních a společenských změn*. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1600-1.

PAYNE, Jan. *Kvalita života a zdraví*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-657-0.

PELCÁK, Stanislav. *Osobnostní nezdolnost a zdraví*. vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013. ISBN 978-80-7435-342-0.

PRAŠKO, Ján, Hana PRAŠKOVÁ a Jana PRAŠKOVÁ. *Deprese a jak ji zvládat: stop zoufalství a beznaději*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-501-1.

PRAŠKO, Ján, Katarína ADAMCOVÁ, Hana PRAŠKOVÁ a Jana VYSKOČILOVÁ. *Chronická únava*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-139-5.

PTÁČEK, Radek a Libuše ČELEDOVÁ. *Stres a syndrom vyhoření u lékařů posudkové služby*. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1998-9.

SMÉKAL, Vladimír. *Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadle vědomí a jednání*. 2., opr. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2004. ISBN 80-86598-65-9.

ŠTIKAR, Jiří, Milan RYMEŠ, Karel RIEGEL a Jiří HOSKOVEC. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6.

## Seznam internetových zdrojů

Nadace Neziskovky.cz. *Co to je Neziskový sektor* [online]. 2017 [cit. 2014-01-07].  
Dostupné z: [http://www.neziskovky.cz/clanky/511\\_691/fakta\\_co-je-neziskovy-sektor/](http://www.neziskovky.cz/clanky/511_691/fakta_co-je-neziskovy-sektor/)

WEISS, H. M. 2002. Deconstructing job satisfaction: separating evaluations beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 173-94. [elektronická verze].