

Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost v domovech pro seniory

Bc. Zuzana Ludrovská

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Zuzana Ludrovská**

Osobní číslo: **H12982**

Studijní program: **N7501 Pedagogika**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost v domovech pro seniory**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb, pracovníků v sociálních službách a jejich pracovní spokojenosti.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu pomocí dotazníkového šetření.

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:

BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ. Psychologie a sociologie řízení. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-169-0.

MALIKOVÁ, Eva. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-802-4731-483.

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

PROVAZNÍK, Vladimír. Motivace pracovního jednání. Praha: VŠE, 1998. ISBN 80-707-9289-3.

WAGNEROVÁ, Irena. Psychologie práce a organizace: nové poznatky. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3701-0.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Ilona Kočvarová, Ph.D.

Ústav školní pedagogiky


Datum zadání diplomové práce:

15. ledna 2014

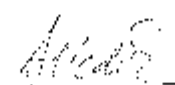
Termín odevzdání diplomové práce:

18. dubna 2014

Ve Zlíně dne 15. ledna 2014


doc. Ing. Anežka Lengálková, Ph.D.
děkanku




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

(d) Osobnost, která není, nebo již není, zaměstnanec, který je povinen poskytnout údaje podle této směrnice, musí být tak nejprve při pracovním dni předložena příslušným orgánům k ověření, a pokud osoba, která je povinen poskytnout údaje, není zaměstnanec, musí být tak nejprve předložena příslušným orgánům k ověření, a pokud osoba, která je povinen poskytnout údaje, není zaměstnanec, musí být tak nejprve předložena příslušným orgánům k ověření.

(e) Pokud je osobou, která je povinen poskytnout údaje podle této směrnice, osoba, která je povinen poskytnout údaje, musí být tak nejprve předložena příslušným orgánům k ověření.

2. Článek 12 (1) (b) Se o právo odvolání, o právo zastavení a právo navrhnout a o právo odvolání odvolání, pokud se vztahuje na právo odvolání, je v souladu s tímto článkem.

(f) Se o právo navrhnout a právo zastavení, pokud se vztahuje na právo odvolání, je v souladu s tímto článkem.

(g) Se o právo navrhnout a právo zastavení, pokud se vztahuje na právo odvolání, je v souladu s tímto článkem.

(h) Se o právo navrhnout a právo zastavení, pokud se vztahuje na právo odvolání, je v souladu s tímto článkem.

(i) Se o právo navrhnout a právo zastavení, pokud se vztahuje na právo odvolání, je v souladu s tímto článkem.

(j) Se o právo navrhnout a právo zastavení, pokud se vztahuje na právo odvolání, je v souladu s tímto článkem.

ABSTRAKT

Cílem diplomové práce je zmapovat pracovní spokojenost pracovníků, kteří vykonávají odbornou činnost v domovech pro seniory ve vybraném regionu. Dále je cílem diplomové práce zjistit, zda se liší spokojenost pracovníků v závislosti na jejich věku, délce praxe a pracovním zařazení. V teoretické části diplomové práce jsou vymezeny pojmy, které souvisejí s danou problematikou. Mezi tyto pojmy patří psychologie práce, pracovní spokojenost, motivace, specifika práce v sociálních službách. Praktická část je zaměřena na kvantitativní výzkum pracovní spokojenosti pracovníků v domovech pro seniory. Pro toto šetření byl zvolen standardizovaný dotazník Job Satisfaction Survey.

Klíčová slova: psychologie práce, pracovní spokojenost, motivace, sociální služby, syndrom vyhoření

ABSTRACT

The aim of the thesis is to explore job satisfaction of workers who perform professional activities in homes for the elderly in the selected region. Furthermore, the aim of this thesis is to determine, if the satisfaction of employees depends on their age, length of practice a work placement. The theoretical part of the thesis works with definition related to this topic. These definitions include the psychology of work, work satisfaction, motivation, specifics of working in social services. The practical part is focused on quantitative research on job satisfaction of workers in homes for the elderly. For this investigation a standardized questionnaire Job Satisfaction Survey was elected.

Keywords: psychology of work, job satisfaciton, motivation, welfare services, burnout effect

MOTTO

„Pouze život, který žijeme pro ostatní, stojí za to.“

Albert Einstein

Zde bych chtěla poděkovat své vedoucí diplomové práce Mgr. Iloně Kočvarové, Ph.D. za velice vstřícný přístup, její cenné rady a připomínky a v neposlední řadě za metodickou pomoc, při zpracovávání mé diplomové práce.

Dále mé poděkování patří ředitelům, ředitelkám a vedoucím v oslovených domovech pro seniory, za jejich ochotu se na tomto výzkumu podílet. Můj dík patří také rodičům a přátelům za jejich podporu a pomoc.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 PSYCHOLOGIE PRÁCE	13
1.1 VZNIK A HISTORIE PSYCHOLOGIE PRÁCE	13
1.2 PŘEDMĚT, CÍLE A OBLASTI PSYCHOLOGIE PRÁCE.....	15
2 PRACOVNÍ SPOKOJENOST	17
2.1 VZTAH MEZI PRACOVNÍ A ŽIVOTNÍ SPOKOJENOSTI.....	18
2.2 TEORIE PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	19
2.2.1 Jednofaktorové teorie	20
2.2.2 Dvoufaktorové teorie	21
2.2.3 Wernimontova teorie.....	22
2.3 FAKTORY PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI.....	23
2.4 VNĚJŠÍ FAKTORY	24
2.4.1 Obsah a charakter práce	24
2.4.2 Mzdové ohodnocení	25
2.4.3 Pracovní perspektivy	25
2.4.4 Vedoucí pracovník	25
2.4.5 Spolupracovníci.....	26
2.4.6 Organizace práce	26
2.4.7 Komunikace na pracovišti.....	26
2.4.8 Fyzické podmínky práce	27
2.4.9 Úroveň péče o zaměstnance	27
2.5 VNITŘNÍ FAKTORY.....	27
2.5.1 Objektivně osobní činitele.....	28
2.5.1.1 Věk pracovníků.....	28
2.5.1.2 Délka zaměstnání v dané organizaci.....	28
2.5.1.3 Pohlaví, rodinný stav, druh zaměstnání a funkce	28
2.5.2 Osobnostní vlastnosti	29
2.6 MĚŘENÍ PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	29
2.6.1 Minnesota Satisfaction Questionnaire	30
2.6.2 Job Description Index	30
3 MOTIVACE	31
3.1 ZÁKLADNÍ POJMY	31
3.2 PRACOVNÍ MOTIVACE.....	33
3.3 TEORIE PRACOVNÍ MOTIVACE.....	34
3.3.1 Maslowova teorie hierarchie potřeb.....	34
3.3.2 Alderferova teorie tří kategorií potřeb	35
3.3.3 Herzbergova teorie dvou faktorů	35
3.3.4 McClellandova teorie potřeb dosáhnout úspěchu	35
3.3.5 Teorie očekávání V. H. Vrooma	36
4 SPECIFIKA PRÁCE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	37
4.1 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	37
4.1.1 Sociální pracovník.....	37

4.1.2	Pracovník v sociálních službách	38
4.1.3	Zdravotničtí pracovníci	39
4.1.3.1	Vrchní sestra	39
4.1.3.2	Všeobecná sestra	39
4.1.3.3	Fyzioterapeut	40
4.2	SYNDROM VYHOŘENÍ	41
4.2.1	Definice syndromu vyhoření	41
4.2.2	Příčiny syndromu vyhoření	42
4.2.2.1	Rizikové faktory v zaměstnání	42
4.2.2.2	Rizikové faktory osobnostní	43
4.2.3	Znaky vyhoření	44
4.2.4	Příbuzné psychologické modely a onemocnění	45
4.2.5	Zásady prevence stresu a syndromu vyhoření	46
4.3	SYNDROM POMOCNÍKA	46
II	PRAKTICKÁ ČÁST	48
5	METODOLOGIE VÝZKUMU	49
5.1	POJETÍ VÝZKUMU	49
5.2	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	49
5.3	VÝZKUMNÝ CÍL	50
5.4	HLAVNÍ A DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	50
5.5	HYPOTÉZY	51
5.6	DEFINOVÁNÍ PROMĚNNÝCH	52
5.7	VÝZKUMNÝ SOUBOR	53
5.8	ZPŮSOB A TECHNIKA SBĚRU DAT	53
5.9	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	55
6	VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	56
6.1	ZÁKLADNÍ DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE	56
6.2	VÝSLEDEK CELKOVÉ PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	59
6.3	POPISNÁ STATISTIKA DÍLČÍCH OBLASTÍ PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	60
6.4	INDUKTIVNÍ STATISTIKA CELKOVÉ PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	64
6.5	SHRNUTÍ VÝZKUMU	69
6.6	DOPORUČENÍ PRO PRAXI	70
	ZÁVĚR	72
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	74
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	78
	SEZNAM GRAFŮ	79
	SEZNAM TABULEK	80
	SEZNAM PŘÍLOH	81

ÚVOD

Tématem diplomové práce je spokojenost pracovníků, kteří působí v domovech pro seniory. Spokojenost pracovníků je předmětem zkoumání zhruba od poloviny minulého století. Práce a s ní spojené pracovní zařazení bezprostředně ovlivňují život každého člověka. Práce jako taková je ve většině případů pro člověka nejenom prostředkem k uspokojení základních fyziologických potřeb, ale také formuje osobnostní profil daného jedince. Člověk při výkonu své práce získává nejrůznější vědomosti, dovednosti a zkušenosti. Úroveň pracovní spokojenosti určuje nejenom obecnou kvalitu života, no ve své podstatě se její význam projevuje ve vztahu k fyzickému a duševnímu zdraví člověka. Zdravý člověk prožije většinu svého produktivního věku v práci, proto je jasné, že tento čas chce strávit spokojeně. Právě tato spokojenost se dnes z práce stále více vytrácí. Mnoho lidí trpí strachem, nespavostí nebo mají nepříjemné pocity v žaludku, když jdou ráno do práce. Důvodem těchto stavů je stres, pracovní přetížení, špatné vztahy s nadřízenými a kolegy.

Podle našeho názoru je v této velice hektické a uspěchané době věnována pracovní spokojenosti zaměstnanců pouze mizivá pozornost a je také podceňována vzhledem k pracovním výkonům. Pro dnešní zaměstnavatele je nejdůležitější, aby pracovníci odvedli svou práci, a další okolnosti je již nezajímají.

Zkoumání pracovní spokojenosti slouží hlavně v odhalení jednotlivých oblastí, se kterými jsou pracovníci spokojeni nebo nespokojeni. Pokud jsou zjištěny oblasti, ve kterých jsou pracovníci nespokojeni, je velice důležité aplikovat změny, které budou přispívat k vyšší pracovní spokojenosti. Z výše uvedeného je jasné, že výzkumy pracovní spokojenosti jsou velice důležité a mají své opodstatnění. Největší přínos by tento výzkum měl přinést hlavně vedoucím zaměstnancům organizace, kteří by na základě výsledků této práce mohli anebo měli zlepšit péči o podřízené zaměstnance.

Jde hlavně o zjištění, zda jsou v této sféře zaměstnanci spokojeni či nikoliv a také o to jak se spokojenost liší v různých zařízeních, jak se liší v závislosti na věku, délce praxe, pracovního zařazení.

Diplomovou práci jsme zaměřili na zaměstnance v domovech pro seniory v přerovském regionu. Jedná se o sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a zdravotní pracovníky.

Podle našeho názoru je důležité se zaměřit na pracovníky, kteří pracují v domovech pro seniory, protože žijeme ve společnosti, která stárne. V současné době je obyvatelstvo České republiky historicky nejstarší a jeho věková struktura patří k evropskému průměru a tento vývoj bude i v dalších letech pokračovat. Demografické stárnutí se v současné době stává jednou z nejzávažnějších a nejdiskutovanějších společenských otázek. Hlavní příčinou je pokles porodnosti, častější dožívání se vyššího a vysokého věku. Eva Malíková (2011, s. 26) uvádí, že demografické prognózy pro Českou republiku odhadují, že v roce 2050 zde bude žít asi půl milionu občanů ve věku nad 85 let. Pro srovnání, v roce 2007 žilo v České republice v této věkové kategorii něco přes 100 tisíc obyvatel. K tomuto faktu se tedy vážou mnohé problémy, které je a bude nutno řešit. Největším z nich je, jak zajistit, aby senioři, kteří už nezvládají pečovat o sebe a domácnost, prožili podzim života plnohodnotně a byla jim poskytnuta řádná péče. V tomto případě je jedním z nejschůdnějších řešení možnost toho, aby si senior mohl zvolit domov pro seniory vlastní volbou.

Pracovníci v domovech pro seniory vykonávají práci, která je velice náročná nejenom psychicky, ale někdy i fyzicky. Z tohoto důvodu je důležité jim vytvářet vhodné pracovní podmínky k výkonu jejich zodpovědné a společensky významné práce, aby následně jejich pracovní spokojenost měla vliv na celkové výsledky jejich práce.

V teoretické části definujeme psychologii práce, pracovní spokojenost, motivaci, sociální služby a konkrétněji domovy pro seniory. V druhé, empirické části, se věnujeme metodologii výzkumu. Cílem empirické části diplomové práce je zjištění celkové míry pracovní spokojenosti pracovníků, kteří vykonávají odbornou činnost v domovech pro seniory v přerovském regionu. Dalším cílem diplomové práce bude zjistit hlavní oblasti pracovní spokojenosti či nespokojenosti.

Pro náš výzkum pracovní spokojenosti jsme si zvolili kvantitativní výzkumnou strategii a v jejím rámci bylo provedeno dotazníkové šetření spokojenosti. Tato část také obsahuje hlavní a dílčí výzkumné otázky, stanovení hypotéz a popis výzkumného souboru. Dále předkládáme informace o výzkumném nástroji, způsobu výzkumného šetření a v neposlední řadě i celkovou analýzu dat.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PSYCHOLOGIE PRÁCE

Při definování toho co je psychologie práce, dochází k mnoha nejasnostem. Jedním z důvodů, proč k těmto nejasnostem dochází je, že psychologie práce má mnoho různých názvů. Ve Velké Británii se můžeme setkat s termínem průmyslová psychologie nebo organizační psychologie. Ve Spojených státech se také můžeme setkat s termínem průmyslová psychologie nebo pracovní psychologie, ale ve většině dalších zemí je tento termín neznámý. V Evropě se nejvíce využívá termín psychologie práce a organizace a pracovní a organizační psychologie.

Jde hlavně o rozdíl v zaměření se na jednotlivce versus skupiny a organizace. V České republice se používá termín psychologie práce, protože zahrnuje individuální i organizační úroveň analýzy. Psychologie práce se zabývá lidským chováním, myšlenkami a emocemi vzhledem k práci. Může se využívat ke zlepšení pochopení a řízení lidí. (Arnold, 2007, s. 18)

„Psychologie práce je odvětví psychologie zabývající se vztahem člověka k práci – vlivem pracovního prostředí, pracovní motivací a postoji pracovníků, uspokojováním potřeb při práci, individuálními rozdíly pracovníků a jejich významem, psychologickými determinanty pracovní výkonnosti, výběrem pracovníků a jejich adaptací, mezilidskými vztahy na pracovišti apod.“ (Urban, 2004, s. 151)

Psychologie práce je teoretická a aplikovaná věda, proto má určité hranice své účinnosti. Psychologie práce také několikrát „selhala“ v dobách, kdy se od ní očekávalo více, než mohla za daných okolností poskytnout. Psychologové jsou proto povinni informovat veřejnost o možnostech psychologie práce s věcnou střízlivostí. (Štikar, 2003, s. 40)

1.1 Vznik a historie psychologie práce

O psychologii práce jako o samostatném dílčím oboru aplikované psychologie se objevují první zmínky na rozhraní 19. a 20. století. Historické kořeny sahají až do roku 1912, kdy německý psycholog Münsterberk vydal knihu Psychologie a hospodářský život, kde poprvé použil termín „psychotechnika. Položil tedy základy k tomu, aby byla považována za relativně samostatnou disciplínu. Obsahem této disciplíny bylo tehdy například zjišťování schopností člověka a výběr uchazečů pro různá povolání, pracovní příprava a výcvik, racionalizace práce a prostředí a v neposlední řadě také rozbor práce a pracovní studie. Münsterberk vycházel z předpokladu, že problémy, které vznikali v pracovním

procesu, vycházejí z umístování jedinců na pracovní místa bez odpovídajících předpokladů. (Štikar, 2003, s. 21)

O dva roky později koncipuje psychotechniku ve své další knize jako psychologii, užitou pro řešení problému sociálních, zdravotnických, národohospodářských, právních, výchovných, uměleckých i vědeckých. Termín psychotechnika zavedl W. Stern, který jím označoval práci s lidmi. Během první světové války se toto odvětví rozvinulo především v Německu a USA. Užití psychotechnického vyšetřování v Československu po první světové válce se opíralo hlavně o angloamerické výzkumy a zkušenosti a o práce průkopníků psychotechniky v Německu.

V rámci Československa je důležité zmínit činnost Jana Doležala, jehož zásluhou nedošlo u nás v letech 1948-1965 k úpadku psychologie, jaký nastal v jiných evropských zemích. Snažil se stavět proti likvidátorským tendencím v psychologii a čelil snahám, které z kritiky zneužívání psychologie, psychotechnického zkoumání a testových metod dospívaly k paušálnímu zamítání aplikace psychologických poznatků ve společenské praxi nebo k podceňování jejich významu.

Důležité je také institucionalizace komplexního studia lidské práce v letech šedesátých až devadesátých, kdy se problematika řešila v rámci rezortních ústavů ministerstev.

Mezi důvody, které vedly ke změně názvu, struktury a poslání centrální instituce pro studium a užití psychologie práce, patří hledání optimálního rozsahu činnosti i finanční zajištění instituce. Ukázalo se totiž, že původní zaměření na výběr a poradenství je příliš úzké. Je zapotřebí obohatit program výzkumu i aplikace v oblastech jako je motivace k práci i odměňování, organizace práce, nácvik pracovních činností či zvyšování bezpečnosti práce. Důležitá je také spolupráce psychologů nejenom s ekonomy, ale i s techniky, lékaři, pedagogiky a sociology. (Štikar, 2003, s. 35-40)

Vznik i rozvoj psychologie práce velice ovlivnily jak nové poznatky v psychologii, tak i vývoj podnikové praxe. K rozvoji psychologie práce přispěl také výzkum interindividuálních rozdílů, se kterými je hlavně spojován anglický antropolog F. Galton. Ve své práci se zabýval mj. zkoumáním podílu dědičnosti v utváření psychiky. Podobný přínos měly jak výzkumy psychofyziologických procesů, tak i studium a měření interindividuálních rozdílů.

Psychologie práce a organizace prošla v průběhu let určitým vývojem. Ten lze členit do čtyř hlavních směrů:

1. Psychotechnika – která se zaměřuje na diagnostiku, výběr a výcvik pracovníků.
2. Teorie lidských vztahů - jedná se o sociální psychologii práce, která se věnuje otázkám mezilidských vztahů v podniku a zároveň i sociálním klimatem na pracovišti.
3. Inženýrská psychologie a ergonomie – jedná se o řešení vztahů člověk - stroj - pracovní prostředí.
4. Psychologie organizace – staví do centra svého zájmu pracovníka, vztahy mezi jednotlivcem a organizací. (Pauknerová a kol., 2012, s. 39)

1.2 Předmět, cíle a oblasti psychologie práce

„Práce je složitá, komplexní lidská činnost, jejíž výsledky záleží na podmínkách, za kterých probíhá. Tyto podmínky jsou jednak vnitřní, jednak vnější. Zkoumání práce – jejího průběhu, podmínek a výsledků – je předmětem řady vědních disciplín, jako jsou např. ekonomie, fyziologie, hygiena práce, sociologie a rovněž psychologie. Psychologie práce a organizace se rozvíjí na základě konkrétních potřeb a požadavků podnikové praxe.“ (Pauknerová a kol., 2012, s. 46)

Předmětem psychologie práce jsou tedy vztahy mezi psychikou a pracovní činností. Zabývá se psychickou regulací pracovních činností a systémovými důsledky jejich mnohaúrovňové integrace. Předmět psychologie práce zahrnuje i zkoumání všech vnějších vlivů pracovního prostředí. (Štikar, 2003, s. 14)

Existuje několik okruhů problémů, které je možné vymezit určitými vztahy. Poradenská psychologie práce se zabývá okruhem problémů, které je možné vymezit vztahem člověk – práce. Tento okruh problémů představuje rozbor pracovní činnosti, identifikaci psychologických charakteristik jednotlivých profesí jako východisko stanovení nároků a požadavků, kterým musí člověk jako pracovník odpovídat, pokud má podávat efektivní pracovní výkon.

Další okruh problémů, můžeme vymezit vztahem člověk-nástroj. Technická úroveň tohoto nástroje ovlivňuje nejenom produktivitu práce a její výsledky, ale i míru zapojení fyzických a psychických funkcí člověka v pracovním procesu. Tímto okruhem problémů se zabývá především inženýrská psychologie a ergonomie. (Provazník, 2002, s. 47)

Mnoho pracovních činností je zpravidla možno provádět pouze za předpokladu dokonalé organizace práce, koordinace rozmanitých forem jednotlivých, na sebe navazujících pracovních činností a za kooperace zúčastněných lidí. Z toho vyplývá, že dalším okruhem je vztah člověk – člověk. Tímto zaměřením se zabývá sociální psychologie práce. (Provazník, 2002, s. 47)

„Psychologie práce má dva základní okruhy cílů:

1. hlavním cílem je podíl na řešení konkrétních praktických problémů podnikové praxe,
2. druhým cílem je rozvoj psychologie práce formou zobecňování získaných empirických poznatků a jejich integrací do širších teoretických systémů.“ (Pauknerová, 2012, s. 49-50)

Štikar ve své knize Psychologie ve světě práce uvádí jiné oblasti, kterými se psychologové zabývají v rámci psychologie práce:

1. Výběr a rozmisťování: vývoj hodnotících nástrojů pro výběr, rozmisťování, hodnocení a postup pracovníků, validizace testů, vývoj a užití programů výběru, optimalizace rozmisťování pracovníků.
2. Výcvik a rozvoj: identifikace vývojových a výcvikových potřeb, plánování kariéry.
3. Organizační rozvoj: analýza organizační struktury, facilitace organizačních změn.
4. Měření činnosti: vývoj kritérií, měření užitečnosti.
5. Kvalita pracovního života
6. Psychologie spotřebitele: hodnocení preferencí spotřebitele, rozvoj strategií k segmentaci trhu.
7. Inženýrská psychologie: úprava pracovního prostředí, optimalizace efektivity systému člověk – stroj. (Štikar, 2003, s. 24-25)

Psychologie práce a organizace představuje velice široký obor a má velice mnoho oblastí svého zájmu. Těchto výčtů oblastí existuje mnohem více, ale my jsme uvedli, dle našeho názoru, ty nejdůležitější.

2 PRACOVNÍ SPOKOJENOST

Pojem „spokojenost“ se běžně používá v hovorové řeči. Jedná se o výraz, který je velmi blízko osobnímu štěstí, blahu jednotlivce i společnosti. V běžném chápání se tento pojem poměrně zjednodušeně spojuje pouze s určitými stavy po dosažení určitých cílů a je výsledkem uspokojení potřeb. Pocity uspokojení nebo neuspokojení vystupují i v pracovní sféře. Práce je nevyhnutelná součást aktivizace dospělého člověka, přináší mu radost a úspěchy. (Kollárik, 1979, s. 61)

Pracovní sféra představuje značnou část života dospělého člověka. Pracovník hodnotí a prožívá průběh své činnosti, podmínky, ve kterých se jeho činnost odehrává a posuzuje také výsledky své práce. Proto může v průběhu svých profesionálních aktivit dosáhnout úspěchu a může pociťovat určitou míru spokojenosti. Úroveň pracovní spokojenosti zřetelně vymezuje obecnou kvalitu života. (Štikar, 2003, s. 111)

Odborná literatura nám poskytuje mnoho definicí pracovní spokojenosti, protože tento pojem není chápán zcela jednoznačně. Pracovní spokojenost je komplikovaný a hojně strukturovaný jev, který vytváří celistvou soustavu a poutá pozornost psychologů a praktiků už několik desetiletí.

Zkoumání tohoto jevu má dlouholetou historii. Pracovní spokojenost je studována od 30. let minulého století. Souviselo to hlavně s nejnovějšími přístupy uplatňování psychologie v pracovním procesu, které se orientovali hlavně na problémy v práci, zařazení člověka do pracovního procesu, vyrovnávání se s prací. V souladu s tímto novým trendem se začaly objevovat i první práce, které se zabývaly problémem spokojenosti v práci.

Tato orientace byla výsledkem tlaku praxe, kde se začalo ukazovat, že je také brát do úvahy nový faktor, týkající se vztahu k práci a osobního vyrovnávání se s ní, neboli spokojenosti v práci. (Kollárik, 2002, s. 123)

Jak uvádějí Marques, Jirásek (1996, s. 86), tak tento zájem o problematiku uspokojení z práce, je možné přičítat skutečnosti, že zahrnuje jak podmínky uspokojení z práce, tak i vliv tohoto uspokojení na další faktory v organizaci. Uspokojení může být i důsledkem přirozeně motivované práce a může přinášet žádoucí výsledky, mezi které můžeme pokládat i výkonnost a nižší absence. Předpokládá se totiž existence nepřímé vazby mezi spokojeností a absencemi a fluktuací. Je nutné si uvědomit, že uspokojení z práce je velice důležitý výsledek a každá organizace by mělo usilovat o jeho dosažení.

Jak upozorňuje Kollárik (1986, s. 23), tak pracovní spokojenost můžeme uchopit buď jako spokojenost v práci, což zahrnuje komponenty, které se vztahují na osobnost pracovníka nebo jako spokojenost s prací, která je spojena s výkonem konkrétní činnosti, s jejími psychickými i fyzickými nároky.

„Pracovní spokojenost je pozitivní pracovní postoj k práci, případně organizaci, ovlivňující pracovní výkonnost a kvalitu, fluktuaci a pracovní absenci i celkovou loajalitu zaměstnanců. Souvisí zpravidla především s mezilidskými vztahy na pracovišti a stylem řízení, se způsobem vymezení pracovních pozic a zadávání úkolů a způsobem odměňování. K častým příčinám pracovní nespokojenosti patří různé formy neprofesionálního manažerského chování: upřednostňování určitých pracovníků, zbytečné projevy nedůvěry, neplnění slibů, neřešení konfliktů a stížností, nedostatečné vysvětlování pracovních příkazů, pěstování nadměrně soutěživého firemního prostředí.“ (Urban, 2004, s. 140)

Pauknerová a kol. (2012, s. 178) uvádí, že spokojenost s prací můžeme chápat jako spokojenost zaměstnanců s prací a pracovními podmínkami, nebo také jako nutný předpoklad pro efektivní využívání pracovní síly.

Z průzkumu, který provedl CVVM v roce 2011 vyplývá, že v České republice je většina pracovníků se svým zaměstnáním spokojena. Dále také vyplývá, že spokojenější jsou ti, kteří pracují samostatně. Nejméně spokojeni byli lidé v dělnických profesích. (Pauknerová a kol., 2012, s. 178-179)

2.1 Vztah mezi pracovní a životní spokojenosti

Práce a zaměstnání představuje důležitou stránku našeho života. Nejde jen o to, že se jedná o zdroj příjmů, ale také o jedinečný prostor, kde se uskutečňuje mnoho mezilidských kontaktů, kde může každý z nás ukázat svoje schopnosti a přispívat k něčemu, čemu dáváme důležitost.

V práci stráví člověk téměř polovinu svého života. Z tohoto důvodu se nelze divit tomu, že práce má na kvalitu našeho života velký vliv. Výzkumy dokazují, že pracovní spokojenost souvisí s osobní pohodou člověka a jeho celkovou spokojeností. (Boniwell, 2008, podle Slezáčková, 2012, s. 233)

Životní spokojenost je základní konstrukt pozitivní psychologie a vyjadřuje v podstatě subjektivní aspekt kvality života. Odborná literatura, která se zabývá životní spokojeností,

je v současné době velice nepřehledná a výzkumné výsledky nejsou dostatečně syntetizovány.

Životní spokojenost je možné chápat jako charakteristiku, kterou tvoří několik komponent. Mezi tyto komponenty můžeme zařadit:

1. spokojenost se zdravím
2. spokojenost s prací a zaměstnáním
3. spokojenost s finanční situací
4. spokojenost s volným časem
5. spokojenost s manželstvím a partnerstvím
6. spokojenost s vlastními dětmi
7. spokojenost se sexualitou
8. spokojenost s přáteli
9. spokojenost s bydlením
10. spokojenost s vlastní osobou.

Vztah mezi těmito dvěma jevy v mnoha studiích není moc statisticky těsný, většinou se vysvětluje pomocí čtyř hypotéz. (Mlčák, 2005, s. 306)

„První hypotéza předpokládá, že mezi těmito jevy existuje pozitivní spojení a že spokojenost v jedné oblasti se přelévá či generalizuje do druhé oblasti. Druhá hypotéza staví na předpokladu, že vztah mezi oběma jevy je negativní a že nespokojenost v jedné oblasti je kompenzována budováním spokojenosti v druhé oblasti. Třetí hypotéza se domnívá, že obě oblasti jsou na sobě zcela nezávislé. Čtvrtá hypotéza vychází z předpokladu, že význam práce v osobním životě ovlivňuje vztah mezi pracovní a životní spokojeností a že vztah je více pozitivní pro ty kdo oceňují práci.“ (Mlčák, 2005, s. 306)

2.2 Teorie pracovní spokojenosti

V odborném psychologickém světě existuje několik názorů na pracovní spokojenost. Tyto názory na pracovní spokojenost se zformovali do podoby teorií. Poměrně důležitým měřítkem a kritériem na jejich vyčlenění je chápání spokojenosti jako jednodimenzionální nebo dvojdimenzionální veličiny. Na základě tohoto chápání se následně vyčlenili jednofaktoro-

vé teorie a dvoufaktorovou teorií pracovní spokojenosti. (Kollárik, 2002, s. 131)

2.2.1 Jednofaktorové teorie

Jedná se o tradiční přístup a v jeho se pojetí chápe spokojenost a nespokojenost jako krajní stavy jedné dimenze. Míra spokojenosti a nespokojenosti se může kontinuálně pohybovat od úplně spokojenosti na jedné straně, po úplnou nespokojenost na straně druhé. To znamená, že spokojenost a nespokojenost tvoří krajní hodnoty a v rámci nich je možná neutrální hodnota. Můžeme také říct, že se jedná o jevy s krajními hodnotami, které jsou ve vzájemném poměru. Když se sníží hodnota jednoho jevu, zvýší se hodnota toho druhého. (Štikar, 2003, s. 113-114)

V praktickém pracovním životě, jak uvádí Kollárik (2002, s. 132), to znamená, že při vytváření optimálních podmínek na pracovištích se vytváří i podmínky pro dosažení vhodné míry spokojenosti v práci. A zase naopak, při zanedbávání určitých projevů se kladou základy pro pracovní nespokojenost.

Jednofaktorové teorie spokojenosti převládaly hlavně v první polovině. 20. století. Mezi tyto teorie jsou řazeny motivačně založené přístupy Maslowa, Vrooma a Stogdilla.

1. Maslowova teorie

Maslowovy přístupy jsou založené na hierarchii potřeb, začínající základními fyziologickými potřebami a konče vyššími, mezi ně zařazuje seberealizaci, sebeaktualizaci, krásu, estetiku apod. Maslow předpokládá, že právě práce může uspokojit většinu uváděných potřeb a že zrovna tato práce by mohla být zdrojem vyšší spokojenosti pracovníka.

Celkově můžeme říci, že základem této teorie pracovní spokojenosti je princip uspokojování potřeb v rámci jejich hierarchického uspořádání.

2. Vroomova teorie

Vroom předkládá teorii motivace, která vychází z koncepce valencie podle principu K. Lewina. Valencii definuje jako „přitažlivost cíle nebo výsledku“ nebo jako „anticipovanou spokojenost z výsledku“.

3. Stogdillova teorie

Ralph Stogdill přišel s názorem, že spokojenost je v pozitivním vztahu s produktivitou pouze za předpokladu, že okolnosti vedoucí k vyšší výkonnosti budou v souladu s očekáváním pracovníka. Podle něj neplatí nevyhnutelně vztah spokojenosti s produktivitou a výrobou. (Kollárik 1979, s. 89-90)

2.2.2 Dvoufaktorové teorie

Autory této teorie jsou Herzberg, Mausner a Snyderman, kteří přinesli nové prvky do chápání pracovní spokojenosti. Vycházeli hlavně ze zjištění, že spokojenost a nespokojenost je ovlivňována různými skupinami faktorů. Tyto teorie se liší od tradičního přístupu tím, že rozlišují dva typy faktorů, které působí na pracovní spokojenost. V první řadě se jedná o faktory, které se dotýkají obsahu práce, jsou to tzv. vnitřní proměnné neboli motivační faktory. Na druhé straně jsou faktory, které souvisejí s prací, jsou to vnější proměnné neboli hygienické faktory. (Kollárik, 1979, s. 90)

Pauknerová a kol. (2012, s. 174) uvádí, že pokud vnější faktory mají nepříznivý charakter, vyvolávají u pracovníka pracovní nespokojenost a následně působí na motivaci pracovníka negativně. Na druhé straně, pokud mají podobu příznivou, tak nevyvolávají pracovní spokojenost, ale způsobují pouze to, že pracovníci nejsou nespokojeni. Na pracovní motivaci však výrazněji nepůsobí. Například výše platu způsobuje nespokojenost, ale v žádném případě nepřispívá k spokojenosti. Základem těchto teorií je proto rozdílná podmíněnost spokojenosti a nespokojenosti.

Velice významné je také to, že žádná teorie nevyvolala takový rozruch jako právě teorie dvoufaktorová. Autoři použili metodu rozhovoru, kdy každého respondenta požádali, aby popsal ty situace, kdy se v práci cítil dobře a kdy naopak se tam cítil špatně. Dále se zjišťovalo proč se tak cítil.

Autoři sledovali hlavně tyto skutečnosti:

1. jaké situace se uváděli, když lidé popisovali momenty, ve kterých byli nejvíce spokojeni v práci
2. jaké situace uváděli, když popisovali momenty, ve kterých byli nejméně spokojeni s prací
3. zda jsou rozdíly v popisovaných situacích v pozitivní i negativní oblasti.

Autoři tímto získali dvě skupiny faktorů, které byly v odlišném vztahu k situacím, které navozovaly spokojenost nebo nespokojenost. Tyto faktory podle toho také dostali označení

bud' „uspokojovače“ - nazvané také jako motivační faktory nebo „neuspokojovače“ – nazvané také jako hygienické faktory. (Kollárik, 1979, s. 91-93)

Tab. č. 1: Faktory ovlivňující spokojenost a nespokojenost

Motivační faktory	Hygienické faktory
Samotná práce	Mezilidské vztahy
Úspěch	Dozor
Uznání	Pracovní podmínky
Zodpovědnost	Plat a bezpečí
Růst a povýšení	Firemní politika
Spokojenost-----neexistence spokojenosti	Nespokojenost-----neexistence nespokojenosti

(Štikar, 2003, s. 114)

Dvoufaktorová teorie pracovní spokojenosti F. Herzberga, vychází z metody „kritických událostí“. Dále také ukazuje na již zmíněný rozdíl mezi, být spokojený s prací a být spokojený v práci. Pracovní spokojenost je tedy spokojenost s prací a je relativně nezávislá na spokojenosti či nespokojenosti v práci. Tato teorie vyvolala spoustu negativních ohlasů a poukazuje na to, že neodpovídá faktům, které byly zjištěny výzkumem. (Nakonečný, 2005, s. 117)

2.2.3 Wernimontova teorie

Wernimontova teorie je jakoby reakcí na konfrontaci zastánců jednofaktorové a dvoufaktorové teorie spokojenosti, přičemž konstatuje, že vzniklé rozpory jsou přijatelnější spíše pro logickou analýzu a závěry, než pro samotné výzkumné přístupy. Tato teorie vychází z názoru, že vnější faktory vyvolávají vnitřní faktory. Základem je rozdílnost těchto dvou skupin. Jako vnitřní faktory chápe tato teorie vnitřní pocity a vnější faktory chápe jako faktory prostředí. Dále je zřejmé, že tyto faktory jsou rozdílné a nejsou stejného druhu. Vnitřní faktory se nazývají pocity čeho, zatímco vnější faktory se nazývají pocity o něčem.

Základním stanoviskem tohoto přístupu je rozdíl mezi pocity o a pocity čeho, jako i směry příčinných vztahů. Výsledkem působení určitých pracovních situací mohou být pouze vnitřní faktory.

Z praktického hlediska tato teorie zdůrazňuje fakt, že pro podniky je lepší soustředit se na vnější faktory, které může ovlivnit a kontrolovat. (Kollárik, 2002, s. 139-140)

2.3 Faktory pracovní spokojenosti

Spokojenost s prací je ovlivněna mnoha faktory, které přispívají k celkové pracovní spokojenosti či nespokojenosti. Faktory můžeme například dělit na vnější a vnitřní. Vnější faktory jsou nezávislé na pracovníkovi a velice významně ovlivňují pracovníkovu spokojenost.

Mezi tyto faktory řadíme:

- finanční ohodnocení,
- samotná práce,
- pracovní postup,
- způsob vedení,
- pracovní skupina
- pracovní podmínky.

Dalším okruhem faktorů, jsou osobnostní neboli vnitřní faktory. Jedná se o:

- věk,
- pohlaví,
- vzdělání,
- rodinný stav,
- pracovní zkušenost,
- profesionální úroveň,
- intelekt a soubor schopností. (Štikar, 2003, s. 115-117)

Další faktory, které přispívají k pracovní spokojenosti dle Deiblové (2005, s. 78), jsou:

- pracovní doba,
- komunikace v podniku,
- uznání ostatních,
- udržitelnost pracovního místa.

2.4 Vnější faktory

Pauknerová a kol. (2012, s. 181) uvádí následující skutečnosti, které se podílejí na kvalitě spokojenosti a kterým bývá nejvíce věnována pozornost:

- obsah a charakter práce
- mzdové ohodnocení
- pracovní perspektivy
- vedoucí pracovník
- spolupracovníci
- organizace práce
- fyzické podmínky práce
- úroveň péče o zaměstnance.

2.4.1 Obsah a charakter práce

Obsah a charakter práce patří mezi nejvýznamnější faktory, které ovlivňují pracovní spokojenost. Činnosti jsou rozděleny na činnosti převážně fyzického a činnosti převážně duševního rázu. Nároky na člověka se posouvají z oblasti fyzické na neuropsychickou. Práce, která je podobného charakteru, vede spíše k útlumu a únavě než práce, která je pestrá a mnohotvárná. Závisí to hlavně na charakteru práce a také na individuální disponovanosti snášet a vyrovnat se s danou pracovní činností.

Monotónnost nepříznivě ovlivňuje subjektivní stav zaměstnanců a zhoršuje vztah pracovníka k dané činnosti. Při výkonu monotónní práce se objevují nepříjemné pocity jako je nuda, deprese, pokles zájmu. Negativní emoce vlivem nudné a monotónní práce se podílejí na vzniku nepřirozené únavy, co může mít vliv na fluktuaci, absenci pracovníků a zároveň může přispívat k nespokojenosti. (Kollárik, 1979, s. 180-183)

Lze konstatovat, že čím složitější činnost pracovník vykonává, tím je jeho uspokojení větší. Spokojenost nebo alespoň spíše spokojenost bývá obvyklá v profesích, které dávají pracovníkovi větší prostor pro seberealizaci, sebeprosazení a tvůrčí uplatnění. (Pauknerová a kol., 2012, s. 181)

Významným faktorem pro spokojenost pracovníků je také dokonalé zabezpečení chodu výroby, neboli celková organizace práce. Pracovník očekává, že bude mít podmínky pro to,

aby podal co nejlepší výkon, s čím je spojena možnost seberealizace, dosáhnutí patřičné odměny. Už samotné nejistoty při některých výrobních zařízeních se projevují nespokojeností. (Kollárik, 1979, s. 189)

2.4.2 Mzdové ohodnocení

Jedná se o základní odměnu za práci. Základní odměnou je plat, mzda. Pracovníkovi umožňuje uspokojovat některé potřeby, proto lze chápat tento faktor za dominující, ale nelze ho chápat izolovaně. Každý bere do úvahy i jiné ukazatele – druh a charakter práce, společenské postavení práce, dobrý kolektiv, možnost dalšího uplatnění. Pokud některé pracovní podmínky chybějí, tak i plat může ustoupit do pozadí a pracovník se může stát nespokojeným. (Kollárik, 2002, s. 150)

„Vztahy mezi vykonávanou prací a odměnou za práci nemají v našich podmínkách vždy podobu přímé úměrnosti.“ (Pauknerová a kol., 2012, s. 181)

Je také důležité upozornit na to, že pracovníci nevnímají negativně pouze výši platu, ale spíše platový systém, který je u nás aplikovaný. Pokládají ho za více či méně nespravedlivý.

Nesmíme opomenout zaměstnanecké výhody, které jsou součástí odměny, ale nemají většinou přímý vztah k pracovním výsledkům. Jedná se spíše o to přispět k pracovní spokojenosti a stabilitě výkonů pracovníků. Mezi tyto výhody můžeme řadit příspěvek na občerstvení, občerstvení na pracovišti, služby telefonních operátorů, platové dorovnání v nemoci. (Urban, 2013, s. 94)

2.4.3 Pracovní perspektivy

V současné době se pro uplatnění jednotlivců vytvořil prostor, ale na druhé straně se zvýšila míra rizika a lidem ubyly některé základní jistoty. Proto se dá předpokládat, že mnozí jedinci nebudou považovat neohrazené pracovní perspektivy za výhodné a pozitivně ovlivňující jejich pracovní spokojenost. (Pauknerová a kol., 2012, s. 182)

2.4.4 Vedoucí pracovník

Vedoucí pracovník ovlivňuje spokojenost řízených pracovníků ve značné míře. Stylem své řídicí práce a svou autoritou se výrazně podílí na převažujícím sociálním klimatu na daném pracovišti. Klima na pracovišti vedoucí pracovník negativně ovlivňuje různými formami autokratického jednání, nerozhodností, nespravedlivým jednáním, hrubostí, nedůsledností.

Pozitivně klima ovlivňuje důsledností, spravedlností, náročností, rozhodností a také způsoby jednání. Způsob vedení ovlivňuje pracovní spokojenost a je úzce spjat se stylem řízení, který vedoucí pracovník preferuje nebo situačně využívá. Existují dvě dimenze způsobu vedení, které příznivě ovlivňují pracovní spokojenost:

1. zaměření vedoucího pracovníka na své podřízené (zájem o jejich práci, podpora odborného růstu, neformální komunikace s podřízenými),
2. participativní řízení (podřízení více ovlivňují vlastní práci, podílí se na rozhodnutích).

2.4.5 Spolupracovníci

Pracovní skupina zaujímá důležité místo mezi faktory, které se podílejí na pracovní spokojenosti. Jde hlavně o to, že pracovní činnost má již sama o sobě společenský charakter, vždy se uplatňuje určitá forma spolupráce s druhými lidmi. Spolupracovníci jsou si navzájem obvykle zdrojem mnoha podnětů, jež svým rozsahem často překračují potřeby pracovního procesu. Sociální prostředí pracovní skupiny obsahuje mnoho formálních i neformálních vztahů, zahrnuje také i různorodé podoby kooperace, umožňuje také svým členům získat prestiž a ocenění jejich aktivity. Nespokojenost s tímto faktorem lze obtížně kompenzovat. (Štikar, 2003, s. 116)

2.4.6 Organizace práce

Bývá spíše zdrojem pracovní nespokojenosti, zvláště proto, že ji pracovníci považují za vnější faktor, která je nepřipustná změnám.

2.4.7 Komunikace na pracovišti

Člověk v pracovním prostředí je neustále v kontaktu s druhými lidmi. Při komunikaci dochází k vzájemnému ovlivňování a působení, což je označováno jako sociální interakce. Nejdůležitějším nástrojem této interakce je sociální komunikace. Komunikaci můžeme také označit za prostředek, jímž jsou lidé v organizaci vzájemně propojeni, aby mohli dosáhnout společného cíle. (Bedrnová, Nový a kol., 2007, s. 164)

Efektivní komunikace je zapotřebí, aby bylo dosahováno koordinovaných výsledků. Názo-ry na práci a s ní spokojenou odměnu závisejí především na efektivnosti komunikace ze strany manažerů, vedoucích týmů a vnitropodnikové komunikace. Proto má komunikace své místo mezi faktory, které ovlivňují pracovní spokojenost. Obousměrná komunikace je

důležitá především proto, aby management mohl informovat své pracovníky o oblastech podnikové politiky a podnikových plánech, které se jich přímo týkají, a aby zaměstnanci na druhé straně mohli reagovat na záměry a činnost managementu. (Armstrong, 1999, s. 792)

Komunikaci můžeme rozdělit na vnější a vnitřní komunikaci. Komunikace s vnějším prostředím zahrnuje komunikaci se zákazníky, odběrateli, dodavateli a státními orgány. Pro naše téma je ovšem důležitější vnitřní komunikace v rámci zařízení. Jedná se o komunikaci s nadřízenými, podřízenými a se spolupracovníky. Vnitřní komunikaci můžeme dále rozdělit na horizontální komunikaci, která probíhá mezi jednotlivými zaměstnanci a vertikální, která probíhá mezi nadřízenými a podřízenými. (Bedrnová, Nový a kol., 2007, s. 202)

2.4.8 Fyzické podmínky práce

Tyto základní faktory, do kterých spadá osvětlení, hluchnost, čistota a proudění vzduchu, prašnost, estetické vybavení, výrazně přispívají k vytvoření kladného vztahu k práci. Je vědecky dokázáno, že se pracovníci cítí mnohem lépe na pracovišti s optimálním osvětlením a hluchností, v čistém a příjemném prostředí. Příjemné prostředí přitahuje jedince, dokonce se podílí i na oblíbenosti určitých profesí. Na druhé straně nepříjemné, hlučné, špinavé prostředí způsobuje nespokojenost s takovou to prací, dokonce i nedostatek pracovníků. Pracovní nespokojenost se může objevit také při práci v kanceláři, kdy k této nespokojenosti stačí nízká úroveň úklidu pracovního prostoru nebo neuspořádanosti tohoto prostoru. (Kollárik, 1979, s. 158-160)

2.4.9 Úroveň péče o zaměstnance

Obecně je asi polovina pracovníků spokojena s úrovní péče o zaměstnance v podniku. Zaměstnavatelem bývají poskytovány např. možnost závodního stravování nebo stravenek, příspěvek na penzijní připojištění, zdravotní péče, příspěvky na kulturu, sport. (Pauknerová a kol., 2012, s. 183)

2.5 Vnitřní faktory

Vnitřní charakteristiky pracujícího jsou významnou proměnnou, které ovlivňují vztah a postoj k práci.

Tyto faktory bychom mohli dle Kollárika (1979, s. 230) rozdělit do tří orientačních skupin:

1. objektivně osobní činitele – 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.

2.5.1 Objektivně osobní činitele

2.5.1.1 Věk pracovníků

Jedním z významných faktorů je věk, kde mnohé výsledky výzkumů dokazují, že mladší pracovníci mají vyšší tendenci být nespokojeni a následně s věkem roste také pracovní spokojenost. Kolem 30. roku věku jsou pracovníci nejvíce nespokojeni, protože se chtějí uplatnit, jsou více aktivní, ale na druhé straně také více netrpěliví při dosahování cílů, jsou více kritičtí. Přibližně okolo 45 let se spokojenost zvyšuje, protože člověk začíná poznávat realitu, reálný postoj k životu i k samotné práci. Jeho chování je také usměrňováno zkušenostmi.

2.5.1.2 Délka zaměstnání v dané organizaci

Podle výsledků výzkumů, které provedli například Kolář, Jurovský i Kollárik, jsou pracovníci s delší praxí v podniku spokojenější. Jde tedy o to, že s počtem roků zaměstnání v organizaci klesá nespokojenost a stoupá spokojenost a zaměstnanci zůstávají v organizaci. Vysvětlení můžeme hledat v tom, že zaměstnancům, kteří v daném zaměstnání najdou zdroje uspokojení svých potřeb a zároveň práce splňuje jejich požadavky, nepocítují důvody pro odchod z organizace.

2.5.1.3 Pohlaví, rodinný stav, druh zaměstnání a funkce

Výsledky, které se zajímají o rozdíl v úrovni spokojenosti mužů a žen nejsou jednoznačné. Rozdílná úroveň pracovní spokojenosti u mužů a žen vychází z domněnky rozdílného postavení práce a z rozdílného charakteru prováděné práce.

Rodinný stav se zdá jako důležitý faktor pracovní spokojenosti. Svobodní pracovníci mají větší tendence k pracovní nespokojenosti než pracovníci, kteří jsou ženatí nebo vdané pracovnice. Zdá se, že manželství přispívá k pracovní spokojenosti.

I druh zaměstnání je důležitý faktor, který určuje míru pracovní spokojenosti. Výzkumy ukazují, že míra spokojenosti stoupá od prací manuálního charakteru po práce vysoko kvalifikované. Jedná se hlavně o to, že pracovníci s vyšší kvalifikací mají větší možnost sebe-realizace a uspokojení vyšších potřeb. (Kollárik, 1979, s. 236-238)

2.5.2 Osobnostní vlastnosti

Podle Kollárika (1979, s. 242-248) existuje určitý předpoklad, že určité vlastnosti osobnosti mají vliv na celkovou pracovní spokojenost. Hlavně pokud se podíváme na pracovníky, kteří jsou neustále nespokojeni. Zde je předpoklad, že jsou to jejich osobní vlastnosti, které mají vliv na jejich míru pracovní spokojenosti. Podle jeho výzkumů jsou snahy při odhalování osobnostních vlastností ve vztahu k pracovní spokojenosti opodstatněné, protože všechny nesou v sobě jeden společný osobnostní rys a to emocionální labilitu, která je významným činitelem pracovní spokojenosti.

2.6 Měření pracovní spokojenosti

Dle Kollárika (1979, s. 110) se při měření vychází ze zásad měření postojů, a proto je měření uskutečňováno nejčastěji pomocí dotazníků nebo rozhovoru pomocí postojových škál. Dotazník, který zkoumá pracovní spokojenost, musí respektovat zásady jeho používání, ale také specifikum problematiky spokojenosti. Tradičními postupy a metodami jsou škály Likertova typu, které jsou velmi rozšířené. Kollárik považuje za nejjednodušší postup přímou otázku, kterou mohou respondenti vyznačit na číselné stupnici. Rozsah těchto stupnic bývá často rozdílný.

Armstrong (2007, s. 229-230) k dotazníkům a rozhovorům přidává i metodu kombinace dotazníků a rozhovorů a využití diskuzních skupin.

Pauknerová (2006, s. 180) uvádí, že ke zjišťování pracovní spokojenosti nejvíce využívá u nás i v zahraničí job description index, který se zaměřuje na pět aspektů: mzda, možnost postupu, nadřazený, práce samotná a spolupracovníci. Bedrnová a Velehradský ho pro Českou republiku doplnili o fyzické podmínky práce, organizaci práce a péči podniku o pracovníky.

Měření pracovní spokojenosti se zaměřuje na zjištění celkové pracovní spokojenosti nebo nespokojenosti a také na zjištění míry spokojenosti v různých aspektech práce např. komunikace v zařízení, vedoucí pracovník, finanční ohodnocení, druh a organizace práce a další.

První přístup spočívá v tom, že se dotazuje respondentů přímo na jejich celkové pocity, které se týkají jejich práce. Druhý přístup klade důraz na jednotlivé aspekty práce. Jedná se zde o to, do jaké míry je respondent spokojený s několika aspekty práce, které určují celkovou míru spokojenosti s prací. Mezi nejvíce využívané dotazníky v této oblasti patří již zmíněný job description index, který vytvořil Smith, Minnesota Satisfaciton Questionnaire od Weisse a dotazník Job Satisfaction Survey, který zkonstruoval Spector. Tento dotazník je více popsán v praktické části práce. (Martins a Proenca, 2012, s. 4)

2.6.1 Minnesota Satisfaciton Questionnaire

Tento dotazník obsahuje 150 položek, který obsahuje pouze 20 oblastí a spokojenost se hodnotí na pětistupňové škále Likertova typu, respondenti hodnotí stupeň své spokojenosti s různými faktory. (Kollárik, 1979, s. 130)

V roce 1967, Weiss sestrojil kratší verzi tohoto dotazníku, která obsahuje pouze 20 položek. Díky své stabilitě a validitě je tato verze používána častěji. (Martins a Proenca, 2012, s. 4)

2.6.2 Job Description Index

Pracovní spokojenost je měřena také pomocí dotazníku Job Description Index, který sestrojila v roce 1969 Smith a byl přeložen do devíti jazyků a použit v 17 zemích. Tento dotazník obsahuje 72 položek a je určen k měření 5 aspektů práce. Jedná se o práci samotnou, plat, spolupracovníky, nadřazeného a kariérní růst. Každá z těchto oblastí je hodnocena přidavnými jmény, ke kterým se respondenti vyjadřují. Tento dotazník se využívá nejvíce.

3 MOTIVACE

Slova jako motivace, motivovat jsou v dnešní době skloňována ve všech pádech. Motivace je v současné době posuzována jako velice významný faktor úspěchu. Všechny organizace se zajímají o to, jak správně motivovat pracovníky, aby dosahovali trvale vysoké úrovně výkonu, protože znalosti, dovednosti a schopnosti pracovníka jsou pouze předpokladem pro dostatečný pracovní výkon. K dosažení cíle musí být pracovník správně motivován.

Proto není divu, že studiu motivace bylo v posledních sto letech věnováno nemalé úsilí. Přesto pojmu motivace není v psychologii přikládán zcela jednotný obsah. Existuje soubor řady pojetí a teorií, kdy každá z nich vysvětluje pouze určitou část, ale zdaleka ne všechno. Mnoho teorií si protirečí a vykládají stejné jevy odlišným způsobem.

3.1 Základní pojmy

Jak už bylo uvedeno, existuje mnoho teorií a pojetí motivace. Zde uvádíme některé z nich, které jsou podle našeho názoru nejvýstižnější.

Nakonečný (2004, s. 181) říká, že „pojem motivace vyjadřuje psychologický důvod chování a projevuje se třemi znaky chování: jeho zaměřením, intenzitou a trváním. Proces motivace určuje tyto tři složky chování: zaměřuje se na dosažení určitého cíle, obsazuje je určitou mírou energie a udržuje je, dokud není dosaženo daného nebo náhradního cíle, nebo nevystoupí jiná, aktuálnější motivace.“

Armstrong (2007, s. 219) uvádí: „že motivace se týká faktorů, které ovlivňují lidi, aby se určitým způsobem chovali.“

Kolman a kol. (2012, s. 11) chápe motivaci podobně. Motivací míní to, co dává důvod k určitému chování a činům, něco co posiluje čin, určuje jeho druh a intenzitu.

Nuttin (1987, podle Nakonečný, 1996, s. 12) vysvětluje pojem motivace jako hypotetický proces, jehož zásadním rysem je zaměřování a energetizace chování.

Výkladový slovník popisuje motivaci jako: „dynamický intrapsychický proces, v němž vzájemné vztahy podnětů subjektu a prostředí vytvářejí napětí, soustředění a zaměření aktivity, která po rozhodovacím procesu vede k cíli.“ (Palán, 2002, s. 125)

Slova jako motivace, inovace a komunikace mají ve většině případů latinský původ. Slovo motivace vzniklo ze slova *motiv*, které je vyvozeno z latinského slova **movere**, což znamená hýbat, pohybovat. (Adair, 2004, s. 14)

Základní činitel rozvoje procesu motivace a výchozí motivační stav se obvykle označuje jako **potřeba**, jedná se o nedostatek něčeho, který se může projevat jak v rovině fyziologické tak i sociální. Vznik potřeby je spojen s instrumentalizací jejího uspokojení, což znamená, že uspokojování potřeb může být různé s ohledem na situaci. Uspokojení je chápáno jako redukce výchozího stavu, který je typický svým vnitřním napětím a tendencí k jeho odreagování. (Nakonečný, 2004, s. 182)

Něco potřebovat znamená něco postrádat, resp. udržovat takový stav, který je nezbytný k udržování bezporuchového fyziologického nebo sociálního fungování. Smyslem tohoto chování je pak udržení takového stavu. Chování je instrumentální aktivita, která zprostředkovává vztah mezi potřebou a jejím uspokojením. (Nakonečný, 1996, s. 27)

Hlavním zdrojem motivace je tedy potřeba. Mezi další zdroje motivace můžeme zařadit návyky, zájmy, hodnoty a ideály.

Návyk je naučený vzorec chování. Člověk v průběhu svého života provádí určité činnosti pravidelně, tyto pravidelnosti se tak fixují a stávají se určitými stereotypy – návyky. Návyky se objevují ve všech oblastech lidské činnosti. (Brodský, 2009, s. 83)

Zájem je dle Palána (2002, s. 242) „relativně konstantní motivačně-postojové zaměření osobnosti k určitým oblastem, jevům, věcem nebo činnostem. Vznikají v činnosti na základě potřeb, vloh, schopností, citových vztahů a vhodných podmínek prostředí.“

Člověk se ve svém životě neustále setkává s určitými situacemi, které následně hodnotí, přisuzuje jim určitý význam, důležitost. **Hodnoty** můžeme tedy chápat, jako přisuzování významu věcem a skutečnostem. Hodnoty odrážejí jak objektivní význam věcí a jevů, tak i jejich subjektivní individuální smysl. (Bedrnová, Nový a kol., 2007, s. 368-369)

Ideály můžeme popsat jako určitou názorovou představu něčeho subjektivně žádoucího, pozitivně hodnoceného. Pro jedince to představuje určitý cíl, kterého chce dosáhnout. (Kadlčík, 2001, s. 173)

Při studiu lidské motivace se můžeme setkat s několika základními pojmy jako motiv nebo stimul, impuls a incentiv.

Motiv může být chápán jako psychologický důvod určitého jednání, chování. Motiv je těsně spjat s pojmem cíl. Cílem každého motivu je uspokojení, nasycení. Motivy velice výrazně určují lidské chování. Je také potřeba si uvědomit, že na nás působí celý soubor motivů současně. Ty mohou mít odlišný směr, intenzitu i perzistenci.

Stimul bývá často některými psychology používán jako synonymum k pojmu motivace. Ovšem rozlišení těchto pojmů je z praktického hlediska významné. Stimulací se rozumí vnější působení na psychiku člověka. Díky tomuto působení dochází k určitým změnám v lidském chování a jednání, především prostřednictvím změny jeho motivace. Stimulem může být jakýkoliv podnět, který vyvolává změny v motivaci člověka.

Tyto podněty můžeme rozdělit na:

1. Impulsy - jedná se o vnitřní podněty signalizující určitou změnu v těle nebo v mysli člověka. Jedná se například o bolest zubů, tělesnou únavu, nervozitu před zkouškou.
2. Incentivy – představují vnější podněty, které se vztahují vrozeně nebo naučeně k impulsům. Sem můžeme zařadit nabídku pracovního postupu, pochvalu za dobrý výkon apod. (Kadlčík, 2001, s. 171)

3.2 Pracovní motivace

O motivaci můžeme uvažovat v rámci mnoha lidských činností. V následující kapitole bude věnována pozornost pracovní motivaci, která se pojí s počínáním lidí v placeném zaměstnání. Motivace nejvíce ovlivňuje pracovní výkonnost a pracovní chování. Bez motivace by určitá činnost nemohla ani probíhat. V současné době je obvyklé, že lidé pracují. Pracovní činnost je činností cílevědomou, záměrnou, můžeme tedy říci, že se jedná o motivovanou činnost. Motivovaní lidé dělají, hledají a snaží se něčeho dosáhnout, na druhé straně nemotivovaní jedinci jsou neteční a neaktivní. (Mikuláščík, 2007, s. 136-137)

„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)

Jasnou definici podal Michoň (podle Nakonečný, 1992, s. 108), který říká, že „motivaci je možné označit jako souhru sil podněcujících a udržujících člověka v organizované práci.“

Motivace k jednání nestačí, „motiv hledá své uspokojení“ a jeho subjekt posuzuje situaci, zda je cíl dosažitelný a co pro to bude muset obětovat. Pokud se jedná o pracovní motivaci, tak se dále ptáme, co má být motivováno, jaký druh a rozsah působení. To, co má být motivováno, vyjadřujeme rozlišnými koncepty, mezi ně můžeme řadit pracovní jednání, pracovní spokojenost a další.

V psychologii se rozlišují dva druhy pracovní motivace:

1. Motivace intrinsická – tato motivace souvisí přímo s prací samotnou, můžeme sem zařadit potřebu činnosti samotné, potřebu kontaktu s druhými lidmi, potřebu výkonu, touhu po moci, potřebu smyslu života a seberealizace.
2. Motivace extrinsická – jedná se o motivy, které leží mimo vlastní práci, jedná se o motivaci která je uspokojována důsledky, podmínkami práce samotné. K těmto motivům patří potřeba peněz, jistoty, potvrzení vlastní důležitosti, sociálních kontaktů, sounáležitosti, partnerského vztahu. (Nakonečný, 1992, s. 108-123)

„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)

3.3 Teorie pracovní motivace

Existuje mnoho teorií, které objasňují, které faktory vyvolávají motivační situaci. Jedná se například o Maslowovu teorii hierarchie potřeb, Herzbergovu teorii dvou faktorů, Alderferovu teorii tří kategorií potřeb, McClellandovu teorii potřeb dosáhnout úspěchu a teorii pracovní motiva V. H. Vrooma.

3.3.1 Maslowova teorie hierarchie potřeb

K nejrozšířenější teorii motivace patří Maslowova hierarchie potřeb. V této teorii rozřídil Maslow lidské potřeby od nejnižších po nejvyšší.

Pokud jsou uspokojeny potřeby nižší, pak vystupují do popředí zájmu potřeby vyšší úrovně. První stupeň neboli fyziologické potřeby jsou v popředí zájmu hlavně u hmotně málo zabezpečených jedinců, kdy je hlavním motivem mzda, plat. Do tohoto stupně řadíme potřebu potravy, tekutin, vyměšování, spánku, odpočinku, vyhnutí se bolesti. Poté nastupuje druhý stupeň potřeb, naplnění těchto potřeb lze předpokládat hlavně u pracovníků, kteří se

snaží si upevnit svou pracovní pozici, hledají pevné pracovní kontakty apod. Sem řadíme potřebu jistoty, stálosti, pořádku, pravidel a mezí, struktury a osvobození od strachu a chaosu. Dalším stupněm jsou sociální potřeby. Tyto potřeby jsou nejdůležitější pro pracovníky inženýrských útvarů a managementu. Tito pracovníci potřebují k vyšší výkonnosti dobré mezilidské vztahy na pracovišti, spolupráci s vedoucími, práci v kolektivu a pracovní uplatnění. Čtvrtým stupněm potřeb je uznání spolupracovníků a nadřízeného. Pracovníci očekávají pochvaly, dobrou pověst, vážnost. Pátý, nejvyšší stupeň potřeb tvoří potřeba seberealizace. Jedná se o pracovníky, pro které je práce „koníčkem“, kteří jsou své práci zcela oddaní. (Slavíček, 1999, s. 65-66)

3.3.2 Alderferova teorie tří kategorií potřeb

Teorii Maslowa doplnil C. Alderfer, který zredukoval pět stupňů potřeb na pouhé tři:

1. potřeby existenční – jedná se o fyziologické potřeby a potřeby bezpečí,
2. potřeby vztahové – sem zařadil velkou část sociálních potřeb,
3. potřeby růstové – patří sem seberealizace i s oceněním a s pocitem přijetí.

Důležité je, že Alderfer neuznává hierarchii Maslowových potřeb. Tvrdí, že i když nejsou naplněny základní potřeby, člověk může toužit po uspokojení vyšších potřeb.

3.3.3 Herzbergova teorie dvou faktorů

Tato teorie se také snaží vysvětlit typologii potřeb, závislosti a vztahy mezi různou úrovní potřeb. Na rozdíl od Maslowa a Alderfera rozlišuje spíše sílu vnějších stimulu a vnitřních pohnutek. Vnější stimuly neboli disatisfaktory souvisí s pracovními podmínkami a jsou označovány jako faktory hygienické. Můžeme mezi ně zařadit směrnice, pracovní podmínky, vztahy ke spolupracovníkům, osobní život, výdělek. Vnitřní pohnutky, tj. satisfaktory souvisí s obsahem práce, řadíme sem výkon, uznání, samotnou práci, služební postup. Herzberger rozlišením těchto dvou skupin odlišil spokojenost s prací a v práci. (Mikuláščík, 2007, s. 140-141)

3.3.4 McClellandova teorie potřeb dosáhnout úspěchu

McClelland vytvořil tři základní orientace v uspokojování potřeb:

1. potřeba výkonu – jedná se o zaměření se na plnění úkolů, překonávání překážek, soutěživost,

2. potřeba afiliace – znamená, že pracovník upřednostňuje dobré vztahy, porozumění a dobrou spolupráci,
3. potřeba moci – lidé, kteří upřednostňují uspokojení této potřeby, preferují mocenské pozice, potřebu vést a řídit své kolegy. (Mikuláščík, 2007, s. 142)

3.3.5 Teorie očekávání V. H. Vrooma

Lidé pracují hlavně kvůli penězům a dalším ekonomickým výhodám. Mezi tyto výhody patří například dovolená, zdravotní pojištění, důchodové zabezpečení. Existují i odměny, které jsou pouze symbolické, sem řadíme tituly, velké kanceláře, vlastní parkovací místo.

Nejrozšířenější teorie motivace pracovníků je teorie očekávání. Vroom se domníval, že pracovníci jsou motivováni k usilovné práci pokaždé, když očekávají, že jejich práce a úsilí zlepší konečný výsledek. Také pokud jsou přesvědčeni, že jejich výkon bude po zásluze odměněn. (Kassin, 2007, s. 429)

„Tato teorie obsahuje tři podstatné faktory:

1. valenci – hodnotu,
2. intrumentalitu – přesvědčení, že pokud uděláme jednu věc, povede to k jiné,
3. expektaci – očekávání – pravděpodobnost, že čin nebo úsilí povede k určitému výsledku.“ (Kocianová, 2010, s. 31)

Důležité je také zmínit, že podle Vrooma existuje souvislost faktoru pracovní spokojenosti s úrovní aspirace. Pokud má člověk nízkou úroveň aspirace má i nižší nároky na dosažení pocitu pracovní spokojenosti a naopak. Pak také podle Vrooma určitá situace, která zvyšuje pracovní spokojenost, může navodit další zdroje pracovní spokojenosti. (Nakonečný, 2005, s. 73)

4 SPECIFIKA PRÁCE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Na začátku této kapitoly, bude dobré si specifikovat pracovníky, kteří v sociálních službách vykonávají odbornou činnost. Pracovníky v pomáhajících profesích mohou potkat určité psychické obtíže jako například stres, deprese či syndrom vyhoření. Neméně důležitý je syndrom pomáhajícího, se kterým se také můžeme setkat v oblasti sociálních služeb.

4.1 Pracovníci v sociálních službách

Na začátku této kapitoly, by bylo dobré si specifikovat pracovníky, kteří v sociálních službách vykonávají odbornou činnost. Tito pracovníci jsou definováni zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. V sociálních službách vykonávají odbornou činnost:

1. sociální pracovníci,
2. pracovníci v sociálních službách,
3. zdravotničtí pracovníci,
4. pedagogičtí pracovníci.

V domovech pro seniory působí první tři ze zmíněných čtyř, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a zdravotničtí pracovníci.

4.1.1 Sociální pracovník

„Sociální pracovník v pobytových sociálních zařízeních musí splňovat určité kvalifikační požadavky:

1. úspěšně absolvované vyšší odborné vzdělání zaměřené na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitativní a sociální činnost, ukončené absolutoriem,
2. úspěšné absolvované vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, pedagogiku, politiku nebo péči, speciální pedagogiku, ukončené státní závěrečnou zkouškou,
3. absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně pěti let v případě ukončeného vysokoškolského vzdělání v jiné oblasti studia, než je sociálním zákonem určena pro sociální pracovníky.“ (Malíková, 2011, s. 86)

Musí splňovat předpoklady pro výkon tohoto povolání jako například způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odbornou způsobilost. (Malíková, 2011, s. 86)

Tento pracovník musí mít komunikační dovednosti, protože jsou pro nějak nezbytné v každé etapě jeho práce. Dále by měl být spolehlivý, empatický, měl by umět aktivně naslouchat a samozřejmě být diskrétní. (Matoušek, 2013, s. 51)

Jeho práce spočívá v tom, že vede dokumentaci a zodpovídá za jejich dodržování, zaznamenává kontakty s klientem a intervence, poskytuje sociální poradenství, spolupracuje s aktivizační sestrou, zjišťuje požadavky a přání klientů, zajišťuje nákupy osobních potřeb pro klienty, zajišťuje přebírání a odesílání osobní pošty klientům, provádí rozhovory s klienty, projednává s klienty kvalitu poskytované služby, vyřizuje a podává žádost klientů o příspěvek na péči, podává žádosti o vybavení nových osobních dokladů klientů, o přiznání jednorázových příspěvků, pomáhá klientům při podávání žádosti o přiznání invalidního či starobního důchodu, zajišťuje klientům účastnit se voleb, účastní se pracovních porad, spolupracuje se státní správou, poskytuje kontakty na specializované instituce a mnoho dalších činností. (Malíková, 2011, s. 88-91)

4.1.2 Pracovník v sociálních službách

Tak jako u sociálního pracovníka i pracovník v sociálních službách musí splňovat určité kvalifikační požadavky:

1. základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin,
2. střední všeobecné nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 200 hodin,
3. základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání.

Pracovník v sociálních službách musí být bezúhonný, zdravotně způsobilý, odborně způsobilý, splněním kvalifikačního kurzu.

Činnost, kterou vykonávají pracovníci v sociálních službách lze rozdělit do tří kategorií:

1. „Přímá obslužná práce o klienty, jedná se o nácvik jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, udržování čistoty a

osobní hygieny. Dále podporují klienty v soběstačnosti, vytváří klientům základní sociální a společenské kontakty.

2. Základní výchovná nepedagogická činnost, spočítá v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, provádění na volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů a znalostí. Pracovníci zajišťují svým klientům zájmové a kulturní činnosti a provádí asistenční služby a osobní asistenci.
3. Pečovatelská činnost, jedná se o práci, která spojená s přímým stykem s osobami s fyzickými či psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci.“ (Malíková, 2011, s. 95)

4.1.3 Zdravotničtí pracovníci

Mezi tyto pracovníky, kteří pracují v pobytových sociálních zařízeních, řadíme vrchní sestry, všeobecné sestry a fyzioterapeuty. Tito pracovníci opět musí splňovat určité předpoklady pro toto povolání jako je bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost.

4.1.3.1 Vrchní sestra

Vrchní sestra musí úspěšně absolvovat vysokoškolské vzdělání v oborech ošetřovatelství, všeobecná sestra, ošetřovatelská péče v gerontologii, ukončené státní závěrečnou zkouškou a musí být držitelkou osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu v oboru všeobecná sestra.

Vrchní sestra je nejvyšším pracovníkem v oblasti ošetřovatelské péče. Jsou ji podřízené všeobecné sestry, fyzioterapeuti i pracovníci v sociálních službách a odpovídá za kvalitu jejich práce. Dále spolupracuje se smluvními lékaři, supervizorem v oblasti ošetřovatelské péče, provádí nejvýše specializovanou činnost všeobecné sestry, dbá o profesní rozvoj podřízených pracovníků, eviduje a řeší veškeré připomínky klientů, spolupracuje s externími pracovníky, řeší konflikty, nedostatky či spory na pracovišti, hodnotí léčebné prostředí v zařízení, sleduje i příznaky a projevy syndromu vyhoření u podřízených pracovníků, kontrolu vedení evidence a mnoho dalších činností. (Malíková, 2011, s. 97-102)

4.1.3.2 Všeobecná sestra

Kvalifikační požadavky pro výkon všeobecná sestra jsou:

1. úspěšně absolvované střední odborné vzdělání v oboru všeobecná sestra, ukončené maturitou,
2. úspěšně absolvované vyšší odborné vzdělání v oboru všeobecná sestra, ukončené absolutoriem,
3. specializační studium zaměřené na ošetrovatelskou péči v gerontologii, ukončené závěrečnou specializační zkouškou,
4. úspěšně absolvované vysokoškolské studium zaměřené na obor ošetrovatelství nebo ošetrovatelskou péči v gerontologii, ukončené státní závěrečnou zkouškou.

Všeobecné sestry jsou nadřizené pracovníkům v sociálních službách a vykonávají odbornou zdravotní a ošetrovatelskou péči o klienty, poskytují první pomoc, zachovávají mlčenlivost, ovládají základní rehabilitační ošetřování klientů, plní pokyny vrchní sestry, podporují klienty i jeho rodinné příslušníky a další činnosti.

4.1.3.3 Fyzioterapeut

Fyzioterapeuti musí mít buď úspěšně absolvované vyšší odborné studium v oboru rehabilitace, ukončené absolutoriem nebo úspěšně absolvované vysokoškolské studium v oboru rehabilitace se specializací fyzioterapie nebo ergoterapie, ukončené státní závěrečnou zkouškou.

Tito pracovníci vykonávají odbornou rehabilitační péči o klienty, což zahrnuje aktivní a pasivní cvičení, masáže, reflexní masáže, léčebnou tělesnou výchovu, také poskytuje první pomoc, provádí edukaci klientů, hodnotí efekt terapie, spolupracuje se všeobecnými sestrami a mnoho dalších pracovních výkonů. (Malíková, 2011, s. 103-110)

Všichni tito pracovníci spadají do pomáhajících profesí. Tento termín označuje skupinu povolání, která jsou založená na profesní pomoci druhým lidem. Tyto profese se vyznačují společnými rysy, díky kterým jsou odlišné od ostatních povolání. Jedná se hlavně o nutný vztah ke klientovi a vkládání vlastní osobnosti do pracovního procesu. (Géringová, 2011, s. 21)

Tito pracovníci jsou vystavováni ve zvýšené míře mnoha rizikům. K nejzávažnějším, které můžeme zmínit, jsou stres, deprese a syndrom vyhoření. Důležité je také zmínit existenci syndromu pomáhajícího, který se velice často vyskytuje u těchto pracovníků.

4.2 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím, skoro každý pracovník po určité době má některé projevy syndromu vyhoření. Ve skutečnosti se syndrom vyhoření neobjevuje pouze u pomáhajících profesí, ale v žádné jiné skupině se symptomy vyhoření neobjevují s takovou pravidelností, intenzitou a charakterem. Mezi nejnáročnější práce můžeme zařadit práci s klienty, kteří jsou například v určitém zařízení nedobrovolně, s klienty vážně postiženými nebo umírajícími.

„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 psychická traumata. Od práce tedy pracovníci sociálních služeb logicky čekají víc, než kdyby pěstovali zeleninu či opravovali auta. Dosáhnout **pocitu uspokojení** je pro ně z důvodů právě uvedených obtížnější než v jiných profesích.“ (Matoušek a kol., 2013, s. 53)

Tento pojem zavedl do vědecké diskuze psychoanalytik Herbert Freudenberger, který tento syndrom poprvé 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)

4.2.1 Definice syndromu vyhoření

Po objevení tohoto fenoménu začalo vznikat mnoho pokusů o objasnění, řada definic i popisů symptomů. Jednotnou definici bychom ovšem marně hledali. Pokusy o definici sahají od dlouhotrvajícího a plíživého či náhle nastupujícího procesu, až po psychopatologickou poruchu osobnosti. Tady uvádíme několik z nich:

„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 (2013, s. 52) se jedná o soubor příznaků, které vznikají u pracovníků pomáhajících profesí díky nezvládnutému pracovnímu stresu.

Slovník sociální práce (2008, s. 246) charakterizuje syndrom vyhoření jako „soubor příznaků vyskytujících se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práce s lidmi. Je to svat, psychického, někdy i celko-

vého vyčerpání doprovázený pocity beznaděje, obavami, případně i zlostí. Pracovní motivace klesá, výkon se zhoršuje, snižuje se sebevědomí.“

Švingalová (2006, s. 49) uvádí, že 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.

Jedná se o stav extrémního vyčerpání, vnitřní distance, silného poklesu výkonnosti a různých psychosomatických obtíží. Oficiálně to ovšem není klasifikováno jako nemoc. Počet lidí, kteří trpí tímto syndromem, se zvyšuje, ale jejich potíže se jen zřídka řeší v poradnách, na klinikách či v ambulancích. (Kallwass, 2007, s. 9)

Protože tato práce, pojednává o lidech, kteří pracují v sociálních službách, je dobré si uvést také Matouška (2013, s. 52-53), který krátce pojednává o syndromu vyhoření u sociálních pracovníků, a to v souvislosti s nároky sociální práce. Za příčinu syndromu vyhoření se na subjektivní úrovni považuje skutečnost, že sociální pracovník svou práci nezvládá nebo ji opouští. Syndrom vyhoření je výslednicí vzájemného působení podmínek k práci, které tvoří organizace, pro kterou pracovník pracuje, a subjektivních očekávání pracovníka.

4.2.2 Příčiny syndromu vyhoření

Nelze jednoznačně určit, co přesně vede k syndromu vyhoření. Existuje mnoho rozličných přístupů, které se snaží příčiny syndromu vyhoření objasnit. Tyto rozdílné přístupy přispívají k fenoménu vyhoření různými perspektivami. Někteří vidí příčinu v osobnosti, jiní ve způsobu organizace práce.

4.2.2.1 Rizikové faktory v zaměstnání

Svět práce se v poslední době velice změnil – díky rostoucí produktivitě vykonává méně lidí stále víc pracovních povinností. Úsporná personální opatření vedou ke zhušťování pracovní náplně. Zaměstnavatelé kladou na své zaměstnance stále vyšší a vyšší nároky, zákazníci kladou vysoké nároky na kvalitu poskytovaných služeb, flexibilitu a rychlost a zejména v pomáhajících nebo pečovatelských zaměstnáních. Úřady a zaměstnanecké svazy požadují neustálý přísun dat, formulářů a oficiálních zpráv. Nadměrné zatížení může být jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření.

Další problémy mohou nastat v momentě, kdy je pracovník snadno dosažitelný a tím pádem i neustále vyrušovaný. Řada pracovníků je trvale vystavená velkému množství rušivých elementů. K tomu se přidává skutečnost, že v této době musí být všichni schopni ovládat nejmodernější technologie nebo se je naučit ovládat v co nejkratším čase. Tyto vlivy patří mezi další rizikové faktory, které mohou mít velký vliv na vznik syndromu vyhoření.

Lidé, kteří mají široké pole působnosti, jsou ve své práci spokojeni a práce je baví, na druhou stranu pracovníci, podléhající neustále kontrole, jsou spíše nespokojeni. Proto nedostatek možností ovlivnit své pracovní prostředí může také vést k vyhoření.

Mezi další externí spouštěcí faktory patří nedostatek uznání, nefunkční kolektiv v rámci pracovních skupin a mezi spolupracovníky. Dalším rizikovým faktorem je nespravedlivé rozdělování pracovních úkolů. Ke spuštění syndromu vyhoření může dojít v případě, že hodnoty jedince se výrazně liší od hodnot a měřítka firmy. (Stock, 2010, s. 32-40)

„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 strávena na jedné pracovní pozici v jednom zaměstnání.“ (Švingalová, 2006, s. 75)

4.2.2.2 Rizikové faktory osobnostní

Každý člověk se vyrovnává se stresovými situacemi jinak. Znamená to, že spouštěče vyhoření se ukrývají i v charakterových vlastnostech každého jedince. Každý člověk má své charakterové rysy a zvyky. Odborníci se dnes už shodují na tom, že pracovní podmínky a povahové faktory hrají stejnou roli při vzniku syndromu vyhoření. Existují určité osobnostní typy, které může syndrom vyhoření postihnout. Typ chování A, jak jej označují Friedmann a Rosenman, podporuje vznik vyhoření. Tento typ se vyznačuje nadměrným pracovním nasazením, perfekcionismem. Jde hlavně o sklony k sebezpřetěžování. Je také nutné si uvědomit, že každý jedinec je jinak náchylný ke stresu a unese různou míru zátěže. Někteří jsou odolnější vůči stresu než ostatní. (Stock, 2010, s. 42-55)

„Zdá se, že vyhoření se vyvíjí v mechanismu podmíněném určitými osobnostními znaky, nevýhodnou organizační strukturou a zvláštního vztahu závislosti. Vyhoření vzniká souhrou určitých osobnostních vlastností, motivů a norem, stejně jako neostatečných pracovních podmínek a kvůli vztahovým strukturám vůči lidem, kteří jsou určitým způsobem odkázáni na pomoc druhých.“ (Poschkamp, 2013, s. 32)

4.2.3 Znaky vyhoření

Syndrom vyhoření může vzniknout velice rychle od nástupu do zaměstnání, může to být již za několik týdnů až měsíců.

Freudenberger (podle Maroon, 2012, s. 32) uvádí deset typických znaků:

1. vyčerpání – jedná se o ztrátu energie a pocity únavy,
2. odcizení a izolace – odcizení je ochranou proti bolesti a zklamání,
3. prázdnota a cynismus – jsou vyvolány odcizením,
4. netrpělivost a vznětlivost – tyto znaky vyplývají z frustrace a jsou důsledkem nedostatečné výkonnosti,
5. dojem mimořádných schopností – jedná se o nedostatek důvěry k ostatním i k sobě samému,
6. nedůvěra – pocit nedostatečného ocenění
7. paranoia – postižený podezírá ostatní, že jej nesprávně hodnotí, snižují jeho práci. Tento jedinec se stává nedůvěřivý vůči svému okolí,
8. ztráta cílevědomosti – jedná se o stavy strachu a neklidu, ztráty kontroly a odcizení od okolí,
9. psychosomatické jevy a jejich psychické a fyzické projevy – bolesti hlavy, bolesti zad
10. deprese s množstvím aspektů – někdy může být vyhoření důvodem ke vzniku deprese.

Podle Ungera (podle Maroon, 2012, s. 33) se jedná o fyzické příznaky, kam můžeme zahrnout fyzické vyčerpání, únavu, nespavost, bolesti hlavy, střevní potíže, vysoký tlak, srdeční onemocnění, omezení řeči a mnoho dalších. Mezi psychické příznaky patří ztráta flexibility, špatná nálada, cynismus, popudlivost, ztráta ideálů, frustrace, nedůvěra, paranoia, pocity zlosti, deprese. Dalšími příznaky jsou behaviorální příznaky. Sem můžeme zahrnout špatnou výkonnost, nespokojenost v práci, konzumace drog, workoholismus, problémy v manželství, ztráta nadšení pro práci, změnu pracovišť.

Sociální pracovník, který je postižen syndromem vyhoření, si stanovuje skromnější cíle, ignoruje klienty, se kterými vyjde hůře než s ostatními, ve většině případů si neplánuje nic

nového, stanovuje si bezvýznamné cíle. Pokud pracovník selhává i v malých věcech a nedosáhne ani nenáročných cílů, dává to za vinu ostatním. Bývá také méně empatický ke klientům a může být dokonce i nepřátelský. Lidé v pomáhajících profesích jsou zpravidla altruisté, kteří chtějí pomáhat jiným. Pokud se ale u nich objeví syndrom vyhoření, jejich přání se dostávají na první místo a empatie vymizí. Toto všechno může vést k tomu, že se pracovník své práce vzdá docela. (Maroon, 2012, s. 36-37)

4.2.4 Příbuzné psychologické modely a onemocnění

Odlišit vyhoření od jiných onemocnění a psychologických modelů je velice obtížné, protože se ve většině případů jejich symptomy překrývají.

„Pojem „stress“ uvedl do vědecké terminologie fyziolog Cannon v roce 1914. Teorii stresu formuloval v roce 1936 endokrinolog Selye. Hans Selye jako otec stresové koncepce, definuje stres jako nespecifickou odpověď organismu na zátěž, respektive na jakýkoliv požadavek, který je kladen na organismus. Stres v tomto pojetí je tedy nespecifickou reakcí jedince na působení nejrůznějších vlivů označovaných jako **stresory**.“ (Šnýdrová, 2006, s. 118)

Appley soudí, že stres je „extrémně vyhrocená frustrace, kdy je osobnost dlouhodobě vážně ohrožena. Jedinec prožívá nebezpečí a jeho obranné reakce zesilují do stupně paniky.“ (Musil, 2010, s. 24)

Stres se projevuje ve dvou rovinách, v subjektivní a objektivní. Mezi subjektivní projevy stresu můžeme zařadit duševní rozladění, nepohodu, zlost, anxiositu. Objektivní projevy stresu jsou strach, vztah, negativní emoce. (Musil, 2010, s. 25)

Je také důležité zmínit, že stres a vyhoření není totéž. Stresové faktory jako spouštěče mají při vzniku vyhoření zásadní význam. Zjednodušeně řečeno stres je příčina, vyhoření důsledek, přičemž se tyto dva pojmy velice často zaměňují. (Stock, 2010, s. 15)

Deprese je podle Slovníku sociální práce (2008, s. 42) porucha emočního prožívání. Hlavními příznaky jsou chronický smutek, ztráta zájmů a ideálů, omezení komunikace, bolesti v těle, sexuální poruchy. Často je i deprese spojována s úzkostí.

„Za depresi můžeme pokládat kombinaci symptomů, které se vyznačují netečností a nezájmem, smutnými náladami a určitými poruchami.“

Rozlišit syndrom vyhoření a deprese na základě symptomů je velice obtížné. Vhodné v tomto případě je vycházet z příčin a průběhu procesu. Deprese má své příčiny ve většině případů v jedné bolestivé události. Oproti tomu vyhoření je převážně plíživě nastupující, dlouhodobý proces. Je jasné, že depresivní nálady souvisejí s procesem vyhoření. Deprese je může vzniknout ze situací mimo pracovní kontext, vyhoření je proces, který je neodlučitelně spojen s profesní činností. (Poschkamp, 2013, s. 44-45)

4.2.5 Zásady prevence stresu a syndromu vyhoření

Významnou úlohu při prevenci může plnit vysokoškolské studium pracovníků pomáhajících profesí, i když stále se v této oblasti objevují velké rezervy. Je třeba dodržovat v prevenci několik doporučení:

- 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,
- být dostatečně asertivní. (Musil, 2010, s. 40-41)

4.3 Syndrom pomocníka

Se syndromem vyhoření částečně souvisí i syndrom pomáhajícího, protože syndrom vyhoření je jedním z mnoha projevů syndromu pomocníka. Slovo **pomáhat** znamenalo, že činitel děje nekoná plnohodnotnou práci, ale jen menší, slabší silou, jen dobrovolným výkonem přispívá k úspěchu díla někoho jiného. Dnes nabízí i možnost „přinést či způsobit někomu úlevu“ a souvisí samozřejmě i s mocí. Od potíží s mocí se odvozuje i tzv. syndrom pomáhajícího. (Baštecká, 2005, s. 74)

Syndrom pomáhajícího je specifická narcistická porucha, jejímž prostřednictvím pracovník v pomáhající profesi řeší, většinou nevědomě, své rané trauma odmítnutého dítěte. Pokud je pomáhající profese provozována bez supervize, jen prohlubuje tuto nekončící touhu po vděčnosti a obdivu. Tímto syndromem netrpí jen jednotlivci, ale mohou tím trpět celé zdravotnické, pedagogické či sociální instituce.

Jedná se o altruistické, společností uznávané chování, které nebývá často předmětem zkoumání. Musíme si ale uvědomit, že k pomáhání mohou vést i sobecké motivy nebo i potřeba po moci. Tento syndrom může být posilován také tím, že své potřeby musí ve většině případů pomáhající potlačovat, protože vyjadřování potřeb se předpokládá pouze ze strany klientů. Důležitým, zlepšujícím prvek při výkonu této profese je soustavná supervize. (Matoušek, 2013, s. 56-57)

Tímto syndromem se zabývá německý psycholog W. Schmidbauer (2008, s. 16-136) který tvrdí, že pomáhání je obrana, tkví v neschopnosti projevit vlastní city a potřeby. Tento autor nastínil čtyři formy, do kterých můžeme pomocníky zařadit:

1. „oběť povolání“ – jeho profesní identita zcela požírá jeho soukromý život,
2. „pomocník, který štěpí“ – v osobních vztazích se chová úplně jinak jak v pracovních vztazích,
3. „perfekcionista“ – úsilí o výkonnost přenesl na spontánní, emocionální kvality,
4. „pirát“ – využívá profesních možností kontroly vztahů ke svému osobnímu rozkvětu.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 METODOLOGIE VÝZKUMU

V teoretické části diplomové práce byly uvedeny informace z odborné literatury, které se vztahují k dané problematice. Následující část diplomové práce se zaměří na vymezení výzkumného problému, hlavního cíle výzkumu. Dále budou také stanoveny hlavní výzkumné otázky, ze kterých se budou dále vytvářet dílčí výzkumné otázky. A v neposlední řadě se v této části stanoví hypotézy.

5.1 Pojetí výzkumu

V odborných publikacích se dočteme, že existují dva hlavní druhy empirického výzkumu, kvalitativní a kvantitativní. Vzhledem k tomu, že cílem mé diplomové práce je zjištění celkové pracovní spokojenosti či nespokojenosti, a dále také zjistit rozdíly v pracovní spokojenosti na základě délky praxe, věku respondentů a jejich profese, jsme si pro náš výzkum zvolili kvantitativní výzkum.

Logika kvantitativního výzkumu je deduktivní. Pro tento typ výzkumu jsou charakteristické tyto rysy:

- ověřuje teorie a hypotézy,
- relativně velké množství zkoumaných,
- validita, reliabilita,
- výzkum lze zopakovat,
- zobecnění výsledků. (Reichel, 2009, s. 41)

5.2 Výzkumný problém

Výzkumný problém je zaměřen na pracovníky, kteří provádí odbornou činnost v domovech pro seniory v přerovském regionu. V přerovském regionu, protože jsou to pro nás zařízení dostupná a představují potenciální zaměstnavatele pro nás i další studenty, kteří uvažují o práci v těchto zařízeních.

Hlavní výzkumný problém jsme formulovali takto: Jak jsou pracovníci spokojeni v devíti oblastech spokojenosti a jak se liší spokojenost pracovníků v závislosti na jejich věku, délce praxe, pracovním zařazení, jednotlivých zařízeních a v závislosti na dosaženém vzdělání?

5.3 Výzkumný cíl

Hlavním cílem našeho výzkumu je zmapovat pracovní spokojenost pracovníků, kteří vykonávají odbornou činnost v domovech pro seniory ve vybraných zařízeních v přerovském okrese. Dílčím cílem je:

- zjistit míru spokojenosti pracovníků v devíti oblastech spokojenosti;
- zjistit, zda se liší spokojenost pracovníků v závislosti na jejich věku, délce praxe, pracovním zařazení, jednotlivých zařízeních a v závislosti na dosaženém vzdělání.

5.4 Hlavní a dílčí výzkumné otázky

HVO1: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory?

Dílčí výzkumné otázky:

DVO1: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v oblasti mzdy?

DVO2: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v oblasti kariérního růstu?

DVO3: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory se svým nadřízeným?

DVO4: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v oblasti sociálních výhod?

DVO5: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v oblasti odměn?

DVO6: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v oblasti pracovních podmínek v organizaci?

DVO7: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory se svými spolupracovníky?

DVO8: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory s druhem, podstatou své práce?

DVO9: Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v oblasti komunikace v rámci organizace?

HVO2: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory?

Dílčí výzkumné otázky:

DVO1: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v závislosti na jejich věku?

DVO2: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v závislosti na délce jejich praxe v oboru?

DVO3: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v závislosti na jejich pracovním zařazení?

DVO4: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v závislosti na jejich dosaženém vzdělání?

DVO5: Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v závislosti na konkrétním zařízení?

5.5 Hypotézy

S ohledem na výzkumné otázky stanovuji následující hypotézy:

H1: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory je vyšší u mladších pracovníků, než u starších pracovníků.

H2: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory 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 zkoumaných domovech pro seniory je vyšší u pracovníků v sociálních službách než u zdravotnických pracovníků.

H4: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory je vyšší u skupiny s nižším dosaženým vzděláním, než u skupiny pracovníků s vyšším dosaženým vzděláním.

H5: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory je vyšší v domově číslo 1 než v ostatních zařízeních.

U první a čtvrté hypotézy vycházíme z výsledků výzkumu profesora Fraňka (2008, s. 67-68). Ten dospěl k závěru, že uspokojení z práce mírně lineárně klesá s věkem. Dále z údajů jeho výzkumu vyplývá, že úroveň vzdělání má významný vliv na pracovní spokojenost. Přiznává ovšem, že toto téma vyžaduje další výzkum a objasnění. Druhá hypotéza vychází z předpokladu, že délka praxe je významným faktorem, který má vliv na subjektivní hodnocení dalších proměnných v práci potažmo i na pracovní spokojenost. U třetí hypotézy vycházíme z osobní zkušenosti, že zdravotnický personál i pracovníci v sociálních službách mají velice náročnou práci po psychické stránce. Zdravotnický personál se musí ovšem potýkat i s větší fyzickou zátěží, proto můžeme vycházet i z výzkumu Aiken a kol. (2001, s. 43-45), která provedla výzkum v 711 nemocnicích v pěti zemích světa a zjistila, že nízkou pracovní spokojenost vyjadřuje více než 40 % sester. Nízká pracovní spokojenost je spojena s péčí o pacienty, pracovním přetížením, vztahy se spolupracovníky. Poslední hypotéza byla formulována na základě našeho subjektivního pocitu při návštěvě všech těchto zařízení. Hlavně na základě seznámení se s vedoucími pracovníky, protože jejich vedení a kontrola má významný dopad na pracovní spokojenost pracovníků.

5.6 Definování proměnných

1. Závisle proměnná

- Míra celkové pracovní spokojenosti. (závisle proměnná)

Míra celkové pracovní spokojenosti bude vyjádřena průměrnou hodnotou 9 faktorů pracovní spokojenosti, které jsou plat, kariérní růst, kontrola v organizaci prováděná nadřízeným, mimoplatové výhody, odměny, pravidla a obvyklé postupy v organizaci neboli pracovní podmínky, spolupracovníci, druh či podstata práce a komunikace.

2. Nezávisle proměnné

- Délka praxe (nezávisle proměnná)
- Stupeň vzdělání (nezávisle proměnná)

Základní vzdělání, středoškolské vzdělání, vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské bakalářské, vysokoškolské magisterské vzdělání, jiné vzdělání.

- Pracovní zařazení (nezávisle proměnná)

Sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, zdravotnický pracovník.

- Věk respondentů (nezávisle proměnná)
- Jednotlivé domovy pro seniory

5.7 Výzkumný soubor

Základní výzkumný soubor tvoří pracovníci, kteří vykonávají odbornou činnost v domovech pro seniory ve vybraných domovech v přerovském regionu. Jedná se o sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a zdravotní pracovníky. Způsob výběru je dostupný výběr, protože jsme se zaměřili na přerovský region. V tomto regionu se nachází sedm domovů pro seniory, z toho pět domovů svolilo ke spolupráci. V rámci těchto pěti domovů pracuje 250 pracovníků, kteří vykonávají odbornou činnost. Proto náš výzkumný vzorek tvoří 250 respondentů. Dotazník byl rozdán všem pracovníkům, jejichž vyplnění bylo zcela dobrovolné. Nazpátek se vrátilo 177 vyplněných dotazníků, což znamená, že návratnost je 70,8%. Pro zobecnění výsledků bylo potřeba alespoň 64%, proto můžeme výsledky výzkumu zobecnit na celý výzkumný vzorek.

5.8 Způsob a technika sběru dat

Prvním krokem bylo oslovení domovů pro seniory ve vybraném okrese prostřednictvím emailu. Na email reagovalo 5 ze 7 kontaktovaných domovů. Všech 5 vedoucích domovů souhlasilo s provedením výzkumu v jejich zařízení. Poté byla sjednána osobní schůzka, kdy v rámci této schůzky jim byl vysvětlen cíl výzkumu, a byly předány dotazníky pro pracovníky. Zbylé dva domovy byly znovu kontaktovány, ale opět bez odezvy. Pro vyplnění dotazníky jsme si přijeli osobně asi měsíc po předání dotazníků.

Pro sběr dat byla použita metoda dotazníkové šetření, technika dotazníku. Dotazník, který byl použit, se skládá ze dvou částí. V úvodu dotazníku byli respondenti informováni o účelu dotazníku a byla jim přislíbená úplná anonymita. Dotazník se skládá ze 42 položek. Pro tento výzkum byl zvolen standardizovaný dotazník Job Satisfaction Survey (dále jen JSS), který je doplněn o otázky na věk, pohlaví, jak dlouho již působí u svého zaměstnavatele a v dané praxi a druh profese.

Dotazník JSS vytvořil profesor Spector, pro účely šetření pracovní spokojenosti sociálních pracovníků. Do češtiny byl tento dotazník přeložen profesorem Fraňkem v roce 2008. Tento dotazník má 36 otázek, které odpovídají 9 faktorům pracovní spokojenosti vybra-

ným na základě pečlivého studia literatury. Jedná se o mzdu, kariérní růst neboli povýšení, o nadřazeného, mimoplatové výhody, o odměny, o pracovní podmínky, o podstatu či druh práce, o spolupracovníky a komunikaci v rámci organizace. Každý faktor se hodnotí pomocí 4 položek v dotazníku. V tomto dotazníku jsou použity škály pořadové, které jsou nejvíce populární pro výzkum pracovní spokojenosti. V tomto dotazníku je hodnotící stupnice od „rozhodně nesouhlasím“ po „rozhodně souhlasím“. (Spector, 1997, s. 8-9)

JSS znázorňuje pracovní spokojenost na škále od pracovní nízké spokojenost po vysokou spokojenost. I když je velice těžké určit bod, kdy se dá mluvit o spokojenosti či nespokojenosti, Spector vytvořil pro srovnání populací, pro které nejsou stanoveny normy, kritéria. JSS využívá 6 stupňovou škálu souhlasu či nesouhlasu. Můžeme předpokládat, že souhlas s pozitivně formulovanými položkami a nesouhlas s negativně formulovanými položkami představuje pracovní spokojenost, zatímco nesouhlas s pozitivními položkami a souhlas s negativními položkami představuje nespokojenost. Odpovědi „rozhodně nesouhlasím“ a „nesouhlasím“ reprezentují pracovní nespokojenost, pokud se nejedná o negativně formulované otázky. Pracovní spokojenost vyjadřují otázky „rozhodně souhlasím“ a „souhlasím“, pokud se nejedná o negativně formulované otázky. Odpovědi „spíše nesouhlasím“ a „spíše souhlasím“ Spector řadí mezi ambivalentní odpovědi, které nepoukazují na pracovní spokojenost či nespokojenost.

Kategorie, které jsou tvořeny čtyřmi otázkami z dotazníku, jsou určovány průměrem z těchto hodnot. Nespokojenost je určena průměrem, který je nižší než hodnota 3, ambivalentní přístup značí průměr mezi hodnotami 3 a 4. Pracovní spokojenost je poté určena hodnotami vyššími než 4.

Celý dotazník určuje celkovou pracovní spokojenost na stupnici od 36 do 216, tvořené sečtením všech hodnot v dotazníku. Skóre 36-108 značí celkovou nespokojenost, 144-216 celkovou pracovní spokojenost a hodnoty mezi 108-144, jsou stanoveny jako ambivalentní postoj k celkové pracovní spokojenosti. (Spector, 2011)

Dotazník je využíván hlavně v USA a v západních evropských zemích. Objevují se výzkumy i v asijských zemích. Zkoumání pracovní spokojenosti v České republice nepřitažovalo mnoho výzkumníků. Dotazník JSS využil v České republice profesor Franěk při svém zkoumání pracovní spokojenosti, do kterého bylo zapojeno 659 respondentů z různých organizací, kteří žili převážně v severovýchodní oblasti České republiky.

5.9 Způsob zpracování dat

Veškerá data získána dotazníkovým šetřením, budou zpracována v tabulce v programu Microsoft Excel. Do této tabulky budou zaznamenány veškeré hodnoty, které respondenti zaznačili na škále 1-6 a dále také data, která vybrali z druhé části dotazníku. Poté bude vypočítán aritmetický průměr a medián i modus zapsaných hodnot. V programu *Statistica 10* budou vyhodnoceny výsledky z dotazníkového šetření. Před zpracováním dat budou testovány předpoklady pro použití metody testování. Bude použit Kruskal-Wallisův test s vícenásobným porovnáním *p-hodnot* (H3, H4, H5). Dále bude použita technika korelace (H1, H2). Statistické testy byly hodnoceny na hladině významnosti 0,05. Výsledky budou zaznamenány v tabulkách a graficky znázorněny.

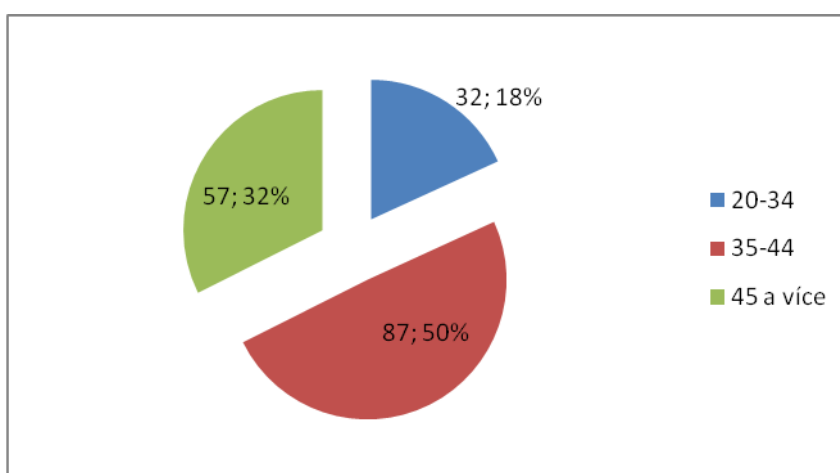
6 VYHODNOCENÍ A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

6.1 Základní demografické údaje

1. Pohlaví

Dotazník vyplnilo 177 respondentů, z toho pouze jeden muž. Rozdíl mezi pohlavím je tedy markantní, což není žádné překvapení, protože je celosvětově známo, že tuto práci vykonávají spíše ženy než muži.

2. Věk respondentů

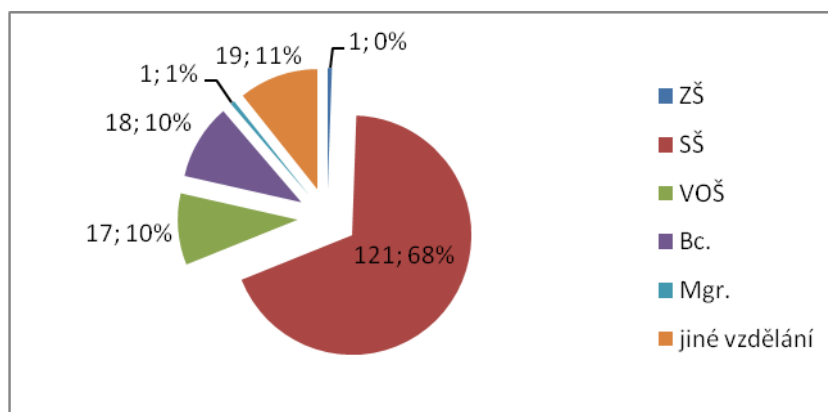


Graf č. 1: Věk respondentů

Jedná se o otevřenou otázku, kde respondenti měli napsat svůj věk. Věkově kategorie jsme si stanovili dle Vágnerové, na mladší dospělost, která je charakterizovaná věkovým rozpětím 20-34 let, střední dospělost je charakterizovaná věkovým rozpětím 35-44 let a pozdní dospělost, která je charakterizovaná věkovým rozpětím 45 až 60 let. Toto rozdělení jsme si vybrali hlavně kvůli rozdílnostem v pracovní roli a s tím spojenou spokojeností, protože v každé fázi života člověk očekává něco jiného a uspokojuje ho i něco jiného.

Tuto odpověď zodpovědělo 176 respondentů z celkových 177. Měřením bylo zjištěno, že ve zkoumaných domovech nejvíce pracují lidé, kteří se řadí do střední dospělosti, což je 50% (87) pracovníků. Pracovníci, kteří se řadí do pozdní dospělosti, jsou zastoupeni v 32% (57) a pracovníci, kteří patří do mladší dospělosti, jsou zastoupeni v těchto domovech v 18% (32). Průměrný věk pracovníků, kteří pracují v domovech pro seniory je 40,9 let.

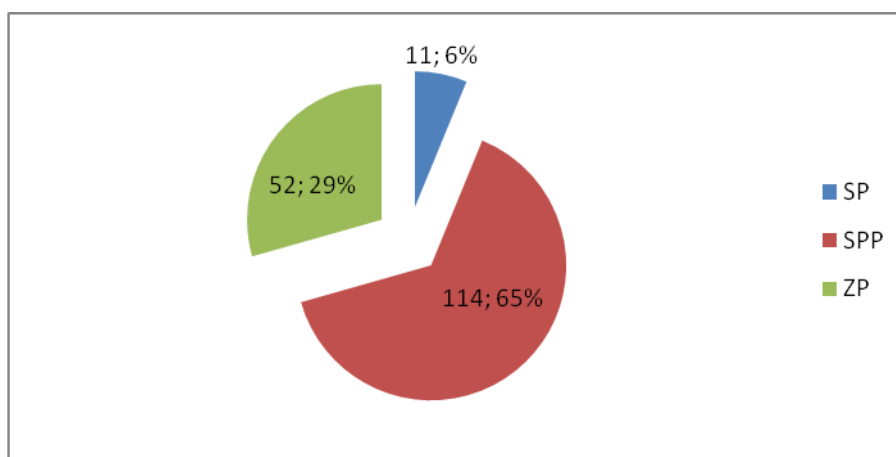
3. Vzdělání respondentů



Graf č. 2: Vzdělání respondentů

Z daného grafu vyplývá, že u respondentů převládá středoškolské vzdělání. Tuto odpověď uvedlo až 68% (121) respondentů, vyšší odborné vzdělání a vysokoškolského vzdělání – bakalářský stupeň uvedli respondenti shodně v 10% (18), o jedno procento více uvedli respondenti jiné. Lidé s vysokoškolským či naopak pouze se základním vzděláním jsou mezi dotazovanými zastoupeni minimálně. Magisterský stupeň vzdělání a základní vzdělání uvedli respondenti shodně v jednom případě.

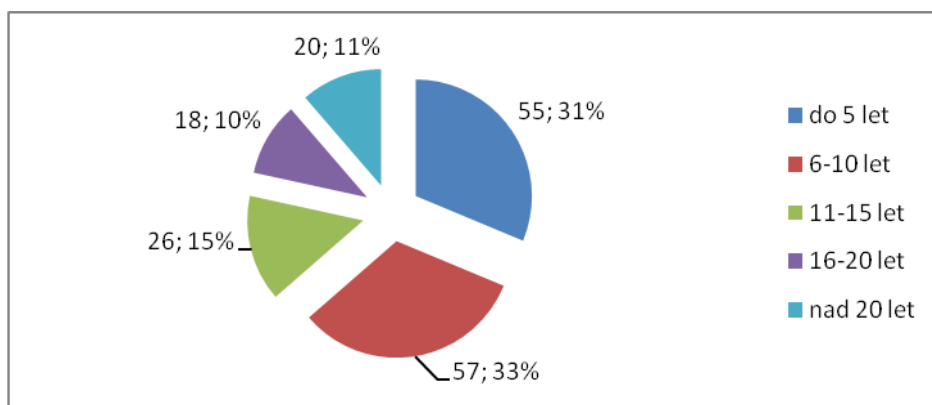
4. Pracovní zařazení pracovníků



Graf č. 3: Pracovní zařazení respondentů

Tyto výsledky jsou logické, protože v domovech pro seniory pracuje nejvíce pracovníků v sociálních službách a nejméně sociálních pracovníků. Tento graf uvádíme pouze pro představu jaké je rozložení pracovníků v rámci zařízení. Dotazník vyplnilo 11 (6%) sociálních pracovníků 114 (65%) pracovníků v sociálních službách a 52 (29%) zdravotnických pracovníků.

5. Celková délka praxe respondentů



Graf č. 4: Celková délka praxe respondentů

Tuto otázku opět zodpovědělo 176 respondentů z celkových 177. Tato otázka opět byla otevřená a respondenti zde uváděli svou délku praxe v sociálních službách. Délku praxe jsme rozdělili podle Chrásky (2007, s. 21), který toto rozdělení uvádí ve své knize *Metody pedagogického výzkumu* a nám se zdálo jako nejlepší i pro tento výzkum.

Velice podobné výsledky vyšly u praxe do 5 let a od 5 do 10 let. Praxi do 5 let má 31% (55) respondentů a praxi od 5 do 10 let má 33% (57) respondentů. Praxi od 11 do 15 let uvedlo 15% (26) respondentů, od 16 do 20 let uvedlo 10% (18) respondentů a praxi nad 20 let uvedlo 11% (20) pracovníků.

V celých 64% respondenti uvedli, že mají praxi do 5 a do 10 let. Průměrná hodnota v tomto případě je 10,68 díky výskytu extrémně vysokých hodnot jako například 38, 30 a 25 let praxe. Proto je lepší zde uvést spíše medián, protože ho neovlivňují odlehlé hodnoty. Medián je v tomto případě 9.

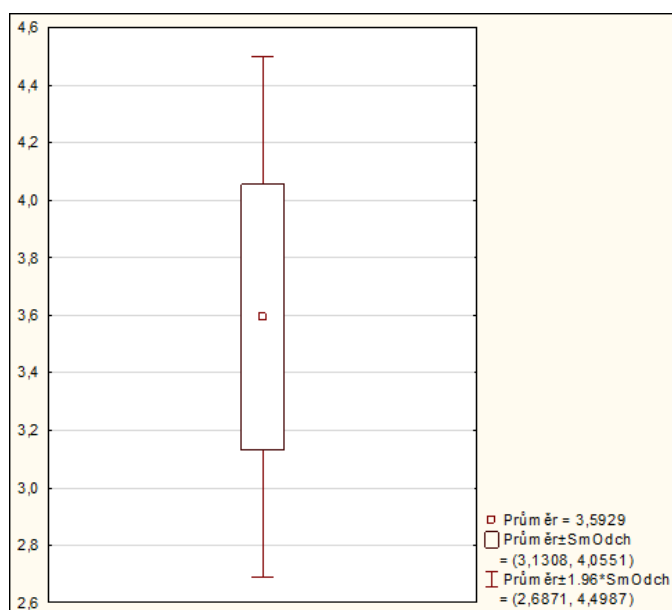
Dále dotazník obsahoval i otázku na délku praxe v aktuálním zaměstnání. Odpovědi se skoro ve všech případech shodovaly s celkovou délkou praxe, proto zde neuvádíme výsledky, které se vztahují k této otázce.

6.2 Výsledek celkové pracovní spokojenosti

1. Jaká je pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory?

Tab. č. 2: Celková pracovní spokojenost

	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Sm.odch.	Medián	Modus
PRŮMĚR VŠE	177	3,592942	2,277778	5,250000	0,462143	3,555556	3,694444



Graf č. 5: Celková pracovní spokojenost

Pokud srovnáme naše výsledky se studií Bártlové (2006) "Pracovní spokojenost zdravotních sester v České republice", která také potvrdila, že sestry vyjadřují se svou prací větší či menší míru spokojenosti nebo se k ní vyjadřují neutrálně, můžeme tedy říci, že výsledky našeho dotazníkového šetření jsou podobné s touto studií.

Celková pracovní spokojenost je zjišťována pomocí konstrukce níže uvedených dílčích spokojeností. Čím vyšší je průměr, tím vyšší je míra spokojenosti. Musíme také vymezit hranice, to znamená, že pokud by všichni byli ve všech oblastech zcela spokojeni, tak by hodnocení bylo 6 a pokud by všichni byli nespokojeni tak by měl průměr hodnotu 1. Průměrná hodnota je 3,59 díky tomu můžeme říct, že spokojenost je ambivalentní.

6.3 Popisná statistika dílčích oblastí pracovní spokojenosti

Průměrné hodnoty byly v textu zaokrouhleny na dvě desetinná místa nahoru.

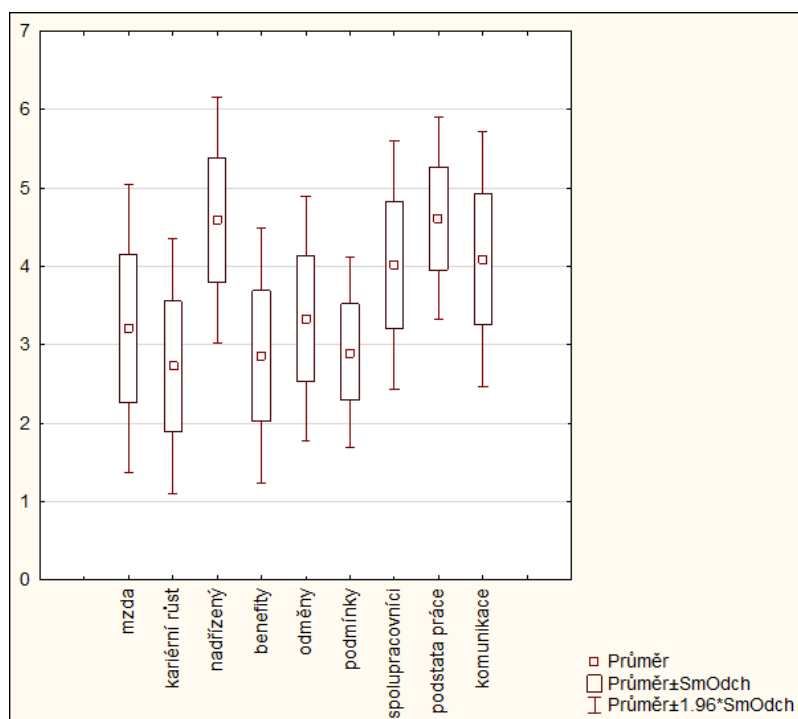
Tab. č. 3: Jednotlivé položky pracovní spokojenosti

Jednotlivé položky seřazené vzestupně	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Sm.odch.
P31-2 (pracovní podmínky)	177	2,135593	1,000000	5,000000	1,018984
P2-2 (kariérní růst)	177	2,361582	1,000000	6,000000	1,155173
P13 (mimoplatové výhody)	177	2,468927	1,000000	6,000000	1,352773
P10-2 (mzda)	177	2,525424	1,000000	6,000000	1,177767
P29-2 (mimoplatové výhody)	177	2,531073	1,000000	6,000000	1,143358
P20 (kariérní růst)	177	2,627119	1,000000	6,000000	1,111382
P11 (kariérní růst)	177	2,711864	1,000000	6,000000	1,306246
P6-2 (pracovní podmínky)	177	2,740113	1,000000	5,000000	1,055411
P23-2 (odměny)	176	2,767045	1,000000	6,000000	1,250026
P24-2 (pracovní podmínky)	177	2,966102	1,000000	5,000000	0,903895
P28 (mzda)	177	3,073446	1,000000	6,000000	1,340042
P4-2 (mimoplatové výhody)	177	3,124294	1,000000	6,000000	1,392483
P33 (kariérní růst)	177	3,192090	1,000000	6,000000	1,347280
P14-2 (odměny)	177	3,192090	1,000000	6,000000	1,409120
P32-2 (odměny)	177	3,276836	1,000000	6,000000	1,241871
P22 (mimoplatové výhody)	176	3,306818	1,000000	6,000000	1,396796
P34-2 (spolupracovníci)	177	3,384181	1,000000	6,000000	1,305312
P19-2 (mzda)	177	3,401130	1,000000	6,000000	1,366232
P16-2 (spolupracovníci)	177	3,502825	1,000000	6,000000	1,327696
P26-2 (komunikace)	177	3,644068	1,000000	6,000000	1,276039
P15 (pracovní podmínky)	177	3,774011	1,000000	6,000000	1,443954
P1 (mzda)	177	3,830508	1,000000	6,000000	1,169973
P9 (komunikace)	177	4,011299	1,000000	6,000000	1,112883
P5 (odměny)	177	4,084746	2,000000	6,000000	1,038270
P21-2 (nadřizený)	177	4,101695	1,000000	6,000000	1,422565
P8-2 (podstata, druh práce)	177	4,124294	1,000000	6,000000	1,342626
P36-2 (komunikace)	177	4,350282	2,000000	6,000000	1,012093
P18-2 (komunikace)	177	4,355932	1,000000	6,000000	1,306836
P25 (spolupracovníci)	177	4,519774	1,000000	6,000000	0,959938
P30 (nadřizený)	177	4,627119	1,000000	6,000000	1,020778
P7 (spolupracovníci)	177	4,672316	1,000000	6,000000	0,907652
P12-2 (nadřizený)	177	4,717514	1,000000	6,000000	1,010951
P17 (podstata, druh práce)	177	4,717514	1,000000	6,000000	0,916626
P27 (podstata, druh práce)	177	4,734463	2,000000	6,000000	0,918620
P35 (podstata, druh práce)	177	4,864407	1,000000	6,000000	0,900586
P3 (nadřizený)	177	4,915254	3,000000	6,000000	0,838454

V této tabulce můžeme vidět jednotlivé otázky, které jsou seřazeny vzestupně podle průměrné hodnoty odpovědí dotazovaných respondentů.

Tab. č. 4: Pracovní spokojenost v dílčích oblastech

	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Sm.odch.
průměr mzda	177	3,207627	1,000000	6,000000	0,939376
průměr kariérní růst	177	2,723164	1,000000	5,500000	0,830645
průměr nadřizený	177	4,590395	2,500000	6,000000	0,798360
průměr mimoplatové výhody (benefity)	177	2,856403	1,000000	4,750000	0,831234
průměr odměny	177	3,330979	1,250000	6,000000	0,798734
průměr pracovní podmínky	177	2,903955	1,250000	5,000000	0,615806
průměr spolupracovníci	177	4,019774	2,250000	5,750000	0,808533
průměr podstata, druh práce	177	4,610169	3,000000	6,000000	0,657568
průměr komunikace	177	4,090395	2,000000	6,000000	0,829340



Graf č. 6: Pracovní spokojenost v dílčích oblastech

Tyto výsledky se vztahují k dílčím otázkám DVO1 až DVO9, které se týkají dílčích oblastí pracovní spokojenosti.

První dílčí otázka se zabývá oblastí mzdy a jejího růstu. K této oblasti se vztahují otázky číslo 1, 10, 19 a 28. Nejméně jsou respondenti spokojeni s nárůstem platu. Na spokojenost s nárůstem platu se ptala otázka č. 10: *Nárůst platu je mizivý a málo častý*. Průměrná hod-

nota této otázky je **2,53**. Celková průměrná hodnota této oblasti je **3,2**. Díky tomuto výsledku můžeme říci, že pracovníci jsou se mzdou spíše nespokojeni nebo se k této oblasti staví neutrálně.

Druhá dílčí otázka se vztahuje na oblast kariérního růstu neboli povýšení. V dotazníku se na tuto oblast vztahovaly otázky 2, 11, 20 a 33. Nejméně jsou respondenti spokojeni možnostmi povýšení. Na možnost povýšení se ptala otázka č. 2: *V mém zaměstnání jsou možnosti povýšení skutečně mizivé*. Průměrná hodnota této otázky je **2,36**. V tomto mají pracovníci samozřejmě pravdu, v těchto zařízeních pracovníci nemohou být povýšeni na základě svých výkonů, ale pouze v případě, že jejich nadřízený ze své funkce odchází. Průměrná hodnota odpovědí na tuto oblast je **2,72**. Díky této průměrné hodnotě můžeme říct, že pracovníci jsou nejméně spokojeni s kariérním růstem.

Třetí dílčí otázka se ptá na pracovní spokojenost se svým nadřízeným. Na tuto oblast se ptaly otázky číslo 3, 12, 21 a 30. Pracovníci projevili celkově nejvyšší spokojenost se svým nadřízeným a jeho prací a to v otázce č. 3: *Můj nadřízený vykoná svoji funkci kompetentně*. Průměrná hodnota této otázky je **4,92**. Celková průměrná hodnota této oblasti je **4,59**, která je druhá nejvyšší ze všech oblastí, proto můžeme říci, že pracovníci jsou se svým nadřízeným, jeho vedením a kontrolou rozhodně spokojeni.

Čtvrtá dílčí otázka se zajímá o pracovní spokojenost s benefity, které můžeme chápat i jako mimoplatové výhody. Otázky, které se k této oblasti vztahují, jsou 4, 13, 22 a 29. Nejnížší hodnoty uváděli respondenti na otázku č. 13: *Benefity, které u nás máme, jsou srovnatelné s výhodami u jiných firem*. Tato otázka má průměrnou hodnotu **2,47**. Celková průměrná hodnota odpovědí je **2,86**. Pokud tento průměr srovnáme s ostatními hodnotami, můžeme říci, že pracovníci jsou nespokojeni s benefity, mimoplatovými výhodami.

Pátá dílčí otázka se zabývá spokojeností pracovníků s odměnami, které dostávají v rámci organizace. Otázky vztahující se k této oblasti jsou otázky číslo 5, 14, 23 a 32. Respondenti jsou nejméně spokojeni s úrovní odměňování. Na tuto oblast se ptala otázka č. 23: *Lidé, kteří zde pracují, jsou málo odměňováni*. Průměr odpovědí na tuto otázku je **2,77**. Celková průměrná hodnota odpovědí je **3,33**, z čehož můžeme říci, že pracovníci jsou s odměnami spíše nespokojeni nebo se k nim staví neutrálně.

Šestá dílčí otázka se zajímá o pracovní spokojenost v oblasti pracovních podmínek. Na tuto oblast se ptaly otázky 6, 15, 24, a 31. Respondenti uváděli nejnížší hodnoty u otázky č. 31: *Mám příliš mnoho papírování*. Tato otázka má celkově nejnížší průměrnou hodnotu **2,14**.

Pracovníci jsou celkově nejméně spokojeni s velkým množstvím papírování. Celková průměrná hodnota této oblasti je **2,9**. Můžeme díky těmto výsledkům říci, že zaměstnanci jsou spíše nespokojeni s pracovními podmínkami.

Sedmá dílčí otázka se zabývá vztahy se spolupracovníky. K této oblasti se vztahují otázky číslo 7, 16, 25 a 34. Nejméně jsou spokojeni pracovníci s tím, že na pracovišti je příliš mnoho hašteření a rozepří. Celková průměrná hodnota odpovědí je **4,02**. Pracovníci jsou se vztahy se svými spolupracovníky spíše spokojeni.

Osmá dílčí otázka se vztahuje k oblasti podstaty, druhu práce. Otázky vztahující se k této oblasti jsou 8, 17, 27 a 35. Pracovníci ve zkoumaných domovech projeví nejvyšší spokojenost s touto oblastí, průměrná hodnota této zkoumané oblasti je **4,61**. Pracovníky v těchto zařízeních jejich práce baví, jsou hrdí na svou práci a v neposlední řadě je těší. Je obecně známo, že v sociálních službách pracují lidé, kteří rádi pracují s lidmi a těší je, když mohou potřebným pomáhat. Nejnižší průměrnou hodnotu **4,1** měla otázka č. 8: *Občas mám pocit, že moje práce nemá moc velký smysl*. Tato otázka svou hodnotou v této oblasti vybočovala. Myslíme si, že nižší průměrná hodnota na tuto otázku, může souviset například s velkým množstvím papírování. Pracovníci rádi pracují s lidmi a papírování pro ně může být zbytečná a byrokratická záležitost.

Devátá dílčí otázka se ptá na pracovní spokojenost v oblasti komunikace v rámci organizace. Na tuto oblast pracovní spokojenosti se ptají otázky 9, 18, 26 a 36. Celková průměrná hodnota odpovědí je **4,09**, lze tedy říci, že pracovníci jsou opět spíše spokojeni s komunikací v rámci organizaci. Průměrná hodnota, která opět vybočuje od ostatních průměrných hodnot **3,6**, se týká otázky č. 26: *Mám často pocit, že nevím, co se děje s naší firmou*. Opět si myslíme, že zde může hrát roli byrokracie prezentovaná velkým množstvím papírování, které může ve své podstatě zahlcovat vedoucí zaměstnance, kteří pak následně nemají tolik možností pro individuální komunikaci se svými podřízenými.

Z výsledků můžeme říct, že pracovníci jsou nejvíce spokojeni s podstatou, druhem práce. Dále byli pracovníci nejvíce spokojeni se svým nadřízeným. Nejméně jsou pracovníci ve zkoumaných domovech spokojeni s kariérním růstem, s benefity, které dostávají od svého zaměstnavatele a s pracovními podmínkami.

Tyto výsledky můžeme srovnat s výzkumem, který provedl Franěk, kde použil i JSS. Tento výzkum se týkal pracovníků z různých pracovních sfér. Jednalo se například o manažery, zdravotní personál, PR pracovníky, účetní, pracovníky, kteří pracují v oblasti reklamy,

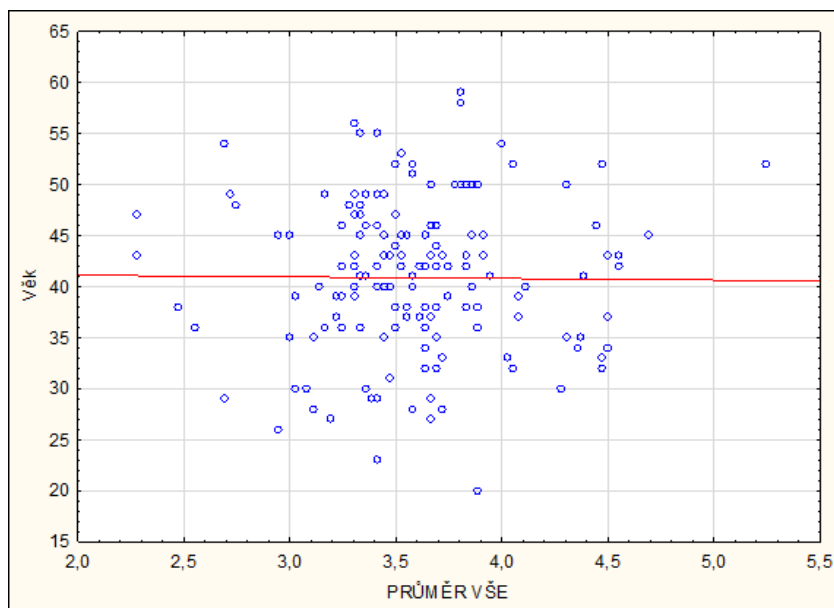
učitele a další. Tito pracovníci uváděli nejvyšší míru spokojenosti s podstatou práce, spolupracovníky, nadřízeným a v komunikaci. Na druhé straně nejméně spokojeni byli se mzdou a kariéřním růstem. Jak můžeme vidět, v určitých bodech se náš výzkum s výzkumem Fraňka shoduje. (Franěk, 2008, s. 67)

6.4 Induktivní statistika celkové pracovní spokojenosti

1. *Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v závislosti na jejich věku?*

H_0 : Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory není závislá na věku.

H_A : Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory se snižuje s jejich věkem.



Graf č. 7: Bodový graf závislosti mezi věkem a pracovní spokojeností

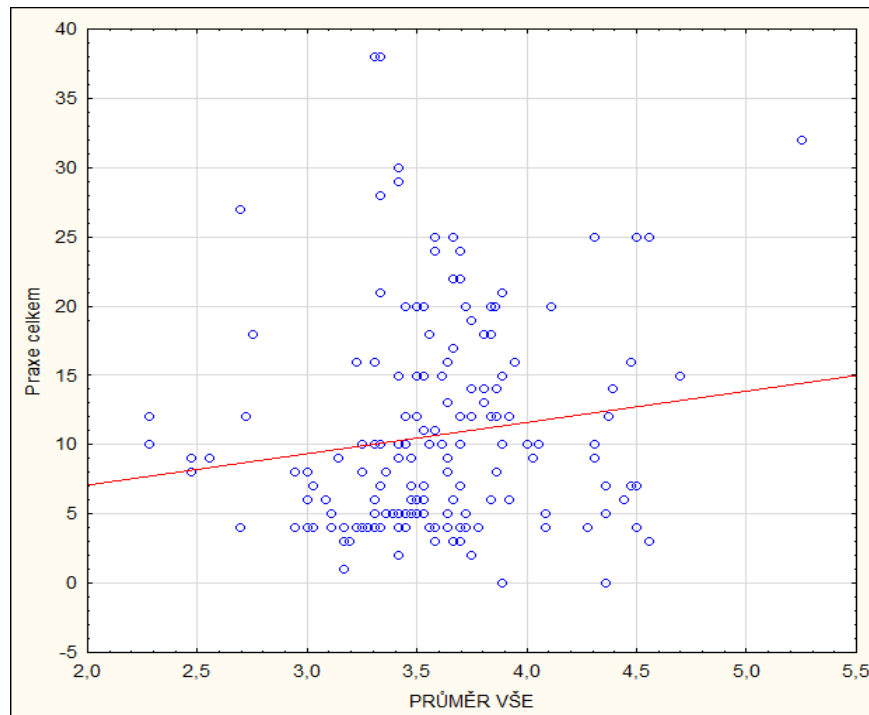
Jednotlivé body v tomto grafu jsou neuspořádané a vyplňují skoro celou plochu. V tomto případě mluvíme, že jednotlivým hodnotám pracovní spokojenosti odpovídá jakýkoliv věk. Proto můžeme říci, že tyto dvě veličiny jsou staticky nezávislé. Koeficient vyšel $r = -0,01$, v tomto případě můžeme mluvit o hodnotě 0, což vypovídá o tom, že mezi srovnávanými jevy neexistuje žádný vztah.

Proto přijímáme nulovou hypotézu, která tvrdí, že celková pracovní spokojenost není závislá na věku.

2. *Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v závislosti na délce jejich praxe v oboru?*

H_0 : Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory u skupiny pracovníků není závislá na délce praxe.

H_A : Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory se snižuje s rostoucí délkou praxe.



Graf č. 8: Bodový graf závislosti mezi délkou praxe a pracovní spokojeností

Jak můžeme vidět na diagramu, jednotlivé body jsou jako u předešlého diagramu zcela neuspořádané a jsou rozmístěny téměř po celé ploše. Opět mluvíme o tom, že jednotlivým hodnotám pracovní spokojenosti odpovídají libovolné hodnoty délky praxe. Jde tedy o případ, kdy obě tyto veličiny jsou staticky nezávislé. Vypočítaný koeficient $r = 0,14$ vypovídá o tom, že mezi srovnávanými jevy není žádný vztah.

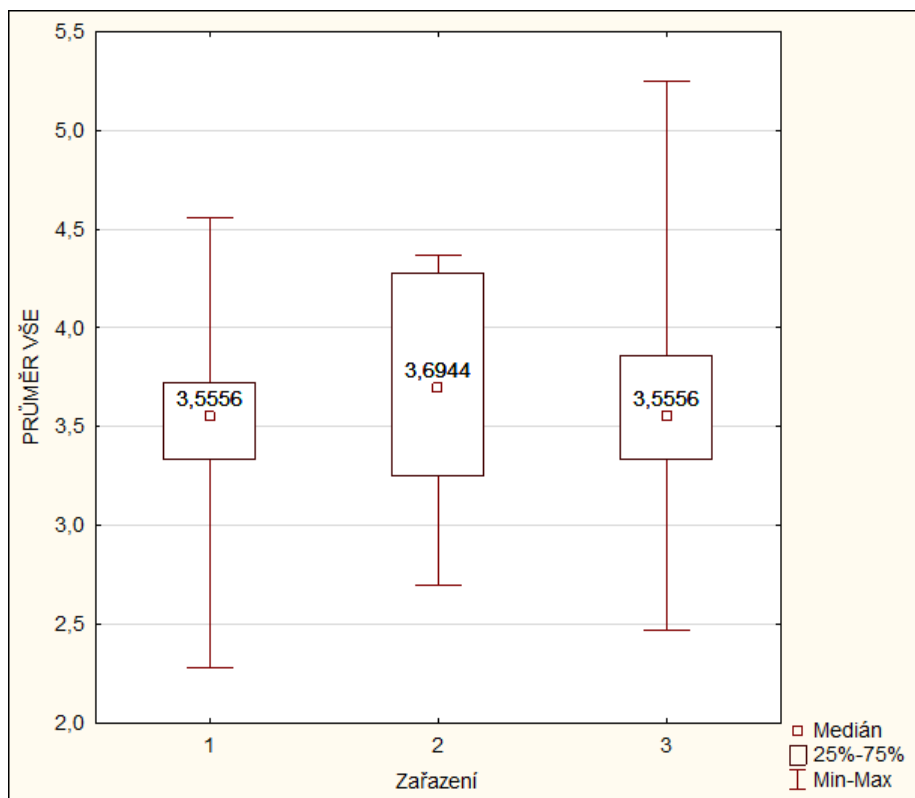
Přijímáme tedy nulovou hypotézu, která tvrdí, že pracovní spokojenost je nezávislá na délce praxe.

3. Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v závislosti na jejich pracovním zařazení?

H_0 : Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory je u pracovníků v sociálních službách a u zdravotnických pracovníků stejná.

H_A : Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory je vyšší u pracovníků v sociálních službách než u zdravotnických pracovníků.

V případě zařazení číslo 1 označuje pracovníky v sociálních službách, číslo 2 označuje sociální pracovníky a číslo 3 označuje zdravotnické pracovníky.



Graf č. 9: Pracovní spokojenost dle pracovního zařazení pracovníka

Jak můžeme vidět na grafu a podle mediánů, všichni pracovníci bez ohledu na jejich pracovní zařazení volili střední hodnoty v odpovědích. Takže pracovní spokojenost je průměrná, nejsou ani spokojeni ani nespokojeni.

Protože *p-hodnota* je větší než hladina významnosti ($p = 0,5053$, $p > 0,05$), nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu, a tedy předpokládáme, že platí. Mezi pracovní spokojeností a pracovním zařazením pracovníka neexistuje statisticky významný rozdíl.

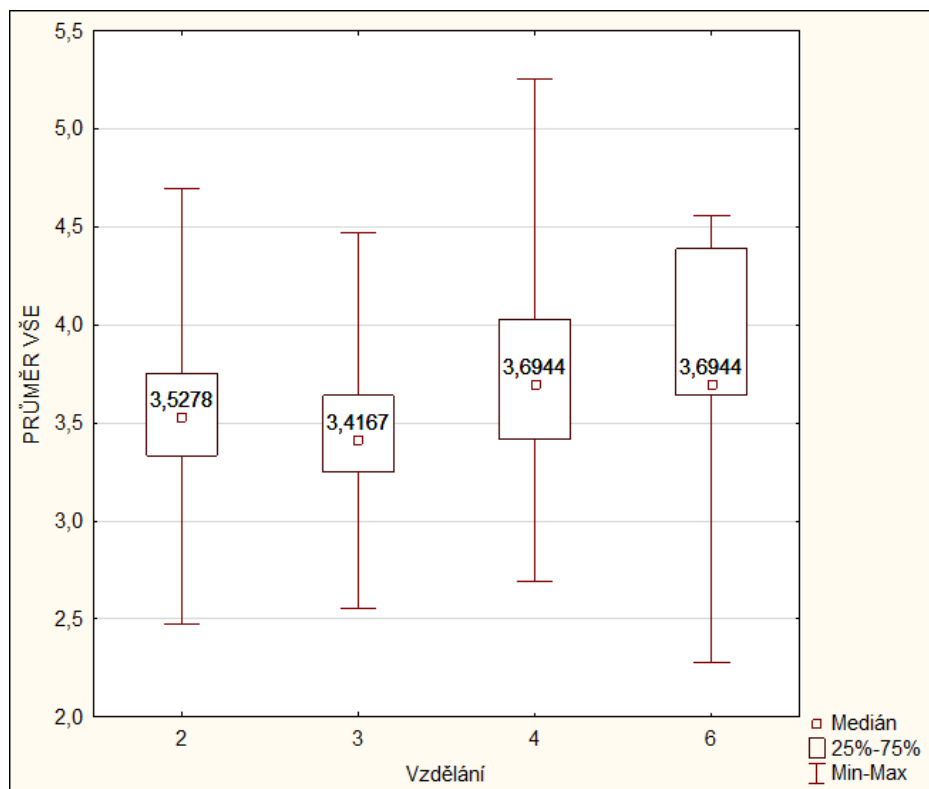
Přijímáme tedy nulovou hypotézu, která tvrdí, že pracovní spokojenost je stejná jak u pracovníků v sociálních službách tak u zdravotnických pracovníků.

4. *Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v závislosti na jejich dosaženém vzdělání?*

H_0 : Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory je vyšší u skupiny s nižším dosaženým vzděláním a u skupiny pracovníků s vyšším dosaženým vzděláním stejná.

H_A : Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory je vyšší u skupiny s nižším dosaženým vzděláním, než u skupiny pracovníků s vyšším dosaženým vzděláním.

Na ose x číslo 2 vyjadřuje střední vzdělání, číslo 3 vyjadřuje vyšší odborné vzdělání, číslo 4 vyjadřuje vysokoškolské vzdělání bakalářský stupeň a číslo 6 vyjadřuje vzdělání jiné.



Graf č. 10: Pracovní spokojenost dle vzdělání

Přijímáme nulovou hypotézu ($p = 0,0420$, $p > 0,05$), která tvrdí, že pracovní spokojenost je stejná nezávisle na dosaženém vzděláním.

5. Liší se pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory v závislosti na konkrétním zařízení?

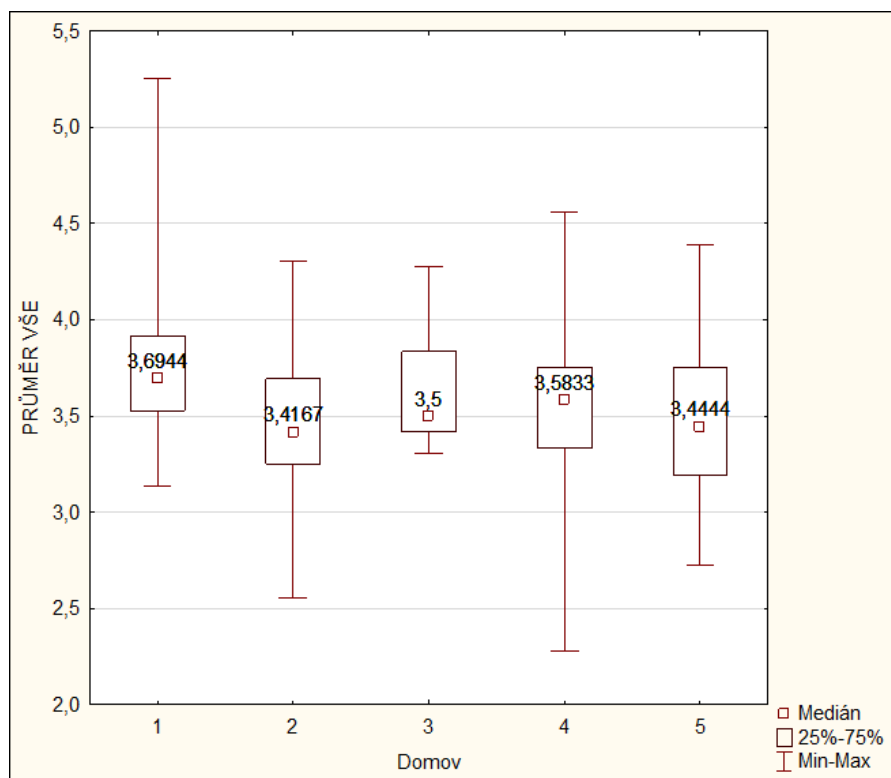
H₀: Pracovní spokojenost pracovníků vykonávajících odbornou činnost ve zkoumaných domovech pro seniory je stejná u pracovníků všech zkoumaných domovů pro seniory.

H_A: Pracovníci v zařízení číslo 1 jsou více spokojeni než pracovníci v domovech č. 2 a 5.

Tab. č. 5: Pracovní spokojenost v jednotlivých zařízeních

	1	2	3	4	5
		0,007217	1,000000	0,327681	0,049637
2	0,007217		1,000000	1,000000	1,000000
3	1,000000	1,000000		1,000000	1,000000
4	0,327681	1,000000	1,000000		1,000000
5	0,049637	1,000000	1,000000	1,000000	

Vypočítaná data nám ukazují, že celková spokojenost se mezi jednotlivými domovy liší. V domovech č. 2 a 5 je nižší celková pracovní spokojenost než v domově číslo 1. Protože *p-hodnota* je nižší než 0,05, existuje zde statisticky významný rozdíl. Proto přijímáme alternativní hypotézu, ale i přesto odmítáme H₅, protože pouze ve dvou ze čtyř domovů je spokojenost nižší než v domově číslo 1.



Graf č. 11: Pracovní spokojenost v jednotlivých domovech

6.5 Shrnutí výzkumu

Diplomová práce se zabývala pracovní spokojeností výzkumného vzorku sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách a zdravotnických pracovníků (N=177). Na základě sebraných dat lze shrnout zjištění, že tyto pracovníci vykazují ambivalentní pracovní spokojenost. Lepší představu o pracovní spokojenosti umožňuje získat rozbor postojů respondentů k jednotlivým aspektům práce.

Bylo zjištěno, že pracovníci jsou nespokojeni hlavně s kariérním růstem, s mimoplatovými výhodami neboli benefity a pracovními podmínkami. Nespokojenost s kariérním růstem odráží skutečnost, že v rámci sociální práce nelze nikam postupovat. V oslovených zařízeních neexistuje možnost postupovat na základě výkonů, ale pouze při odchodu dosavadního nadřízeného. Pokud se jedná o benefity, bylo by zajímavé zjistit o jaké benefity se v této sféře jedná.

Pracovní spokojenost byla zjištěna u položky, která se týká vztahu s nadřízeným. Komunikace je jedním ze základních požadavků, které jsou kladeny na sociální pracovníky. Spolupráci s nadřízenými prohlubují například supervize, které jsou zakotveny ve standardech kvality sociálních služeb. Pracovníci jsou spokojeni s podstatou, s charakterem své práce jako pomáhající profese.

V případech H1, H2, H3 a H4 byla přijata nulová hypotéza. Pracovní spokojenost pracovníků není tedy závislá na věku, délce praxe, dosaženém vzdělání a pracovním zařazení. Jedním z důvodů proč byly ve všech případech přijaty nulové hypotézy, může být fakt, že pracovníci, kteří vyplňovali dotazníky, věděli, že výsledky výzkumu budou předány vedení organizací i vedoucím pracovníkům.

U H5 jsme přijali alternativní hypotézu, ale celkovou H5 jsme museli zamítnout. Rozdíly mezi jednotlivými zařízeními existují, ale pouze mezi některými ze zkoumaných zařízení. Jedná se o zařízení číslo 1, 2 a 5. V zařízení číslo 1 je pracovní spokojenost vyšší než v zařízeních 2 a 5.

V Čechách se JSS příliš nepoužívá. Tomuto tématu se u nás věnují Franěk a Večeřa, kteří zkoumali pracovní spokojenost u nezacíleného souboru v severovýchodních Čechách (N=659). Popsali základní informace o vlivu věku, pohlaví a vzdělání. Jedná se o první oficiální překlad Spectorova dotazníku a také o největší výzkumný vzorek z českých výzkumů.

6.6 Doporučení pro praxi

V doporučení pro praxi se zabýváme oblastmi pracovní spokojenosti, se kterými oslovení respondenti byli nejméně spokojeni.

Kariérní růst- vedoucí pracovníci se musí spojit a vytvořit iniciativu, která by měla za úkol prosadit na MPSV vytvoření žebříčku služebního rangu, který by postihoval například odpracované roky, dosažené vzdělání potřebné pro danou pracovní pozici, atd. Toto je z našeho pohledu velmi důležité, neboť zaměstnanec, který ví, že v jeho zaměstnání je jednoznačný profesní růst na základě výše dosaženého vzdělání potřebného pro výkon dané profese a na odpracovaných letech, je schopen setrvat na daném pracovišti déle, než zaměstnanec, kterému táto perspektiva chybí.

Navrhujeme takovéto možné řešení dané problematiky:

Tab. č. 6: Platové třídy dle vzdělání a odpracovaných let

Pozice	Platové třídy					
	I.	I. + VŠ	II.	II. +VŠ	III.	III. +VŠ
Asistent SPP	Nástup	Nástup	2 roky	1 rok	5 let	4 roky
SPP	8 let	6 let	11 let	8 let	14 let	10 let
Směnový SPP	17 let	12 let	20 let	14 let	23 let	17 let
Vrchní SPP	25 let	20 let	27 let	22 let	30 let	25 let

Výše uvedená tabulka znázorňuje naše pojetí problematiky profesního růstu zaměstnanců v domovech pro seniory. Tabulka ukazuje, jak by jednotliví zaměstnanci na daných pozicích postupovali do jednotlivých tarifních tříd na základě svého vzdělání a na počtu odpracovaných roků v daném oboru. Jak je vidět z tabulky, tak vzdělání bude významným prvkem pro rychlejší kariérní růst daného zaměstnance, což bude mít pozitivní vliv na sebevzdělávání a zvyšování kvalifikace v daném oboru pro zaměstnance.

Výše hodinové mzdy v jednotlivých tarifních třídách navrhuje takto:

Tab. č. 7: Výše hodinové mzdy dle tarifních tříd

Platové třídy						
Pozice	I.	I. + VŠ	II.	II. + VŠ	III.	III. + VŠ
Asistent SPP	60 Kč	63 Kč	66 Kč	69 Kč	70 Kč	76 Kč
SPP	75 Kč	81 Kč	80 Kč	87 Kč	85 Kč	93 Kč
Směnový SPP	90 Kč	99 Kč	95 Kč	105 Kč	100 Kč	115 Kč
Vrchní SPP	110 Kč	125 Kč	120 Kč	135 Kč	130 Kč	150 Kč

Sumy, které jsou navrhované v tabulce, jsou pouze orientační. Skutečná výše hodinové mzdy a její rozpětí mezi jednotlivými třídami se bude odvíjet od rozpočtu příslušného ministerstva.

Finanční ohodnocení – je pro všechny zaměstnance motivačním faktorem. Musí být na takové úrovni, že bude atraktivní pro co největší spektrum obyvatel České republiky. Zaměstnanci musí vědět, že za kvalitně odvedenou práci budou adekvátně finančně odměněni. Zároveň si myslíme, že by zde měli být zohledněni i roky, které jednotliví zaměstnanci odpracovali, což je v souladu s předcházejícím doporučením.

Benefity – jednotliví zaměstnavatele by si měli uvědomit, že ke spokojenosti jejich zaměstnanců s jejich prací patří i pocit, že jejich zaměstnavatel má starost o zlepšování poměrů svých zaměstnanců. Mezi významné faktory, které ovlivňují tento pocit spokojenosti patří poskytování různých zlepšení pracovních podmínek nad úroveň požadovanou zákonem. Patří sem například poskytování příspěvku na veřejnou dopravu, poskytování příspěvku na osobní dopravu, poskytování příspěvku na stravu, nápoje, poskytování tzv. dodatkové dovolené, příspěvky u příležitosti životních jubileí, příspěvky na sportovní činnost, příspěvky na zdravotní a lázeňské pobyty atd.

Pracovní podmínky – snížit administrativní zátěž pracovníků starající se o seniory a převést tuto zátěž na pracovníka, který by byl za administrativní věci placen.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce byl výzkum pracovní spokojenosti pracovníků, kteří vykonávají odbornou činnost v domovech pro seniory. Byla využita kvantitativní strategie pomocí předloženého standardizovaného dotazníku Job Satisfaction Survey, dotazník byl doplněn o vlastní otázky, týkající se pracovních faktorů.

Proč jsme se zajímali o tuto problematiku? Toto téma jsme si vybrali hlavně díky osobní pracovní zkušenosti. Působíme již nějakou dobu v domově pro seniory jako dobrovolníci, kde pracovníci a pracovnice plní v rámci tohoto zařízení mnoho úkolů, které jsou fyzicky i psychicky velice náročné. Setkáváme se s negativními i pozitivními reakcemi ze strany pracovníků. Dalším důvodem, proč jsme si vybrali toto téma, je skutečnost, že bychom se chtěli v budoucnu věnovat práci se seniory a pracovat v domovech pro seniory.

I když jsme při prvotním průzkumu jednotlivých sociálních zařízení v daném regionu zjistili, že tyto jednotlivé zařízení si sice dělávají svůj vlastní průzkum dané problematiky, tak po individuálních pohovorech s jednotlivými vedoucími pracovníky daných sociálních zařízení, které se starají o seniory v daném regionu, jsme se rozhodli, že v rámci diplomové práce proběhne souhrnný výzkum týkající se spokojenosti pracovníků v daných zařízeních v daném regionu. Jedná se o prvotní výzkum, na který mohou další studenti sociálních věd navázat a mohou ho rozšířit.

Do uvedení do širšího kontextu pracovní spokojenosti jsme se v první kapitole zabývali pojmem práce. Další kapitola se zabývala pracovní spokojeností i nespokojeností, její historií a faktory pracovní spokojenosti. Nastínili jsme také souvislost s životní spokojeností. Třetí kapitola se zabývala motivací a motivačními teoriemi, což je problematika, která souvisí s tématem pracovní spokojenosti. Poslední kapitola se zabývala specifiky práce v sociálních službách, jako jsou například stres, syndrom vyhoření apod.

Dále byl uveden výzkumný problém, cíl práce a výzkumné hypotézy, podrobnosti o mnou zkoumaném vzorku respondentů, použitou metodu – což byl standardizovaný dotazník.

Z výsledků výzkumu lze říci, že celková pracovní spokojenost pracovníků je ambivalentní a více či méně jsou pracovníci spokojeni ve své práci bez ohledu na vzdělání, věk a pracovní zařazení. Jediný rozdíl v pracovní spokojenosti lze vidět pouze z pohledu sídla jednotlivých zařízení. Tento rozdíl se může přičíst i dopravní přístupnosti jednotlivých zaměstnanců.

Analýza nebude sloužit pouze pro naši potřebu, ale bude přínosem i pro další absolventy, kteří zamýšlejí pracovat v této pracovní sféře a také pro aktéry organizací, kde se výzkum prováděl. Vedoucí organizací, zjistí pracovní spokojenost svých pracovníků a budou moci své výsledky srovnat s výsledky ostatních zařízení. Díky výsledkům budou moci zavést adekvátní opatření pro zvýšení spokojenosti zaměstnanců v rámci organizace. Podle významnosti různých faktorů může být v daných oblastech prováděno větší či menší množství opatření.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ADAIR, John Eric, 2004. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing. ISBN 80-86851-00-1.
2. AIKEN, L.H. a kol., 2001. Nurses' reports on hospital care in five countries: the ways in which nurses work is structured have left nurses among the least satisfied workers, and the problem is getting worse, *Health Affairs*, V
3. ARMSTRONG, Michael, 1999. *Personální management*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-614-5.
4. ARMSTRONG, Michael, 2007. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1407-3.
5. ARNOLD, John, Joanne SILVESTER a Fiona PATTERSON, 2007. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-1518-3.
6. BAŠTECKÁ, Bohumila, 2005. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0708-X.
7. BEDRNOVÁ, Eva a Ivan NOVÝ, 2007. *Psychologie a sociologie řízení*. 3., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-169-0.
8. BRODSKÝ, Zdeněk, 2009. *Řízení lidských zdrojů pro managery: pro kombinované studium studijního programu Ekonomika a management*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 978-80-7395-155-9.
9. DEIBLOVÁ, Maria, 2005. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde. ISBN 80-902105-8-9.
10. FRANĚK, Marek a Jakub VEČEŘA, © 2008. *Personal Characteristics and Job Satisfaction*. [Http://www.ekonomie-management.cz/](http://www.ekonomie-management.cz/) [online]. s. 63-76 [cit. 2014-01-15].
Dostupné z: http://www.ekonomie-management.cz/download/1331826690_2bc1/06_franek.pdf.
11. GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.
12. CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1369-4.
13. KADLČÍK, Miroslav, 2001. *Psychologie a sociologie řízení*. Hradec Králové: Gaudeamus.

14. KALLWASS, Angelika, 2007. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-299-7.
15. KASSIN, Saul, 2007. *Psychologie*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-1716-3.
16. KOCIANOVÁ, Renata, 2010. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2497-3.
17. KOLLÁRIK, Teodor, 1979. *Psychologické aspekty pracovnej spokojnosti*. Bratislava: Psychodiagnostické a didaktické testy.
18. KOLLÁRIK, Teodor, 1986. *Spokojnosť v práci*. Bratislava: Práca.
19. KOLLÁRIK, Teodor, 2002. *Sociálna psychológia práce*. Bratislava: Univerzita Komenského. ISBN 8022317314.
20. OLMAN, Luděk, 2012. *Motivace, produktivita a způsob života*. Praha: Linde. ISBN 978-80-7201-892-5.
21. MALÍKOVÁ, Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3148-3.
22. MAROON, Istifan, 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
23. MARQUES, Carlos a František JIRÁSEK, 1996. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Bankovní institut vysoká škola. ISBN 80-7265-018-1.
24. MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
25. MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
26. MIKULÁŠTÍK, Milan, 2007. *Manažerská psychologie*. Havlíčkův Brod: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1349-6.
27. MLČÁK, Zdeněk a Karel SLÍVA, © 2005. *Pracovní a životní spokojenost sociálních pracovníků a percepce rozvoje jejich profesních kompetencí*. [Http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/](http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/) [online] s. 306 [cit. 2014-02-11] Dostupné z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/administrace/clankyfile/20120322135443837265.pdf>

28. MUSIL, Jiří V., 2010. *Stres, syndrom vyhoření a mentálně hygienická optima v dynamice lidského sociálního chování*. Olomouc: Jiří Musil - Psychologická a výchovná poradna. ISBN 978-80-903449-9-0.
29. NAKONEČNÝ, Milan, 1992. *Motivace pracovního jednání a její řízení*. Praha: Management Press. ISBN 8085603012.
30. NAKONEČNÝ, Milan, 1996. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia. ISBN 8020005927.
31. NAKONEČNÝ, Milan, 2004. *Psychologie téměř pro každého*. Praha: Academia. ISBN 8020011986.
32. NAKONEČNÝ, Milan, 2005. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada. ISBN 802470577x.
33. PALÁN, Zdeněk, 2002. *Lidské zdroje: výkladový slovník : výchova, vzdělávání, péče, řízení*. Praha: Academia. ISBN 8020009507.
34. PAUKNEROVÁ, Daniela, 2006. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-247-1706-9.
35. PAUKNEROVÁ, Daniela a kol., 2012. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3.vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2809-3.
36. POSCHKAMP, Thomas, 2013. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. Brno: Edika. ISBN 978-80-266-0161-6.
37. PROENÇA, Teresa a Helena MARTINS, 2012. *Minnesota Satisfaction Questionnaire - Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers* [online]. Porto, [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <http://wps.fep.up.pt/wps/wp471.pdf>. Working papers. School of Economics and Management, University of Porto.
38. PROVAZNÍK, Vladimír, 2002. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0470-6.
39. REICHEL, Jiří, 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80247-3006-6.
40. SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2008. *Syndrom pomocníka*. Praha: Spektrum (Portál). ISBN 978-807-3673-697.
41. SLAVÍČEK, Vlastimil, 1999. *Řízení lidských zdrojů v podniku*. 2. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita, Ekonomická fakulta. ISBN 8070825081.

42. SLEZÁČKOVÁ, Alena, 2012. *Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-802-4735-078.
43. SPECTOR, Paul, [b.r.]. *Job satisfaction: application, assessment, cause, and consequences*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications. ISBN 07-619-8923-4.
44. SPECTOR, Paul, © 2011. *Job Satisfaction Survey, JSS Page*. [cit. 14. 1. 2014]. Dostupné online z: <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>.
45. STOCK, Christian, 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3553-5.
46. ŠNÝDROVÁ, Ivana, 2006. *Manažerka a stres*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1272-5.
47. ŠTIKAR, Jiří, 2003. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0448-5.
48. ŠVINGALOVÁ, Dana, 2006. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 80-7372-105-8.
49. URBAN, Jan, 2004. *Výkladový slovník řízení lidských zdrojů s anglickými ekvivalenty*. Praha: ASPI. ISBN 80-735-7019-X.
50. URBAN, Jan, 2013. *Management lidských zdrojů*. Praha: Ústav práva a právní vědy, o.p.s. ISBN 978-80-9052-474-3.
51. VÁGNEROVÁ, Marie, 2000. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál. ISBN 8071783080.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod.	a podobně
Bc.	vysokoškolské vzdělání – bakalářský stupeň
CVVM	Centrum pro výzkum veřejného mínění
JSS	Job satisfaction survey
Jiné	jiné vzdělání
Mgr.	vysokoškolské vzdělání – magisterský stupeň
resp.	respektive
SP	sociální pracovník
SPP	pracovník v sociálních službách
SŠ	střední vzdělání
ZP	zdravotní pracovník
ZŠ	základní vzdělání

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Věk respondentů	56
Graf č. 2: Vzdělání respondentů	57
Graf č. 3: Pracovní zařazení respondentů	57
Graf č. 4: Celková délka praxe respondentů	58
Graf č. 5: Celková pracovní spokojenost.....	59
Graf č. 6: Pracovní spokojenost v dílčích oblastech.....	61
Graf č. 7: Bodový graf závislosti mezi věkem a pracovní spokojeností.....	64
Graf č. 8: Bodový graf závislosti mezi délkou praxe a pracovní spokojeností	65
Graf č. 9: Pracovní spokojenost dle pracovního zařazení pracovníka	66
Graf č. 10: Pracovní spokojenost dle vzdělání	67
Graf č. 11: Pracovní spokojenost v jednotlivých domovech	68

SEZNAM TABULEK

Tab. č. 1: Faktory ovlivňující spokojenost a nespokojenost.....	22
Tab. č. 2: Celková pracovní spokojenost.....	59
Tab. č. 3: Jednotlivé položky pracovní spokojenosti.....	60
Tab. č. 4: Pracovní spokojenost v dílčích oblastech.....	61
Tab. č. 5: Pracovní spokojenost v jednotlivých zařízeních.....	68
Tab. č. 6: Platové třídy dle vzdělání a odpracovaných let.....	70
Tab. č. 7: Výše hodinové mzdy dle tarifních tříd.....	71

SEZNAM PŘÍLOH

P I Dotazník Job Satisfaction Survey

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK