

Pracovní spokojenost zaměstnanců v domově pro seniory

Bc. Knapová Alena

2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlín
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2015/2016

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Alena Knapová**

Osobní číslo: **H140255**

Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Pracovní spokojenost zaměstnanců v domově pro seniory**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se ke kompetencím sociálního pedagoga, pracovní spokojenosti a sociálním službám.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku JSS.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HLADKÝ, Aleš a ŽIDKOVÁ, Zdeňka. Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-890-5.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

MALÍKOVÁ, Eva. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

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

SPECTOR, Paul E. Psychologie du travail et des organisations. Bruxelles: De Boeck, 2011. ISBN 978-2-8041-0803-8.

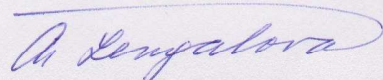
Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Ilona Kočvarová, Ph.D.**

Ústav školní pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: **1. prosince 2015**

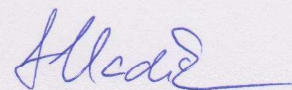
Termín odevzdání diplomové práce: **15. dubna 2016**

Ve Zlíně dne 1. prosince 2015



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka





Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 18.3.2016

..... Knapová

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce si klade za cíl přispět k teoretickému a empirickému rozpracování problematiky pracovní spokojenosti. V teoretické části diplomové práce jsou vymezeny pojmy týkající se sociálních služeb a pracovní spokojenosti. Dále je zde i kapitola ohledně faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost. Cílem empirické části diplomové práce je zjistit pracovní spokojenost zaměstnanců v domově pro seniory v jednom vybraném zařízení. Dalšími cíli empirické části diplomové práce je zjistit, zda se liší pracovní spokojenost zaměstnanců v závislosti na jejich věku, délce praxe, pracovním oddělení a dosaženém vzdělání. Empirická část je zaměřena na kvantitativní výzkum pracovní spokojenosti zaměstnanců v domově pro seniory. K tomuto šetření je zvolen standardizovaný dotazník Job Satisfaction Survey.

Klíčová slova: pracovní spokojenost, psychologie práce, sociální služby, domov pro seniory, syndrom vyhoření

ABSTRACT

This dissertation aims to contribute to the theoretical and empirical development issue of a job satisfaction. A theoretic part of the dissertation is focused on definitions relating to social services and job satisfaction. This part also includes a chapter regarding the factors influencing job satisfaction. A goal of this dissertation is to explore a job satisfaction of employees at one chosen home for the elderly. Other dissertation goals are to find out if their job satisfaction depends on their age, experience, working department or attained education. An empirical part is focused on quantitative research of job satisfaction of the retirement home employees. A standardized questionnaire called Job Satisfaction Survey was used here to get the results.

Keywords: job satisfaction, psychology of work, welfare services, home for the elderly, burnout effect

Motto: „Stáří je přirozenou součástí života. I my budeme jednou takoví, jako jsou nyní naši uživatelé. Dejme jim takovou péči, abychom si sami mohli říci: Tak bych chtěl(a) prožít své stáří.“

Mé poděkování patří především mé vedoucí diplomové práce Mgr. Iloně Kočvarové, Ph.D. za její odborné vedení, cenné rady a připomínky.

Dále bych chtěla poděkovat vedení domova pro seniory a domova se zvláštním režimem, kde probíhal šetření, za jejich ochotu nechat mě provést výzkum v jejich zařízení. Děkuji i zaměstnancům tohoto zařízení za jejich čas a vyplnění dotazníků. V neposlední řadě, bych chtěla poděkovat i celé své rodině za jejich podporu a pomoc při mém studiu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	13
1.1 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	15
1.2 DOMOV PRO SENIORY A DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM.....	16
1.3 RIZIKA PRÁCE V DS A DZR.....	17
1.3.1 Práce v nepřetržitém provozu.....	18
1.3.2 Pracovní zátěž	18
1.3.3 Syndrom vyhoření	19
2 PRACOVNÍ SPOKOJENOST	23
2.1 POJEM PRACOVNÍ SPOKOJENOST	23
2.2 ZNAKY PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	24
2.3 TEORIE PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI.....	25
2.4 PRACOVNÍ MOTIVACE.....	27
3 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ PRACOVNÍ SPOKOJENOST	31
3.1 VNITŘNÍ FAKTORY	32
3.1.1 Objektivně osobní činitelé.....	32
3.1.2 Osobnostní vlastnosti	33
3.2 VNĚJŠÍ FAKTORY	33
3.2.1 Obsah a charakter práce	34
3.2.2 Mzdové ohodnocení	34
3.2.3 Vedoucí pracovník	35
3.2.4 Spolupracovníci.....	36
3.2.5 Organizace práce	36
3.2.6 Fyzické podmínky práce.....	36
3.2.7 Úroveň péče o zaměstnance	37
4 MĚŘENÍ PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	38
4.1 JOB DESCRIPTION INDEX	39
4.2 MINNESOTA SAFISFACTION QUESTIONAIRE	39
4.3 JOB SATISFACTION SURVEY (JSS).....	39
II PRAKTICKÁ ČÁST	41
5 REALIZACE VÝZKUMU	42

5.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	42
5.2	VÝZKUMNÝ CÍL	42
5.3	Hlavní a dílčí výzkumné otázky.....	43
5.4	HYPOTÉZY	44
5.5	VÝZKUMNÝ SOUBOR	45
5.6	ZPŮSOB A TECHNIKA SBĚRU DAT	46
5.7	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	46
6	VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	48
6.1	ZÁKLADNÍ DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE.....	48
6.2	POPISNÁ ANALÝZA PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI A JEJÍCH DÍLČÍCH OBLASTÍ.....	51
6.3	INDUKTIVNÍ STATISTIKA CELKOVÉ PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	55
6.4	SHRNUTÍ VÝZKUMU	59
	ZÁVĚR	61
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	62
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	66
	SEZNAM GRAFŮ	67
	SEZNAM TABULEK.....	68
	SEZNAM PŘÍLOH.....	69

ÚVOD

Pracovní spokojenost je předmětem zkoumání mnoha studií již od 30. let 20. století. Úroveň pracovní spokojenosti, případně nespokojenosti, ovlivňuje kvalitu života člověka a projevuje se ve vztahu fyzického i duševního zdraví člověka. Pracovní spokojenost mimo jiné formuje osobnostní profil daného člověka.

Člověk během výkonu své práce získává různé zkušenosti, učí se různým dovednostem a vědomostem. Zdravý člověk, který pracuje, stráví v práci většinu svého produktivního věku. A tak je nesporně důležité, aby byl v práci spokojený. Bohužel v dnešní době se ta pracovní spokojenost začíná ze zaměstnání vytrácet. Dnešní doba je příliš hektická a na zaměstnance jsou kladeny vysoké pracovní nároky, které mnohdy zaměstnanci nestíhají, a to může vést k pracovní nespokojenosti. Mnozí lidé potom trpí nespavostí, strachem z práce, nevolnostmi. Důvodem pracovní nespokojenosti ovšem nemusí být jen pracovní přetížení, ale i špatné vztahy na pracovišti mezi kolegy, nadřízenými i podřízenými, celkový stres. Bohužel v dnešní době ani zaměstnavatelé nehledí na pracovní spokojenost svých zaměstnanců, ale jde jim především o výkonnost, aby pracovníci odvedli svou práci, a další věci je nezajímají. Zaměstnavatelé by si měli uvědomit, že pracovní spokojenost není důležitá jen pro samotného zaměstnance, ale že úroveň pracovní spokojenosti má význam i pro organizaci, ve které je zaměstnanec zaměstnán. Jeden z hlavních cílů řízení lidských zdrojů by pro zaměstnavatele mělo být zvýšení pracovní spokojenosti zaměstnanců. Dá se říci, že pracovní spokojenost zaměstnanců je důležitá pro efektivní využívání jejich pracovního potenciálu. Pokud má organizace dosáhnout stanovených cílů, je tedy důležité, aby měla k dispozici kvalitní, spokojené a motivované zaměstnance. Zaměstnanci mají tedy v organizaci zásadní postavení, z čehož plyne, že spokojenost zaměstnanců by měla být jedním ze základních cílů personálního řízení.

Výsledkem zkoumání pracovní spokojenosti je odhalení jednotlivých oblastí, ve kterých jsou zaměstnanci spokojeni či nespokojeni. Pokud se zjistí oblasti, ve kterých jsou nespokojeni, je důležité následně aplikovat takové změny, které povedou k odstranění nespokojenosti. Výzkumy pracovní spokojenosti mají tedy své opodstatnění a jsou velmi důležité. Pro vedoucí pracovníky organizace by měl mít

tento výzkum největší přínos. Tito vedoucí pracovníci by na základě výsledků výzkumu mohli, a nebo by měli, zlepšit péči o své zaměstnance.

Diplomová práce si klade za cíl přispět k teoretickému a empirickému rozpracování problematiky pracovní spokojenosti. Cílem empirické části je zjistit pracovní spokojenost zaměstnanců v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem. Práce v domově pro seniory je náročná nejen fyzicky, ale i psychicky. Vysoké nároky, které jsou kladeny na zaměstnance domova, a jejich případná nespokojenost, může mít za následek syndrom vyhoření. Tato diplomová práce je zaměřena na pracovní spokojenost zaměstnanců v konkrétním Domově pro seniory a Domově se zvláštním režimem ve Zlínském kraji. Ovšem konkrétní domov, kde bude šetření provedeno, nebude jmenován a zůstane v anonymitě na základě přání vedení organizace. Toto zařízení bylo vybráno na základě toho, že v poslední době z této organizace odešlo pár zaměstnanců a mnoho nových nemá příliš velký zájem o tuto práci. Tak vedení této organizace chtělo provést výzkum pracovní spokojenosti zaměstnanců, aby zjistilo, co může být příčinou pracovní nespokojenosti a naopak, ve kterých oblastech jsou zaměstnanci spokojeni.

V teoretické části máme popsány sociální služby obecně, dále se zde zabýváme riziky spojenými s prací v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem. Další kapitolou bude vymezení pracovní spokojenosti, a jak můžeme zaměstnance motivovat. Dále si uvedeme faktory ovlivňující pracovní spokojenost.

Diplomová práce v empirické části má za úkol zjistit celkovou míru pracovní spokojenosti zaměstnanců, kteří vykonávají odbornou činnost v jednom konkrétním Domově pro seniory a Domově se zvláštním režimem ve Zlínském kraji. Mezi další cíle diplomové práce se řadí zjištění hlavních oblastí pracovní spokojenosti či nespokojenosti. Náš výzkum bude realizován kvantitativním výzkumem, a bude provedeno dotazníkové šetření. Empirická část obsahuje i hlavní a dílčí výzkumné otázky, stanovení hypotéz a popis výzkumného souboru. V neposlední řadě předložíme celkovou analýzu dat.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby si kladou za cíl zajistit podmínky pro uspokojování přirozených potřeb člověka, a to formou pomoci při péči o vlastní osobu, v soběstačnosti, zajištění stravování, ubytování, pomoci při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoci s výchovou, poskytování informací nezbytných pro plnohodnotný život. K vyloučení jedince z běžného života společnosti mohou vést některé nepříznivé životní situace, proto sociální služby umožňují člověku ohroženému sociálním vyloučením participovat na každodenním životě společnosti. (MPSV.CZ)

Podle Žárského (2003, s.6) existuje sedm vůdčích principů tvořících základ všech sociálních služeb:

1. „Nezávislost a autonomie pro uživatele služeb- nikoli závislost.
2. Začlenění a integrace – nikoli sociální vyloučení.
3. Respektování potřeb – služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který vyhovuje všem.
4. Partnerství – pracovat společně, ne odděleně.
5. Kvalita – záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem.
6. Rovnost bez diskriminace.
7. Standardy národní, rozhodování v místě.“

Každý z nás se může ocitnout ve svém životě ve složité situaci, kterou nedokážeme řešit bez pomoci někoho druhého, a tak se můžeme v tu chvíli obrátit na některou sociální službu. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i skupinám obyvatel.

Potřebné informace k řešení nepříznivé životní situace poskytuje osobám sociální poradenství. Součástí všech druhů sociálních služeb je základní poradenství. Patří sem např. občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, poradny pro zdravotně znevýhodněné, poradny pro oběti trestných činů aj. Mezi další sociální služby patří sociálně zdravotní služby. Tyto služby jsou poskytovány osobám, které nejsou natolik soběstačné, aby se o sebe dokázaly postarat samy, aniž by jim pomáhal někdo další. Tyto osoby již nepotřebují zdravotní lůžkovou péči. Služba spočívá v tom, že klientům napomáhají k zajištění fyzické a

psychické soběstačnosti osob. Další sociální službou, kterou mohou využít lidé ve složité životní situaci, kdy už se o sebe nedokáží sami postarat, je osobní asistence. Tato služba je poskytována v přirozeném sociálním prostředí. Kromě seniorů této služby mohou využít i zdravotně postižení. Podobnou službou jako je osobní asistence je pečovatelská služba, ovšem tato služba může být poskytnuta kromě seniorů a zdravotně postižených i dětem. Pečovatelská služba může probíhat buď v přirozeném sociálním prostředí a nebo ve specializovaných zařízeních.

Další služby, které mohou využít osoby ve složité životní situaci jsou i služby ambulantní a nebo pobytové. Mezi tyto služby řadíme např. odlehčovací služby, které jsou poskytovány jak seniorům tak zdravotně postiženým osobám, kdy za normálních okolností o tyto osoby pečuje osoba blízká v přirozeném sociálním prostředí, ovšem tuto službu mohou využít proto, aby si pečující osoba mohla odpočinout. Další ambulantní služby poskytují centra denních služeb, kam do specializovaných zařízení dochází klienti (senioři a zdravotně postižení) s cílem posílit samostatnost a soběstačnost. Mezi další pobytové a ambulantní služby řadíme stacionáře denní a týdenní. V těchto specializovaných zařízeních jsou i kromě seniorů a zdravotně postižených osoby ohrožené návykovými látkami, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby.

Další službou poskytovanou seniorům je dlouhodobá pobytová služba a touto službou je domov pro seniory. O této problematice si povíme více v kapitole 1.2.

Představili jsme si zde teď sociální služby dle MPSV, ale pouze ty, které se nějak týkají problematiky naší diplomové práce. Jedná o služby, které jsou poskytovány seniorům. Mezi další služby dle MPSV řadíme sociální rehabilitace, průvodcovské, předčitatelské a tlumočnické služby, služby rané péče, podporované bydlení, domovy pro osoby se zdravotním postižením, azylové domy, domy na půl cesty, chráněné bydlení, kontaktní centra, telefonická krizová intervence, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče a doléčování, sociálně aktivizační služby pro rodinu s dětmi, terapeutické komunity a terénní programy.

„Sociální služby pomáhají lidem žít běžným životem – umožňují jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školy, navštěvovat místa víry, účastnit se aktivit volného času, starat se sám o sebe a o domácnost apod. Zaměřují se na zachování co nejvyšší

kvality a důstojnosti jejich života. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i skupinám obyvatel. Mezi nejpočetnější skupiny příjemců sociálních služeb patří zejména senioři, lidé se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, ale také lidé, kteří z různých důvodů žijí "na okraji" společnosti.“ (MPSV.CZ)

1.1 Pracovníci v sociálních službách

Okruh pracovníků v sociálních službách definuje zák. §116 108/2006 Sb. Podmínkou pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách je odborná způsobilost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost.

„Sociální pracovník ve velké většině případů zprostředkovává sociální služby a pomáhá osobě, která je potřebuje, zvolit optimální škálu služeb, jež jí budou poskytovány.“ (Matoušek, 2007, s. 47)

Odbornou činnost v sociálních službách vykonávají sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotničtí pracovníci a pedagogičtí pracovníci.

Sociální pracovníci, ti mají za úkol vykonat sociální šetření, sociální agendy (tj. řešení hmotné nouze či sociálně právních problémů v zařízeních sociální péče), sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytující služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.

Pracovníci v sociálních službách mají za úkol vykonávat přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb. Jde o nácvik jednoduchých denních činností, pomoc s osobní hygienou a oblékáním, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb. Tuto činnost provádí pečovatelé, kteří zajišťují péči o klienty. Vykonávají tak práci nejen fyzicky náročnou, ale především i psychicky náročnou. Pracují ve 12-ti hodinových směnách v nepřetržitém provozu, čili se jedná i o noční směny, svátky i víkendy.

Tito dále vykonávají základní výchovnou nepedagogickou činnost, která spočívá v upevňování a prohlubování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální

zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit. Tuto činnost provádí aktivizační pracovníci, kteří jsou zodpovědní za volnočasové a pohybové aktivity v domově. Provádí volnočasové aktivity zaměřené na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalosti a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti. Jurečková (2003, s. 144) chápe aktivizaci „jako prevenci patologického chátrání – a to jak fyzického, tak i duševního, společenského či duchovního, jako cestu k uspokojení fyzických, duševních, společenských a duchovních potřeb, jako to, co dává smysl a hodnotu životu, co poskytuje radost a motivaci k životu, jako možnost bavit se, mít se z čeho a na co těšit.“

Další oblastí, co vykonávají pracovníci v sociálních službách je pečovatelská činnost v domácnosti osoby. Zde nejsou požadavky na odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách tak přísné jako u sociálního pracovníka. Minimálně však musí absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz, který pracovníka na tuto činnost připraví.

Zdravotničtí pracovníci jejich činnost a činnost všeobecných sester bez odborného dohledu upravuje § 4 zákona 96/2004 Sb. A vyhláška MZČR 55/2011 Sb. V odbornosti 913: „všeobecná sestra v sociálních službách se rozumí poskytování zdravotní péče pojištěncům v pobytových zařízeních sociálních služeb a ve zdravotnických zařízeních ústavní péče pojištěncům, kteří jsou v nich umístěni z jiných než zdravotních důvodů“.

Empirická část diplomové práce je zaměřena na domov pro seniory a domov se zvláštním režimem a zde pracují ze zmíněných čtyř první tři – sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a zdravotničtí pracovníci.

1.2 Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem

Domov pro seniory (DS) a rovněž Domov se zvláštním režimem (DZR) jsou definovány zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách. Podle Matouška (2007) jsou to služby, které jsou poskytovány v zájmu veřejnosti. Základním cílem těchto služeb je zlepšení kvality života společensky znevýhodněných osob, přičemž služby zohledňují jak uživatele, tak jeho rodinu. V zákoně 108/2006 Sb. jsou DS a DZR

definovány jako pobytové služby sociální péče. Zákon dále specifikuje základní činnosti při poskytování sociálních služeb.

Zákonem jsou stanoveny základní činnosti při poskytování sociálních služeb pro oba režimy jako poskytování ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, dále pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Domov pro seniory poskytuje dlouhodobou pobytovou službu seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba se poskytuje za úplaty. Domovy pro seniory jsou definovány § 49 zákona 108/2006 Sb. následovně: „V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.“

Domov se zvláštním režimem je specifický především skladbou klientů. Od této skutečnosti se pak odvíjí nejen péče o klienty, ale i náročná komunikace. Domovy se zvláštním režimem jsou definovány dle § 50 zákona 108/2006 Sb. takto: „V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.“

1.3 Rizika práce v DS a DZR

Práce v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem nese s sebou různá rizika, která mohou ovlivňovat způsob vnímání pracovní spokojenosti pracovníků. Mezi jedny z nejvýznamnějších můžeme zařadit práci v nepřetržitém provozu, pracovní zátěž a syndrom vyhoření.

1.3.1 Práce v nepřetržitém provozu

V domově pro seniory a domově se zvláštním režimem je nutný nepřetržitý provoz personálu. Uživatelé v těchto zařízeních potřebují neustálý dohled a pomoc. Na pracovníky jsou tedy kladeny vysoké nároky v časech pracovní doby. Pracovní doba pracovníků přímé obslužné péče a zdravotnických pracovníků je organizována ve dvanáctihodinových směnách, sedm dní v týdnu, včetně noční práce. Takový nepřetržitý režim, který je důsledkem směnového provozu, může výrazně ovlivnit zdravotní stav pracovníků. Stýblo (2003, s. 119) uvádí: „náročné režimy práce mohou také přinášet obtíže, např. poruchy biorytmu, zvýšenou únavu či stres“. Lidé pracující v nepřetržitém provozu mají nejčastěji poruchy spánku. Na nepřetržitý provoz si snáze zvykají muži, ale bohužel právě v domovech pro seniory a domovech se zvláštním režimem pracují převážně ženy, jen zřídka se zde objevují muži na pozicích pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků.

1.3.2 Pracovní zátěž

Hladký a Žídková (1999) definují pracovní zátěž jako zátěž při výkonu povolání, která je spojena s pracovními podmínkami a požadavky na práci. Je vymezena požadavky plynoucími z pracovního prostředí a náplně práce. Zátěž je rovněž chápána jako jakýkoliv vliv, který může působit na jednotlivce a vyvolávat stresovou reakci.

Dle Hladkého a Žídkové (1999) lze pracovní zátěž rozdělit do tří základních kategorií zátěže a to biologická zátěž, fyzická zátěž a psychická zátěž.

Biologická zátěž – vychází z biologické odpovědi na fyzikální, chemické či biologické činitele. Reakce je primárně tělesná, psychické reakce jsou zpozorovány jako nepřímé a následují tělesné změny.

Fyzická zátěž – zátěž, která působí tělesně, psychicky je vnímána jako výsledek působení na propriocepci a zátěž svalových skupin.

Psychická zátěž – jedná se o psychické zpracování životních situací a jejich důsledků. Tady je významné psychické zpracování činitelů duševní povahy.

V domovech pro seniory a domovech se zvláštním režimem se setkáváme u pracovníků se všemi kategoriemi zátěže. Biologickou zátěž představují noční směny

pracovníků, díky nimž může docházet k poruše biorytmu. Fyzická zátěž je zřejmá např. u přesunu klientů z lůžka. A psychická zátěž se vyskytuje nejen při úmrtí klienta, ale i již při samotné komunikaci s klientem, např. trpícím Alzheimerovou chorobou či demencí.

Štikar (1996) mimo jiné upozorňuje v souvislosti s únavou na ubývání výkonnosti a po delší odpracované době i na přibývání chyb, což při práci s osobami závislými na pomoci pracovníka může mít závažné následky.

Žídková (2002) zdůrazňuje v rámci pracovní zátěže vliv monotonie, vnuceného časového tlaku a náročnosti sociální interakce. Zvýšená zátěž totiž také vychází z práce s nároky na vysokou frekvenci sociální interakce, jejíž příčinou je zvýšená emoční zátěž, spojená s nutností vzájemné kooperace a konflikty s okolím.

Podle Žídkové (2003) lze stanovit míru interakční zátěže podle stupnice:

- a) Nízká – jednání s klientem, zákazníkem, stranami
- b) Zvýšená – osoby vyžadující zvláštní způsob nakládání, zvláštní péči, osoby ve stresu
- c) Vysoká – práce s problémovými osobami (nebezpečné, nevládnutelné, sociálně nepřizpůsobivé osoby)

Vybíral (2002) zdůrazňuje vliv konfliktu pracovní a osobní role, a to zejména u profesí, které mají stanoveny standardy chování ke klientům, kam spadají i pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci.

1.3.3 Syndrom vyhoření

Pojem syndrom vyhoření poprvé použil psychoanalytik Herbert Freudenberger, jenž tento syndrom popsal v roce 1974 v časopise *Journal of Social Issues*. Na základě fenoménů pozorovaných ve své psychologicko-sociální poradně následně vyvinul koncept vyhoření. (Poschkamp, 2013, s. 10)

„Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nevládnutého pracovního stresu.“ (Matoušek, 2008, s. 55) Po určité době má téměř pracovník některé projevy syndromu vyhoření. Ale je nutno říci, že syndrom vyhoření se neobjevuje jen u pomáhajících profesí, ale i

u ostatních, ale v žádné jiné skupině profesí se neobjevují symptomy vyhoření s takovou pravidelností, charakterem a intenzitou.

„Více než v jiných profesích je sociální pracovník angažován ve své pracovní činnosti svou osobností. U každého sociálního pracovníka je ve hře směs velmi osobních motivů sahající od náboženského světonázoru až po neuvědomovanou snahu léčit si vlastní psychické trauma. Od práce tedy pracovníci sociálních služeb logicky čekají víc, než kdyby pěstovali zeleninu či opravovali auta. Dosáhnout pocitu uspokojení je pro ně z důvodu právě uvedených obtížnější než v jiných profesích.“ (Matoušek a kol., 2003, s. 53)

Samotná definice syndromu vyhoření a přesný popis symptomů se nedá jednoznačně říci. Po objevení tohoto symptomu začala vznikat řada definic. Uvedeme se alespoň některé z definic. „Vyhoření je proces extrémního emočního a fyzického vyčerpání se současným cynickým, distancovaným postojem a sníženým výkonem jako následkem chronické emoční a mezilidské zátěže při intenzivním nasazení pro jiné lidi.“ (Poschkamp, 2013, s. 11) Dle Matouška (2008, s. 246) lze syndrom vyhoření charakterizovat jako „soubor příznaků vyskytujících se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to stav psychického, někdy i celkového vyčerpání doprovázený pocitem beznaděje, obavami, případně i zlostí. Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje, snižuje se sebevědomí.“ „Syndrom vyhoření je důsledkem dlouhodobě působícího pracovního stresu, který je překonáván maladaptivně. Vyskytuje se zejména u profesí, jejichž pracovní náplň obsahuje práci s lidmi. Jedná se o velice závažný medicínský a psychologický problém, který ve značné míře ovlivňuje zdraví a kvalitu života osob, u kterých se vyskytuje.“ (Švingalová, 2006, s. 49)

Příčiny syndromu vyhoření nejdou jednoznačně určit. Vyskytuje se spousta rozdílných přístupů, jenž se snaží tyto příčiny objasnit. Někteří vidí příčinu v osobnosti, druzí ve stylu organizace práce.

Rizikové faktory osobnostní - se stresovými situacemi se každý z nás vyrovnává jinak. To znamená, že i v charakterových vlastnostech každého jedince se ukrývají spouštěče vyhoření. Odborníci se dnes shodují na tom, že při vzniku syndromu vyhoření hrají stejnou roli povahové vlastnosti a pracovní podmínky. Dle Stocka

(2010) je každý jedinec náchylný ke stresu a taky unese různou míru zátěže. Někteří jedinci jsou odolnější vůči stresu více než ostatní. Poschkamp (2013, s. 32) uvádí, že to vypadá, že vyhoření se vyvíjí v mechanismu podmíněném určitými osobnostními znaky, nevýhodnou organizační strukturou a zvláštního vztahu závislostí. Vyhoření vzniká souhrou určitých osobnostních vlastností, motivů a norem, stejně jako nedostatečných pracovních podmínek a kvůli vztahovým strukturám vůči lidem, kteří jsou určitým způsobem odkázáni na pomoc druhých.

Rizikové faktory v zaměstnání - v dnešní době vykonává méně lidí více pracovních povinností. Zaměstnavatelé tak kladou stále vyšší a vyšší nároky na své zaměstnance, a taky zákazníci kladou vysoké nároky na kvalitu poskytovaných služeb, rychlost a flexibilitu, to především v pomáhajících profesích nebo pečovatelských zaměstnáních. Úřady, nadřizení a zaměstnanecké svazy požadují stále více a více dat, oficiálních zpráv a formulářů. Jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření může tedy být nadměrné zatížení. Podle Stocka (2010) se může stát, že ke spuštění syndromu vyhoření dojde v případě, když hodnoty jedince se výrazně liší od hodnot a měřítků firmy. „K rozvoji syndromu vyhoření u sociálních pracovníků přispívají specifické faktory na pracovišti, velký počet klientů, které má sociální pracovník v péči, vyšší vzdělání a doba strávená na jedné pracovní pozici v jednom zaměstnání.“ (Švingalová, 2006, s. 75)

Syndrom vyhoření může u pracovníka vzniknout velmi rychle. Může to být již za několik týdnů od nástupu do zaměstnání. Podle Freudembergera (podle Maroon, 2012, s. 32) lze uvést deset typických znaků:

1. Vyčerpání – jde o pocity únavy a ztrátu energie.
2. Odcizení a izolace – odcizení je ochranou proti zklamání a bolesti.
3. Prázdnota a cynismus – vyvolává je odcizení.
4. Netrpělivost a vznětlivost – tyto znaky jsou vyplývající z frustrace a bývají důsledkem nedostatečné výkonnosti.
5. Dojem mimořádných schopností – jde o nedostatek důvěry k sobě samému, ale taky k ostatním.
6. Nedůvěra – je to pocit nedostatečného ocenění.

7. Paranoia – postižený podezírá ostatní, podle něj ho nesprávně hodnotí, snižují jeho práci. Takový jedinec se stává postupně nedůvěřivý vůči svému okolí.
8. Ztráta cílevědomosti – jde se o stavy neklidu a strachu, odcizení od okolí a ztráty kontroly.
9. Psychosomatické jevy a jejich psychické a fyzické projevy – jde o bolesti hlavy a bolesti hlavy.
10. Deprese s množstvím aspektů – občas může být důvodem ke vzniku deprese vyhoření.

Jde o fyzické příznaky, kde můžeme zahrnout např. fyzické vyčerpání, nespavost, únavu, střevní potíže, vysoký tlak, bolesti hlavy, srdeční onemocnění, omezení řeči a spoustu jiných. Např. mezi psychické příznaky patří cynismus, špatná nálada, frustrace, ztráta ideálů, popudlivost, paranoia, nedůvěra, deprese, pocity zlosti a jiné. Mezi behaviorální příznaky patří špatná výkonnost, konzumace drog, nespokojenost v práci, workoholismus, ztráta nadšení pro práci, změna pracoviště, problémy v manželství. (Ungera podle Maroon, 2012)

Syndromu vyhoření lze předcházet prevencí. Musil (2010, s. 40-41) doporučuje několik bodů k dodržování. Mezi tyto body řadíme dodržovat správnou životosprávu, v rámci pracovního dne si vytvářet pravidelné přestávky, neodmítat vstřícnost a nabídky pomoci, předcházet pracovním problémům, vyjadřovat své názory a pocity, vyhnout se nadměrnému pracovnímu úsilí a být dostatečně asertivní.

2 PRACOVNÍ SPOKOJENOST

Práce má v životě člověka velmi významné postavení a každý z nás k ní zaujímá jiný vztah. To je dáno různými společenskými postaveními jednotlivců, jejich temperamentem, osobností, rodinným stavem a spoustou dalších faktorů. Práce slouží k uspokojování potřeb člověka, jako je například jídlo, bydlení, oblečení, koníčky, sociální kontakty a další. Práce byla chápána jen jako prostředek k uspokojování těchto potřeb, tedy jako nevyhnutelná činnost pro existenci člověka, nikoliv pro pocit uspokojení z práce samotné. (Kollárik, 1976)

V dnešní době se ve vysoké míře na celkové kvalitě lidského života podílí práce a pracovní život obecně. Pozitivní vztah k práci je předpokladem pro uspokojení z ní. Nespokojenost v práci, špatné pocity, negativní zkušenosti pak zásadně ovlivňují i osobní život.

Většinu života dospělého člověka tvoří práce. Pracovník hodnotí a prožívá průběh své činnosti, podmínky, ve kterých pracuje a posuzuje taky výsledky své práce. Během svých profesionálních aktivit může pracovník dosáhnout úspěchu a tím pak může pociťovat určitou míru spokojenosti. Obecnou kvalitu života zřetelně vymezuje úroveň pracovní spokojenosti. (Štikar, 2003)

Pracovní spokojeností se zabývá odborná veřejnost od 30. let 20. století, kdy se začala systematicky studovat. Míra pracovní spokojenosti a její vliv na celkový pracovní projev byla často předmětem řady spekulací a dohadů. V průběhu let se studie odlišovaly a i nyní nejsou studie schopny její vliv jednoznačně prokázat. Ale dá se říci, že v současné době se odborná veřejnost přiklání k názoru, který považuje pracovní spokojenost za významný faktor celkového pracovního projevu.

2.1 Pojem pracovní spokojenost

Bedrnová a Nový (1998, s. 206) uvádí „s pojmem pracovní spokojenost se můžeme v literatuře setkat poměrně často“. Ale dodávají, že ne vždy je přesně definováno to, co se rozumí pod pracovní spokojeností. Spokojenost s prací může být chápáno jako kritérium hodnocení personální politiky nebo jako podmínka efektivního využívání potenciálu pracovníků. Bedrnová a Nový dále rozlišují tři základní významové rozdíly v obsahu pojmu a upozorňují na důležitost rozlišení

těchto významů pro pochopení vztahu pracovní spokojenosti k motivaci pracovníků. Prvním významem je spokojenost jako popis stavu, druhým významem lze spokojenost chápat jako hnací sílu a třetím významem může znamenat překážku nebo dokonce brzdu pracovního výkonu.

Dle Kollárika (1986) lze pojem pracovní spokojenost rozdělit na dva způsoby a to na spokojenost v práci a spokojenost s prací. Spokojenost v práci odráží komponenty osobnostní stránky jedince a obecnější podmínky v práci. Spokojenost s prací je spojena s konkrétními činnostmi, jejich psychickými a fyzickými nároky, specifickým pracovním režimem apod.

Toman (2010) definuje pracovní spokojenost do dvou složek. Zaujetí, nadšení a radost z práce. Zaměstnanci s pracovní vitalitou probouzejí tento přístup i v druhých lidech a dokáží strhnout kolektiv. Druhou složkou je využití možností profesního růstu, získávání nových dovedností a rozšiřování znalostí. Odborně vybavený zaměstnanec je posilován v sebedůvěře a je schopen dál přispívat k pokroku organizace.

Dvořáková (2012) nahlíží na pracovní spokojenost v souvislosti s naplňováním osobních cílů pracovníků a vidí ji jako souhrnné vyjádření toho, do jaké míry jsou osobní cíle zaměstnanců splněny.

Dle Pauknerové a kol. (2012, s. 178) „spokojenost s prací můžeme chápat jako spokojenost zaměstnanců s prací a pracovními podmínkami, nebo také jako nutný předpoklad pro efektivní využívání pracovní síly“. Z výzkumu, který uskutečnil CVVM v roce 2011 plyne, že v České republice je většina zaměstnanců spokojena se svým zaměstnáním. Dále také vyplynulo, že jsou spokojenější ti, jež pracují samostatně. Lidé v dělnických profesích byli však spokojeni nejméně.

2.2 Znaky pracovní spokojenosti

Abychom blíže porozuměli pracovní spokojenosti a zkoumání faktorů, jež tuto spokojenost ovlivňují, je třeba si uvést znaky pracovní spokojenosti.

Kollárik (1986) uvádí následující znaky pracovní spokojenosti celkovou a dílčí pracovní spokojenost, stabilitu a intenzitu pracovní spokojenosti, pracovní spokojenost jako psychologický obsah vztahující se k jednotlivci a jako sociální jev.

Celková a dílčí pracovní spokojenost – tyto jsou spolu provázané a navzájem se ovlivňují. Celková pracovní spokojenost odráží obecnou míru vztahu k pracovní situaci, např. úroveň mezilidských vztahů nebo kvalita fyzikálních podmínek. Dílčí se váže na jednotlivé faktory ovlivňující práci. Soubor dílčích spokojeností nebo nespokojeností utváří celkovou spokojenost.

Stabilita a intenzita pracovní spokojenosti – stabilitou se rozumí stálost, nebo proměnlivost prožitků. Stabilita je považována za jev snadno ovlivnitelný mnoha různými faktory. Intenzita vyjadřuje míru prožitku, která se pohybuje na škále od minimální spokojenosti po maximální spokojenost.

Pracovní spokojenost jako psychologický obsah vztahující se k jednotlivci a jako sociální jev – díky práci člověk uspokojuje svoje potřeby. Pracovní činnost pro jednotlivce znamená určitou hodnotu. Jako sociální jev pak pracovní spokojenost odráží vztah pracovníků či pracovních týmů k různým aspektům působení v organizaci, např. organizační, ekonomické nebo zdravotní.

Rymeš (2003) přidává ještě následující znaky v návaznosti na výše uvedené pracovní spokojenost jako aktuální stav, pracovní spokojenost jako situační reakce.

Pracovní spokojenost jako aktuální stav – vyjadřuje úroveň pracovní spokojenosti nebo nespokojenosti s danou pracovní situací nebo jako proces, postupně se může vyvíjet celkové spokojenost a dílčí spokojenost může být proměnlivá.

Pracovní spokojenost jako situační reakce – reakce na měnící se pracovní podmínky a spokojenost nebo nespokojenost jako určitá osobnostní dispozice.

2.3 Teorie pracovní spokojenosti

V odborné literatuře se setkáváme s několika rozdílnými názory na pracovní spokojenost. Tyto názory byly zformovány do podoby teorií. Důležitým měřítkem a kritériem na vyčlenění teorií je brání spokojenosti jako jednodimenzionální nebo dvojdimenzionální veličiny. Díky tomuto se následně vyčlenily jednofaktorové teorie a dvoufaktorové teorie pracovní spokojenosti. (Kollárik, 2002)

Jednofaktorová teorie bere spokojenost a nespokojenost jako krajní stavy jedné dimenze, v rámci níž se pracovní spokojenost nebo nespokojenost může pohybovat

od absolutní spokojenosti k absolutní nespokojenosti. (Rymeš, 2003) Z toho vyplývá, že spokojenost a nespokojenost tvoří krajní hodnoty, v kterých je možná neutrální hodnota. Můžeme konstatovat, že se jedná o jevy s krajními hodnotami, které jsou spolu ve vzájemném poměru. Pokud se sníží hodnota jednoho jevu, tak se zvýší hodnota druhého jevu. (Štikar, 2003)

Mezi jednofaktorové teorie patří např. Maslowova teorie, Vroomova teorie a Stogdillova teorie.

Maslowova teorie – vychází z jeho známé hierarchie potřeb, které začíná základními fyziologickými potřebami a končí vyššími potřebami, jako např. potřeba uznání nebo seberealizace, sebeaktualizace, krása, estetika atd. Podstatou této teorie je princip postupného uspořádání potřeb a jejich následného postupného uspokojování. Maslow v této teorii předpokládá, že díky práci můžeme uspokojit většinu těchto potřeb a být tak spokojeni. Zároveň ale ovšem uvádí, že práce lidí nemusí nutně uspokojovat jejich potřeby, zejména pokud je rutinní nebo nekvalifikovaná. (Armstrong, 2002)

Vroomova teorie – podstatou této teorie je motivace, vycházející z koncepce valencie dle principu K. Lewina. Valencie je zde definována jako přitažlivost výsledku nebo cíle nebo jako anticipovanou spokojenost z výsledku. (Armstrong, 2002)

Stogdillova teorie – podle R. Stogdilla je spokojenost v pozitivním vztahu s produktivitou pouze za předpokladu, že okolnosti vedoucí k vyšší výkonnosti, budou v harmonii s očekáváním pracovníka. Podle Stogdilla nemusí nutně platit vztah spokojenosti s produktivní výrobou. (Kollárik, 1976)

Dvoufaktorová teorie autorů Herzberga, Mausnera a Snydermana přináší jiný pohled. Tito autoři vycházeli především ze zjištění, že spokojenost či nespokojenost bývá ovlivňována různými skupinami faktorů. Tyto teorie se od tradičního přístupu odlišují tím, že rozlišují dva typy faktorů, jež působí na pracovní spokojenost. Jde o faktory týkající se obsahu práce, to jsou tzv. vnitřní proměnné čili motivační faktory. A jde taky o faktory související s prací, to jsou vnější proměnné čili hygienické faktory. (Kollárik, 1976)

Pokud ovšem mají vnější faktory nepříznivý charakter, dochází u pracovníka k pracovní nespokojenosti a následně tak působí negativně na motivaci pracovníka. Ovšem pokud mají příznivý charakter, tak nedochází k pracovní spokojenosti, ale pracovníci nejsou pouze nespokojeni. Tím lze říci, že např. výše platu způsobuje nespokojenost, ale nepřispívá zároveň ke spokojenosti. Rozdílná podmíněnost spokojenosti a nespokojenosti je základem těchto teorií. (Pauknerová a kol., 2012)

Základním rozdílem mezi jednofaktorovou a dvoufaktorovou teorií je úhel pohledu na pracovní spokojenost a nespokojenost. Jednofaktorová teorie vidí spokojenost jako kontinuum mezi dvěma póly, mezitím dvoufaktorová teorie vidí spokojenost a nespokojenost jako dva na sobě nezávislé jevy.

2.4 Pracovní motivace

Co je to vůbec motivace? Motivace jako taková je velmi obecný pojem, který zahrnuje celou řadu popudů, přání, tužeb a dalších faktorů, které souvisí s dlouhodobou orientací a celkovým zaměřením člověka. Výsledkem motivace by mělo být uspokojování potřeb jednotlivců. Veškerá naše činnost má nějaký motiv, podnět, který ovlivňuje intenzitu a průběh našich činností. Mezi základní lidské motivy patří potřeby, což jsou individuálně prožívané vztahy k důležitým věcem pro náš život. (Provazník et. al., 1997)

My se ale v této kapitole budeme zabývat jednou konkrétní motivací a to pracovní motivací. Pracovní motivace je myšlena jako motivace lidí pracujících v placeném zaměstnání. To co nejvíce ovlivňuje pracovní výkon a pracovní chování je bezesporu právě motivace. Bez ní by určitá činnost ani nemohla probíhat. Pracovní činností se rozumí činnost cílevědomá, záměrná, jedná se tedy o motivovanou činnost. Motivovaní lidé mají sklon k dělání, hledání a snaží se něčeho dosáhnout, zatímco nemotivovaní lidé jsou často neaktivní a neteční. (Mikulaščík, 2007)

„Motivací k práci rozumíme ten aspekt motivace lidského chování, který je spojen s výkonem pracovní činnosti. Pracovní motivace vyjadřuje přístup člověka k práci, tj. vyjadřuje konkrétní podobu jeho pracovní ochoty.“ (Bedrnová, Nový a kol., 2007, s. 383)

Další definici uvádí např. Michoň (podle Nakonečný, 1992, 2007, s. 108) který uvádí, že „motivaci je možné označit jako souhru sil podnětujících a udržujících člověka v organizované práci.“

Pracovní motivace je mimo jiné i schopnost vedoucího pracovníka vyvolat u svých podřízených smysl pro osobní prospěch a to vše v souladu se záměry vedení podniku. Jde v podstatě o vytvoření vnitřního pocitu, že podřízený chce danou práci dělat. Takovým způsobem jsou zaměstnanci motivováni managementem. Ale i zaměstnanci mohou sami sebe motivovat a to tím, že hledají a vykonávají práci, která je uspokojuje.

Dle Bedrnové a Nového (1998) mezi vztahem pracovní spokojeností a motivací platí, že dobré pracovní podmínky ve většině případů alespoň nepřímo stimulují motivaci k práci.

Dle Armstronga (2007) můžeme rozlišit dva typy pracovní motivace. A to motivaci vnitřní, která zahrnuje všechny faktory, které si lidé vytváří sami a které je ovlivňují, aby se chovali určitým způsobem, nebo se vydali určitým směrem. Zde můžeme zařadit odpovědnost, autonomii, zajímavou a podnětnou práci, příležitost k postupu a k využívání a rozvíjení dovedností a schopností. A pak motivaci vnější, což je vše, co se pro lidi dělá, abychom je motivovali. To jsou např. odměny, pochvaly, povýšení, ale i případné tresty.

„O motivaci pracovního jednání lze uvažovat jako o jednom ze subjektivních faktorů ovlivňujících pracovní činnost člověka a zprostředkovaně i prosperitu organizace. Pracovní motivaci je nezbytné průběžně věnovat zvýšenou pozornost.“ (Bedrnová, Nový a kol., 2007, s. 384)

U nás se motivy, proč pracovat, zabývá Surynek (2007), který vytvořil žebříček faktorů, seřazený od nejdůležitějších motivů. Seznam sestavil na základě kvantitativního šetření populace a kvalitativního šetření mezi řediteli úřadů práce, kdy se tázal, jaké pracovní požadavky nejvíce uvádí klienti úřadů práce.

1. Dobrý plat či dobrá mzda.
2. Jistota pracovního místa.
3. Zaměstnání v odpovídajících pracovních podmínkách.

4. Zaměstnání bez diskriminace a ponižování.
5. Práce, které člověka baví.
6. Zaměstnání v dobrém kolektivu.
7. Pracovní místo, které vytváří podmínky pro další profesní růst.
8. Práce pohodlná a jednoduchá.
9. Zaměstnání s možností kariérního pracovního postupu.
10. Práce, která přináší pracovní a společenské uznání.
11. práce, které rozvíjí schopnosti člověka.
12. Samostatná, odpovědná práce.

Diplomová práce se zabývá pracovní spokojeností u zaměstnanců v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem. A proto je dobré si zmínit i motivaci zaměstnance sociálních služeb. Takovou motivaci můžeme nazvat jako souhrn metod a opatření, které dotyčného zaměstnance vybízí ke komplexnímu a neustálému zvyšování kvality práce, vedoucí k trvalému zkvalitňování poskytovaných služeb a upevnování pozic organizace ve společnosti. Důsledkem každodenní práce motivovaných zaměstnanců sociálních služeb je pak uspokojování potřeb klientů, tj. přínos k vyšší kvalitě jejich života.

Mezi základní cíle pracovní motivace řadíme:

- Sjednocení úsilí vedení organizace a ostatních zaměstnanců při zajišťování vysoké kvality na všech úsecích práce.
- Posilování důvěry zaměstnanců ve vedení organizace.
- Předložení perspektivy a sociální jistoty zaměstnancům v závislosti na jejich přístupu.
- Posílení diferencovaného přístupu k zaměstnancům na základě jejich hodnocení.
- Dosažení identifikace zaměstnance s firmou, pěstování pocitu hrdosti.

K dosažení toho, aby systém motivace fungoval tak jak má, musí být propojen s triádou motivace, hodnocení a odměňování. Lidé, kteří jsou ve své práci lépe

motivováni, pracují při stejné pracovní způsobilosti daleko usilovněji a podávají vyšší výkon, než lidé bez motivace.

3 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ PRACOVNÍ SPOKOJENOST

Spokojenost každého zaměstnance je ovlivňována značným počtem faktorů. Jejich jednoznačné pořadí však nelze přesně stanovit. Je vysoce proměnlivé a závisí na spoustě dalších okolností. Zpravidla však nikdy nelze dosáhnout toho, aby byli všichni zaměstnanci spokojeni. Ovšem značnou část nespokojenosti lze odstranit a je naprosto zbytečná.

Weiss (2002, s. 186) hovoří o faktorech pracovní spokojenosti jako o „jednotlivých odlišujících oblastech pracovního prostředí, k nimž se pracovníci vyjadřují. Diskuze o pracovní spokojenosti často zahrnují témata, jaké jsou hlavní faktory pracovní spokojenosti a jaký je vztah mezi jednotlivými faktory a celkovou spokojeností.“ Faktory mohou být definovány jako konkrétní, což je např. spokojenost se mzdou, nebo abstraktní, což je např. postoj k odměně za práci.

Existuje spousta vymezení spokojenosti zaměstnanců, většina autorů však rozlišuje vnitřní a vnější faktory spokojenosti, které pracovní spokojenost ovlivňují. Jak však Bedrnová a Nový uvádí (1998, s. 263) „neexistuje žádný univerzální faktor spokojenosti nebo nespokojenosti, který by motivaci ovlivňoval jednoznačným způsobem. Pracovní spokojenost má mnoho podob.“

Vnější faktory jsou nezávislé na pracovníkovi a velmi významně ovlivňují spokojenost pracovníka. K těmto faktorům řadíme finanční ohodnocení, pracovní postup, samotnou práci, způsob vedení, pracovní podmínky a pracovní skupinu. Mezi dalšími faktory patří osobnostní, čili vnitřní faktory. Mezi tyto faktory řadíme pohlaví, věk, rodinný stav, vzdělání, pracovní zkušenosti, profesionální úroveň, soubor schopností a intelekt. (Štikar, 2003)

Podle Deiblové (2005) lze uvést ještě další faktory, jako je např. jistota pracovního místa, pracovní doba, uspokojivá komunikace, uznání ostatních a také firma jako taková.

Dle Urbana (2006) průzkumy pracovní spokojenosti ukazují, že až na výjimky přináší větší uspokojení složitější práce, která přináší nové podněty a zkušenosti. Stejně tak přispívá k pracovní spokojenosti i pocit významu, odpovědnosti a smysluplnosti vlastní práce. K prvkům zvýšení spokojenosti s pracovními úkoly patří i týmová práce, která umožňuje samostatné rozdělení úkolů v pracovním týmu.

Analýza pracovní spokojenosti pomocí jejích jednotlivých aspektů je užitečná k hledání možných významových satisfaktorů a distraktorů v postojích k práci a jejich odstranění. Pomocí popisu jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti, jako aspektů práce si tak můžeme lépe představit celkový obrázek o spokojenosti v zaměstnání, než přístupem zhodnocení globální pracovní spokojenosti, jako jednoho faktoru.

3.1 Vnitřní faktory

Vnitřní faktory ovlivňující pracovní spokojenost člověka jsou faktory, které se vztahují k osobnosti pracovníka. Tyto faktory mohou mít podstatný vliv na pracovníkovu spokojenost, případně nespokojenost a formují taky pracovníkův vztah a postoj k práci.

Kollárik (1979, s. 230) rozděluje vnitřní faktory do tří orientačních skupin:

1. Objektivně osobní činitelé – věk, pohlaví, doba zaměstnání v podniku, funkce, rodinný stav.
2. Osobnostní vlastnosti – emocionální stabilita, vyrovnanost, úroveň frustrační tolerance.
3. Motivační faktory – potřeby, postoje, zájmy, očekávání, plány.

3.1.1 Objektivně osobní činitelé

Věk pracovníků – je to jeden z významných faktorů. Spousta výzkumů dokazuje, že vyšší tendenci být nespokojení mají mladší pracovníci a postupně s věkem roste i pracovní spokojenost. Nejvíce nespokojeni jsou pracovníci kolem 30. roku věku a to z důvodu, že se chtějí uplatnit, jsou mnohem více aktivní, ale zároveň také při dosahování cílů více netrpěliví, jsou i více kritičtí. Spokojenost se zvyšuje přibližně kolem 45 let, z toho důvodu, že člověk začíná poznávat realitu, zastává reálný postoj k životu i k samotné práci. Zkušenostmi je také usměrňováno jeho chování. (Kollárik, 1979)

Pohlaví, rodinný stav, funkce v zaměstnání – Veškeré výzkumy, které se zabývaly rozdíly v úrovni spokojenosti u mužů a žen nebyly jednoznačné. Z domněnky rozdílného postavení práce a z rozdílného charakteru prováděné práce

vychází rozdílná úroveň pracovní spokojenosti u mužů a žen. Jako důležitý faktor ovlivňující pracovní spokojenost se zdá být i rodinný stav pracovníků. K pracovní nespokojenosti mají větší tendenci nesezdaní než pracovníci, žijící v manželském svazku. Vypadá to, že díky manželství je vyšší pracovní spokojenost. I funkce v zaměstnání je velmi důležitým faktorem určujícím míru pracovní spokojenosti. Výzkumy prokázaly, že míra pracovní spokojenosti stoupá od práce manuálního charakteru po práci vysoko kvalifikovanou. Jde totiž o to, že větší možnost seberealizace a uspokojení vyšších potřeb mají pracovníci s vyšší kvalifikací (Kollárik, 1979)

Doba zaměstnání v podniku – z některých výzkumů vyplývá, že pracovníci s delší praxí v podniku jsou spokojenější. Z toho vyplývá, že čím více let stráví zaměstnanec v podniku, tím klesá jeho nespokojenost a zaměstnanci zůstávají nadále v podniku. Může tomu tak být i z toho důvodu, že zaměstnanci, kteří v daném zaměstnání nacházejí zdroje uspokojení svých potřeb, a zároveň splňují práce jejich požadavky, tak nepociťují důvody k odchodu z organizace. (Kollárik, 1979)

3.1.2 Osobnostní vlastnosti

Dle Kollárika (1979) existuje určitý předpoklad, že na celkovou pracovní spokojenost mají vliv některé vlastnosti osobnosti. Především u pracovníků, kteří jsou neustále nespokojeni. U nich se dá předpokládat, že právě mají vliv jejich osobní vlastnosti na jejich míru pracovní spokojenosti. Významným činitelem pracovní spokojenosti je emocionální labilita.

3.2 Vnější faktory

Mezi vnější faktory řadíme zákonitosti, které vychází z vlastních výstupů práce a jejich důsledků na pracovníka. Dle Pauknerové a kol. (2012, s. 181) se na kvalitě spokojenosti podílí následující skupiny:

1. Obsah a charakter práce.
2. Mzdové ohodnocení.
3. Vedoucí pracovník.
4. Spolupracovníci.

5. Organizace práce.
6. Fyzické podmínky práce.
7. Úroveň péče o zaměstnance.

3.2.1 Obsah a charakter práce

Dle Frankla (1997) je práce pro člověka velmi důležitá, skrze práci totiž naplňuje jednu ze základních hodnot, a to hodnotu tvůrčí. Bedrnová a Nový (1998) uvádí, že spokojenost, která je předmětem této práce, může být výsledkem uspokojení ze smysluplné práce a radosti z vlastního uplatnění. Tudíž obsah a charakter práce řadíme mezi nejvýznamnější faktory ovlivňující pracovní spokojenost.

Dle Kollárika (1979) monotónní práce ovlivňuje nepříznivě subjektivní stav pracovníků a následně snižuje vztah pracovníka k dané činnosti, objevují se nepříjemné pocity jako je např. nuda, deprese a pokles zájmu. Tyto negativní emoce se potom podílejí na vzniku nepřírodní únavy. To může mít vliv na absenci pracovníků a na fluktuaci, a zároveň tak může přispívat k nespokojenosti.

Můžeme říci, že čím složitější práci pracovník vykonává, tím je jeho uspokojení z práce větší. Větší spokojenost bývá u profesí, které dávají pracovníkovi pro seberealizaci větší prostor, tvůrčí uplatnění a sebeprosazení. (Pauknerová a kol., 2012)

Rymeš (2003, s. 115) uvádí, že „pracovní spokojenost pozitivně ovlivňuje taková práce, která je pro člověka zajímavá, skýtá mu žádoucí statut, je rozmanitá, relativně autonomní a pracovník má potřebnou zpětnou vazbu o jejím průběhu a výsledcích.“

3.2.2 Mzdové ohodnocení

Vtípil (2005) zařadil odměňování k nejdůležitějším motivátorům a determinantám pracovního uspokojení. Základní odměnou za práci je plat, mzda. Tento faktor umožňuje pracovníkovi uspokojovat některé své potřeby.

Pauknerová (2012, s. 181) uvádí, že „vztahy mezi vykonávanou prací a odměnou za práci nemají v našich podmínkách vždy podobu přímé úměrnosti.“ Měli bychom

ovšem upozornit i na to, že u nás pracovníci nevnímají negativně jen výši svého platu, ale spíše u nás aplikovaný platový systém. Je pokládán za poměrně nespravedlivý.

Jak uvádí Duda (2008) nejde jen o peněžní formu odměňování, ale jde i o nepeněžní formy odměňování, což můžou být odměny hmotné povahy jako např. služební vůz, notebook, mobilní telefon apod. a odměny nehmotné povahy, jako např. prestižní ocenění pracovníka, vnitrofiremním titul apod.

Pracovníci mohou mít v souvislosti s odměňováním i nespokojení a to v případě zpoždění výplaty nebo v případě zpoždění zvyšování platů. Pro pracovníky je rovněž frustrující, pokud za stávající plat odpracují více hodin, což v tomto případě následně hodnotu platu snižuje. (Branham (2009)

3.2.3 Vedoucí pracovník

Armstrong (1999) hovoří o tom, že spokojenost pracovníků ovlivňuje celková úroveň řízení lidských zdrojů. S osobností manažera a stylem řízení je úzce spjata vedení pracovních skupin.

Dle Rymeše (2003) ovlivňují příznivě pracovní spokojenost dvě dimenze způsobu vedení. První dimenzí je zaměření manažera na podřízené, kdy se vedoucí pracovník zajímá o jejich práci, podporuje je a jeho komunikace s nimi je neformální. Druhou dimenzí je participační řízení, toto řízení má na pracovní spokojenost velmi výrazný vliv.

Vedoucí pracovník ovlivňuje různými formami autokratického jednání negativně klima na pracovišti a to nerozhodností, hrubostí a nedůsledností, nespravedlivým jednáním. Naopak pozitivní klima na pracovišti ovlivňuje vedoucí pracovník důsledností, spravedlností, náročností, rozhodností a taky způsoby jednání. (Pauknerová a kol., 2012)

Významným faktorem při rozhodování zaměstnance o odchodu z práce je nespokojenost s vedoucím a konflikty s nadřízenými. (Rymeš, 2003) I Branham (2009) uvádí jako jeden ze sedmi důvodů, proč zaměstnanci opouštějí organizaci v důsledku nespokojenosti ztrátu důvěry v nejvyšší vedení.

3.2.4 Spolupracovníci

Mezi nejvýznamnější faktory pracovní spokojenosti patří i organizační vztahy, které hrají významnou roli v životě každé organizace i každého pracovníka.

Význam pracovních vztahů pro personální práci je mimořádný. Koubek (2001) rozlišuje dvě stránky pracovních vztahů v organizaci a to formální a neformální. Mimo jiné také zdůrazňuje, že kvalita pracovních vztahů ovlivňuje pracovní, ale i životní cíle pracovníka, ale zároveň i dosahování cílů organizace. Koubek (2001, s. 205) dále uvádí, že uspokojivé pracovní a mezilidské vztahy se „odrážejí ve spokojenosti pracovníků a přispívají ke sladování individuálních zájmů a cílů s cíli a zájmy organizace.“ Z toho vyplývá, že pracovní spokojenost je ovlivňována vztahy na pracovišti. Předmětem personálního řízení je spokojenost pracovníků a tu ovlivňují vztahy na pracovišti.

Dvořáková (2012) upozorňuje na to, že důležitou vlastností pracovních týmů je soudržnost. Což znamená, že lidé při sobě drží a spolupracují.

V organizacích se setkáváme s pracovními skupinami, které jsou typem malé sociální skupiny, která je vnitřně strukturovaná a každý pracovník zaujímá určitou pracovní pozici v rámci skupiny. Dynamika sociální skupiny zahrnuje způsob, jak na sebe její členové vzájemně působí a jak ovlivňují jeden druhého a taky zahrnuje i to, jak jedinec naopak ovlivňuje svoji vlastní pracovní skupinu. (Bedrnová, Nový a kol., 2007)

3.2.5 Organizace práce

Mezi pracovní podmínky řadíme i organizaci práce. Ta je důležitá nejen pro výkon a efektivitu práce, ale zároveň hraje i významnou roli v rámci sociálního klimatu na pracovišti. Zároveň také může snižovat pracovní zátěž. Dost často bývá právě organizace práce zdrojem pracovní nespokojenosti. A to proto, že pracovníci považují organizaci práce za vnější faktor, který nepřipouští změny.

3.2.6 Fyzické podmínky práce

Jde o soubor fyzických podmínek, které zahrnují světlo, hluk, teplo, barevnost pracovního prostředí, technické zařízení pracoviště, prašnost, čistota, BOZP,

pracovní zátěž a psychická zátěž. Je vědecky dokázáno, že pracovníci se cítí lépe v čistém prostředí s optimálním osvětlením a barevností a nízkou hlučností. Naopak práce ve špinavém a hlučném prostředí se špatným osvětlením vede k pracovní nespokojenosti.

3.2.7 Úroveň péče o zaměstnance

Z výzkumů vyplývá, že s úrovní péče o zaměstnance v organizaci je téměř polovina pracovníků spokojena. Mnohými zaměstnavateli bývají poskytovány např. stravenky, možnost závodního stravování, příspěvky na penzijní připojištění, příspěvky na kulturu a sport, zdravotní péče atd. (Pauknerová a kol., 2012)

4 MĚŘENÍ PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI

Pracovní spokojenost musíme pojmut jako hodnocení kvality pracovního života a lze jí měřit pouze na individuální úrovni. Proto bývá nejčastěji zjišťována pomocí subjektivních hodnocení pracovníky konkrétní organizace, na toto jsou využívány dotazníkové metody. (Vinopal, 2011)

Při měření pracovní spokojenosti se vychází ze zásad měření postojů, a právě proto je měření prováděno nejčastěji pomocí rozhovoru nebo dotazníků pomocí postojových škál. Dotazník zkoumající pracovní spokojenost musí respektovat zásady pro jeho používání, ale zároveň musí respektovat specifikum problematiky spokojenosti. Škály Likertova typu jsou tradičními postupy a metodami a jsou velmi rozšířené. Za nejdůležitější postup považuje Kollárik přímou otázku, tu mohou respondenti vyznačit na číselné stupnici. Tyto stupnice mají však často rozdílný rozsah. (Kollárik, 1979)

Armstrong (2007) přidává k dotazníkům a rozhovorům ještě i metodu kombinace dotazníků a rozhovorů a taky využití diskuzních skupin.

Podle Pauknerové (2006) se nejvíce využívá ke zjišťování pracovní spokojenosti u nás i v zahraničí Job Description Index, tento vytvořil Smith. Zaměřuje se na pět aspektů, a to na mzdu, kariérní růst, nadřízeného, práci samotnou a spolupracovníky. Bedrnová a Velehradský ho doplnili pro Českou republiku o organizaci práce, fyzické podmínky práce a péči podniku o pracovníky. Dále se používá Minnesota Satisfaction Questionnaire, který vytvořil Weiss a ještě se používá dotazník Job Satisfaction Survey, tento zkonstruoval Spector.

Na zjištění celkové pracovní spokojenosti či nespokojenosti se zaměřuje měření pracovní spokojenosti a taky se zaměřuje na zjištění míry spokojenosti v různých aspektech práce, např. vedoucí pracovník, komunikace v zařízení, finanční ohodnocení, organizace a druh práce a jiné.

První přístup spočívá v tom, že se respondentů dotazuje přímo na jejich celkové pocity, které se týkají se práce. Na jednotlivé aspekty práce klade důraz druhý přístup. Tady jde o to, do jaké míry je respondent spokojený s několika aspekty práce určující celkovou míru spokojenosti s prací.

V rámci studie pracovní spokojenosti je velmi velká různorodost možných metod, avšak podle metastudie neexistuje univerzální měřicí nástroj a jednotlivé metody jsou zaměřeny specificky pro jednotlivé studie nebo konkrétní populace. Studie pracovní spokojenosti jsou obvykle používány separátně u jednotlivých profesí. (Whitman, van Rooy & Viswesvaran, 2010)

4.1 Job Description Index

Tento dotazník vytvořil v roce 1969 Smith. Dotazník byl přeložen do devíti jazyků a použit v sedmnácti zemích. Dotazník je určen k měření pěti aspektů práce a obsahuje 72 položek. Jde o práci samotnou, kariérní růst, plat, nadřízeného a spolupracovníky. Každá oblast je zde hodnocena přídatnými jmény, k nimž se respondenti vyjadřují. Tady tento dotazník je využíván nejvíce.

4.2 Minnesota Satisfaction Questionnaire

Jedná se o 150 položkový dotazník zkoumající celkem dvacet faktorů pracovní spokojenosti a spokojenost se hodnotí na pětistupňové škále Likterova typu. Stupeň své spokojenosti hodnotí respondenti s různými faktory. Dnes se často používá jeho zkrácená verze s dvaceti položkami, která je známá jako vysoce stabilní a validní nástroj. Tuto zkrácenou verzi sestrojil v roce 1967 Weiss. Tento dotazník bývá využíván i u nás, přestože stále není regulérně přeložen do češtiny, používají se vlastní překlady.

4.3 Job Satisfaction Survey (JSS)

Uvedené předchozí dva dotazníky spokojenosti byly převedeny do praxe průmyslových organizací, ale nehodily se dostatečně k výzkumům personálu sociální práce. Vzhledem k jinému charakteru práce sociálních pracovníků nepostihovaly důležité faktory a neumožňovaly srovnání, protože nebraly ohled na jiné zdroje spokojenosti, tím uváděly výrazně nižší hodnoty. (Spector, 1985) Spector se na základě toho rozhodl vytvořit vlastní nástroj k měření pracovní spokojenosti a to Job Satisfaction Survey. Tento dotazník obsahuje 36 otázek, které odpovídají 9 faktorům pracovní spokojenosti, které jsou vybrány na základě pečlivého studia literatury.

Dotazník byl vytvořen pro použití u pracovníků sociální práce, vládních a neziskových organizací. (Spector, 1985)

Jak už bylo výše řečeno, standardizovaný dotazník Job Satisfaction Survey od Spectorů byl vytvořen právě pro účely šetření pracovní spokojenosti jak sociálních pracovníků, tak i zaměstnanců v ostatních pracovních sférách. Do češtiny jej přeložil v roce 2008 doc. Franěk.

V dotazníku je obsaženo 9 faktorů pracovní spokojenosti a to mzda, kariérní růst neboli povýšení, nadřazený, odměny, mimoplatové výhody, pracovní podmínky, podstata nebo druh práce, spolupracovníci a komunikace v rámci organizace. Každý faktor je hodnocen pomocí čtyř položek v dotazníku. V tomto dotazníku jsou využity škály pořadové. Tyto škály jsou pro výzkum pracovní spokojenosti nejvíce populární. V tomto dotazníku se používá hodnotící stupnice od „rozhodně nesouhlasím“ po „rozhodně souhlasím“. (Spector, 1985)

Job Satisfaction Survey využívá šesti stupňovou škálu souhlasu či nesouhlasu. Můžeme předpokládat, že pracovní spokojenost představuje souhlas s pozitivně formulovanými položkami a zároveň nesouhlas s negativně formulovanými položkami. Kdežto pracovní nespokojenost představuje nesouhlas s pozitivními položkami a souhlas s negativně formulovanými položkami. Odpovědi „rozhodně nesouhlasím“ a „nesouhlasím“ reprezentují pracovní nespokojenost v případě, že se jedná o negativně formulované otázky. Odpovědi „rozhodně souhlasím“ a „souhlasím“ reprezentují pracovní spokojenost v případě, že se nejedná o negativně formulované otázky. Spector řadí odpovědi „spíše nesouhlasím“ a „spíše souhlasím“ mezi ambivalentní odpovědi, tyto odpovědi nepoukazují na pracovní spokojenost nebo nespokojenost.

Tento typ dotazníku je využíván především v USA a v západních zemích Evropy. Objevil se už i ve výzkumech v asijských zemích. Dotazník JSS využil v České republice, jak již bylo výše zmíněno, profesor Franěk a to při svém zkoumání pracovní spokojenosti, do kterého bylo zapojeno 659 respondentů z různých organizací, kteří žili převážně v severovýchodní oblasti České republiky.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 REALIZACE VÝZKUMU

V teoretické části diplomové práce jsme si uvedli informace z odborné literatury vztahující se k dané problematice. Následující část diplomové práce bude zaměřena na vymezení výzkumného problému, hlavního výzkumného cíle, dále si stanovíme také hlavní výzkumné otázky, od nichž se budou odvíjet dílčí výzkumné otázky, a v neposlední řadě v této části diplomové práce si stanovíme hypotézy.

Z odborných publikací se dozvíme, že jsou dva hlavní druhy empirického výzkumu a to kvantitativní a kvalitativní. Vzhledem k tomu, že cílem diplomové práce je zjištění pracovní spokojenosti nebo nespokojenosti zaměstnanců v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem a také zjistit, zda jsou rozdíly v pracovní spokojenosti na základě věku, délky praxe, jejich pracovním oddělení a dosaženém vzdělání, byl zvolen pro výzkum kvantitativní výzkum.

5.1 Výzkumný problém

Výzkumný problém je zaměřen na pracovníky, kteří provádí odbornou činnost v jednom konkrétním Domově pro seniory a Domově se zvláštním režimem ve Zlínském kraji. Konkrétní domov, kde bylo šetření prováděno, nebude jmenován a zůstane v anonymitě na základě přání vedení domova. Tento domov byl vybrán kvůli jeho blízké dostupnosti a mohl by se tak stát naším i dalších studentů potencionálním zaměstnavatelem. A taky z důvodu, že v poslední době odešlo větší množství zaměstnanců a příliš mnoho nových sem nepřichází.

Hlavní výzkumný problém:

Jak jsou pracovníci spokojeni v devíti oblastech spokojenosti a jak se liší spokojenost pracovníků v závislosti na jejich věku, délce praxe, pracovním oddělením a v závislosti na dosaženém vzdělání?

5.2 Výzkumný cíl

Hlavní cíl:

- Zmapovat pracovní spokojenost pracovníků v jednom konkrétním domově pro seniory a domově se zvláštním režimem ve Zlínském kraji.

Dílčí cíl:

- Zjistit míru spokojenosti pracovníků v devíti oblastech spokojenosti. –
dílčí výzkumné otázky DVO1 – DVO9
- Zjistit, zda se jejich spokojenost liší v závislosti na jejich věku, délce
praxe, pracovním oddělení a na jejich dosaženém vzdělání. – vztahové
výzkumné otázky VVO1 – VVO4

5.3 Hlavní a dílčí výzkumné otázky

HVO1: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem?

DVO1: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v oblasti mzdy?

DVO2: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v oblasti kariérního růstu?

DVO3: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se svými nadřízenými?

DVO4: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v oblasti sociálních výhod?

DVO5: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v oblasti odměn?

DVO6: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v oblasti pracovních podmínek v organizaci?

DVO7: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se svými spolupracovníky?

DVO8: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem s druhem, podstatou práce?

DVO9: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v oblasti komunikace v rámci organizace?

HVO2: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem?

VVO1: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v závislosti na jejich věku?

VVO2: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v závislosti na délce jejich praxe?

VVO3: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v závislosti na jejich pracovním oddělení?

VVO4: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v závislosti na jejich dosaženém vzdělání?

5.4 Hypotézy

H1: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem je vyšší u mladších pracovníků, než u starších pracovníků.

H2: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem je vyšší u skupiny pracovníků s kratší dobou praxe, než u skupiny pracovníků s delší dobou praxe.

H3: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem je vyšší u skupiny

pracovníků pracujících na oddělení penzionu, než u skupiny pracovníků pracujících na oddělení zvýšené péče a oddělení se zvláštním režimem.

H4: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem je vyšší u skupiny pracovníků s nižším dosaženým vzděláním, než u skupiny pracovníků s vyšším dosaženým vzděláním.

Z výsledků výzkumu profesora Fraňka (2008) vycházíme u první a čtvrté hypotézy, který došel k závěru, že uspokojení z práce mírně lineárně klesá s věkem. Dále zjistil, že významný vliv na pracovní spokojenost má úroveň vzdělání. Ovšem sám uvádí, že toto téma by potřebovalo další výzkum a objasnění. U druhé hypotézy vycházíme z předpokladu, že délka praxe je významným faktorem, který má vliv na pracovní spokojenost a i na subjektivní hodnocení dalších proměnných. Třetí hypotézy vychází z předpokladu, že pracovníci v sociálních službách mají práci velice náročnou po psychické stránce ale i fyzické stránce a práce na specializovaných odděleních jako oddělení zvýšené péče a oddělení se zvláštním režimem mají práci obzvláště náročnou.

Definování proměnných:

- Závisle proměnná – míra celkové pracovní spokojenosti.
- Nezávisle proměnná – věk respondentů, délka praxe, pracovní zařazení, dosažené vzdělání.

5.5 Výzkumný soubor

Základní výzkumný soubor tvoří zaměstnanci vykonávající odbornou činnost v DS a DZR, jde o pracovníky v sociálních službách, sociální pracovníky a zdravotní pracovníky. Výběrovým souborem jsou pracovníci v konkrétním zařízení ve Zlínském kraji, jedná se o záměrný výběr, neboť zařízení bylo vybráno na základě jeho blízké dostupnosti a z důvodu, že zařízení opustilo pár zaměstnanců a příliš mnoho nových se nehlásí. Dotazník byl rozdán všem pracovníkům. Vyplnění bylo zcela dobrovolné. Náš výzkumný vzorek tvoří 70 respondentů. Zpět se vrátilo 64 vyplněných dotazníků, z čehož vyplývá, že návratnost byla 91%.

5.6 Způsob a technika sběru dat

Úplně prvním krokem bylo osobní oslovení vybraného domova pro seniory. Vedení souhlasilo s provedením výzkumu v jejich zařízení, avšak trvalo na anonymitě zařízení.

Pro sběr dat byla použita metoda dotazníkové šetření, technika dotazníku. Použitý dotazník je tvořen dvěma částmi. Na začátku dotazníku jsou respondenti seznámeni s účelem dotazníku a je jim slíbena úplná anonymita. Dotazník se skládá celkem ze 41 položek. Pro tento výzkum byl zvolen dotazník Job Satisfaction Survey, který byl doplněn o položky týkající se pohlaví, věku, dosaženého vzdělání, na jakém oddělení v organizaci pracují a jak dlouho zde pracují. O dotazníku JSS jsme se již zmínili výše v kapitole 4.3 Job Satisfaction Survey.

Kategorie v dotazníku, které jsou tvořeny čtyřmi otázkami, jsou určovány průměrem těchto hodnot. Průměrem, který je nižší než hodnota 3 je určena nespokojenost, průměr mezi hodnotami 3 a 4 značí ambivalentní přístup. Hodnotami vyššími než 4 je určena pracovní spokojenost.

Celkovou pracovní spokojenost na stupnici od 36 do 216 určuje celý dotazník, tyto hodnoty tvoří sečtení všech hodnot v dotazníku. Celkovou nespokojenost značí skóre 36-108, celkovou pracovní spokojenost tvoří skóre 144 – 216 a hodnoty mezi 109-143 jsou určeny jako ambivalentní postoj k celkové pracovní spokojenosti. (Spector, 2011)

5.7 Způsob zpracování dat

Všechny data získaná prostřednictvím dotazníkového šetření, budou zpracována v tabulce v programu Microsoft Excel. Do této tabulky budou zaznamenány všechny hodnoty, které respondenti označili na škále 1-6. Dále do této tabulky budou zaznamenána také data, která vybrali respondenti z druhé části dotazníku. Potom bude vypočítán aritmetický průměr a medián i modus zapsaných hodnot. Výsledky dotazníkového šetření budou vyhodnoceny v programu Microsoft Excel. Před zpracováním dat musíme splnit předpoklady pro použití metody testování. Je potřeba kontroly normality dat. Tuto kontrolu provedeme pomocí Shapirova-Willkova testu

v programu Statistica 12. Statistické testy budou hodnoceny na hladině významnosti 0,05. Pro výpočet a ověření hypotéz bude použit Studentův t-test.

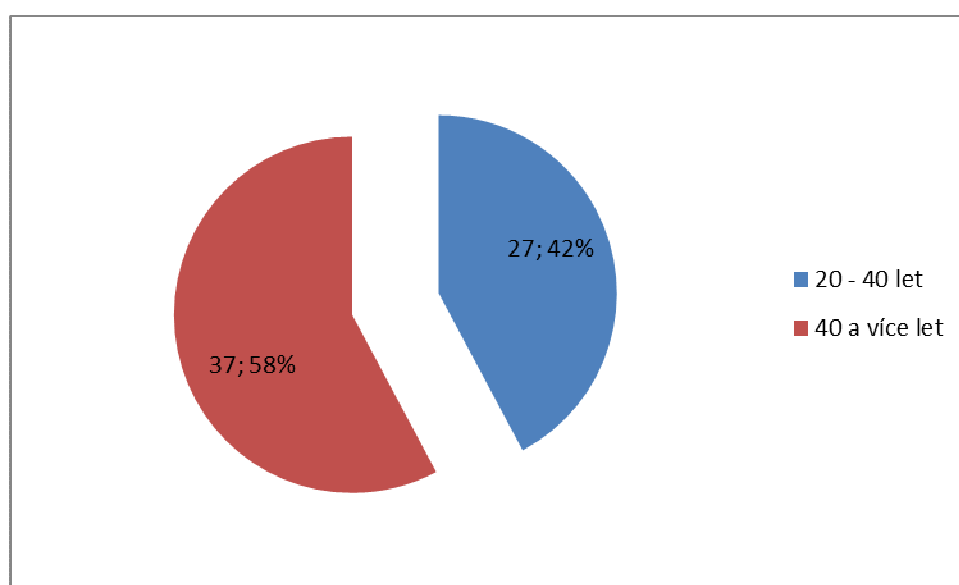
6 VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

6.1 Základní demografické údaje

1. Pohlaví respondentů

Dotazník vyplnilo 64 respondentů, z toho nebyl ani jeden muž. Rozdíl mezi pohlavími je tedy markantní. Což není samozřejmě žádným překvapením, neboť je známo, že tuto práci vykonávají především ženy.

2. Věk respondentů

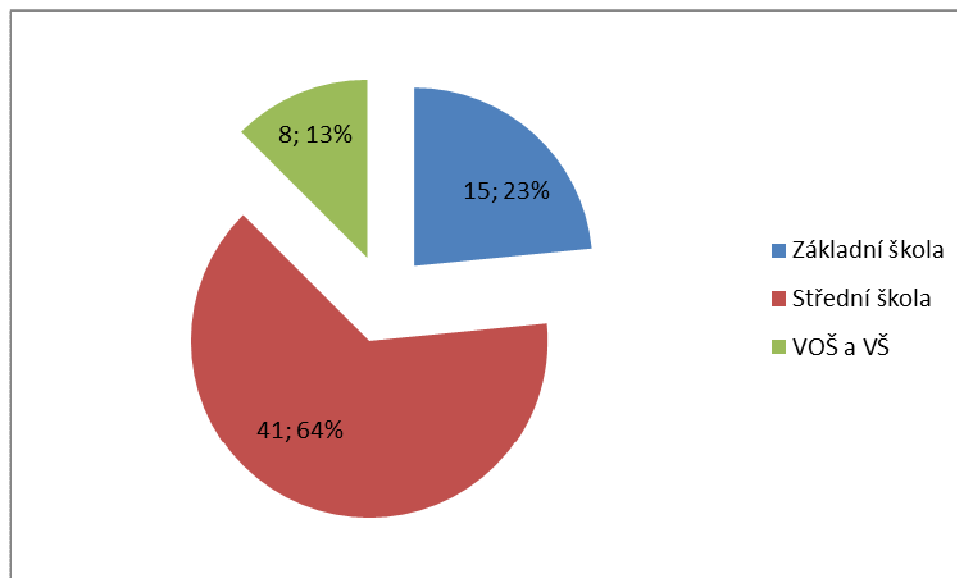


Graf 1: věk respondentů

Jednalo se o uzavřenou otázku, kde měli respondenti na výběr ze dvou možností. Na výběr byla možnost 20 – 40 let a další možností bylo 40 a více let. Pro rozdělení do takových věkových kategorií jsme se rozhodli na základě velmi malého výzkumného vzorku. Kdybychom měli na výběr více věkových kategorií, bylo by prakticky nemožné ověřit jakoukoliv hypotézu.

Tuto odpověď zodpověděli všichni respondenti. Měřením bylo zjištěno, že ve zkoumaném domově pro seniory pracuje malinko více osob s věkem nad 40 let, což představovalo 58% (37) respondentů, zatímco osob pod 40 let zde pracuje 42% (27) respondentů.

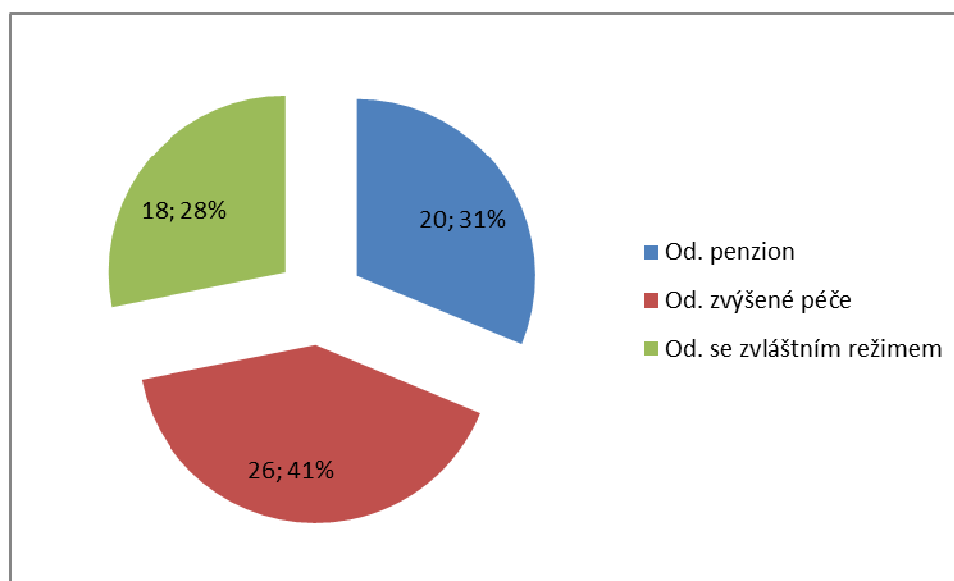
3. Vzdělání respondentů



Graf 2: vzdělání respondentů

Z měření nám vyplynulo, že u respondentů středoškolské vzdělání převládá. Tuto možnost v dotazníku zvolilo 64% (41) respondentů. Dále uvedlo 23% (15) respondentů, že mají pouze základní vzdělání a zbývajících 13% (8) respondentů uvedlo jako své nejvyšší dosažené vzdělání vyšší odbornou školu nebo vysokou školu.

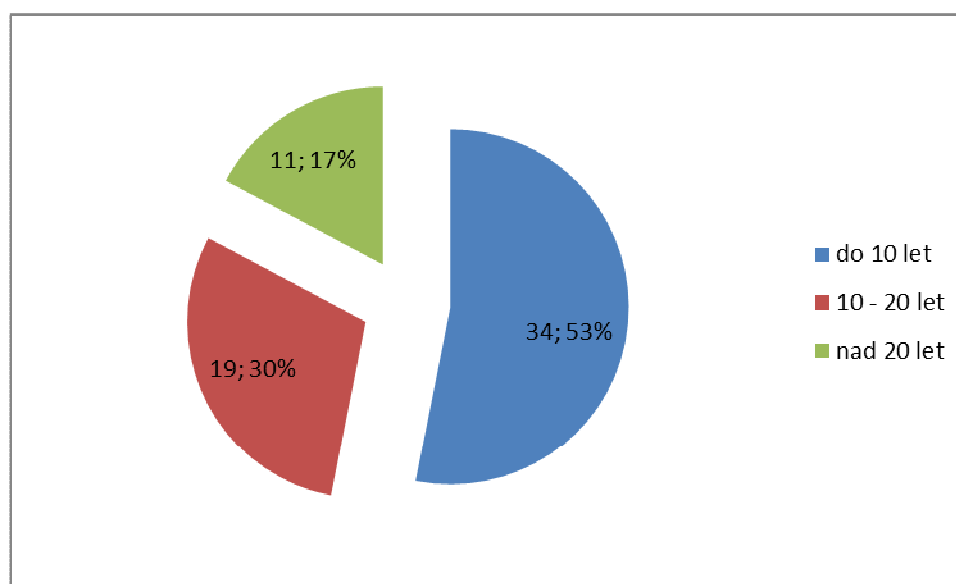
4. Pracovní oddělení respondentů



Graf 3: pracovní oddělení respondentů

V této položce měli respondenti vybrat, na jakém pracovním oddělení v organizaci pracují, na výběr měli ze 3 možností. Z grafu je patrné, že pracovní rozložení respondentů na odděleních v organizaci je poměrně rovnoměrné. Nejvíce respondentů 41% (26) uvedlo, že pracuje na oddělení zvýšené péče. Dále 31% (20) respondentů pracuje na oddělení penzion a na posledním oddělení se zvláštním režimem pracuje 28% (18) respondentů.

5. Délka praxe v organizaci



Graf 4: délka praxe v organizaci

Posledním demografickým údajem, na který respondenti odpovídali, byla délka praxe v dané organizaci. U této položky měli respondenti na výběr ze 3 možností. Věkové kategorie délky praxe jsme si rozdělili na kategorie do 10 let, 10 – 20 let a nad 20 let.

Z měření nám vyplynulo, že polovina respondentů 53% (34) v organizaci pracuje do 10 let. Ve věkovém rozhraní 10 – 20 let zde pracuje 30% (19) respondentů. A nad 20 let je to 17% (11) respondentů.

6.2 Popisná analýza pracovní spokojenosti a jejích dílčích oblastí

HVO1: Jaká je pracovní spokojenost zaměstnanců v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem?

	N platných	Průměr	Min.	Max.	Sm.odch.	Medián	Modus
PRŮMĚR VŠE	64	3,87	1,28	6	1,19	3,90	1,81

Tabulka 1: průměr všeho

Celkovou pracovní spokojenost jsme zjišťovali pomocí konstrukce níže uvedených dílčích spokojeností. Čím vyšší je průměr, tím vyšší je míra spokojenosti. Průměrná hodnota celkové spokojenosti je 3,87, což můžeme konstatovat, že spokojenost je ambivalentní.

Průměrné hodnoty byly zaokrouhleny na dvě desetinná místa nahoru.

Jednotlivé položky v dotazníku	N platných	Průměr	Min.	Max.	Sm.odch.
Ot.1_mzda	64	2,70	1	6	1,23
Ot. 2_kar.růst	64	4,27	1	6	1,32
Ot. 3_nadřizeny	64	4,66	2	6	0,86
Ot.4_benefity	64	3,58	2	6	1,31
Ot.5_odměny	64	3,13	1	6	1,33
Ot.6_prac.podmínky	64	4,00	1	6	1,21
Ot.7_spolupracovníci	64	5,00	2	6	0,85
Ot.8_podstatata_druh_práce	64	2,61	1	6	1,48
Ot.9_kominikace	64	4,03	1	6	1,21
Ot.10_mzda	64	4,86	2	6	1,04
Ot.11_kar.růst	64	2,95	1	6	1,21
Ot.12_nadřizeny	64	3,20	1	6	1,26
Ot.13_benefity	64	2,94	1	6	1,33
Ot.14_odměny	64	4,14	1	6	1,42
Ot.15_prac.podmínky	64	3,72	1	6	1,40
Ot.16_spolupracovníci	64	4,00	1	6	1,32
Ot.17_podstatata_druh_práce	64	4,83	2	6	0,88
Ot.18_kominikace	64	2,61	1	6	1,42
Ot.19_mzda	64	4,56	1	6	1,27
Ot.20_kar.růst	64	2,88	1	6	1,21
Ot.21_nadřizeny	64	3,69	1	6	1,40
Ot.22_benefity	64	3,33	1	6	1,30
Ot.23_odměny	64	4,70	2	6	0,90

Ot.24_prac.podmínky	64	4,27	2	6	0,96
Ot.25_spolupracovníci	64	4,91	1	6	0,90
Ot.26_kominikace	64	3,44	1	6	1,28
Ot.27_podstatata_druh_práce	64	4,77	1	6	0,92
Ot.28_mzda	64	2,75	1	6	1,33
Ot.29_benefity	64	3,86	2	6	1,23
Ot.30_nadřizený	64	4,14	2	6	0,92
Ot.31_prac.podmínky	64	4,36	1	6	1,34
Ot.32_odměny	64	3,75	1	6	1,45
Ot.33_spolupracovníci	64	4,03	1	6	1,32
Ot.34_kar.růst	64	2,89	1	6	1,33
Ot.35_podstatata_druh_práce	64	4,98	1	6	0,81
Ot.36_kominikace	64	4,72	2	6	0,83

Tabulka 2: průměr jednotlivých položek

V této tabulce můžeme vidět průměrné hodnoty jednotlivých položek v dotazníku, jak respondenti odpovídali.

	N platných	Průměr	Min.	Max.	Sm.odch .
Průměr mzda	64	3,72	1,25	6	1,22
Průměr kariérní růst	64	3,25	1	6	1,27
Průměr nadřizený	64	3,92	1,5	6	1,11
Průměr benefity	64	3,43	1,5	6	1,29
Průměr odměny	64	3,93	1,25	6	1,28
Průměr pracovní podmínky	64	4,09	1,25	6	1,23
Průměr spolupracovníci	64	4,48	1,25	6	1,10
Průměr podstata a druh práce	64	4,30	1,25	6	1,02
Průměr komunikace	64	3,70	1,25	6	1,18

Tabulka 3: průměr jednotlivých oblastí

Výsledky v této tabulce se vztahují k dílčím otázkám DVO1 až DVO9, které se týkají dílčích oblastí pracovní spokojenosti.

První dílčí výzkumná otázka se zabývala spokojeností v oblasti mzdy a jejího růstu. K této položce se vztahují otázky v dotazníku JSS číslo 1, 10, 19 a 28. Respondenti jsou nejméně spokojeni s nárůstem platu. Na to, zda jsou respondenti spokojeni s nárůstem platu, se ptala otázky číslo 10: *Nárůst platu je mizivý a málo častý*. Průměrná hodnota odpovědi na tuto otázku byla 4,86. Dále jsou respondenti nespokojeni i s ohodnocení za svou práci. Na tuto spokojenost se ptala otázka číslo 1: *Jsem přesvědčen(a), že jsem spravedlivě ohodnocen(a) za práci, kterou dělám*. Zde je

průměrná hodnota 2,70. Celková průměrná hodnota oblasti mzdy a jejího růstu je 3,72. Díky tomuto výsledku můžeme konstatovat, že pracovníci jsou se mzdou a jejím růstem spíše nespokojeni.

Druhá dílčí výzkumná otázka se zabývala kariérním růstem. Na tuto oblast se v dotazníku vztahovaly otázky číslo 2, 11, 20 a 34. Respondenti jsou spokojeni nejméně s možnostmi povýšení. Na možnost povýšení se ptala otázka číslo 2: *V mém zaměstnání jsou možnosti povýšení skutečně mizivé.* U této otázky byla průměrná hodnota 4,27. Což znamená, že respondenti s tímto tvrzením souhlasí a to se není čemu divit, protože pracovníci v těchto zařízeních nemají příliš možností na povýšení. Povýšení mohou být v případě, že jejich nadřízený odchází a oni se tak mohou přihlásit do případného konkurzního řízení. V takovém zařízení není bohužel možnost povýšení na základě svých pracovních výkonů. Celková průměrná hodnota v oblasti kariérního růstu je 3,24. Díky tomuto výsledku můžeme konstatovat, že pracovníci jsou spíše nespokojeni s možností kariérního růstu. Tato oblast má nejnižší hodnotu ze všech.

Třetí dílčí výzkumná otázka se vztahovala ke spokojenosti se svým nadřízeným. Na tuto oblast se v dotazníku vztahovaly otázky číslo 3, 12, 21 a 30. Nejvíce byli respondenti spokojeni s výkonem svého nadřízeného. Na tuto spokojenost se ptala otázka číslo 3: *Můj nadřízený vykonává svoji funkci kompetentně.* U této otázky byla průměrná hodnota odpovědí 4,66. Celková průměrná hodnota v oblasti spokojenosti se svým nadřízeným byla 3,92. Z výsledků můžeme konstatovat, že pracovníci jsou spokojeni se svým nadřízeným.

Čtvrtá dílčí výzkumná otázka se zabývala pracovní spokojeností v oblasti benefitů. Benefity lze chápat jako mimoplatové výhody. Na tuto oblast se vztahovaly položky v dotazníku číslo 4, 13, 22 a 29. Nejmenší spokojenost uváděli respondenti u otázky číslo 13: *Benefity, které u nás máme, jsou srovnatelné s výhodami jiných firem.* U této otázky byla průměrná hodnota odpovědí 2,94. Celková průměrná hodnota v oblasti spokojenosti s benefity je 3,43. V této oblasti jsou respondenti spíše nespokojeni.

Pátá dílčí výzkumná otázka se vztahovala ke spokojenosti zaměstnanců v oblasti odměn, které dostávají v rámci organizace. K této oblasti se vztahovaly otázky číslo 5, 14, 23 a 32. Nejméně byli respondenti spokojeni s úrovní odměňování. Na tuto

spokojenost se ptala otázka číslo 23: *Lidé, kteří zde pracují, jsou málo odměňováni.* Zde byla průměrná hodnota odpovědí 4,7. Respondenti s tímto tvrzením souhlasili. Celková průměrná hodnota odpovědí v oblasti odměna je 3,93. Z výsledků můžeme říci, že respondenti jsou spokojeni.

Šestá dílčí výzkumná otázka se zabývala pracovní spokojeností v oblasti pracovních podmínek. K této oblasti se vztahovaly položky v dotazníku číslo 6, 15, 24 a 31. Nejvyšší hodnoty uváděli respondenti u otázky číslo 31: *Mám příliš mnoho papírování.* Tato otázka měla průměrnou hodnotu 4,36. Respondenti s tímto tvrzením souhlasili. Celková průměrná hodnota odpovědí v oblasti spokojenosti s pracovních podmínek je 4,09. Závěrem lze konstatovat, že respondenti jsou spokojeni s pracovními podmínkami v organizaci.

Sedmá dílčí výzkumná otázka se vztahovala k pracovní spokojenosti ve vztazích se spolupracovníky. Na tuto oblast se vztahovaly otázky číslo 7, 16, 25 a 33. Respondenti uváděli, že jsou nejvíce spokojeni s lidmi, se kterými pracují. Na tuto spokojenost se ptala otázka číslo 7: *Mám ráda lidi, se kterými pracuji.* Tato otázka má celkově nejvyšší průměrnou hodnotu 5,00. Celková průměrná hodnota této oblasti je 4,48. Je to nejvyšší celková průměrná hodnota ze všech oblastí. Proto můžeme říci, že pracovníci jsou velmi spokojeni se svými spolupracovníky.

Osmá dílčí výzkumná otázka se zabývala spokojeností v oblasti podstaty a druhu práce. K této oblasti se vztahovaly položky v dotazníku číslo 8, 17, 27 a 35. Respondenti v této oblasti nejvíce uváděli, že je jejich práce baví, těší a jsou na ni hrdí a nemyslí si, že by jejich práce neměla smysl. Celková průměrná hodnota oblasti spokojenosti s podstatou a druhem práce je 4,3. Lze tedy konstatovat, že respondenti jsou spokojeni s podstatou a druhem práce v organizaci.

Devátá dílčí výzkumná otázka se vztahovala na pracovní spokojenost v oblasti komunikace v rámci organizace. Na tuto oblast se ptaly otázky v dotazníku číslo 9, 18, 26 a 36. Nejvyšší hodnotu v této oblasti získala otázka číslo 36: *Pracovní úkoly jsou dostatečně vysvětleny.* Zde byla průměrná hodnota 4,72. Na základě toho lze říci, že jsou pracovníci spokojeni s tím, jak je jim postup práce vysvětlen. Celková průměrná hodnota v této oblasti je 3,7. Z výsledků můžeme konstatovat, že respondenti jsou spíše s komunikací v rámci organizace nespokojeni nebo se k tomu staví neutrálně.

Závěrem můžeme říci, že z výsledků výzkumu nám vyplynulo, že pracovníci jsou nejvíce spokojeni se svými spolupracovníky, podstatou a druhem práce a pracovními podmínkami. Nejméně pak jsou spokojeni v oblasti kariérního růstu, benefitů, komunikace v rámci organizace a se mzdou.

6.3 Induktivní statistika celkové pracovní spokojenosti

HVO2: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem?

VVO1: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v závislosti na jejich věku?

H1: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem je vyšší u mladších pracovníků, než u starších pracovníků.

H₀: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se neliší ve 2 věkových skupinách.

H_A: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se liší ve dvou věkových skupinách.

Věk	N platných	Průměr	Medián	Modus	Min.	Max.	Sm.odch.
20 - 40	27	3,81	3,78	3,75	3,28	4,83	0,30
40 a více	37	3,91	3,86	3,83	3,64	4,39	0,17

Tabulka 4: průměr hodnot dle věku

V tabulce vidíme, jaký byl průměr pracovní spokojenosti v jednotlivých věkových kategoriích. Použili jsme pro výpočet Studentův t-test. Zvolili jsme si hladinu významnosti 0,05. Vypočítanou hodnotu s jsme srovnali s kritickou hodnotou testového kritéria t pro zvolenou hladinu významnosti a příslušný počet stupňů volnosti. Počet stupňů volnosti jsme určili 60 $t_{0,05}(60)=2,000$. Vypočítaná hodnota nám vyšla $s=0,239$. Protože vypočítaná hodnota je menší než hodnota kritická, musíme přijmout nulovou hypotézu. Celková pracovní spokojenost

pracovníků v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se neliší ve dvou věkových skupinách.

VVO2: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v závislosti na délce jejich praxe?

H₂: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem je vyšší u skupiny pracovníků s kratší dobou praxe, než u skupiny pracovníků s delší dobou praxe.

H₀: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se neliší ve 2 skupinách dle délky praxe.

H_A Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se liší ve 2 skupinách dle délky praxe.

Délka praxe	N platných	Průměr	Medián	Modus	Min.	Max.	Sm.odch.
do 10	34	3,87	3,85	4,00	3,28	4,83	0,25
nad 10 let	30	3,86	3,86	3,91	3,47	4,39	0,21

Tabulka 5: průměr hodnot dle délky praxe

V tabulce vidíme, jaký byl průměr pracovní spokojenosti v jednotlivých kategoriích v závislosti na délce praxe. Použili jsme pro výpočet Studentův t-test. Zvolili jsme si hladinu významnosti 0,05. Vypočítanou hodnotu s jsme srovnali s kritickou hodnotou testového kritéria t pro zvolenou hladinu významnosti a příslušný počet stupňů volnosti. Počet stupňů volnosti jsme určili 60 $t_{0,05}(60)=2,000$. Pro výpočet jsme si tři kategorie délky praxe rozdělili pouze do dvou a to první kategorie tvořila délka praxe do 10 let a do druhé kategorie jsme spojili délku praxe v rozmezí 10 až 20 let a nad 20 let a kategorii označili jako nad 10 let. Vypočítaná hodnota nám vyšla $s=0,244$. Protože vypočítaná hodnota je menší než hodnota kritická, musíme přijmout nulovou hypotézu. Celková pracovní spokojenost pracovníků v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se neliší ve dvou skupinách dle délky praxe.

VVO3: *Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v závislosti na jejich pracovním oddělení?*

H3: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem je vyšší u skupiny pracovníků pracujících na oddělení penzionu, než u skupiny pracovníků pracujících na oddělení zvýšené péče a oddělení se zvláštním režimem.

H₀: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se neliší při výkonu práce ve 2 pracovních odděleních zařízení.

H_A: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se liší při výkonu práce ve 2 pracovních odděleních zařízení.

Oddělení	N platných	Průměr	Medián	Modus	Minimum	Maximum	Sm.odch.
Penzion	20	3,88	3,90	4,05	3,28	4,36	0,22
Zvýšená péče + Zvláštní režim	44	3,86	3,82	3,91	3,53	4,83	0,25

Tabulka 6: průměr hodnot dle pracovního oddělení

V tabulce vidíme, jaký byl průměr pracovní spokojenosti v jednotlivých kategoriích v závislosti na pracovním oddělení. Použili jsme pro výpočet Studentův t-test. Zvolili jsme si hladinu významnosti 0,05. Vypočítanou hodnotu s jsme srovnali s kritickou hodnotou testového kritéria t pro zvolenou hladinu významnosti a příslušný počet stupňů volnosti. Počet stupňů volnosti jsme určili 60 $t_{0,05}(60)=2,000$. Pro výpočet jsme si tři kategorie pracovního oddělení rozdělili pouze do dvou a to první kategorii tvořilo oddělení penzion a do druhé kategorie jsme spojili oddělení zvýšené péče a oddělení se zvláštním režimem. Vypočítaná hodnota nám vyšla $s=0,244$. Protože vypočítaná hodnota je menší než hodnota kritická, musíme přijmout nulovou hypotézu. Celková pracovní spokojenost pracovníků v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem není závislá na pracovním zařazení pracovníků na jednotlivých odděleních v organizaci.

VVO4: *Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem v závislosti na jejich dosaženém vzdělání?*

H4: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem je vyšší u skupiny pracovníků s nižším dosaženým vzděláním, než u skupiny pracovníků s vyšším dosaženým vzděláním.

H₀: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se neliší v závislosti na dosaženém vzdělání ve dvou kategoriích.

H_A: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaném domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se liší v závislosti na dosaženém vzdělání ve dvou kategoriích.

Vzdělání	N platných	Průměr	Medián	Modus	Minimum	Maximum	Sm.odch.
ZŠ	15	3,89	3,86	3,86	3,53	4,36	0,20
SŠ	41	3,89	3,86	3,83	3,28	4,83	0,26

Tabulka 7: průměr hodnot dle vzdělání

V tabulce vidíme, jaký byl průměr pracovní spokojenosti v jednotlivých kategoriích v závislosti na dosaženém vzdělání pracovníků. Použili jsme pro výpočet Studentův t-test. Zvolili jsme si hladinu významnosti 0,05. Vypočítanou hodnotu s jsme srovnali s kritickou hodnotou testového kritéria t pro zvolenou hladinu významnosti a příslušný počet stupňů volnosti. Počet stupňů volnosti jsme určili $t_{0,05}(55)=2,004$. Pro výpočet jsme použili hodnoty pouze v dosaženém vzdělání základním a středoškolským, vysokoškolské jsme vynechali, vzhledem k tomu, že tuto kategorii tvořil malý výzkumný vzorek a to 8 respondentů. Vypočítaná hodnota nám vyšla $s=0,103$. Protože vypočítaná hodnota je menší než hodnota kritická, musíme přijmout nulovou hypotézu. Celková pracovní spokojenost pracovníků v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem se neliší v závislosti na dosaženém vzdělání ve dvou kategoriích.

6.4 Shrnutí výzkumu

Diplomová práce a její empirická část byla zaměřena na pracovní spokojenost zaměstnanců v jednom vybraném Domově pro seniory a Domově se zvláštním režimem ve Zlínském kraji. Výzkumný vzorek tvořilo 66 respondentů. Na základě získaných dat, lze konstatovat, že zaměstnanci v tomto domově pro seniory a domově se zvláštním režimem vykazují ambivalentní pracovní spokojenost. O pracovní spokojenosti těchto zaměstnanců si můžeme udělat lepší představu při rozboru postojů respondentů k jednotlivým oblastem spokojenosti.

Výzkumem jsme zjistili, že zaměstnanci jsou nejvíce nespokojeni v oblasti kariérního růstu, benefitů a komunikace v rámci organizace. Co se týče kariérního růstu, tak se tato nespokojenost dala očekávat, neboť tito zaměstnanci (pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, zdravotničtí pracovníci) nemají v rámci organizace možnost postupu. Mohou postoupit na vyšší pozici prakticky jen v případě, že jejich vedoucí ze své pozice odchází a oni se tak mohou přihlásit do případného konkurzního řízení. Co se týče spokojenosti s benefity, bylo by potřeba provést další šetření zaměřené přímo na tuto oblast, aby se mohlo zjistit, jaké benefity by si zaměstnanci v této sféře přáli obdržet.

Dále jsou zaměstnanci spíše spokojeni v oblasti mzdy a se svým nadřazeným. Nejméně jsou zaměstnanci spokojeni s růstem mzdy. Mají pocit, že je růst mzdy velmi mizivý a málo častý. Co se týče nadřazeného, tak jsou velmi spokojeni s tím, jak jejich nadřazený vykonává svou funkci.

Nejvíce jsou ovšem zaměstnanci v tomto zařízení spokojeni se svými spolupracovníky, podstatou a druhem práce a s pracovními podmínkami v organizaci.

Z výzkumu nám dále vyplynulo, že jsme v případech H1, H2, H3 a H4 přijali nulovou hypotézu. Což ve finále znamená, že pracovní spokojenost zaměstnanců v tomto zařízení není závislá na věku, délce praxe, pracovním oddělení a dosaženém vzdělání.

Co se týče doporučení pro praxi, tak by bylo potřeba zvážit vedením, zda nemají pracovníci v sociálních službách příliš mnoho papírování, které je brzdí od výkonu péče o seniory. Možná by stálo za zvážení přijmout do organizace administrativního pracovníka, který by měl toto papírování na starosti, a nebo jej předat z pracovnic

v sociálních službách na sociální pracovníce. Neboť v této oblasti byli respondenti poměrně nespokojení. Ale je to jen návrh pro budoucí praxi v této organizaci. Bohužel s platovými podmínkami a možností kariérního růstu nemůže vedení organizace nic dělat. Jinak z výsledků výzkumu nevyplývalo nic, co by bylo potřeba nějak výrazně v organizaci změnit.

ZÁVĚR

Jako cíl diplomové práce bylo zjistit výzkumem pracovní spokojenost zaměstnanců v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem. Byl použit kvantitativní výzkum pomocí standardizovaného dotazníku Job Satisfaction Survey. Tento dotazník byl doplněn o rozšiřující vlastní otázky týkající se pracovních faktorů zaměstnanců.

Toto téma jsem si zvolila na základě toho, že tuto organizaci často navštěvuji jako dobrovolník, neboť v současné době jsem na mateřské dovolené a po ní, bych chtěla v této organizaci pracovat. Často se setkávám se zaměstnanci této organizace, pro které je tato práce velmi náročná nejen fyzicky, ale především i psychicky. Nicméně i vedení této organizace můj zájem o výzkum v jejich organizaci potěšil a výzkum je i pro ně přínosem. I když i sama organizace si občas takové výzkumy dělá, tak již delší dobu žádný neprováděla a vedení ocenilo tedy můj zájem. Na tento výzkum může dále i sama organizace navázat své výzkumy a zjistit tak např. o jaké benefity by jejich zaměstnanci měli zájem.

V první kapitole teoretické části jsme se zabývali sociálními službami obecně, představili jsme si zaměstnance v sociálních službách a rozebrali jsme si rizika práce v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem. V další kapitole jsme si vymezili pracovní spokojenost a motivaci k pracovní spokojenosti. Ve třetí kapitole jsme si rozebrali faktory ovlivňující pracovní spokojenost. Poslední kapitola byla zaměřena na výzkum pracovní spokojenosti.

Na začátku empirické části jsme si představili výzkumný problém, cíl naší práce, výzkumné hypotézy, použitou metodu sběru dat a podrobnosti o zkoumaném vzorku respondentů.

Závěrem lze říci, že nám z výsledků výzkumu vyplynulo, že celková pracovní spokojenost zaměstnanců v domově pro seniory a domově se zvláštním režimem je ambivalentní. Zaměstnanci jsou ve své práci spokojeni bez ohledu na jejich věk, délku praxe, pracovním oddělení a dosaženém vzdělání.

Jak bylo již zmíněno výše, analýza dat nebude sloužit jen pro naši potřebu, ale bude přínosem i pro samotné zařízení, ve kterém výzkum proběhl.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ARMSTRONG, Michael. *Personální management*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1999. 963 s. ISBN 80-7169-614-5.
- [2] BEDRNOVÁ, Eva a NOVÝ, Ivan. *Psychologie a sociologie řízení*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 1998. 559 s. ISBN 80-85943-57-3.
- [3] BRANHAM, Leigh. *7 skrytých důvodů, proč zaměstnanci odcházejí z firem*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 250 s. Manažer. Management. ISBN 978-80-247-2903-9.
- [4] DVORÁKOVÁ, Zuzana a kol. *Řízení lidských zdrojů*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2012. xxvi, 559 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-347-9.
- [5] DUDA, Jiří. *Řízení lidských zdrojů*. Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 2008. 128 s. Management. ISBN 978-80-87071-89-2.
- [6] FRANĚK, Marek a Jakub VEČEŘA, 2008. *Personal Characteristics and Job Satisfaction*. <http://www.ekonomie-management.cz/>[online]. S. 67-76 [cit. 2016-01-22]. Dostupné z http://www.ekonomie-management.cz/download/1331826690_2bc1/06_franek.pdf.
- [7] FRANKL, Viktor Emil a LUKAS, Elisabeth S. *Vůle ke smyslu: vybrané přednášky o logoterapii*. Brno: Cesta, ©2006. 212 s. ISBN 80-7295-084-3.
- [8] HLADKÝ, Aleš a ŽIDKOVÁ, Zdeňka. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1999. 78 s. ISBN 80-7184-890-5.
- [9] KOLLÁRIK, Teodor a SOLLÁROVÁ, Eva. *Metódy sociálnopsychologickej praxe*. Bratislava: Ikar, 2004. 264 s. Pegas; Zv. 1. ISBN 80-551-0765-3.
- [20] KOLLÁRIK, Teodor. *Psychologické aspekty pracovnej spokojnosti*. 1. vyd. Bratislava: Psychodiagnost. a didakt. testy, 1979. 349 s.
- [31] KOLLÁRIK, Teodor. *Sociálna psychológia*. 1. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1993. 194 s. ISBN 80-08-01828-3.
- [42] KOLLÁRIK, Teodor. *Spokojnosť v práci*. Bratislava: Práca, 1986. 237 s.

- [53] KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 5., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2015. 399 s. ISBN 978-80-7261-288-8.
- [64] MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 328 s. Sestra. ISBN 978-80-247-3148-3.
- [75] MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
- [86] MARQUES, Carlos a kol. *Řízení lidských zdrojů*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut, 1996. 275 s. ISBN 80-7265-018-1.
- [97] MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
- [108] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.
- [119] MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [20] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Manažerská psychologie*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007. 380 s. Manažer. Management. ISBN 978-80-247-1349-6.
- [21] Ministerstvo práce a sociálních věcí: MPSV.CZ, Sociální práce a sociální služby [online] [cit. 2016-01-11]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/>
- [22] MUSIL, Jiří V. *Stres, syndrom vyhoření a mentálně hygienická optima v dynamice lidského sociálního chování*. Vyd. 1. Olomouc: Jiří Musil - Psychologická a výchovná poradna, 2010. 60 s. ISBN 978-80-903449-9-0.
- [23] NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola obchodní, 2007. 82 s. ISBN 978-80-86841-06-9.
- [24] PAUKNEROVÁ, Daniela a kol. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. 254 s. Manažer. Management. ISBN 80-247-1706-9.

- [25] PAUKNEROVÁ, Daniela a kol. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. 259 s. Management. ISBN 978-80-247-3809-3.
- [26] POSCHKAMP, Thomas. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. 1. vyd. Brno: Edika, 2013. 104 s. Rádce pro pedagogy. ISBN 978-80-266-0161-6.
- [27] PROVAZNÍK, Vladimír a kol. *Psychologie pro ekonomy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1997. 230 s. ISBN 80-7169-434-7.
- [28] RYMEŠ, Milan, *Člověk a organizace*. In ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K. a HOSKOVEC, J. (eds). *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, str. 89-136
- [29] SPECTOR, Paul, [b.r.]. *Job satisfaction: application, assessment, cause, and consequences*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications. ISBN 07-619-8923-4.
- [30] SPECTOR, Paul, © 2011. *Job Satisfaction Survey, JSS Page*. [cit. .2016-01-22]. Do- stupné online z: <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>.
- [31] STOCK, Christian, 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3553-5.
- [32] STÝBLO, Jiří. *Personální řízení v malých a středních podnicích*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2003. 146 s. Malé a střední podnikání. ISBN 80-7261-097-X.
- [33] ŠTIKAR, Jiří. *Psychologie ve světě práce*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5.
- [34] ŠTIKAR, Jiří et al. *Základy psychologie práce a organizace*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1996. 203 s. ISBN 80-7184-091-2.
- [35] TOMAN, Ivo. *Motivace zvenčt je jako smrad: [--za pár hodin se vyvětrá]*. 2. vyd. Praha: Taxus, ©2010. 192 s. ISBN 978-80-87717-96-7.
- [36] URBAN, Jan, 2004. *Výkladový slovník řízení lidských zdrojů s anglickými ekvivalenty*. Praha: ASPI. ISBN 80-735-7019-X.

- [37] Vinopal, J. (2011). *Indikátor subjektivní kvality pracovního života*. Sociologický časopis / Czech Sociological Review, 47(5), 937-965.
- [38] VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002. 319 s. ISBN 80-7178-998-4.
- [39] Weiss, H. M. (2002). *Deconstructing job satisfaction: separating evaluations, beliefs and affective experiences*. Human Resource Management Review, 12, 173–94.
- [40] Whitman, D.S., Van Rooy, D.L., & Viswesvaran, C. (2010). *Satisfaction and performance in work units: A meta-analysis of unit-level construct relations*. Personnel Psychology, 63(1), 41-81.
- [41] ŽÁRSKÝ, M. *Bílá kniha v sociálních službách*. Konzultační dokument. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003, 52 s.
- [42] Židková, Z. (2002). *Využití dotazníkových metod k hodnocení psychické zátěže*. České pracovní lékařství, 3(3), 128-132.
- [43] Židková, Z. (2003a). *Psychologie práce v praxi psychologa hygienické služby*. Dostupné online z: http://www.psvz.cz/zidkova/doc/psychologie_prace_hygienika.ppt
- [44] Židková, Z. (2003b). *Faktor Sociální interakce v kategorizaci prací*. Psychologie v ekonomické praxi, (3-4)38, s. 111-120.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DS Domov pro seniory.

DZR Domov se zvláštním režimem.

Např. Například.

Tj. To je.

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: věk respondentů	48
Graf 2: vzdělání respondentů	49
Graf 3: pracovní oddělení respondentů	49
Graf 4: délka praxe v organizaci	50

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: průměr všeho.....	51
Tabulka 2: průměr jednotlivých položek	52
Tabulka 3: průměr jednotlivých oblastí	52
Tabulka 4: průměr hodnot dle věku	55
Tabulka 5: průměr hodnot dle délky praxe	56
Tabulka 6: průměr hodnot dle pracovního oddělení	57
Tabulka 7: průměr hodnot dle vzdělání	58

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI: Dotazník.....	71
---------------------------	----

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

dovolte, abych se Vám krátce představila. Jmenuji se Bc. Knapová Alena a studuji na Univerzitě Tomáše Bati obor Sociální pedagogika a momentálně končím magisterské studium.

Chtěla bych Vás tímto požádat o vyplnění zcela anonymního dotazníku, který je součástí výzkumu prováděného při zpracování mé diplomové práce na téma „Pracovní spokojenost zaměstnanců v domově pro seniory“. Poprosila bych o pravdivé vyplnění, podle toho jaké jsou Vaše pocity.

S pozdravem

Bc. Knapová Alena

- 1. Jaké je Vaše pohlaví?**
- Žena
- Muž
- 2. V jakém věkovém rozpětí se nacházíte?**
- 20 - 40 let
- 40 a více let
- 3. jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?**
- Základní škola
- Střední škola
- Vyšší odborná škola a Vysoká škola
- 4. Na jakém oddělení v organizaci pracujete?**
- Oddělení penzion
- Oddělení zvýšené péče
- Oddělení se zvláštním režimem
- 5. Jak dlouho zde pracujete?**
- do 10 let
- 10 - 20 let
- nad 20 let

	Prosím zakroužkujte u každé otázky vždy jedno z čísel, které nejlépe vystihuje Váš názor. Opět upozorňuji, že dotazník je zcela anonymní.	Rozhodně nesouhlasím	Nesouhlasím	Spíše nesouhlasím	Spíše souhlasím	Souhlasím	Rozhodně souhlasím
1	Jsem přesvědčen(a), že jsem spravedlivě ohodnocen(a) za práci, kterou dělám.	1	2	3	4	5	6
2	V mém zaměstnání jsou možnosti povýšení skutečně mizivé.	1	2	3	4	5	6
3	Můj nadřízený vykonává svoji funkci kompetentně.	1	2	3	4	5	6
4	Nejsem spokojen(a) s benefity, které dostávám.	1	2	3	4	5	6
5	Pokud odvedu dobrou práci, dostane se mi zaslouženého uznání.	1	2	3	4	5	6
6	Máme mnoho vnitřních pravidel a nařízení, které stěžují práci.	1	2	3	4	5	6
7	Mám rád(a) lidi se kterými pracuji.	1	2	3	4	5	6
8	Občas mám pocit, že moje práce nemá moc velký smysl.	1	2	3	4	5	6
9	Myslím si, že komunikace v naší organizaci je dobrá.	1	2	3	4	5	6
10	Nárůst platu je mizivý a málo častý.	1	2	3	4	5	6
11	Ti, kteří dobře pracují, mají velkou šanci na povýšení.	1	2	3	4	5	6
12	Můj nadřízený je ke mně nespravedlivý.	1	2	3	4	5	6
13	Benefity, které u nás máme, jsou srovnatelné s výhodami jiných firem.	1	2	3	4	5	6
14	Nemyslím si, že práce, kterou dělám, je dostatečně doceněna.	1	2	3	4	5	6
15	Moje úsilí dělat dobrou práci je málokdy brzděno zbytečnou byrokracií.	1	2	3	4	5	6
16	Zjistil(a) jsem, že kvůli neschopnosti svých spolupracovníků máme více práce.	1	2	3	4	5	6
17	Věci, které dělám v práci, mě baví.	1	2	3	4	5	6
18	Nejsou mi jasné cíle naší organizace.	1	2	3	4	5	6
19	Když se podívám na výši svého platu, mám pocit, že moje práce je organizací nedoceněna.	1	2	3	4	5	6
20	Lidé zde mohou postupovat stejně rychle nahoru, jako u jiných organizací.	1	2	3	4	5	6
21	Můj nadřízený se téměř nezajímá o pocity svých podřízených.	1	2	3	4	5	6
22	Benefity, které máme, jsou spravedlivé.	1	2	3	4	5	6

	Prosím zakroužkujte u každé otázky vždy jedno z čísel, které nejlépe vystihuje Váš názor. Opět upozorňuji, že dotazník je zcela anonymní.	Rozhodně nesouhlasím	Nesouhlasím	Spiše nesouhlasím	Spiše souhlasím	Souhlasím	Rozhodně souhlasím
23	Lidé, kteří zde pracují, jsou málo odměňováni.	1	2	3	4	5	6
24	Mám příliš mnoho pracovních úkolů.	1	2	3	4	5	6
25	Cítím se příjemně se svými spolupracovníky.	1	2	3	4	5	6
26	Mám často pocit, že nevím, co se děje s naší organizací.	1	2	3	4	5	6
27	Jsem hrdý(á) na svou práci.	1	2	3	4	5	6
28	jsem spokojen(a) s možnostmi platového růstu.	1	2	3	4	5	6
29	Existují benefity, které nemáme, přestože bychom je určitě mít měli.	1	2	3	4	5	6
30	Mám rád(a) svého nadřízeného.	1	2	3	4	5	6
31	Mám příliš mnoho papírování.	1	2	3	4	5	6
32	nemám pocit, že mé úsilí je odměňováno tak, jak by mělo být.	1	2	3	4	5	6
33	V práci je příliš mnoho hašteření a rozepří.	1	2	3	4	5	6
34	jsem spokojen(a) s šancemi na povýšení.	1	2	3	4	5	6
35	Má práce mě těší.	1	2	3	4	5	6
36	Pracovní úkoly jsou dostatečně vysvětleny.	1	2	3	4	5	6