

# Míra naplnění psychických potřeb pracovníků pomáhajících profesí

Bc. Jana Strouhalová

---

Diplomová práce  
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2018/2019

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jana Strouhalová**  
Osobní číslo: **H160346**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Míra naplnění psychických potřeb pracovníků pomáhajících profesí**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**  
**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti kvality života, sebepoznání, životní pomoci a péče.**  
**Příprava metodiky výzkumné části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.**  
**Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku.**  
**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:

**FRANKL, Viktor Emil a Elisabeth S LUKAS.** Vůle ke smyslu: vybrané přednášky o logoterapii. 3. vyd. Brno: Cesta, 2006. ISBN 80-7295-084-3.

**JANKOVSKÝ, Jiří.** Etika pro pomáhající profese. 2., akt. a dopl. vyd. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.

**KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** Psychologie pocitů štěstí: současný stav poznání. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4436-0.

**KOPŘIVA, Karel.** Lidský vztah jako součást profese. 8. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

**VÁVROVÁ, Soňa.** Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

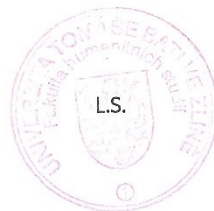
Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Karla Hrbáčková, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **21. listopadu 2018**

Termín odevzdání diplomové práce: **18. dubna 2019**

Ve Zlíně dne 21. listopadu 2018

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



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
*ředitel ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně ..... 3.4. 2019 .....

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

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

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

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybnějšího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

## **ABSTRAKT**

Tato diplomová práce se zabývá problematikou naplnění psychických potřeb pracovníků pomáhajících profesí a vnímáním významu pomoci, kterou poskytují, ve vztahu k těmto potřebám. Teoretická část se věnuje pohledu na pracovníky pomáhajících profesí v sociálních službách, druhy potřeb a smysluplnost práce. Praktická část představuje výsledky kvantitativního výzkumu, který se zaměřuje na míru naplnění psychických potřeb vycházející z teorie sebedeterminace.

**Klíčová slova:** potřeby, pomáhající profese, pomoc, teorie sebedeterminace, autonomie, kompetence, vztahovost, smysluplnost práce

## **ABSTRACT**

This diploma thesis deals with the problem of psychological needs realization for workers in assistance professions. Next issue of the thesis is the importance of assistance provided by those professions in relation to their needs. The Theoretical Part pursues the view of assistance workers in social services, types of their needs and meaningfulness of their work. The Practical Part presents the results of quantitative research focused on the degree of psychological needs realization worked on the assumption of the self-determination theory.

**Keywords:** needs, assistance profession, help, self-determination theory, autonomy, competence, relatedness, work meaningfulness

Děkuji touto cestou vedoucí mé diplomové práce Mgr. Karle Hrbáčková, Ph.D. za metodické konzultace během práce, cenné rady a vstřícný a trpělivý přístup.

Děkuji také své rodině za podporu a trpělivost, kterou mi dodávali sílu po celou dobu mého studia, zejména manželovi a synovi Davidovi za podněty a pomoc při zpracování této diplomové práce.

*„Tím podstatným v životě člověka není uznání druhých lidí, kterého se nám může dostat, i když je to příjemným přídavkem. Tím podstatným je vědomí, že jsem tu k něčemu, případně pro někoho – někým.“*

*Elisabeth Lukas*

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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 POMÁHAJÍCÍ PROFESE</b> .....	<b>12</b>
1.1 PRACOVNÍK POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH.....	13
1.2 POMÁHAJÍCÍ PROFESE V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	14
1.2.1 Pracovník v sociálních službách .....	15
1.2.2 Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách.....	16
1.2.3 Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách .....	17
1.2.4 Pečovatelská služba.....	18
1.3 RIZIKA V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH .....	19
1.3.1 Syndrom pomáhajícího .....	19
1.3.2 Syndrom vyhoření .....	22
1.4 DUŠEVNÍ HYGIENA .....	23
1.4.1 Supervize.....	24
1.4.2 Sebepoznání .....	25
1.4.3 Sebepojetí.....	26
<b>2 TEORIE POTŘEB</b> .....	<b>27</b>
2.1 POTŘEBA .....	27
2.2 KLASIFIKACE POTŘEB.....	28
2.3 TEORIE POTŘEB .....	32
2.3.1 Hierarchické uspořádání potřeb podle Maslowa.....	33
2.3.2 Logoterapie – Viktor Emil Frankl.....	34
2.3.3 Teorie sebedeterminace.....	36
<b>3 SMYSLUPLNOST PRÁCE</b> .....	<b>39</b>
3.1 DRUHY PRÁCE .....	40
3.2 PRÁCE A SMYSL ŽIVOTA .....	41
3.2.1 Práce a stav flow .....	41
3.2.2 Pracovní spokojenost a životní spokojenost .....	42
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>45</b>
<b>4 CÍLE A METODY VÝZKUMU</b> .....	<b>46</b>
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍLE VÝZKUMU .....	46
4.1.1 Výzkumné cíle .....	46
4.1.2 Výzkumné otázky a hypotézy .....	46
4.2 VÝZKUMNÉ METODY .....	47
4.2.1 Typ výzkumu .....	47
4.2.2 Výzkumný soubor .....	48
4.2.3 Informace o výzkumném vzorku .....	48
4.2.4 Výzkumný nástroj .....	50
4.2.5 Dotazník psychických potřeb podle teorie sebedeterminace .....	51
4.2.6 Sémantický diferenciál.....	53



4.3	ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT.....	54
4.3.1	Distribuce dotazníku: .....	55
<b>5</b>	<b>INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT.....</b>	<b>56</b>
5.1	VNÍMÁNÍ MÍRY NAPLNĚNÍ PSYCHICKÝCH POTŘEB .....	56
5.1.1	Oblast autonomie .....	57
5.1.2	Oblast kompetence .....	58
5.1.3	Oblast vztahovosti .....	59
5.2	VNÍMÁNÍ MÍRY NAPLNĚNÍ PSYCHICKÝCH POTŘEB V ZÁVISLOSTI NA DÉLCE PRAXE .....	60
5.3	VNÍMÁNÍ POMOCI .....	61
5.4	VNÍMÁNÍ POMOCI A MÍRA NAPLNĚNÍ POTŘEB .....	66
5.5	CELKOVÁ PRACOVNÍ SPOKOJENOST.....	67
5.6	ŽIVOTNÍ SPOKOJENOST .....	69
5.7	ZÁVĚRY VÝZKUMU.....	71
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>73</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>74</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>77</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>78</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>79</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>80</b>

## ÚVOD

Demografické údaje již několik let poukazují na skutečnost, že stejně jako v jiných zemích Evropy, také v České republice populace stárne. Vlivem dostupné lékařské péče a moderní farmacie se prodlužuje naděje na dožití ve vyšším věku. Počet seniorů starších osmdesáti let bude v následujících letech představovat významnou část seniorské populace.

Člověk v pokročilejším věku vlivem změn tělesných i psychických kompetencí, přestává zvládat běžnou a každodenní péči o svoji osobu a potřebuje pomoc a péči druhých. Do této péče jsou postupně zapojeny nejenom osoby nejbližší, ale také osoby pracující v oblasti zdravotnictví a sociální péče. Zdravotní sestry, lékaři, či pečovatelky se ve své profesi denně setkávají s lidmi, kteří potřebují pomoc při zabezpečení základních potřeb z důvodu zhoršeného zdravotního stavu a soběstačnosti. Ve snaze o maximální zajištění péče potřebným, být stále k dispozici a příjemně naladěni, se mohou tito pracovníci dostat do rozporu se svými vlastními potřebami, kdy „péči o sebe“ nevidí. Do jaké míry jsou pečující spokojeni s naplněním svých vlastních potřeb? Dokáží si také dopřát láskyplný vztah k sobě samému a svoji práci tak vnímat jako smysluplnou?

Tématem předkládané diplomové práce je míra naplnění psychických potřeb pracovníků pomáhajících profesí. Cílem práce je zjistit, jak vnímají pracovníci pomáhajících profesí míru naplnění vlastních psychických potřeb a jak hodnotí pomoc a smysl své práce ve vztahu k těmto potřebám.

Diplomová práce je složena ze dvou částí, teoretické a praktické. Teoretická část je členěna do tří kapitol. V první kapitole jsou vymezeny pojmy týkající se pomáhajících profesí, pracovníka v sociálních službách a duševní hygieny. Druhá kapitola se věnuje lidským potřebám a vybraným teoriím potřeb. Třetí kapitola se zabývá smysluplností práce a jejím vztahem k životní spokojenosti a potřebám člověka.

Praktická část je realizována kvantitativním výzkumem pomocí standardizovaného dotazníku týkajícího se psychických potřeb.

Výsledky předkládané diplomové práce mohou sloužit jako podněty k dalšímu vzdělávání pracovníků v sociálních službách týkající se oblasti sebepoznání a upozornit na vnímání smysluplného postoje k práci jako součásti duševní hygieny.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 POMÁHAJÍCÍ PROFESE

*„Jsmo tu pro druhé lidi, především pro ty, na jejichž úsměvu a blahu závisí naše vlastní štěstí.“*

*Albert Einstein*

V průběhu života se většina z nás dostane do situace, kdy potřebuje pomoc druhého člověka. Samozřejmostí je pomoc v rámci rodiny, mezi příbuznými a blízkými přáteli. Poskytnout pomoc druhému člověku, který ji v danou chvíli potřebuje, považujeme za správné a samozřejmé (Úlehla, 2005, s. 9). V současné společnosti, která je zaměřena na výkon, úspěch a materiální bohatství, není neobvyklé, že se nabídka pomoci setká s odmítnutím. Důvodem bývá často pocit selhání a vlastní bezmocnosti příjemce pomoci (Matoušek, 2016, s. 150).

Pomáhání mezi lidmi je ovlivněno působením „kulturního“ principu, který se podílí na změnách sociálního chování ve společnosti. Vrozená dispozice k identifikaci s ostatními členy skupiny je prostředkem, který dokáže ve velmi krátké době uskutečnit změny ve společnosti (Géringová, 2011, s. 18).

Pomoc definuje Matoušek (2016, s. 150) jako „akt, při kterém jednatel nebo skupina něco poskytují jinému jednotlivci nebo skupině, přičemž adresát pomoci to, co je mu poskytováno využívá k řešení svého problému.“

Pomáhající profese definují skupinu povolání, založenou na profesní pomoci druhým lidem. Jedná se o vzájemný vztah mezi pomáhajícím na jedné straně a příjemcem pomoci na straně druhé (Géringová, 2011, s. 21). Společným cílem pracovníků pomáhajících profesí je pomoc druhým lidem. Očekává se od nich velká míra empatie a porozumění. Také jiná povolání, např. advokát, úředník, prodavač, jsou založená na vzájemné komunikaci a instrumentální pomoci. Ve vztahu ke klientovi je po nich vyžadováno především slušné a korektní chování, ale neočekává se, že by měli s klientem osobní vztah (Kopřiva, 2016, s. 16).

Profesionální pomoc lidé vyhledávají ve chvíli, kdy běžné způsoby, kterými řešili své problémy selhávají, nebo jsou z různých důvodů nedostatečné (Úlehla, 2005, s. 9). Rozvoj pomáhajících profesí se dle Matouška (2016, s. 149) odráží také ve slábnoucí funkci rodiny a ostatních sociálních systémů. Vávrová (2012, s. 69) se v souvislosti s pomáhajícími profesemi zmiňuje o profesionálním doprovázení, které je dáno jasným cílem a časovým omezením jeho dosažení. Pomáhající profesi chápe primárně jako činnost zaměřenou na práci s lidmi.

## 1.1 Pracovník pomáhajících profesích

Tak jako v jiných profesích jsou pro výkon povolání potřebné určité dovednosti a znalosti, také práce v pomáhajících profesích klade na pracovníky specifické nároky. Hlavním předpokladem by měla být úcta k člověku a ochota pomáhat. Matoušek (2013, s. 52-54) uvádí jako obecné předpoklady a dovednosti:

**Fyzickou a psychickou zdatnost** – práce v pomáhajících profesích je náročná po fyzické i psychické stránce, od pracovníků, kteří pomáhají druhým se předpokládá, že pečují o své tělo a žijí zdravým životním stylem, který jim zajistí dostatek energie pro výkon povolání.

**Inteligenci, přitažlivost pro klienty** – pracovník by měl mít snahu stále rozvíjet své znalosti a dovednosti, přitažlivost se týká nejen fyzického vzhledu, ale celkového vystupování a chování.

**Důvěryhodnost** – předpokládá se diskrétnost k získaným informacím a porozumění pro klientova sdělení.

**Komunikační dovednosti** – jsou důležité pro navázání vztahu s klientem. Můžeme je dále dělit dle G. Egana (1986, cit. podle Matoušek, 2013, s.54) na:

- Fyzickou přítomnost – pro klienty může být již pouhé setkání pomocí
- Naslouchání – schopnost přijímat a rozumět sdělením, na verbální i neverbální úrovni
- Empatii – schopnosti pracovníka umět se vcítit do pocitů a projevů klienta a s pochopením na ně reagovat. „Empatie je v první řadě druhem lidského kontaktu.“ (Egan, 1986, cit. podle Matoušek, 2013, s.54)

Plaňava (2005, s. 82) dělí komunikaci na „profesní a ty ostatní“. Obě se mezi sebou vzájemně prolínají a je obtížné je jednoznačně vymezit. Komunikační dovednosti jsou důležitým požadavkem na uchazeče ve většině profesích a v pomáhajících profesích tomu není jinak. Vedle genetických předpokladů, které nám umožní osvojit si základy jazyka je důležitá vlastní motivace jedince pro další rozvoj komunikačních dovedností.

Vybíral (2005, s. 226) uvádí jako zásady zdravé komunikace především empatické chování k druhým lidem společně se schopností rozeznat jejich pocity i mimo slovní sdělení. Pro oblast pracovních kompetencí je to schopnost spolupráce s kolegy, naslouchání druhým a zdravé rozhodování. Jednání s rozmyslem a bez zbytečných emocí, které by neměly zasahovat do jednání s druhými, neobviňovat, umět přijmout názor druhého, v komunikaci umět

projevit svůj názor, ale dokázat také respektovat druhého v jeho řízení, dokázat přijmout kritiku, ale také dokázat kritiku vhodným způsobem udělit, vidět v lidech spíše to dobré než hledat chyby. Ubránit se manipulaci a sdělovat ucelené informace. Být optimistický a přirozený (Vybíral, 2005, s. 226).

V oblasti pomáhajících profesích má důležitou roli také komunikace neverbální. Její výhodou je schopnost rychle předat informace, překonávat jazykové bariéry a slouží jako významný dorozumívací prostředek u lidí s handicapem (Jankovský, 2003, s. 72).

Vávrová (2012, s. 116) za důležitý předpoklad pro výkon pomáhajících profesích uvádí také osobní temperament člověka. Pomáhání je pro většinu lidských bytostí přirozené, přesto člověk, který chce pracovat v pomáhajících profesích by měl být společenský, ochotný druhé podporovat a být s nimi.

## 1.2 Pomáhající profese v sociálních službách

Legislativní dokumentem pro ukotvení sociální služby je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální službu definuje jako činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3a).

Matoušek (2016, s.202) definuje sociální služby, jako služby „podporující soběstačnost klientů zabezpečením základních životních potřeb“. Základními životními potřebami se rozumí zajištění stravy, bydlení, údržby domácnosti a zajištění kontaktu se společenským prostředím. Sociální služby se snaží posílit soběstačnost osob, které ji ztratily v důsledku zhoršeného zdravotního stavu. Sociální služby jsou osobám poskytovány v jejich domácnosti nebo v zařízeních poskytovatele sociální služby.

Sociální služby zahrnují služby sociálního poradenství, sociální péče a sociální prevence. Tyto služby jsou poskytovány formou pobytových, ambulantních nebo terénních služeb. Pobytové služby poskytují mimo jiné činnosti především ubytování v zařízení sociálních služeb. V případě ambulantních služeb osoba navštěvuje zařízení sociální služby nebo je do zařízení doprovázena či dopravována. Terénní služby jsou poskytovány v domácnosti osob, v jejich přirozeném sociálním prostředí (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 32, § 33).

Okruh pracovníků, kteří pracují v sociálních službách je poměrně rozsáhlý. Jedná se o sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, zdravotnické pracovníky, pedagogické pracovníky a odborné pracovníky, kteří poskytují přímou sociální službu (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 115, odst. 1). Pro účely naší práce se zaměříme na pracovníky na pozici pracovníka v sociálních službách.

### 1.2.1 Pracovník v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách vykonává činnost, specifikovanou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 116 odst. 1. Jedná se zejména o pracovní úkony zaměřené na:

- a) *Přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb.* Péče v těchto zařízeních spočívá v nácviku každodenních činností spojených s osobní hygienou, péči o nejbližší okolí osoby, nácvik manipulace s přístroji, podporu soběstačnosti, zprostředkování sociálních a společenských kontaktů.
- b) *Základní výchovnou nepedagogickou činnost.* Jedná se o upevňování a prohlubování základních hygienických, společenských a pracovních návyků, rozvíjení manuální zručnosti, nabídka volnočasových aktivit v oblasti kulturní činnosti, zaměřené na rozvoj osobnosti.
- c) *Pečovatelskou činnost v domácnosti osoby.* Činnosti spojené s péčí o osoby s fyzickými a psychickými obtížemi, péče o jejich domácnosti, pomoc při vytváření sociálních kontaktů a zajištění sociální pomoci, osobní asistence, provádění sociální depistáže pod vedením sociálního pracovníka.
- d) Pod dohledem sociálního pracovníka provádí pracovník v sociálních službách také činnosti při „základním sociálním poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoci při uplatňování práv a zájmů, obstarání osobních záležitostí, aktivizační a vzdělávací činnosti“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Obecné předpoklady a dovednosti pro práci v pomáhajících profesích byly v naší práci již zmíněny. Kvalifikační předpoklady potřebné pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách pro jednotlivé pozice vymezuje Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 116, odst. 5.

### 1.2.2 Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách

Zákonnou podmínku pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách je prokázání plné **svéprávnosti, bezúhonnosti a zdravotní způsobilosti**. Bezúhonnost je nutné doložit výpisem z evidence Rejstříku trestů, ne starším než 3 měsíce. Zdravotní způsobilost se dokládá posudkem, který u zaměstnanců vydá poskytovatel pracovně-lékařských služeb, se kterým má zaměstnavatel uzavřenou smlouvu o zajištění preventivní péče o zaměstnance a odbornou způsobilost (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

U pracovníků pracujících v **přímé obslužné péči v pobytových nebo ambulancích zařízeních** dle § 116, odst.5, písm. a) je požadováno základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kurzu. Osoby, které získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ošetřovatel a osoby s odbornou kvalifikací pro výkon sociálního pracovníka (§ 110) tento kurz absolvovat nemusí. Absolvování kurzu se rovněž nevyžaduje u pracovníků, kteří mají střední vzdělání vymezené prováděcím právním předpisem. U pracovníků, kteří vykonávají **základní výchovnou nepedagogickou činnost** dle § 116, odst.5, písm. b) se vyžaduje minimálně střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Pokud získala osoba způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut nebo odbornou kvalifikací pro výkon sociálního pracovníka (§ 110), případně absolvovala střední vzdělání stanovené příslušným prováděcím právním předpisem, nemusí akreditovaný kurz absolvovat. Pracovník vykonávající **pečovatelskou činnost v domácnosti** dle § 116, odst. 5, písm. b) by měl mít základní a střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Akreditovaný kurz se nevyžaduje u osob, které získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ošetřovatel a u osob s odbornou kvalifikací pro výkon sociálního pracovníka (§ 110), dále u osob, které získaly střední vzdělání v oboru stanoveném prováděcím právním předpisem. Stejně vzdělání s výjimkou způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání ošetřovatel musí mít také pracovník vykonávající práci pod dohledem sociálního pracovníka při činnostech uvedených v odst. 5, písm. d).

Akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách pořádají organizace, které získaly akreditaci dle § 117, zákona 108/2006 Sb. Tuto akreditaci uděluje Ministerstvo práce a sociálních věcí (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).



### 1.2.3 Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách

Pracovník, který nesplňuje odbornou kvalifikaci, musí absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz nejpozději do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání. Do této doby vykonává pracovník činnost pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách.

Obsah kurzu a jeho minimální rozsah je stanoven prováděcím právním předpisem, vyhláškou č. 505/2006 Sb., § 37. Rozsah kurzu je minimálně 150 výukových hodin. Kvalifikační kurz je rozdělen do dvou částí obecné a zvláštní s jednotlivými tematickými okruhy. Obecná část kurzu seznamuje pracovníky s problematikou kvality v sociálních službách a jejími standardy, základy komunikace, rozvojem komunikačních dovedností a asertivity. Součástí obecné části jsou rovněž kapitoly z psychologie, psychopatologie a somatologie, základy ochrany zdraví, etika, sociálně právní minimum a metody sociální práce. Zvláštní část kurzu by měla činit minimálně 80 výukových hodin a jednotlivé tematické okruhy jsou stanoveny podle potřeb účastníku kurzu s přihlédnutím k jejich pracovnímu zaměření a druhu sociální služby, kterou poskytují. Zvláštní část kurzu obsahuje tyto okruhy:

- a) *základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění*
- b) *aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času*
- c) *prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby*
- d) *základy výuky péče o domácnost*
- e) *odborná praxe*
- f) *krizová intervence*
- g) *úvod do problematiky zdravotního postižení*
- h) *zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany (Vyhláška č. 505/2006 Sb.)*

### Další vzdělávání pracovníků

Zaměstnavatel je povinen v kalendářním roce zabezpečit další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin, kterými si pracovník v sociálních službách doplňuje a upevňuje kvalifikaci. Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách se nevyžaduje v kalendářním roce, ve kterém pracovník absolvoval akreditovaný kvalifikační kurz (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 116, odst. 9).

Pro účely naší práce se budeme zabývat pracovníkem v sociálních službách, který poskytuje službu sociální péče v terénní formě v domácnosti osoby, tzn. v přirozeném sociálním prostředí. Terénní formu sociální služby poskytují pečovatelské služby. U pracovníků v sociálních službách, kteří pracují v terénní formě pečovatelské služby se mimo obecných a kvalifikačních předpokladů vyžaduje také řidičské oprávnění skupiny B.

#### 1.2.4 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba je sociální služba, která zabezpečuje potřebnou péči o osobu se sníženou soběstačností a umožňuje jí tak prodloužit období, kdy má možnost zůstat ve své domácnosti. Péče se týká její vlastní osoby, výživy a domácnosti (Matoušek, 2016, s. 142).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje pečovatelskou službu v § 40 jako:

„Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.“

V případě terénní služby, je služba poskytována v domácnosti osob ve vymezeném čase.

Úkony, které pečovatelská služba provádí vymezuje vyhláška č. 505/2006 Sb. Jedná se o:

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, zejména pomoc a podpora při podávání jídla, oblékání a svlékání, pomoc při přesunu na lůžko nebo invalidní vozík, pomoc při prostorové orientaci a pohybu v prostoru
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, celková osobní hygiena včetně pomoci při použití WC, jednoduchá péče o vlasy a nehty
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy především dovoz a donáška jídla, příprava a podání jídla a pití
- pomoc při zajištění chodu domácnosti, běžný domácí úklid a údržba domácnosti, praní a žehlení ložního a osobního prádla, běžné nákupy
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, doprovody k lékaři, na úřady

Úkony pečovatelské služby jsou poskytovány za úhradu a její výše je vymezena vyhláškou č. 505/2006 Sb.

### 1.3 Rizika v pomáhajících profesích

Práce v pomáhajících profesích je náročná po fyzické i psychické stránce. Nezbytným předpokladem pro výkon této profese je ochota pracovat neustále na vzdělávání a péči o svoji osobu tak, aby jedinec dokázal zvládat nároky, které tato práce přináší. Míra zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího přináší široké spektrum pocitů, kdy na jedné straně stojí pocit naplnění a uspokojení z práce a na straně opačné naprosté vyčerpání a vyhoření (Géringová, 2011, s. 25).

#### 1.3.1 Syndrom pomáhajícího

Autorem syndromu pomocníka je německý psycholog Wolfgang Schmidbauer. V sedmdesátých letech pořádal vzdělávacích kurzy pro pracovníky v sociální oblasti formou skupinové dynamiky a při nich vyzoroval pracovníky, které spojují stejné typy problémů. Tyto problémy se snažil dále kategorizovat a nazval je **syndromem pomocníka**. Osoby se syndromem pomocníka mají výrazně narušenou osobnostní strukturu, nedokáží plně reflektovat své potřeby a vlastní city (Schmidbauer, 2008, s. 11).

Vávrová (2012, s. 120) syndrom pomocníka stručně definuje jako „přebírání odpovědnosti za životy doprovázených“. Cílem doprovázení je poskytnout maximální podporu bez nároků a odpovědnosti za další život člověka. Respekt, znamená přijmout druhého takového jaký je a nebýt zklamaný, když se chová v rozporu s našimi představami.

Schmidbauer (2008, s. 134) porovnává syndrom pomocníka s chováním závislých osob. Droga způsobuje závislým osobám náhradní identitu a stejně tak může pomáhající za pomoc schovávat svoje skutečné „já“ a potlačovat vlastní potřeby.

Každý pomáhající, by si tak měl umět odpovědět na otázku, proč pracuje v pomáhajících profesích a co je skutečnou motivací pro volbu této profese. Pomáhající se snaží zajistit potřeby svých klientů na několika úrovních, ale na vyjádření svých vlastních potřeb nemá prostor. Tuto skutečnost umocňuje fakt, že současná společnost je velmi otevřená a empatická k doznání osob, které jsou bezmocné, slabé či jinak handicapované. Pomáhající je tak v roli, kdy se předpokládá, že si se svými problémy dokáže poradit sám. Právě uvědomění si vlastní nedokonalosti může pomáhajícímu pomoci při zlepšení jeho situace a jako prevence možných problémů (Matoušek, 2012, s. 59).

Syndrom pomocníka rozdělil Schmidbauer (2008, s. 31) do pěti témat:

**Odmítnuté dítě.** Model odmítnutého dítěte praktikují prakticky všichni rodiče v různých formách ve výchově. Jde o nástroj používaný po několik generací a stále můžeme říct, že je efektivní a do určité míry funkční pro předání zásad a norem, které jsou v kulturní společnosti akceptovány. Problematická je míra, kterou je tento model aplikován a vlastní sebereflexe toho, co do výchovy našich dětí nevědomě přenášíme z našich vlastních dětských zážitků (Géringová, 2011, s. 95). Odmítnuté dítě má v sobě uzavřené emocionální oblasti, ve kterých se cítí slabé, nedokonalé, neschopné, a naopak jeho touha po výkonu, síle a dokazování svých hodnot nabývá na síle. Odmítání dětských slabostí může mít příčinu také v opomíjení a zanedbávání vlastními rodiči, kteří nebyli schopni projevit empatii v dětství. Ale i dítě rodičů, kteří jej v rané fázi dětství rozmazlovali a hýčkali a v období dospívání nebylo přijato vrstevníky právě pro nálepku vzorného dítěte, může roli závislého a neukojeného člověka přenechat jiným a sám sebe postavit do role schopného a silného. Člověk, který si zvolí pomáhající povolání jako svou profesi často řeší na nevědomé úrovni trauma odmítnutého dítěte, kdy touží po uznání, přijetí, vděčnosti a obdivné lásce těch, kterým pomáhá. (Schmidbauer, 2008, s. 32).

**Identifikace s jáským ideálem.** Pod pojmem ideál si většinou představíme něco dokonalého bezchybného. Freud termín „nadjá“ a „já“ uvádí v blízkém poměru k termínu superego, které se řídí principem dokonalosti. Nadjá touží po dokonalosti a ideálech. Rozvíjí se prostřednictvím výchovy, která se snaží v rámci socializace o přijetí standardů a norem společnosti. V průběhu dětství získáme, vlivem výchovy a socializace, představy o tom, co je dobré a co je špatné. Systémem zákazů, příkazů a tabu upevníme vnitřní morálku. Člověk má vysoké nároky nejen na sebe, ale také na svoji práci s jasnou vizí toho, co se musí udělat a jak to bude vypadat, aby to bylo dokonalé. Extrémní výkony a zaměření jedním směrem jej mohou odvádět od skutečných potřeb a běžné reality dne. Vnímání potřeb klientů odvádí pomáhajícího od pocitu přijmout zodpovědnost také za své vlastní potřeby, které touží po uspokojení. Svoji pozornost věnuje chybám a selháním a nedokáže přijmout pochvalu ostatních. Kdo je dokonalý, ten nechybuje (Géringová, 2011, s. 97).

**Narcistická nenasytnost.** Psychoanalytické teorie pojem narcismus uvádí jako postoj člověka k sobě samému. Je to přirozená touha po uspokojení potřeby sebelásky a péče. Sycení této složky probíhá prostřednictvím pochval, uznání a respektu v průběhu dětství a dospívání. Tím se rozvíjí oblasti, které jsou důležité pro zvládnání další existence. Dítě, které se snaží stále plnit přání jemu nejbližších osob, časem ztrácí svůj sebecit a přestává vnímat

svoje potřeby. Jeho uspokojení je zaměřeno pouze na výkon a jeho nenaplněné potřeby toužící po lásce a uznání jej nutí udělat prakticky cokoliv, aby bylo přijímáno (Géringová, 2011, s. 98).

**Uhýbání před vzájemností.** Vztahy dospělých osob jsou založené na vzájemné emocionální komunikaci. Pokud jsou vztahy vyvážené, jsou založené na vzájemné reciprocitě – kdy si partneři střídavě vyměňují regresivní a progresivní role. Ve vztazích není napětí a s přibývajícím léty se stávají jednodušší. Pomáhající, který se brání vyrovnaným vztahům, tak vyhledává pouze vztahy, kde může jednostranně dávat svoji pomoc. Činí tak často nevědomě a přitahují jej potřební lidé. Kdo projevuje přání, ten přiznává, že něco potřebuje, že mu něco chybí, naopak ten, kdo pouze jednostranně dává, se snaží udržet fantazijní představu o své autonomii. Žije-li člověk stále v jednostranných vztazích, po čase zjistí, že mu něco chybí. To se obvykle projeví ve stavu naprosto vyčerpanosti, kdy již nedokáže druhým splnit jejich přání a poskytnout jim péči na kterou byli zvyklí a kterou očekávají (Schmidbauer, 2008, s. 40).

**Nepřímá agrese.** Její původ lze opět vypořádat v raném dětství. Dítě má v sobě zakódovanou představu o spravedlnosti. Pokud vyrůstá ve lhostejném a nepřátelském prostředí, kde jsou zraňovány jeho dětské potřeby, probouzí se v něm hněv, který není pro okolí žádoucí. Působením výchovy, rodinné i té školní a pod hrozbou odmítnutí a trestů se postupně naučí svůj vztek a agresi potlačovat. Touha po pomstě v něm však zůstává uložena. Prožívá dilema z touhy po pomstě těm, kteří mu ublížili a kteří jej nerespektují, na druhé straně si je vědomo, že pokud by svoji touhu pomstít se realizovalo, tak si jenom uškodí, protože svět dospělých má přístup ke zdrojům života. Dítě, které dorůstá v pomocníka, si vytvoří sen o lepším světě, bez agrese. Potlačená agrese se však neztratí. Okolí vnímá pomocníka jako hodného člověka, ale žádný člověk není dokonale hodný. Agrese se tak může projevit mezi nejbližšími, především doma v rodině. Méně častým jevem bývá obrácení agrese proti vlastní osobě. Toto jednání má rovněž kořeny v dětství, kdy si malé dítě vztahuje všechny problémy samo na sebe (Schmidbauer, 2008, s. 48-49).

Géringová (2011, s. 97) uvádí, že systém sociální pomoci v západních státech by nemohl fungovat bez pracovníku se syndromem pomocníka. Jedná se o člověka, který je i přes nízké finanční ohodnocení schopen podávat maximální výkony.

Syndrom pomocníka má celou řadu projevů chování. Člověk, který je orientován na pomoc druhým nemá tolik prostoru zabývat se sám sebou a svými potřebami. Zjednodušeně lze říci,

že pomáhání druhým s jejich těžkostmi, starostmi a nemohoucností je obranou neřešit své vlastní trauma a zranění. Pracovník orientovaný na výkon a perfektní provedení své práce se ve své roli staví vůči svým klientům jako vševědoucí a všemohoucí. Neschopnost otevřeně si přiznat také své vlastní problémy a potřeby se může vyvinout v syndrom vyhoření jako jeden z projevů syndromu pomocníka (Schmidbauer, 2008, s. 17).

### 1.3.2 Syndrom vyhoření

„Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.“ (Matoušek, 2013, s. 55)

„Vyhoření je výsledkem procesu, v němž lidé intenzivně zaujatí určitým úkolem (ideou) ztrácejí své nadšení.“ (C. Cherniss, 1980, cit. podle Křivohlavý, 2003, s.116)

Syndrom vyhoření se dokáže při „vhodných“ podmínkách velmi rychle projevit při nástupu do nového zaměstnání, a to již během několika týdnů či měsíců, pokud je pracovník vystaven intenzivnímu působení nepříznivých podmínek. Příčinou může být také vysoké pracovní nasazení a touha podat co nejlepší pracovní výkon. Proces vzniku syndromu vyhoření může mít povahu lineárního stupňování typických příznaků nebo se může vyvíjet v cyklech, během kterých pracovník střídavě nalézá a ztrácí řešení svých těžkostí. Pomáhající profese kladou na pracovníky požadavek nalézt míru vlastního osobním zapojení do osudů klientů (Matoušek, 2013, s. 55). Úlehla (2005, s. 121) upozorňuje na velké pracovní nasazení a zejména zájem o klientovy těžkosti často v rozporu s tím, že klient takový zájem nevyžaduje.

Schmidbauer (2008, s. 218) syndrom vyhoření dává do kontextu s jinými problémy jako důsledek nedostatečného zpracování urážky. Potlačování nežádoucích problémů není v počáteční fázi nebezpečné. Avšak pokud se problémy zvětšují, není pomoc snadná. Jako jeden z počátečních signálů vyhoření uvádí nadměrné pracovní nasazení, kdy člověk pracuje téměř neustále. Vzdává se vlastní relaxace, uklidnění, připadá si nepostradatelný, neomylný. V pracovním kolektivu snižuje výkony kolegů tak, aby vynikla jeho dokonalost.

Křivohlavý (2009, s.114-115) dělí příznaky vyhoření do dvou skupin. **Subjektivní příznaky**, které se projevují velkou únavou, negativismem, nervového podráždění, člověk má zhoršený výkon již při jakékoliv činnosti, špatně se soustředí, je roztěkaný a podrážděný. **Objektivní příznaky**, vyznačující se především déletrvajícím snížením výkonosti. Tyto příznaky jsou viditelné i pro ostatní, kteří se vyskytují v blízkosti osoby, již vyhoření postihlo.

Matoušek (2013, s. 56) jako typické příznaky uvádí neangažovaný vztah pracovníka ke klientům, neschopnost změnit zavedený pracovní postup a vymizení kreativity, upřednostňování administrativních postupů před přímou prací s klienty, důležitost pracovní pozice a výhod ze zaměstnání, neradost (skepsi) před dalším plánováním rozvoje služby a práce s klienty, vznik konfliktních situací na pracovišti a také ojedinělé zneužívání léků.

Syndrom vyhoření se může častěji objevit na pracovišti, kde se nevěnuje pozornost potřebám zaměstnancům, chybí dostatečné uvedení do pracovní pozice při nástupu nového pracovníka, v organizaci nefunguje vzdělávací plán, neprobíhá supervize, zaměstnanec nemá možnosti sdělit svoje postřehy a problémy, někomu kompetentnímu. Pracoviště, kde vládne soupeření, rivalita a silná kontrola chování zaměstnanců (Matoušek, 2013, s. 57).

K diagnostikování syndromu vyhoření se používá řada metod. Mezi nejčastější patří speciálně zaměřené dotazníky. Ty mohou být zaměřeny na celou širší problematiku vyhoření nebo na jednotlivé charakteristiky a faktory. Dotazník BM – Burnout Measure (míra vyhoření), autorů A. Pinesové a E. Aronsona (1980) měří míru vyčerpání v oblasti fyzické, emocionální a psychické, česká verze dotazníku je zpracována J. Křivohlavým. Metoda MBI dvojice autorů Ch. Maslach a Jackson (1997) měří samostatné faktory emocionálního vyčerpání, depersonalizace a sníženého pracovního výkonu. Českou verzi tohoto dotazníku provedla I. Šolcová (Křivohlavý, 2009, s. 117).

## 1.4 Duševní hygiena

„Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovunalezení duševního zdraví, duševní rovnováhy.“ (Míček, 1984, s. 9, cit. podle Křivohlavý, 2009, s. 143)

Duševní hygiena se zabývá především zdravými lidmi a pomáhá jim upevňovat jejich duševní zdraví. U lidí, u kterých se již projeví příznaky narušení duševní rovnováhy, se zaměřuje na nastavení pravidel, která jim pomohou tuto rovnováhu získat zpět a posílit tak jejich zdraví. Cíle duševní hygieny se často zaměřují na sebevýchovu, rozvoj osobnosti a duševní harmonii (Křivohlavý, 2003, s. 144).

Dodržování zásad duševní hygieny patří mezi preventivní doporučení, jež mohou pracovníky chránit před syndromem vyhoření.

Křivohlavý (2003, s. 117) dělí problematiku prevence vyhoření na dvě skupiny. V první skupině se jedná o interní postupy zaměřené na objekt vyhoření a ve druhé postupy externí, které řeší úpravu vnějších podmínek a aktivit ve skupině. Za jeden z nejdůležitějších faktorů považuje sociální oporu a zkušenosti osob, jež samy zažily syndrom vyhoření, případně pracovaly s osobami jím ohrožené.

Mezi důležité nástroje, kterými může zaměstnavatel předcházet vzniku syndromu vyhoření u svých zaměstnanců patří zejména další vzdělávání pracovníků a nabídka individuálních a skupinových supervizí. Důležitá je rovněž komunikace, sdílení a předávání zkušenosti mezi jednotlivými pracovníky (Vávrová, 2012, s. 126).

#### 1.4.1 Supervize

Supervizi Matoušek (2013, s. 349) definuje jako celoživotní formu učení. Supervize probíhá v bezpečném prostředí formou profesionálního pozorování. Účastníci si formou supervize rozvíjí své profesionální dovednosti a kompetence. Vzájemnou spolupráci supervizora a účastníků supervize dochází k hledání řešení, či souvislostí dosud skrytých vztahů a pocitů, které se projevují v pracovní činnosti.

V průběhu supervize dochází ke vzájemným interakcím mezi členy skupiny, kdy jedinci poznávají, jak jejich situaci vnímají druzí. Důležitá je zpětná vazba v průběhu procesu supervize. Setkání by mělo probíhat na vzájemné partnerské úrovni. Opatrnost je nutná při sdělování kritiky, která ale může posloužit jako zdroj preventivních opatření pro řešený problém (Vávrová, 2012, s. 130).

Skupinová supervize nemá za cíl odsuzovat profesní zpochybnění, ale nalézt vhodné řešení. Při supervizním sezení by měl každý z účastněných dokázat vyjádřit svůj názor, respektovat druhé účastníky, mít k nim důvěru a úctu. Pokud se účastníci v průběhu supervize dohodnou na společných postupech a nových řešeních, měli by umět tuto dohodu následně uvést v praxi (Vávrová, 2012, s. 132).



### 1.4.2 Sebepoznání

Sebepoznání a sebepojetí patří do kapitoly sebevýchovy a ve vztahu k duševní hygieně mají nenahraditelné místo. K tomu, aby člověk mohl rozvíjet svoji osobnost, je důležité, aby sám sebe dokonale poznal.

Cílem sebepoznání je získat co největší množství informací, které se týkají osoby jednotlivce (Kuneš, 2009, s. 84).

Lidé se v kontaktu s druhými často přiklání ke stereotypnímu a zjednodušenému posuzování. Na základě jedné nebo několika dominantních vlastností přiřazují osobě „nálepky“ a tím ji zařadí do určité kategorie. Podobně jako vidí a hodnotí druhé lidi, mohou zjednodušeně nahlížet také na svoji osobu. Sami sebe tak často vnímají pouze na základě výběru několika svých vlastností, většinou těch, které považují za kladné. Člověk, jenž se začne zabývat svým sebepoznáním, si postupně uvědomí svoje vlohy, přednosti, schopnosti a zjistí tak svou jedinečnost. Sebepoznání mu také umožní odhalit jeho limity a nedostatky. Postupným poznáváním svého vnitřního světa, začne měnit také svůj pohled na druhé lidi, bude vnímat jejich jedinečnosti a nebude na ně přenášet své neuvědomované vlastnosti (Kuneš, 2009, s. 79).

Obecně můžeme říci, že lidské poznání se ubírá třemi cestami. Jedna oblast se soustředí na oblast vnějšího světa, druhá na oblast vnitřního světa a třetí na přechodovou zónu mezi nimi. Vnitřní svět nám umožňuje prozkoumat naše vlastní prožívání, jak přemýšlíme, které informace jsou pro nás důležité a zapamatovatelné. Bez povšimnutí by neměla zůstat ani naše emocionální stránka. V rámci přechodové oblasti je důležité se zaměřit na výměnu informací mezi vnějším a vnitřním světem uskutečňující se za pomoci chování a komunikace (Kuneš, 2009, s. 80).

Vágnerová (2010, s.300) rozlišuje tři základní složky sebepojetí. Je to **tělesná identita** zahrnující představy o vlastním těle a zpracování informací a projevů, které se ho týkají. **Psychická identita** vychází z individuálních duševních vlastností, kterými si člověk postupně vytváří představy o své jedinečnosti. **Sociální identita** vzniká jako důležitost sociálního společenství v životě člověka.

Potřeba vidět svůj život jako smysluplný vede k hledání cílového pojetí života. Člověk se snaží porozumět sám sobě, svému chování a žít ve shodě se svými potřebami, často však bez ohledu na druhé lidi. Zdůrazňuje daleko více svoje zájmy, svobodu a práva, než odpovědnost a své povinnosti (Křivohlavý, 2006, s. 183).

### 1.4.3 Sebepojetí

Sebepojetí vyplývá ze sebepoznání.

Jankovský (2003, s. 58) popisuje sebepojetí jako „obraz vlastní identity, představu sebe sama, tedy jakýsi obraz, ve kterém jedinec vidí sám sebe.“ Člověk si v průběhu života nevytváří jen vztahy s ostatními lidmi, ale vytváří si především vztah sám se sebou.

Význam sebepojetí začíná být zdůrazňován v 17. století, kdy na „já“ je pohlíženo jako na základní součást vědomí. Tato myšlenka byla počátkem 20. století rozvíjena psychologem W. Jamesem, který uvedl sebepojetí v kontextu sociálního srovnávání. Podle něho, probíhá srovnávání ve vztahu k významným osobám v referenční skupině. Člověk se srovnává s lidmi, které podkládá za sobě podobné a kteří zosobňují jeho cíle. V roce 1902 uvedl další psycholog C.H. Cooley důležitost zpětné vazby od druhých lidí. Domněnky o tom, jak o nás smýšlejí druzí lidé, jsou důležité pro naše mínění o sobě (Hayes, 2011, s. 21).

Sebepojetí vychází ze znalostí a zkušeností se sebou samým, ale také ze srovnávání s druhými lidmi. V sebepojetí se tedy odráží skutečnost toho, co člověk o sobě ví, co si myslí a jak se hodnotí (Vágnerová, 2010. s. 300).

Blatný (2010, s. 124) vyjadřuje pojmem sebepojetí také vztah k sobě. Charakterizuje jej emocionálními prožitky, které jsou hodnoceny jako pozitivní či negativní. Dimenzemi sebepojetí dále označuje sebeúctu, sebehodnocení, sebevědomí, sebedůvěru aj.

V této kapitole jsme se zabývali duševní hygienou pracovníků pomáhajících profesí. Nezbytným předpokladem k fyzické i psychické pohodě je vedle preventivních opatření syndromu vyhoření i poznávání vlastní osobnosti a jejich potřeb. Je to jedna z možností, jak dosáhnout smysluplného pojetí života.

## 2 TEORIE POTŘEB

Pojem motivace pochází z latinského slova „movere“ – hýbat. Český ekvivalent je výstižný slovem pohnutka. Můžeme jí označit síly, které se snaží změnit současnou neuspokojivou či jinak frustrující situaci v něco pozitivního. Motivace lidského chování je mimořádně složitá, vzájemně na sebe působí vrozené a získané faktory a tato složitost pak svádí k hledání snadných a přijatelných teorií (Plháková, 2004, s. 319).

„Motivace je psychický proces spouštění, zaměření a regulace lidské aktivity, směřující k vybraným objektům a cílům.“ (Cakirpaloglu, 2012, s. 180)

Motivace je proces, který utváří zaměření, intenzitu a trvání chování (Nakonečný, 2006, s. 85).

### 2.1 Potřeba

Lidské potřeby jsou přirozenou součástí života každého jedince. Lidé jsou rozdílní mezi sebou nejen ve svých potřebách, ale také ve způsobu jejich uspokojování. Člověk je již od narození vybaven určitou strukturou svých potřeb, které se postupně během vývoje mění. Potřebu nejčastěji vnímáme jako pociťovaný nedostatek, který se snažíme doplnit, případně jako nadbytek něčeho. Jedná se o „stav osobnosti odrážející rozpor mezi tím, co je dáno, a tím, co je nutné (nebo se jeví osobnosti jako nutné) pro přežití a rozvoj, stav podněcující osobnost k činnostem zaměřenými na odstranění rozporu.“ (Smékal, 2002, s. 239)

Potřeba je základní druh motivu, který proto aby bylo uspokojivě dosaženo cíle, v sobě zahrnuje tři aspekty, energetizující, zaměřovací a uspokojující. Energie je dána rozporem mezi aktuálním stavem a tím, co je žádoucí. Směr se pak snaží vyhledávat oblasti, ve kterých se nachází objekty, jež mohou tento rozpor odstranit (Smékal, 2002, s. 239).

Nakonečný (2006, s. 85) označuje potřebou „výchozí motivační stav“, kdy se člověk snaží odstranit svým chováním vnímaný nedostatek a dosáhnout tak jistého uspokojení.

Kohoutek (2002, s. 216) řadí potřebu mezi důležité motivy chování, jednání a prožívání člověka. Potřeba je spojena s vnitřním duševním napětím, které vede člověka k určité aktivitě, jejímž cílem je uspokojení potřeby. Neuspokojená potřeba způsobuje pocity zklamání a marnosti. Pokud nejsou potřeby uspokojovány dlouhodobě, má to vždy nepříjemné dopady na duševní zdraví.

Matoušek (2016, s.157) uvádí potřebu jako „motiv k jednání.“ Pokud nejsou potřeby uspokojeny dochází ke strádání a deprivaci. Typologie lidských potřeb mají různě dělení, Matoušek (2016, s.157) uvádí následující okruhy potřeb

- potřeby tělesné pohody
- potřeby psychické a bezpečí
- potřeby související se vztahem k blízkým lidem
- potřeby společenského uplatnění a uznání
- potřeby spirituální (rozumět sobě, lidem, světu a chápat smysl života)

„Motiv je jakýkoli vnitřní činitel, který člověka nebo jiný organismus vede k aktivitě. V podobném smyslu jako motiv užíváme rovněž slovo potřeba.“ (Říčan, 2005, s. 177)

## 2.2 Klasifikace potřeb

Tak, jako existuje nespočet definic pojmu potřeba, existuje také několik druhů dělení lidských potřeb. Kohoutek (2002, s. 216) dělí potřeby na materiální a kulturní a dále potřeby biologické a sociálně psychologické.

**Potřeby biologické** jsou vrozené a u většiny lidí ovlivňující jejich chování. **Potřeby psychické** jsou i přes určité vrozené předpoklady nejvíce závislé na vlivu prostředí ve kterém člověk žije. **Biologické potřeby** zahrnují především fyziologické opakující se potřeby a bývají označovány také jako pudy. Jejich cílem je zachování vlastní existence, jako je potřeba dýchání a potravy, ale také potřeby „zachování rodu“ – potřeba sexu a péče o potomky (Vágnerová, 2010, s.265).

Cakirpaloglu (2012, s. 184) uvádí v souvislosti s motivací dělení na vrozené a získané, primární a sekundární, biologické a sociální.

Vrozené motivy jsou základní biologické a fyzické potřeby jejichž povaha je dána geneticky. Získané motivy jsou tvořeny v průběhu života, zejména v kontaktu s druhými lidmi a kulturou (mezi tyto motivy patří např. výkonnost, poddajnost, atd.).

Primární motivy jsou vesměs vrozené a sekundární získané. Patří sem především potřeba bezpečí, sounáležitosti a sociální potřeby.

Mezi biologické motivy řadíme veškeré potřeby organismu, které mají vrozený původ. Avšak patří sem i potřeby, které vznikají v průběhu závislosti. Např. drogy, alkohol nebo

nikotin. V případě nedostatku tělo vyvolává bouřlivou reakci v podobě abstinenčního příznaku.

### **Psychické potřeby**

Psychické potřeby jsou dle Nakonečného (2006, s. 85) zásadním pojmem konceptu motivace. V této souvislosti uvádí dva zdroje potřeb. Biogenní potřeby, které jsou důsledkem fyziologických změn v organismu a sociogenní potřeby, vznikající v kontextu sociálního prostředí.

Každý člověk má individuální uspořádání svých psychických potřeb. V rámci vývoje osobnosti je však důležité pochopit, jak jsou jednotlivé potřeby pro jedince významné a jakým způsobem se je snaží uspokojovat. Lidé mají určité vrozené předpoklady pro jejich rozvoj. Jejich konkrétní podoba je však ovlivněna prostředím, ve kterém člověk žije (Vágnerová, 2010, s. 279).

Vágnerová (2010, s. 279-289) uvádí následující dělení potřeb:

#### **1. Základní potřeby**

- **Potřeba stimulace** je podmíněna geneticky, intenzita a kvalita podnětů, rozpětí od pocitů vyvolávající pocit nudy – na druhé straně maximum podnětů a nových zážitků. (Vágnerová, 2010, s.283).
- **Potřeba odměny** souvisí se zaměřením na dosažení požadovaného uspokojení, bez ohledu na okolnosti, opačně zaměřená potřeba je potřeba vyhnout se nepříjemným podnětům, lidé s takovým způsobem jednání trpí často úzkostí a jsou méně sebejistí (Vágnerová, 2010, s. 283).
- **Potřeba jistoty a bezpečí** – potřeba biologického základu – rozvoj závisí na prožití raného a celého dětství, saturace této potřeby je důležitá pro přesah aktuální situace – to se týká především seberealizace ale i vztahů s ostatními lidmi. Lidé, kteří mají vyšší potřebu jistoty, bezpečí neriskují a nepodléhají snadno lákavým výzvám. Potřeba naděje pak v situaci, kdy jsou ohroženy pro osobu významné hodnoty je protíváhou k této situaci (Vágnerová, 2010, s. 283).

#### **2. Potřeby související se vztahem k jiným lidem.**

- Jsou založené na potřebě primárního sociálního kontaktu s různou intenzitou dle individuálních potřeb jedince.

- **Potřeba sounáležitosti a akceptace jinými lidmi** – potřeba žít v přátelských vztazích z jinými lidmi. Tato potřeba je důležitá pro většinu lidí. Je významná pro posílení pocitu bezpečí, k potvrzení vlastní hodnoty a omezení pocitu nejistoty. Je důležitá ve všech etapách lidského života. Lidé, kteří mají vysokou potřebu sounáležitosti bývají přátelští, spolupracující s druhými lidmi, pomáhají jim a snaží se vyhýbat konfliktním situacím, jež by vyžadovaly soupeření. Projevuje se zde také vliv dalších vlastností člověka. Spojení s úzkostí může tak vyvolat například strach ze zavržení, nedůvěru a pocit osamělosti (Vágnerová, 2010, s. 283).
- **Potřeba intimity** – její význam spočívá především ve vytváření hlubších vztahů založených na kvalitě a stabilitě. Potřeba intimity může mít různou intenzitu. Vysoká potřeba se projevuje touhou po stabilních a trvalých vztazích, díky kterým je jedinec více spokojen a nízká potřeba je patrná u lidí, kteří se cítí svázaní a snaží se ze vztahů uniknout. Jejich vztahy mívají krátké trvání a bývají povrchnější. Je důležité pochopit, že člověk, který má nízkou potřebu intimity nebude uspokojivým partnerem pro člověka s vysokou potřebou intimity. Potřeba intimity bývá někdy zařazena mezi růstové potřeby a může sloužit k osobnímu obohacení na vztahové úrovni (Vágnerová, 2010, s. 283).
- **Potřeba autonomie** – jedinci, kteří mají nízkou potřebu autonomie jsou nejistí, úzkostní, nedokáží odolat tlaku a vzdávají se své nezávislosti ve prospěch udržení vztahů. Jsou závislí na jiných lidech, na jejich podpoře, pomoci a rozhodování. U těchto jedinců je patrná nízká sebedůvěra a snížená míra kompetence. Dosažení určitého stupně autonomie a schopnosti odstupu od řešení vlastních vztahů je jedním ze signálů osobní zralosti. Jedinci s vysokou potřebou autonomie si naopak snaží udržet odstup, nechtějí být omezováni a pro zachování nezávislosti jsou ochotni udělat maximum. Ve vztazích je důležité, aby člověk dokázal harmonizovat svoji potřebu autonomie s blízkými (Vágnerová, 2010, s. 283).
- **Potřeba moci** se projevuje tendencí ovládat svoje okolí a dosáhnou převahy. Jedinci, pro které je tato potřeba důležitá se potřebují cítit silnými a schopnými, nechtějí být nikomu podřízeni. Lidé s vysokou potřebou moci jsou aktivní, mají potřebu řídit a organizovat, bývají dominantní, vlivní a mají potřebu prestiže. Mohou mít sklon k agresivitě a využívání jiných lidí. Lidé s nízkou potřebou bývají tolerantní, nemají sklon druhé ovlivňovat a manipulovat s nimi, nebývají příliš dominantní (Vágnerová,

2010, s. 283). Protipólem k potřebě moci je naopak tendence k podřizování a submisivitě, která souvisí s nedostatkem sebedůvěry. Podřízení a závislost na někom silnějším bývá často řešením vlastní nejistoty. Lidé neusilují o získání prestižní pozice, jsou ochotni sloužit a pomáhat. Jsou spokojeni, že jsou užiteční nebo dokonce nepostradatelní (Adler, 1999, cit. podle Plháková, 2004, s. 380). Potřebu moci považuje Adler za další významnou pohnutku lidského chování. Člověk jako sociální bytost nemusí vždy přijmout normy a hodnoty společnosti. Pokud cítí, že jsou mu normy společnosti vnucené může se u něj rozvinout vysoká touha po moci jako protipól přirozeného altruismu (Cakirpaloglu, 2004, s. 288).

### 3. Potřeby související s vlastní osobností

- K významné charakteristice člověka patří jeho vztah k vlastnímu výkonu.
- **Potřeba výkonu** má pro jedince význam při posouzení vlastních kvalit a schopností. Výsledky, kterých dosáhne mohou složit k upevnění sebehodnocení a sebeúcty. Vysoká potřeba je patrná u lidí aktivních, ambiciózních a cílevědomých. Tito lidé reagují pozitivně na nové výzvy. Prostřednictvím výkonu si mohou kompenzovat jiné problémy. Lidé s nízkou potřebou výkonu jsou spokojeni se současným stavem, jehož dosáhli a nemají potřebu vynakládat další úsilí pro změnu. Důležitá je pro ně osobní pohoda (Vágnerová, 2010, s. 286). Murray definoval tuto potřebu jako potřebu překonávat překážky, uplatňovat své schopnosti a snažit se vykonat něco obtížného tak rychle a dobře, jak je to jen možné (Rathus, 1984, s. 275 cit. podle Plháková, 2004, s. 382).
- **Potřeba úspěchu** souvisí s potřebou výkonu, pro který je podstatné, že je oceněn. Motivace se může projevit také v opačné rovině jako potřeba vyhnout se neúspěchu. V tomto případě bývá spojena s úzkostí, nejistotou, neprůbojností, nižším sebehodnocením a zhoršeným pocitem subjektivní životní pohody. Tito lidé se více spoléhají na pomoc a podporu druhých, než sebe. Také by rádi něčeho dosáhli, ale nevěří, že je to možné (Plháková, 2004, s. 374).
- **Potřeba dosažení dokonalosti** patří do kategorie úspěchu. Tuto potřebu považoval za nejvýznamnější představitel individuální psychologie A. Adler. Lidé si dle něj stanovují cíle, díky kterým se mohou stát lepšími, silnějšími a přiblížit se tak vlastnímu ideálu. Tato potřeba je nejvíce dominantní v období dospívání a mladé dospělosti. Adler se zabýval také analýzou neúspěchu. Člověk, který zažívá neúspěch, by

se měl naučit jej zvládat, aby nezačal trpět pocity méněcennosti (Vágnerová, 2010, s. 287). Pocit méněcennosti je dle Adlera „hlavní hybnou silou individuálního růstu“ (Cakirpaloglu, 2004, s. 288).

- **Potřeba seberozvoje, seberealizace a naplnění vlastního vnitřního potenciálu.** Většina humanisticky zaměřených psychologů, C. Rogers, A. Maslow, ale také C.G. Jung považovali seberozvoj a seberealizaci za velmi důležitou. Tato potřeba motivuje člověka stát se vším, čím se může stát pomocí rozvoje svých předpokladů. Sebedeterminující chování tak podporuje rozvoj autonomie a větší závislosti na vlastních prožitcích a úsudku, než na obecném uznávaných názorech a tlaku společnosti. Touha po seberealizaci souvisí s **potřebou vymezení vlastní identity** (ta je nejvíce silná v období dospívání, ale také v období středního věku) (Vágnerová, 2010, s. 273).
- **Potřeba smyslu** je v současné době velmi důležitá. Na výchozí úrovni se jedná o smysl poznání v okolním světě, dále v sobě samém a nejvyšší poznání zahrnuje pochopení celkového významu vlastního života (Vágnerová, 2010, s. 273).

V. Frankl chápal potřebu smyslu jako nejvýznamnější životní úkol, který souvisí s potřebou dosažení určitého smyslu vývoje vlastní osobnosti pomocí lidských hodnot (Nakonečný, 2006, s. 169).

V této kapitole jsme si nastínili základní lidské potřeby a jejich dělení, v následující kapitole se pokusíme představit některé z teorií potřeb.

### 2.3 Teorie potřeb

V současné době existuje velké množství teorií motivací. Autoři se soustředí na motivy, které podle nich ovlivňují lidské chování a prožívání a podle toho je dělí.

Cakirpaloglu (2012, s. 193) uvádí, že v psychologii je několik názorů na původ lidské motivace. K nejstarším patří náboženské koncepce a společně s racionálními a biologickými potřebami tvoří danou strukturu. Dělení potřeb se většinou týká čtyř základních potřeb člověka: přežití, bezpečí, uspokojení a stimulace.

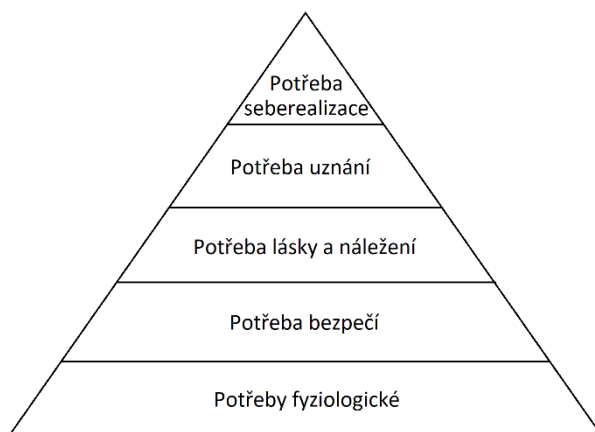
Blíže se budeme věnovat pouze třem, které jsou významné pro naši práci.



Maslowova teorie hierarchie potřeb se stala věhlasnou díky výstižnému popisu základních potřeb ovlivňující chování většiny lidí a byla východiskem pro další teorie motivačních potřeb (Plháková, 2004, s. 371).

### 2.3.1 Hierarchické uspořádání potřeb podle Maslowa

Počátkem 60. let minulého století patřil mezi vůdčí osobnosti humanistické psychologie americký psycholog Abraham Maslow (1908–1970). V roce 1954 publikoval ve svém díle „Motivace a osobnost“ teorii o hierarchii potřeb. Maslow uspořádal potřeby v hierarchickém systému od nejnižších po nejvyšší a rozdělil je do pěti kategorií. Potřeby, které jsou na prvních čtyřech úrovních označuje jako nedostatkové neboli deficientní. Maslow ve své teorii tvrdil, že člověk musí mít uspokojeny nejdříve potřeby nižší a teprve potom začne směřovat a uspokojovat potřeby vyšší. Na nejvyšší, páté úrovni, se nachází potřeba seberealizace (sebeaktualizace) označována rovněž jako růstová tzv. metapotřeba či potřeba bytí (Plháková, 2004, s. 368-370). Humanistické pojetí Maslowovy teorie je založeno na tom, že každá bytost směřuje k seberealizaci, jako k vývojově nejvyšší potřebě (Nakonečný, 2006, s. 169).



Obr. 1. Maslowova pyramida potřeb

1. Potřeby fyziologické: hlad, žízeň, spánek, vylučování, sex atd.
2. Potřeby bezpečí: životní jistota, stabilita, potřeba pořádku a řádu
3. Potřeby lásky a náležitosti: potřeba sounáležitosti někam patřit
4. Potřeby uznání: dosažení úspěšného výkonu a prestiže
5. Potřeby seberealizace: člověk chce realizovat své schopnosti (touha po dokonalosti a osobním růstu)

Potřeby uvedené v prvních čtyřech úrovních se dále dělí na nižší, k nimž patří potřeby fyziologické a potřeby bezpečí a vyšší, zahrnující potřeby lásky, sounáležitosti a potřeby uznání. Na vyšších úrovních fungují na principu udržování vnitřní tělesné nebo psychické rovnováhy. Duševní pohoda a rozvoj osobnosti jedince souvisí s uspokojováním vyšších nedostatkových potřeb. Uspokojování nedostatkových potřeb je podmínkou duševního zdraví (Plháková, 2004, s. 369).

Maslow předpokládá, že hlavní síla osobního rozvoje člověka se nachází uvnitř člověka. V návaznosti na svoji hierarchii potřeb uvádí také dva typy hodnot, deficientní (D-hodnoty) a hodnoty bytí (B-hodnoty) – tyto hodnoty uvádí, jako nejvyšší stav duše. Každá osoba směřuje k této nejvyšší hodnotě, ve které se snaží setrvat. Jedná se o stav vrcholného zážitku a to je základním cílem a smyslem existence člověka (Cakirpaloglu, 2004, s. 260-261).

Maslowova teorie o uspokojení nižších a vyšších potřeb se setkala také s kritikou. Frankl nesouhlasí s tvrzením, že k tomu, aby člověk mohl dosáhnout potřeb vyšší úrovně, musí mít naplněné nižší potřeby. Neuspokojené existenciální potřeby, podle Frankla, nemusí zamezit výskytu potřeb vyšších. Také člověk, který žije v bídě může toužit po vyšším ideálu a smyslu (Cakirpaloglu, 2004, s. 263).

### 2.3.2 Logoterapie – Viktor Emil Frankl

Práce vídeňského psychiatra a psychoterapeuta Viktora Emila Frankla (1905–1997) vychází z humanistické a existenciální psychologie, a především z jeho vlastních osobních prožitků během 2. světové války. Frankl během pobytu v koncentračním táboře začíná uvažovat nad teorií logoterapie. Základy logoterapie však položil již v roce 1926 na přednášce Akademického spolku lékařské psychiatrie ve Vídni.

Pojem logoterapie je odvozen z významů slova logos, filozofického a teologického pojmu z řečtiny, které znamená „slovo“, „řeč“, „rozum“ a především pak „**smysl**“. Frankl popsal své zážitky a úvahy „o hledání smyslu“ v trýznivých podmínkách Osvětlení v knize: *A přesto říci životu ano*. Zabýval se člověkem jako celkem a jako základní lidskou potřebu uvádí **vůli ke smyslu** (Matoušek, 2007, s. 212-213).

„Lidské bytí znamená být vždycky zaměřen na sebe sama a na něco, co už není ono samo – na něco nebo někoho, na nějaký smysl, který naplňuje, nebo na jiné lidské bytí, s nímž se v lásce setkává.“ (Frankl, 2006, s. 154)

Podle Frankla se dá v každé lidské situaci najít smysluplný úkol. Záleží však na člověku, jak danou situaci vyhodnotí a jaký postoj k ní zaujme. Na lidský život je tak třeba nahlížet, jako na jedinečný úkol, který má právě pro daného člověka svůj jedinečný smysl a ten svým postojem a přijatými hodnotami ukazuje, jak daný úkol zvládne (Frankl, 2006, s. 90).

Nedostatek smyslu souvisí také s krizí hodnot člověka. Frankl uvádí, že hodnoty usnadňují člověku hledání smyslu. Hodnoty mohou člověka také postavit do situace, kdy se dostávají do rozporu mezi sebou. Rozpor hodnot tak vyvolává konflikty v duši člověka a může se podílet na vzniku noogenních neuróz (Cakirpaloglu, 2004, s. 283).

Frankl hodnoty v kontextu smyslu dělí do tří základních skupin:

**Tvůrčí hodnoty** jsou nejčastěji realizovány prací, tvořením díla a kreativitou. Frankl zdůrazňuje důležitost osobního postoje k činnosti a skutečnosti, že je daná činnost pro jedince důležitá, významná, bere ji vážně a má pro něj smysl – není podstatný druh práce, ale jak ji člověk dělá (Křivohlavý, 2010, s. 60). Tvůrčí hodnoty poskytují celou škálu činností od běžných domácích prací až po vědecké práce. Každé lidské dílo může být významné. Hodnota a trvalost tvůrčího díla tak odráží okolnosti, které stály u jeho zrodu. Tvůrčí hodnoty se podílí na procesu „individuálního sebepotvrzení“, jehož zdroje se vyskytují v kulturním a sociálním prostředí (Cakirpaloglu, 2009, s. 288).

**Hodnoty zážitkové** jsou realizovány prostřednictvím podnětů z vnějšího světa. Jsou zde prožitky z vnímání přírody, umění a také vztahů. V tomto smyslu hovoříme o estetických hodnotách. Mezi nejvýznamnější zážitkové hodnoty patří setkání dvou jedinců. Prožívání lásky pomáhá lidem dosáhnout růstu a smysluplného bytí (Cakirpaloglu, 2009, s. 286).

**Hodnoty postojové** se objevují v situacích, které nejsou ovlivnitelné. V takové situaci může člověk dosáhnout dané hodnoty tím, že přijme své utrpení v určitých životních situacích, kdy již nemůže realizovat hodnoty tvůrčí nebo zážitkové. Postojové hodnoty je možné uskutečňovat až do konce života (Matoušek, 2007, s. 213).

Smysl života vidí Frankl také v utrpení. V utrpení člověk zraje a roste. Člověk, který prožívá náročnou životní situaci, k ní může zaujmout několik postojů. Situaci bude přehlížet a v okamžicích utrpení se začne litovat. Dalším způsobem, jak situaci zvládat, je meditace, kdy se člověk zamyslí nad tím, co by měl ještě vykonat a využít každý den ke smysluplné činnosti. Na situaci se může také podívat s určitým odstupem, jenž mu umožní vidět vše jako celek v širších souvislostech, včetně hodnot, ke kterým spěje. Tato situace mu dává příležitost změnit svůj život (Křivohlavý, 2010, s. 87).

### 2.3.3 Teorie sebedeterminace

Teorie sebedeterminace představuje široký rámec pro studium lidské motivace a osobnosti. Definuje vnitřní i vnější zdroje motivace v kognitivním i sociálním vývoji. Vychází z předpokladu, že každý jedinec má vrozený předpoklad k jejich naplňování. Sleduje, do jaké míry ovlivňují sociální a kulturní faktory smysl pro vůli a iniciativu lidí, včetně jejich pohody a kvality jejich výkonu.

Poznatky z dřívějších výzkumu shrnuli v roce 1985 E. L. Deci a R. M. Ryan do výkladu teorie sebedeterminace (Self-Determination-Theory), a ta zahrnuje několik menších teorií zabývajících se motivací:

- Teorie kognitivního zhodnocení (Cognitive Evaluation Theory) se týká vnitřní motivace, která je zaměřena na uspokojení pro činnost samu, tato motivace je důležitá ve vzdělávání, sportu, umění a mnoha dalších oblastech.
- Teorie organismické integrace (Organismic Integration Theory), se zabývá tématem vnější motivace a seberegulací činnosti, kterou jedinec nedělá pro své vlastní potěšení, ale kvůli sociálním požadavkům. Čím více je vnější motivace osvojena tím více bude osoba autonomní při přijímání samotného chování.
- Teorie kauzální orientace (Causality Orientations Theory) popisuje individuální rozdíly v motivační orientaci lidí vůči sociálnímu prostředí a různé způsoby jejich chování. Teorie popisuje tři typy orientace: autonomní orientaci, v níž osoby jednájí ze zájmu a oceňují to, co se děje; kontrolovanou orientaci, v níž se jedinec zaměřuje na odměny a zisky; a neosobní orientaci charakterizovanou úzkostí ohledně kompetence.
- Teorie základních psychologických potřeb (Basic Psychological Needs Theory) vychází z konceptu vrozených psychologických potřeb, a motivací jedince jednat v souladu s těmito potřebami. Uspokojení těchto potřeb je spojeno s osobní pohodou, naopak pokud nejsou potřeby uspokojovány má to negativní důsledky.
- Teorie obsahů cíle (Goal Contents Theory), vychází z rozdílů mezi vnitřními a vnějšími cíli a jejich dopadem na motivaci a životní pohodu. Cíle slouží jako motiv k uspokojování základních potřeb. Vnější cíle, kterými jsou finanční úspěch, vzhled, popularita, či sláva jsou srovnávány s vnitřními cíli, které zahrnují osobní růst, pocit komunity a blízkých vztahů. Vnitřní cíle jsou pravděpodobně spojeny s dosažením vyšší životní pohody, bohatství a výkonu.

- Rozvoj a udržování blízkých osobních vztahů s nejlepšími přáteli a partnery i příslušnost ke skupinám je jednou ze tří základních psychických potřeb. Teorie motivace vztahů (Relationships Motivation Theory) se vztahy zabývá, a předpokládá, že určité množství vztahů je pro většinu lidí žádoucí. Vztahy zajišťují uspokojení potřeby sounáležitosti. Výzkumy však ukazují, že kvalitní vztahy uspokojí nejen potřebu sounáležitosti, ale také autonomie a kompetence (Blatný, 2010, s. 161–163).

### **Potřeba kompetence**

Potřeba kompetence je jednou ze základních psychických potřeb, které uvádí teorie sebedeterminace. Kompetence přináší pocit efektivity při jednání se společenským prostředím. Člověk má možnost prožitku při vyjádření svých schopností a talentu (Blatný, 2010, s. 161). Je-li jedinci bráněno v rozvoji dovedností, zůstává potřeba kompetence nenaplněna (Ryan, Deci, 2017, s. 86).

Ryan a Deci vycházejí z práce Whita (1963), který stanovuje existenci primární tendence organismu, která směřuje k pocitu kompetentnosti. Autor tento proces označuje jako efektivní motivaci. Efektivní motivace obsahuje přirozenou aktivní tendenci člověka ovlivňovat životní prostředí, ze které si odvozuje uspokojení, jež přináší efektivní jednání. Efektivní motivace odráží vrozenou, biologicky založenou tendenci projevující se v různých organismech, vykonávat a rozšiřovat vlastní schopnosti (Ryan, Deci, 2017, s. 95).

Psychická potřeba kompetence je pro člověka důležitá funkčně a také zkušenostně. Pro rozvoj opravdově vnímané kompetence musí mít lidé pocit vlastní iniciativy a vlastní organizace svého jednání. Činnost jedince, která vyplývá z plnění úkolů, nemá důležité pozitivní přínosy, které vyplývají z pocitu efektivní činnosti, jež je iniciována a prováděna autonomně (Ryan, Deci, 2017, s. 95–96).

### **Potřeba vztahů**

Druhá základní psychická potřeba uváděná v sebedeterminační teorii je potřeba vztahů s ostatními lidmi čili vztahovost. Chování jedinců je určeno sociálními kontexty. Lidé potřebují pomoc a péči od jiných, aby se začlenili a přizpůsobili ve společnosti. Jedním z primárních cílů lidského chování je sounáležitost a pocit významu člověka pro další lidi. Je zde potřeba cítit se respektovaný, očekává se zpětná vazba od druhých a současně se jedinec snaží vyhnout odmítnutí, vyčlenění a pocitu bezvýznamnosti (Ryan, Deci, 2017, s. 96).

Kvůli potřebě vztahovosti se lidé zajímají o to, co od nich ostatní očekávají a jsou schopni se chovat způsobem, který jim zajistí sociální přijetí a zapojení. Teorie sebedeterminace řeší otázku, do jaké míry lidé přejímají názory, cíle a hodnoty, které jsou internalizované v protikladu k těm, které zůstaly relativně cizí (Ryan, Deci, 2017, s. 96).

Další problematika řešená v rámci teorie sebedeterminace se týká rozlišení mezi způsobem chování, které má za cíl stát se a zůstat součástí skupiny, a způsoby, které potřebu vztahovosti skutečně uspokojují. Lidé se mohou chovat způsobem, o kterém si myslí, že jej ostatní oceňují. Potřeba vztahovosti však nebude splněna, pokud se necítí osobně uznáni. Člověk musí mít dojem, že se o něj ostatní starají bezpodmínečně, nikoli podmíněně, a že je přijat za to, kým opravdu je, tak jak to popisuje teorie motivace vztahů (Ryan, Deci, 2017, s. 96–97).

### **Potřeba autonomie**

Poslední základní psychickou potřebou v koncepci teorie sebedeterminace je potřeba autonomie. Pojem autonomie je vyjádřením toho, že člověk je autor vlastního jednání. Při řešení situací vychází z osobních zkušeností a hodnot, které integroval (Blatný, 2010, s. 161).

Autonomie je současně zvláštní potřebou, je prostředkem pro regulaci chování, kterým lidé přistupují k jiným základním potřebám, a to jak fyzickým, tak psychickým. Prostřednictvím autonomie se organizuje osobnostní rozvoj a aktualizují další psychické potřeby. Lidé si osvojí smysl pro kompetence, zejména když pocítují efektivitu při činnosti, kterou sami zahájili nebo vykonali ze své vůle. Uspokojení potřeby kompetencí je vyšší, pokud je plně zajištěna autonomie. Podobně s autonomií souvisí i potřeba vztahovosti. Lidé jsou ochotni pečovat o druhé, zejména když se ostatní starají o ně (Ryan, Deci, 2017, s. 97).

V tomto ohledu lze vidět vzájemný vztah internalizace s uspokojením všech tří základních psychických potřeb (Ryan, Deci, 2017, s. 97).

### 3 SMYSLUPLNOST PRÁCE

*„Na tržišti života je pro každého pestrá nabídka smysluplných činností“*

*Alfried Langle*

Práci vnímáme nejen jako zdroj obživy, ale také jako významný zdroj seberealizace a naplnění. Přispívá k integraci jedince do společnosti a je důležitou součástí lidského života. V zaměstnání strávíme podstatnou část našeho produktivního života a práce se tak nemalou měrou podílí na jeho formování. Práce je zdrojem dalších sociálních kontaktů a určuje naši společenskou prestiž. Může být zdrojem uspokojení a zábavy, můžeme v ní vidět naplnění smyslu života, ale na straně druhé, také zdrojem fyzického a psychického vyčerpání (Červenka, 2014).

*„Práce je cílevědomá činnost člověka vytvářejícího užitečnou hodnotu k uspokojování vlastních potřeb pracujícího, případně jemu blízkých lidí.“ (Matoušek, 2016, s. 159)*

Také Hartl a Hartlová (2000) spojují práci s činnostmi, které jsou zaměřené na výdělek k zajištění výživy a uspokojení potřeb.

Povolání definuje Matoušek (2016, s. 158) jako druh vykonávané práce – v dnešní společnosti se druh povolání stává významným faktorem určujícím sociální postavení člověka ve společnosti. Dospělé jedince hodnotíme podle toho, jaké povolání vykonávají a mladého člověka, podle druhu studia a zaměření, na které se připravuje. Povolání v dnešní době klade velké nároky na flexibilitu a trvalé vzdělávání, schopnosti zvládnout rekvalifikaci i v pozdějším věku. Společenským problémem dnešní doby jsou stále lidé, kteří mají kvalifikaci nízkou, nebo jsou zcela bez kvalifikace.

*„Každé povolání, kterékoliv zaměstnání dává tuto příležitost k smysluplné činnosti.“*

*Viktor Emil Frankl*

Každý den se setkáváme v rámci osobního i pracovního života s úkoly, které je třeba řešit. Jsme postaveni často do nových a neznámých situací, které vyžadují naše řešení, rozhodnutí a tím i projev naší vlastní osobnosti. Tak, jak dané úkoly řešíme, odráží to, co je pro nás důležité a na čem nám v životě záleží. Při uvažování o smysluplnosti práce je důležitá osobnost člověka. Sám člověk v pracovním procesu, kdo to je a jaké má lidské kvality. Důležité je rovněž, jaký zaujmeme k práci postoj (Křivohlavý, 2011, s. 59).

### 3.1 Druhy práce

Na práci se můžeme dívat různě. Většina autorů, zabývající se prací, uvádí tři způsoby, jak můžeme vnímat práci.

Práce jako zaměstnání má zajistit podmínky pro přežití. Osobní prestiž pracujícího člověka je posilována vědomím, že něco umí, je schopen vydělávat a není druhým lidem na obtíž. Také hodnota práce, která má zajistit základní existenční podmínky, může být hlavně u lidí chudých cílem, který dává pracovní aktivitě smysl. Také u lidí se základním vzděláním a s omezenou možností pracovního uplatnění, se stává, že dělají práci, která pro ně není vnitřně zajímavá. Smysl tomu dává přesvědčení, že je nutná pro další existenci. V zaměstnání se člověk dostává do kontaktu s jinými lidmi, podílí se a spolupracuje s nimi na společném cíli. V pracovním kolektivu se mohou objevit nové pocity radosti, kdy je člověk součástí skupiny, ve které je mu dobře. V opačném případě, kdy vztahy na pracovišti nejsou příznivé, se může práce stát zdrojem nespokojenosti (Křivohlavý, 2006, s. 175).

Práce jako příležitost slouží k dosažení určité kariéry, kdy vedle faktu, že daný člověk má práci, dosahuje jeho činnost dalšího rozměru. V zaměstnání, které dělá, může postupovat po společenském a ekonomickém žebříčku. V tomto případě převládá motivace osobního postupu. Úsilí, které dokáže pro dosažení postupu vynaložit, je spojené také s velkou pečlivostí a poctivostí. Práce jako kariéra je typická pro vyšší střední a nejvyšší společenské skupiny, které ji mají svázanou s externími hodnotami a místem na společenském žebříčku, jež posiluje jejich osobní identitu v případě, že se jim daří a mají úspěch. Práce v tomto pojetí má smysl především v posilování vlastní důležitosti a nadřazenosti, pokud tyto tendence přesáhnou hranice normality. V extrémních případech můžeme hovořit o kariérismu (Křivohlavý, 2006, s. 176).

Práce jako povolání – kdy člověk považuje za nutné využít vlastní schopnosti pro nějaký vyšší účel. Jedinec se z vlastní iniciativy snaží pracovní činnost povýšit na něco „posvátného“. Tato motivace „vyšší povinnosti“ se objevuje např. u lidí s mimořádným nadáním, umělců, vědců, lékařů atd. Často se mezi nimi objevují lidé, kteří jsou doslova posedlí prací. Svoje mimořádné pracovní nasazení si ospravedlňují povědomím osobní povinnosti (Křivohlavý, 2006, s. 177).



## 3.2 Práce a smysl života

*„Povolání dává člověku příležitost smysluplně žít.“*

*Viktor Emil Frankl*

Sokol (2002, s. 138, cit. podle Křivohlavý, 2006, s. 128) uvádí sociální oblast člověka jako možný cíl jeho snažení. Všichni ti, kteří se rozhodnou pro práci s lidmi v nouzi, či jinak handicapovanými, mohou nalézt smysl právě v těchto setkáních.

Frankl (2016, s. 118) uvádí práci jako dlouhodobý životní cíl. Ten může být naplňován pomocí dílčích cílů v průběhu života, které svým trváním mají různý charakter.

V souvislosti s otázkou smysluplnosti života označil Frankl tři okruhy hodnot: zážitkové, tvořivé a postojové. Hodnoty tvořivé jsou ty, které vytváříme svou vlastní činností. Jedná se o naši vlastní aktivitu, která „obohacuje svět“. Člověk, který bere svou aktivitu vážně i bez ocenění druhých, vidí v této činnosti smysl (Křivohlavý, 2010, s. 36). Do kategorie tvořivých hodnot patří všechno, co člověk vytváří. Může to být umělecké nebo vědecké dílo, ale také práce, kterou člověk vykovává prostřednictvím svých zálib a koníčků. Největší oblast pro uskutečnění tvořivých hodnot se nachází v každodenní činnosti, již jedinec koná. Také s běžných činností je možné vytvořit smysluplné dílo. Člověk se však musí zaměřit mimo hranice svého já. Pokud je jeho činnost věnována i obecnému blahu společnosti, může se jeho život stát smysluplným (Frankl, 2006, s. 124). Pokud sledujeme lidi, kteří se dokáží celou svou bytostí soustředit na určitý životní cíl, měli bychom věnovat pozornost také jejich osobnostem. Osoby, u kterých je patrná vnitřní harmonie, se často vyjadřují, že žijí dobrý život a s pokorou přijímají dobré i zlé (Křivohlavý, 2013, s. 106).

### 3.2.1 Práce a stav flow

Práce je jednou z oblastí, kde se můžeme velmi často setkávat s jevem typu flow.

Csikszentmihalyi (2015, s. 55) popisuje pojem „flow“ jako proudění, či plynutí, stavem, kdy je člověk ponořen do určité činnosti tak, že nic jiného nevnímá, má kontrolu nad svou psychickou energií a celou svou pozornost investuje do cíle svého zájmu. Člověk vnímá harmonický prožitek z činnosti, kterou vykonává a cítí se vnitřně spjatý nejen se svou vlastní bytostí, ale také s ostatními lidmi a okolním světem.

Práce představuje v celkové spokojenosti člověka velký podíl. Podstatné ovšem je, zda mu vedle obživy přináší také radost z toho, co dělá. Jedinec, aby uspokojil své potřeby a stále se

zvyšující požadavky, musí vynakládat stále více energie fyzické i psychické k tomu, aby dosáhl svých přání (Csikszentmihalyi, 2015, s. 172). Stále však existují kultury, kde lidé svoji práci, která je mnohdy těžká, neatraktivní a pro mnoho dalších nudná a rutinní, dokázali změnit v činnosti, u kterých je obtížné určit hranici, kdy se jedná o práci a kdy už o volný čas. V běžných denních situacích tak vidí příležitosti k tomu, aby mohli rozvinout a zdokonalit své dovednosti, díky kterým dokáží s aktivitou „splýnout“ (Csikszentmihalyi, 2015, s. 180). V moderní společnosti se lidé vyrovnávají s úkoly, které jsou různě náročné. Při splnění těchto úkolů se cítí šťastnější, spokojenější a tvořivější. Nedokáží-li si najít čas a vyvážit pracovní povinnost odpočinkem, může se stát, že si nedokáží užít chvíle odpočinku. Volný čas je pro ně opak aktivity, ve které se cítí schopní a výkonní. Při odpočinku mají pocit, že nejsou využity jejich dovednosti a jejich potenciál. Mohou se cítit slabší a méně spokojení (Csikszentmihalyi, 2015, s. 180). Lidé, kteří se věnují činnosti proti své vůli, mají pocit, že plýtvají svou psychickou energií. Nemají možnosti uskutečňovat své vlastní cíle, ale pod tlakem okolností se věnují cílům někoho jiného. Mnoho z nich považuje práci za něco, co musí udělat a co je zatěžuje. Tato nespokojenost jim nedovolí vnímat okamžitý prožitek, který se při jejich činnosti objeví a ignorují jej, protože je v rozporu s jejich cíli. Problémy a překážky jsou spíše v tom, jaký vztah má zaměstnanec ke své práci. Úkolem člověka je vytvořit si systém cílů, které jsou založeny na harmonickém spojení rozumu a volby. Toto „životní téma“ jim přináší smysl, ve kterém se odráží veškeré činnosti, které se jim přihodí. Tyto události nemusí být jen pozitivní, ale i tak budou mít smysl v práci na životním tématu. Pokud se spojí psychická energie člověka a jeho elán, jeho vědomí dosáhne harmonie (Csikszentmihalyi, 2015, s. 269).

### 3.2.2 Pracovní spokojenost a životní spokojenost

Z většiny psychologických studií, které se zabývají prací a pracovní spokojeností, vyplývá jednoznačný závěr, že spokojenost s prací má velmi silný vztah ke spokojenosti se životem. Práce je pro většinu lidí prostředek, který určuje jejich identitu (Křivohlavý, 2013, s. 43). Nabízí se otázka, co je nejdůležitějším faktorem pracovní spokojenosti?

Cantor, Sanderson (1999, cit. podle Křivohlavý, 2013, s. 44) uvádí pět faktorů, které ovlivňují pracovní spokojenost. **Identita úkolu** představuje to, co dotyčný dělá a zda má o své činnosti dobrý přehled. **Důležitost a obecná hodnota úkolu** uvádí to, zda jej člověk vidí

jako užitečný, hodnotný a smysluplný. **Variabilita** souvisí s možností změnit pracovní postupy a úkony. **Autonomie** dává prostor pro možnost svobody volby a řídit částečně svoji práci. Důležitá je také **zpětná vazba** z provedené práce a to, jaké jsou důsledky.

Výzkumy týkající se pracovní spokojenosti se zaměřují nejčastěji na oblasti finančního ohodnocení, možnost postupu v podnikové hierarchii, vztahy se spolupracovníky, vztahy s nadřízenými a charakteristiku vlastní náplně práce. Důležitým faktorem, který sytí pracovní spokojenost je také možnost profesního i osobního růstu (Křivohlavý, 2013, s. 44).

Existují rozsáhlé studie, které potvrzují, že nejdůležitější pro to, aby nám práce přinášela naplnění, je to, jaký k ní zaujmeme postoj. Profesorka Amy Wrzesniewska z University of Yale se ve svých výzkumech orientuje na to, jak lidé vnímají význam své práce a také na to, aby práce, kterou právě dělají, jim přinášela uspokojení. Její výzkum, který provedla v roce 1997 prokázal, že se pracující lidé dělí na tři kategorie, podle toho, jaký mají postoj k práci. Také její výsledky dokazují, že životní i pracovní spokojenost závisí více na postojích zaměstnance k práci, než na příjmech a prestiží povolání. Každý tak má možnosti změnit svou práci v posláním tím, že změní svůj postoj. Na utváření pracovních postojů se podílí vnější i vnitřní faktory a významné je též působení výchovy a kultury, ve které jedinec žije (Kmošek, 2017).

Dle Křivohlavého (2013, s. 45) se ukazuje, že spokojenost s prací ovlivňuje chování člověka. Jedná se o charakteristiky pracovního chování, mezi které patří např. docházka do práce, kvalita pracovního výkonu, vyžadování změny místa práce nebo pracovního zařazení a v neposlední řadě, také způsob odchodu z práce.

To, jak hodnotí jedinec svoji spokojenost s prací, závisí na několika faktorech. Jedním z nich je nezaměstnanost. Je patrné, že tam, kde je velká nezaměstnanost, lidé vnímají nižší hodnotu práce. Pokud je na pracovním trhu konkurence, dokáže si člověk hodnocení vlastní práce zvýšit a jeho spokojenost roste také s tím, co je schopen trhu práce nabídnout. Významný podíl na pracovní spokojenosti má také oblast sociálních vztahů. Na jedné straně je důležité, co daný člověk dělá a na druhé straně se otvírá možnost být ve styku s druhými lidmi (Křivohlavý, 2013, s. 46).

**Pojem životní spokojenost** zatím nemá přesnou definici. Často se zaměňuje s pojmy jako kvalita života, dobré zdraví, osobní pohoda, atd. Křivohlavý (2013, str. 9) uvádí v této souvislosti pojem „štěstí.“ Štěstí vnímá každý jinak. Jedná se o osobní zážitek, který je důležitý

vždy jen pro daného jedince. Zážitek můžeme druhému sdělit, ale ten z něj nebude mít takový prožitek. Jedná se o jev, který na má základě našich předchozích zkušeností vztah k cílům, nadějím a očekáváním. Je analogický s naším žebříčkem hodnot. Jedná se o stav, který má určitou intenzitu a dobu trvání. Můžeme jej pozorovat spíše v krátkodobých zážitcích.

Termín *well-being* se používá nejčastěji ve spojení s pocitem blaha, Jedná se o stav, kdy je člověku dobře a z hlediska jeho subjektivního hodnocení, jak mu je dobře. Jiná charakteristika se pojí s osobností člověka a jejím genetickým podkladem. *Well-being* se týká hodnocení vlastního života. Podstatný vliv na vnímání spokojenosti má emocionální stav. O pocitu spokojenosti nerozhoduje jen výše emocí, ale i vzájemný vztah emocí pozitivních a negativních (Křivohlavý, 2013, str. 9).

Csikszentmihalyi (2015, s. 59) v souvislosti se zlepšením kvality života uvádí dvě strategie. První spočívá ve změně vnějších podmínek tak, aby nám lépe umožnily splnění našich cílů a druhá, že změním své chování tak, aby vnější podmínky lépe korespondovaly s našimi cíli. Ani jedna podmínka však není efektivní, pokud ji použijeme samotnou. Změna vnějších podmínek vyžaduje dlouhodobou disciplínu. Účinek nastane pouze v případě, že společně s jednou podmínkou použijeme i druhou a změním svůj pohled na vnější podmínky.

V této kapitole jsme se věnovali práci a její smysluplnosti. Práce tvoří více než třetinu života většiny lidí. Spokojenost s prací je také důležitou součástí celkové životní spokojenosti. V současné společnosti se stále více lidí zajímá o to, zda je práce baví, je pro ně přínosná a naplňuje je. Mnoho z nich touží po vysněné práci, ale nedokáží udělat krok k této změně. Jedna z možností, jak nalézt naplnění a smysl ve své práci, je změna postoje, který k práci máme.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 CÍLE A METODY VÝZKUMU

### 4.1 Výzkumný problém a cíle výzkumu

Cílem této diplomové práce je zjistit míru naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách a jak vnímají význam pomoci, kterou poskytují svým klientům ve vztahu k těmto potřebám. Výsledky mohou posloužit jako podněty k dalšímu vzdělávání pracovníků v sociálních službách týkající se oblasti sebepoznání a upozornit na vnímání smysluplného postoje k práci jako součásti duševní hygieny.

#### 4.1.1 Výzkumné cíle

1. Zjistit, jaká je míra naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách.
2. Zjistit, jaké jsou rozdíly v míře naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách v závislosti na délce praxe.
3. Zjistit, jak pracovníci v sociálních službách vnímají pomoc, kterou poskytují svým klientům.
4. Zjistit, jaká je souvislost mezi vnímáním významu pomoci a mírou naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách.
5. Zjistit, jak vnímají pracovníci v sociálních službách celkovou pracovní spokojenost.
6. Zjistit, jak vnímají pracovníci v sociálních službách celkovou spokojenost se životem.

#### 4.1.2 Výzkumné otázky a hypotézy

Z výše uvedených výzkumných cílů vycházejí naše výzkumné otázky a hypotézy.

1. Jaká je míra naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách?
  - 1.1. Jaká je míra naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách v oblasti autonomie?
  - 1.2. Jaká je míra naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách v oblasti kompetence?

- 1.3. Jaká je míra naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách v oblasti vztahů?
2. Jaké jsou rozdíly mezi mírou naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách a délkou praxe?

*H1 Předpokládáme, že existují rozdíly v míře naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách v závislosti na délce praxe.*

3. Jak vnímají pracovníci v sociálních službách pomoc, kterou poskytují svým klientům?
4. Jak vnímají pracovníci v sociálních službách význam pomoci, kterou poskytují svým klientům v souvislosti s mírou naplnění psychických potřeb?

*H2 Předpokládáme, že existuje souvislost mezi mírou naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách a vnímáním významu „pomoci“, kterou poskytují svým klientům.*

5. Jak vnímají pracovníci v sociálních službách spokojenost s pracovním životem?
6. Jak vnímají pracovníci v sociálních službách celkovou životní spokojenost?

## **4.2 Výzkumné metody**

### **4.2.1 Typ výzkumu**

Stanoveného výzkumného cíle bylo dosaženo kvantitativním výzkumným šetřením. Výzkumné šetření bylo zaměřeno na ženy, starší 18 let, které pracují v pomáhajících profesích na pozici pracovníka v sociálních službách.

#### 4.2.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvořilo 33 pracovníc terénní pečovatelské služby ve Zlíně, které pracují na pozici pracovníka v sociálních službách. Výzkumný vzorek byl zvolen záměrným výběrem vzhledem k dostupnosti a ochotě spolupracovat na výzkumu.

#### 4.2.3 Informace o výzkumném vzorku

Tab. 1. Věk respondentů

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost
do 25 let	3	9,09 %
25–30 let	0	0,00 %
30–35 let	2	6,06 %
35–40 let	5	15,15 %
40–45 let	10	30,30 %
45–50 let	8	24,24 %
50–55 let	2	6,06 %
55–60 let	3	9,09 %
$\Sigma$	<b>33</b>	<b>100 %</b>

Tab. 2. Průměrný věk respondentů

Počet	Průměr	Medián	Směrodatná odchylka	Min	Max
33	43,49	45,00	8,79	24,00	60,00

Z uvedené tabulky (Tab. 1) je patrné, že největší počet respondentek byl ve dvou věkových kategoriích. Věkovou kategorii 40–45 let uvedlo 10 (tj. 30,30 %) respondentek a věkovou kategorii 45–50 uvedlo 8 (tj. 24,24 %) respondentek. Nejmladší respondentky uvedly věk do 25 let, 3 (tj. 9,09 %) a nejstarší respondentky, který uvedly věk v kategorii 55–60 let, 3 (tj. 9,09 %). Průměrný věk dotazovaných je **M = 43,49 let**, (SD = 8,79). Pro upřesnění informace o věku respondentek, byl rovněž vypočítán medián, který má hodnotu 45 (Tab. 2)



Tab. 3. Dosažené vzdělání respondentek

	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
<b>Základní</b>	2	6,06 %
<b>střední bez maturity</b>	9	27,27 %
<b>střední s maturitou</b>	20	60,61 %
<b>vyšší odborné, VŠ</b>	2	6,06 %
<b>Σ</b>	<b>33</b>	<b>100 %</b>

Nejvíce respondentek uvádí nejvyšší dosažené vzdělání střední s maturitou. Toto vzdělání uvedlo 20 (tj. 60,60 %) z celkového počtu 33 respondentek. Vzdělání střední bez maturity uvedlo 9 (tj. 27,27 %) respondentek. Nejméně respondentek 2 (tj. 6,06 %) uvedlo dosažené základní vzdělání a stejný počet respondentek 2 (tj. 6,06 %) uvedlo nejvyšší dosažené vzdělání vyšší odborné nebo VŠ (Tab. 3).

Tab. 4. Informace o domácnosti

<b>Domácnost</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Samotná	4	12,12 %
s dětmi, s partnerem	29	87,88 %
<b>Σ</b>	<b>33</b>	<b>100 %</b>

Většina dotazovaných žije v domácnosti s partnerem a dětmi 29 (tj. 87,88 %), pouze 4 (tj. 12,12 %) respondentky uvedly, že žijí ve své domácnosti samotné (Tab. 4).

Tab. 5. Rodinný stav

Rodinný stav	Absolutní četnost	Relativní četnost
Svobodná	6	18,18 %
Rozvedená	8	24,24 %
Vdaná	18	54,55 %
Ovdovělá	1	3,03 %
$\Sigma$	<b>33</b>	<b>100 %</b>

Tab. 6. Délka praxe v pomáhajících profesích

	Absolutní četnost	Relativní četnost
0-1 rok	3	9,09 %
1-3 roky	8	24,24 %
3-5 let	3	9,09 %
5 a více let	19	57,58 %
$\Sigma$	<b>33</b>	<b>100 %</b>

Z tabulky (Tab. 6) je patrné, že většina respondentek pracuje v pomáhajících profesích více jak 5 let. Tuto odpověď uvedlo 19 (tj. 57,58 %) respondentek. Druhou kategorií 1-3 roky praxe, uvedlo 8 (tj. 24,24 %) respondentek. Stejný počet respondentek uvedlo délku praxe v kategorii 0-1 rok, 3 (tj. 9,09 %) a v kategorii 3-5 let, 3 (tj. 9,09 %).

#### 4.2.4 Výzkumný nástroj

Pro sběr dat byl použit dotazník, který byl sestaven ze tří částí. Tato metoda byla vybrána především s ohledem na místo, kde budou data sbírána. Respondenti budou osloveni na svém pracovišti.

První část je tvořena standardizovaným dotazníkem Basic Need satisfaction scale (Škála základních psychologických potřeb). Dotazník je dostupný na [www.psych.rochester.edu/SDT](http://www.psych.rochester.edu/SDT) po předchozí registraci. Dotazník byl přeložen z anglického originálu (viz. kap. 4.2.5).

Pro druhou část dotazníku byl sestaven sémantický diferenciál pro pojem **Pomoc**, který se skládal z 12 dvojic adjektiv a jeho úkolem bylo zjistit, jak vnímají respondenti pomoc, kterou poskytují svým klientům (popis metody viz kapitola 4.2.6.). Dále byly vytvořeny 2 doplňující otázky, č. 23 a č. 24, týkající se celkového hodnocení pracovní spokojenosti a spokojenosti se životem.

Třetí část dotazníku obsahovala položky k získání informací o respondentovi, jako jsou věk, nejvyšší dosažené vzdělání, informace o domácnosti, rodinný stav a délku praxe v pomáhajících profesích.

#### 4.2.5 Dotazník psychických potřeb podle teorie sebedeterminace

Teorie sebedeterminace, předpokládá, že základní psychické potřeby jsou vrozené a univerzální. Pokud na člověka působí vnější podmínky, ne vždy se dokáže prosadit a chovat v souladu se svými potřebami. Pokud se člověk může projevat tak, jak sám považuje za vhodné, cítí se spokojenější, nezávislejší a schopnější. Pokud na něj bude vyvíjen tlak vnějšími okolnostmi, nemůže své chování vnímat dostatečně svobodně a nebude se cítit příliš spokojeně (Vágnerová, 2010, s. 277).

Dotazník se skládá z 21 tvrzení, která by měla vypovídat o úrovni naplnění potřeb v oblasti autonomie, kompetence a vztahovosti. Respondenti dotazník vyplňují na škále likertova typu v intervalu 1–7 s hodnocením (1 = zcela nepravdivé, 4 = částečně pravdivé a 7 = velmi pravdivé). Nejvyšší průměrná hodnota, kterou mohou respondenti v jednotlivých oblastech dosáhnout je 7. Celková míra naplnění pro všechny oblasti může dosáhnout hodnoty 21.

Tab. 7. Otázky jednotlivých oblastí

Oblast	Položka dotazníku
Autonomie	1, 4(R), 8, 11(R), 14, 17, 20(R).
Kompetence	3(R), 5, 10, 13, 15(R), 19(R).
Vztahů	2, 6, 7(R), 9, 12, 16(R), 18(R), 21.

Z tabulky (Tab. 7) je patrné rozdělení otázek do jednotlivých oblastí, v následujícím přehledu jsou položky uvedeny v plném znění a rozděleny podle jednotlivých oblastí potřeb.

Číslo otázky je uvedeno v závorce, reverzní položky jsou označeny „r“ a pro potřeby vyhodnocení byly překódovány v opačné hodnotě (1 se mění za 7, 2 za 6, 3 za 5 a 4 zůstává).

### **Oblast AUTONOMIE**

- Mám pocit, že se svobodně rozhoduji, jak žít svůj život. (1)
- V životě se cítím pod tlakem. (4r)
- Obecně se cítím svobodná ve vyjadřování svých myšlenek a názorů. (8)
- Ve svém každodenním životě musím často dělat to, co mi řeknou. (11r)
- Lidé, s nimiž jsem denně ve styku, berou vážně moje pocity. (14)
- Mám pocit, že do značné míry mohu být situacích, které mne potkávají, sama sebou. (17)
- Nemám mnoho příležitostí, kdy bych se mohla rozhodovat sama za sebe, jak a co budu v životě dělat. (20r)

### **Oblast KOMPETENCE**

- Často mám pocit, že nejsem dost schopná. (3r)
- Lidé, kteří mně znají, mi říkají, že jsem dobrá v tom, co dělám. (5)
- Nedávno jsem se naučila nové zajímavé věci. (10)
- Většinou mám pocit, že se mi daří dosahovat toho, o co se snažím. (13)
- Nedostala jsem v životě mnoho šancí, abych ukázala, jak jsem schopná. (15r)
- Často se cítím být opravdu neschopná. (19r)

### **Oblast VZTAHOVOSTI**

- Mám opravdu ráda lidi, s nimiž jsem v kontaktu. (2)
- Vycházím dobře s lidmi, s nimiž se setkávám. (6)
- Vystačím si docela sama se sebou, a nemám příliš sociálních kontaktů. (7r)
- Považuji lidi, s nimiž se pravidelně stýkám, za svoje přátele. (9)
- Lidé v mém bezprostředním okolí se o mne zajímají. (12)
- Není mnoho lidí, k nimž bych měla blízký vztah. (16r)
- Zdá se, že lidé, s nimiž jsem často v kontaktu, mne nemají příliš v oblibě. (18r)
- Obecně jsou lidé vůči mně dost přátelští. (21)

#### 4.2.6 Sémantický diferenciál

Je metoda používaná v psychologickém a pedagogickém výzkumu, která umožňuje měřit individuální významy jednotlivých pojmů a postojů. Hodnocení je provedeno na základě bipolární škály adjektiv, které umožní vyjádření postoje k posuzovaným objektům. (Průcha, Walterová, Mareš, 2003, s. 210).

Tuto metodu vytvořil v roce 1957 C. Osgood. Dle Osgooda je možné také slova a pojmy umístit do „jistého psychologického prostoru“ stejně jako fyzikální předměty existují v prostoru tvořeném základními souřadnicemi. Tento prostor nazval „sémantickým prostorem“. Vychází z předpokladu, že posuzuje-li jeden objekt více osob, každý jej může vnímat odlišně. Pojmy lze vedle obecného významu charakterizovat ještě významem vedlejším, tzv. konotativním, který je odlišný pro jednotlivé pozorovatele. K umístění daného pojmu v sémantickém prostoru, je třeba znát jeho souřadnice. Osgood doporučuje posuzování pojmů z hlediska tří faktorů. *Faktor hodnocení* můžeme definovat jako dobro či zlo pojmu, *faktor potence* je spojen se silou a *faktor aktivity* vyjadřuje vztah k pohybu a změnám. Tyto tři faktory nám umožňují umístit pojem jako bod v trojdimenzionálním prostoru. Pro popisování pojmů, které nebude tak detailní, ale přesto dostatečně vypovídající, je možné použít dvoufaktorový sémantický diferenciál, kdy pracujeme s *faktorem hodnocení* a *faktorem energie* (Chráška, 2007, s. 221).

Pro účely naší práce bude použit dvoufaktorový sémantický diferenciál, pomocí kterého respondenti hodnotí, jak vnímají pomoc, kterou poskytují svým klientům. Faktor hodnoty vyjadřuje, jak dalece je pojem respondenty vnímán jako *dobrý* nebo *špatný* a faktor energie (Osgoodův faktor potence + faktor aktivity) vyjadřuje do jaké míry respondenti vnímají význam pojmu „pomoc“ spojený s námahou, obtížemi, problémy. Pro posouzení pojmu **po-moc**, bylo sestaveno 12 položek jednotlivých adjektiv, které respondenti hodnotili na sedmibodové škále. Faktor hodnoty měřily škály č. 2, 3, 7, 8, 9, 10 a popisují, jak respondenti vnímají pojem jako hodnotný, smysluplný, naplňující – a faktor energie škály č. 1, 4, 5, 6, 11, 12. tyto škály popisují energii či úsilí, které respondenti vnímají v souvislosti s uskutečněním pomoci. Aby se snížilo nebezpečí stereotypního posuzování ve škálách, byly položky č. 4, 7, 9 zadány v reverzní podobě (v Tabulce 8. označeny \*, tyto škály mají převrácené krajní body). Před vyhodnocením dat budou body těchto škál překódovány. Vybraným bodům na škálách budou přiřazena zleva doprava čísla 7–1. Při analýze výsledků budou nejdříve vypočítány průměrné hodnoty jednotlivých škál a následně průměrné hodnoty jednotlivých faktorů – faktoru hodnoty a faktoru energie, které budou dále zpracovány.

Otázka č. 22: **Jak vnímáte pomoc, kterou poskytujete svým klientům?**

Respondenti pomocí „křížku“ uváděli hodnotu, která nejvíce odpovídala jejich vnímání. (Tab. 8)

„Pomoc vnímám jako...“

Tab. 8. Záznamový list s položkami sémantického diferenciálu pro „pomoc“

1.	E	Dostatečnou								Nedostatečnou
2.	h	Hodnotnou								Bezcennou
3.	h	Příjemnou								Nepříjemnou
4.	e *	Slabá								Silná
5.	e	Obtížnou								Snadnou
6.	e	Aktivní								Pasivní
7.	h*	Nudnou								Zajímavou
8.	h	Užitečnou								Neužitečnou
9.	h*	Jednotvárnou								Pestrou
10.	h	Smysluplnou								Zbytečnou
11.	e	Naplňující								Vyčerpávající
12.	e*	Problémovou								Bezproblémovou

### 4.3 Zpracování získaných dat

Pro zpracování kvantitativních dat, které jsme získali pomocí dotazníkového šetření byly použity programy Microsoft Excel a Statistica 13. Data byla zanesena do datové tabulky a následně dále zpracována. Data, která byla uvedena v reverzní podobě, byla před zpracováním překódována. Výzkumné otázky a hypotézy byly vyhodnoceny ve stanoveném pořadí. K vyhodnocení první části dotazníku (Dotazník základních psychologických potřeb) byla použita popisná statistika (průměr, směrodatná odchylka). Nejdříve jsme vyhodnotili aritmetický průměr a směrodatnou odchylku pro jednotlivé oblasti potřeb autonomie, kompetence a vztahovosti, čím vyšší hodnota, tím vyšší míra naplnění potřeby v jednotlivých oblastech. Celková míra naplnění psychických potřeb bude představovat součet hodnot všech tří oblastí potřeb. U reverzních položek jsme vycházeli z jejich překódované hodnoty.

Ke zjištění, zda existují rozdíly v míře naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách v závislosti na délce praxe (H1) jsme testovali pomocí analýzy rozptylu ANOVA (VO2) v programu Statistika 13.

K vyhodnocení dat sémantického diferenciálu pro význam pojmu „pomoc“ jsme použili popisnou statistiku. U jednotlivých položek jsme vypočítali průměr a směrodatnou odchylku. Byla provedena analýza odpovědí na úrovni jednotlivých položek pro faktor hodnoty a pro faktor energie. Data byla dále zpracována formou tabulek a grafů. Analýza odpovědí na úrovni jednotlivých položek je výhodná v tom, že její grafické znázornění pojmů jednoznačně ukazuje, zda respondenti vnímají položku spíše kladně či záporně a jaký je mezi nimi rozdíl. Dále jsme provedli vyhodnocení na úrovni jednotlivých dimenzí. Pro každého respondenta jsme určili souřadnice pro faktor hodnoty a faktor energie, pro umístění vnímaného pojmu v sémantickém poli. (VO3)

Ke zjištění vzájemných vztahů mezi mírou naplnění psychických potřeb a vnímáním pomoci (faktor hodnoty a faktor energie) (H2) jsme použili Pearsonův koeficient korelace. Tato metoda byla zvolena vzhledem k typu dat. Předpokládáme, že bude existovat pozitivní závislost, tzn. čím vyšší úroveň míry naplnění psychických potřeb, tím vyšší skóre pojmu „pomoc“. Hodnoty koeficientu korelace může nabývat hodnot z intervalu od -1 do +1, kdy 0 vypovídá o statistické nezávislosti obou proměnných. Pokud se hodnota koeficientu blíží hodnotě +1, jedná se o naprostou funkční závislost obou proměnných. Jestliže koeficient korelace dosahuje záporné hodnoty, znamená to, že mezi proměnnými je negativní vztah (Chráška, 2007, s. 114–115).

U otázek zjišťujících celkovou pracovní a životní spokojenost vypočítáme aritmetický průměr a směrodatnou odchylku. Statisticky budou vyhodnocena také data ze třetí části dotazníků, týkající se věku, dosaženého vzdělání, stavu a délky praxe. Před použitím statistických testů jsme provedli testování normality dat a homogenity rozptylu.

#### 4.3.1 Distribuce dotazníku:

Dotazník byl distribuován po předchozí telefonické domluvě s vedoucím služby s žádostí o provedení výzkumného šetření. Pracovnice pečovatelské služby vyplňovaly dotazníky na pracovišti, proto byly předány v tištěné podobě společně s obálkou z důvodu zachování anonymity. Distribuce dotazníku a jejich sběr proběhl v období únor–březen 2019.

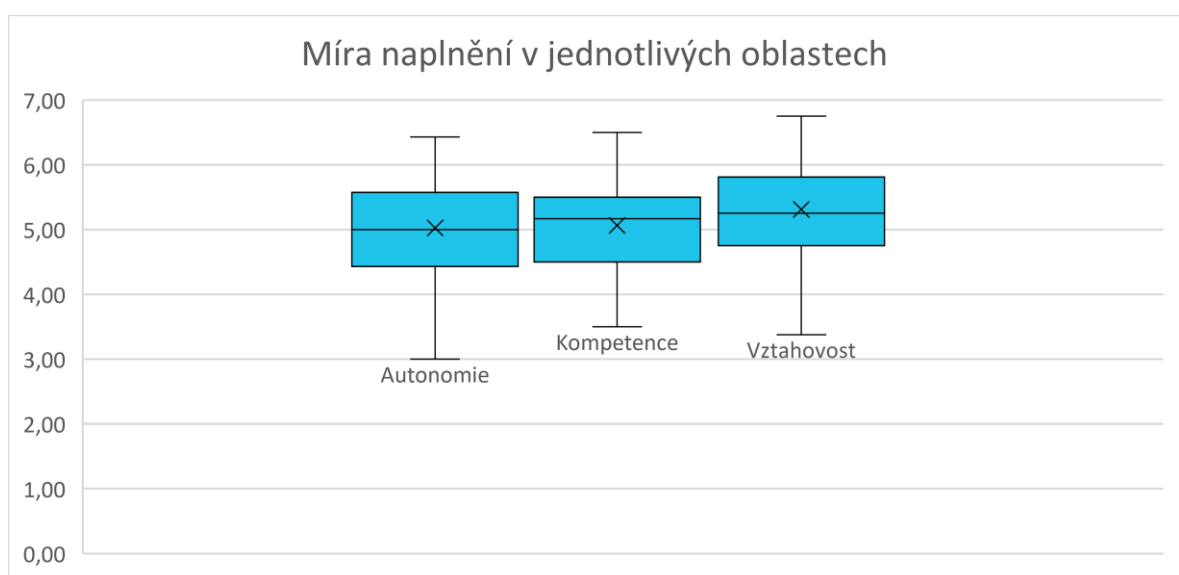
## 5 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

### 5.1 Vnímání míry naplnění psychických potřeb

Tab. 9. Vnímání míry naplnění psychických potřeb

Potřeba	N	Průměr	Směrodatná odchylka	Min	Max
Autonomie	33	5,03	0,73	3,00	6,43
Kompetence	33	5,07	0,67	3,50	6,50
Vztahovosti	33	5,34	0,72	3,38	6,75
$\Sigma$	<b>33</b>				

Z uvedené analýzy (Tab. 9) vyplývá, že nejvíce mají respondentky uspokojenou potřebu **vztahovosti**. Na škále 1–7 dosahuje průměrné hodnoty **M = 5,34** (SD = 0,72). Míra naplnění v oblasti vztahovosti vypovídá o vztazích a vzájemnosti s ostatními lidmi. Druhou nejvíce naplněnou potřebou je potřeba **kompetence**, která je z pohledu respondentek naplňována v průměru **M = 5,07** (SD = 0,67). Nejméně naplňovanou potřebou pro respondentky je oblast autonomie, kde dosáhla průměrná hodnota naplnění potřeby **M = 5,03** (SD = 0,73). Tato potřeba vypovídá o možnosti svobodně se rozhodnout v souladu se svými hodnotami a nechat se okolím ovládat. Na základě bodového rozpětí škály, můžeme říci, že jsou všechny tři potřeby u respondentek naplňovány nadprůměrně.



Obr. 2. Míra naplnění psychických potřeb v jednotlivých oblastech



### 5.1.1 Oblast autonomie

Z uvedené analýzy vyplývá, že míra naplnění psychických potřeb v oblasti autonomie dosahuje na škále 1–7 hodnoty  $M = 5,03$  ( $SD = 0,73$ ) (Tab. 10)

Tab. 10. Míra naplnění v oblasti autonomie

	N	Průměr	Směrodatná odchylka
Autonomie	33	5,03	0,73

Tab. 11. Odpovědi na otázky z oblasti autonomie

Položka	N	Průměr	Směrodatná odchylka	Minimum	Maximum
1	33	5,39	1,30	3	7
11r	33	4,46	1,56	1	7
14	33	5,03	1,19	3	7
17	33	5,06	1,41	2	7
20r	33	5,67	1,32	2	7
4r	33	4,36	1,58	1	7
8	33	5,21	1,62	2	7

Oblast autonomie popisuje potřebu, kdy může člověk jednat v souladu se svými zájmy a hodnotami, projevuje se touhou nenechat se svým okolím ovládat. Částečně pravdivé bylo pro respondentky vnímání sdělení, že se cítí často pod tlakem, průměrná hodnota odpovědí je  $M = 4,36$  ( $SD = 1,58$ ), podobný výsledek uvedly respondentky také u sdělení, že musí ve svém každodenním životě dělat často věci, které se jim řeknou  $M = 4,46$  ( $SD = 1,56$ ). Tento výsledek může odrážet vnímání pracovních pokynů, které jsou v pečovatelské službě založené na úkonech, smluvně daných a pracovnice, nemají příliš velký prostor pro změnu. Mohou tak vnímat, že „musí udělat co jí řeknou“. Respondentky uvedly, že mají mnoho příležitostí se rozhodnout samy za sebe co a jak budou v životě dělat. V této položce dosáhly průměrné hodnoty  $M = 5,67$  ( $SD = 1,32$ ). Tato hodnota může vypovídat spíše o osobním životě a také o celkové možnosti rozhodování. Respondentky uvádí, že mají pocit svobodného rozhodování, jak žít svůj život. V této položce bylo dosaženo druhého nejvyššího průměru  $M = 5,39$  ( $SD = 1,30$ ) (Tab. 11).

### 5.1.2 Oblast kompetence

Z uvedené analýzy vyplývá míra naplnění v oblasti kompetence dosahuje na škále 1–7 hodnoty  $M = 5,07$  ( $SD = 0,67$ ) (Tab. 12)

Tab. 12. Míra naplnění v oblasti kompetence

	N	Průměr	Směrodatná odchylka	Minimum	Maximum
Kompetence	33	5,07	0,67	3,50	6,50

Tab. 13. Odpovědi na jednotlivé otázky z oblasti kompetence

Položka	N	Průměr	Směrodatná odchylka	Minimum	Maximum
3r	33	4,76	1,32	2	7
5	33	5,21	1,34	1	7
10	33	4,49	1,40	1	7
13	33	5,12	1,17	1	7
15r	33	5,39	1,27	2	7
19r	33	5,42	1,28	2	7

V této oblasti se respondentky vyjadřovaly ke svým schopnostem a ke skutečnosti, jak dokáží zvládat požadavky, které jsou na ně kladeny. Otázky, které dosáhly nejvyšší průměrné hodnoty byly reverzní (19r, 15r). Můžeme tedy odvodit, že se respondentky často cítí být schopné, průměrná hodnota této položky dosáhla  $M = 5,42$  ( $SD = 1,28$ ), a podobně lze říci, že v životě dostávají hodně šancí, aby ukázaly, jak jsou schopné,  $M = 5,39$  ( $SD = 1,27$ ). Oblast kompetence souvisí také s motivací zvládání nových a obtížných úkolů. Respondentky uvedly, že se v poslední době naučily nové věci,  $M = 4,49$  ( $SD = 1,4$ ). Tato položka dosáhla nejnižší průměrné hodnoty. Položka, která dosáhla druhého nejnižšího průměru byla reverzní (3r) a lze tedy konstatovat, že respondentky mají často pocit, že jsou dost schopné,  $M = 4,76$  ( $SD = 1,32$ ) (Tab. 13).

### 5.1.3 Oblast vztahovosti

Z uvedené analýzy vyplývá míra naplnění psychických potřeb v oblasti vztahovosti  $M = 5,34$  ( $SD = 0,71$ ) (Tab. 14).

Tab. 14. Míra naplnění v oblasti vztahovosti

Oblast	N	Průměr	Směrodatná odchylka	Minimum	Maximum
Vztahovosti	33	5,34	0,71	3,38	6,75

Tab. 15. Odpovědi na jednotlivé otázky z oblasti vztahovosti

Položka	N	Průměr	Směrodatná odchylka	Minimum	Maximum
2	33	5,55	1,20	3	7
6	33	5,61	1,17	2	7
7r	33	4,52	1,86	1	7
9	33	5,58	1,30	3	7
12	33	5,06	1,30	2	7
16r	33	4,85	1,87	1	7
18r	33	5,49	1,37	2	7
21	33	5,85	0,97	4	7

Tato oblast se týká vztahů s druhými lidmi, pocitu vzájemnosti a náležitosti k někomu. Tato hodnota může vypovídat také o vztazích, v rámci osobního života, kdy 54,55 % respondentek uvedlo, že jsou vdané a 87,88 % z celkového počtu uvedlo, že žije ve společné domácnosti s partnerem či dětmi (Tab. 4). Ve vztahu s druhými lidmi, respondentky uvádí, že jsou k nim lidé dost přátelští. Tato položka dosáhla nejvyšší průměrné hodnoty,  $M = 5,85$  ( $SD = 0,97$ ), uvedly rovněž, že vycházejí dobře s lidmi se kterými se setkávají  $M = 5,61$  ( $SD = 1,17$ ), tato hodnota může vypovídat o vztazích na pracovišti a s klienty (Tab. 15)

## 5.2 Vnímání míry naplnění psychických potřeb v závislosti na délce praxe

**VO2 Jaké jsou rozdíly mezi mírou naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách a délkou praxe?**

*Ho Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi mírou naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách a délkou praxe nejsou rozdíly.*

*Ha Existují rozdíly v míře naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách v závislosti na délce praxe.*

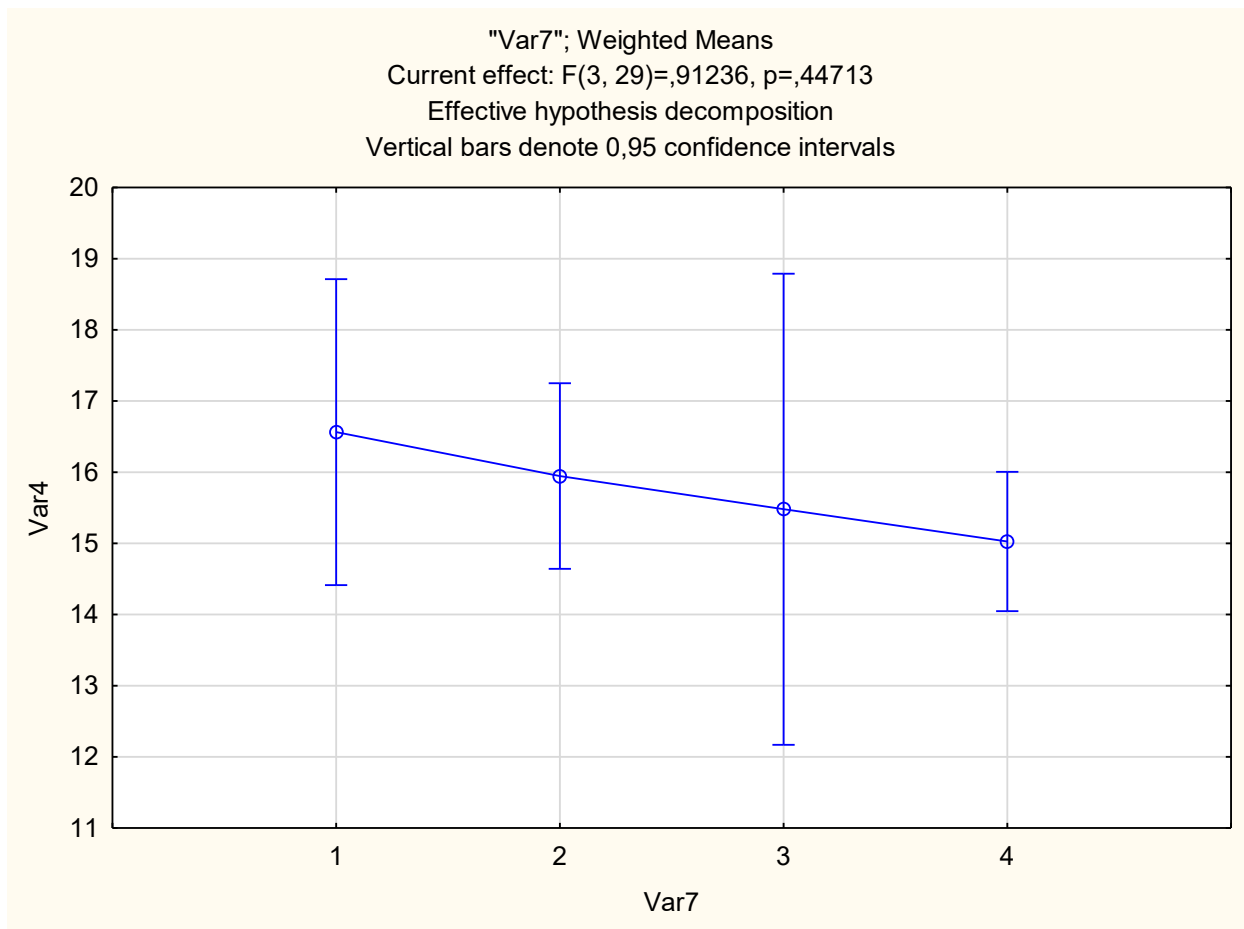
Tab. 16. Rozdělení míry naplnění potřeb dle jednotlivých kategorií délky praxe.

Délka praxe	Kategorie	N	Průměr	Směrodatná odchylka
0-1	1	3	16,56	0,87
1-3	2	8	15,95	1,56
3-5	3	3	15,48	1,33
5 a více	4	19	15,03	2,03
$\Sigma$		<b>33</b>		

**( $p = 0,447$ ;  $p > 0,05$ ). F: 0,91**

Z analýzy výsledků vyplývá, že neexistuje statisticky významný rozdíl mezi mírou naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách a délkou praxe (Tab. 16).

**Nemůžeme tedy odmítnout nulovou hypotézu.**



Obr. 3. Míra naplnění psychických potřeb v závislosti na délce praxe

### 5.3 Vnímání pomoci

**Jak vnímají pracovníci v sociálních službách pomoc, kterou poskytují svým klientům?**

Tab. 17. Průměrné hodnoty faktorů

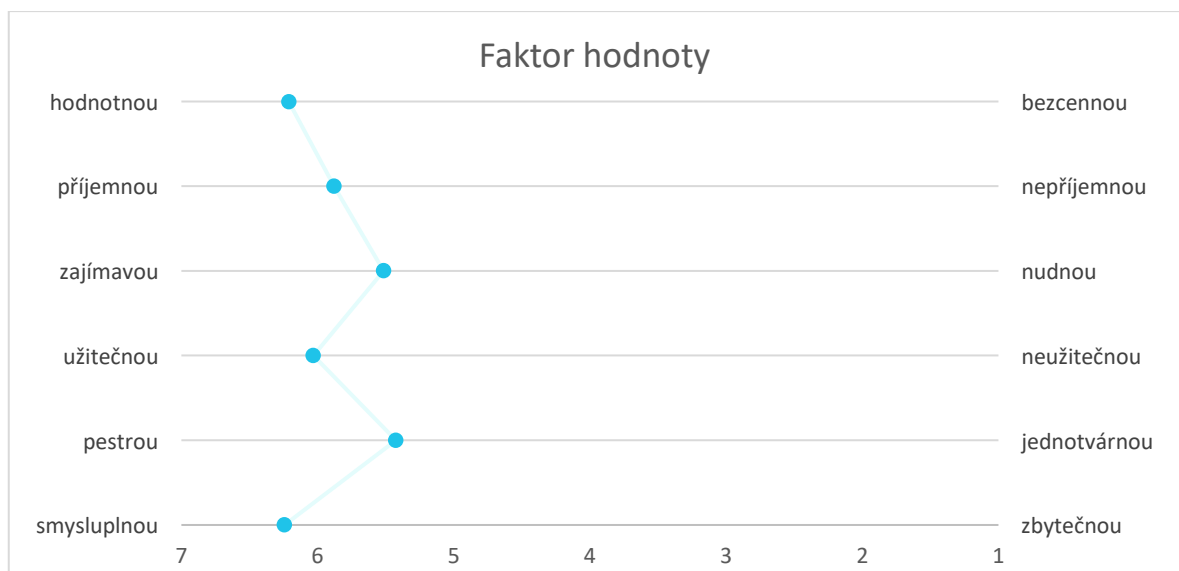
	Průměr	Směrodatná odchylka
<b>Faktor hodnoty</b>	5,88	0,96
<b>Faktor energie</b>	4,89	0,61

Z analýzy výsledků vyplývá **faktor hodnoty**  $M = 5,88$  ( $SD = 0,96$ ), který nám uvádí, jak vnímají respondentky pojem pomoci ve **smyslu naplnění** na škále 1–7.

**Faktor energie M = 4,89** (SD = 0,61) definuje, jak mají pomoc, spojenou s **námahou**, či **silou**, kterou vynaloží pro poskytnutí pomoci (Tab. 17).

Tab. 18. Průměrné hodnoty pro jednotlivé položky faktoru hodnoty

Položka	N	Průměr	Směrodatná odchylka
Hodnotná/bezcenná	33	6,21	0,82
Příjemná/nepříjemná	33	5,88	1,19
Zajímavá/nudná	33	5,52	1,54
Užitečná/neužitečná	33	6,03	1,51
Pestrá/jednotvárná	33	5,42	1,64
Smysluplná/zbytečná	33	6,24	1,20



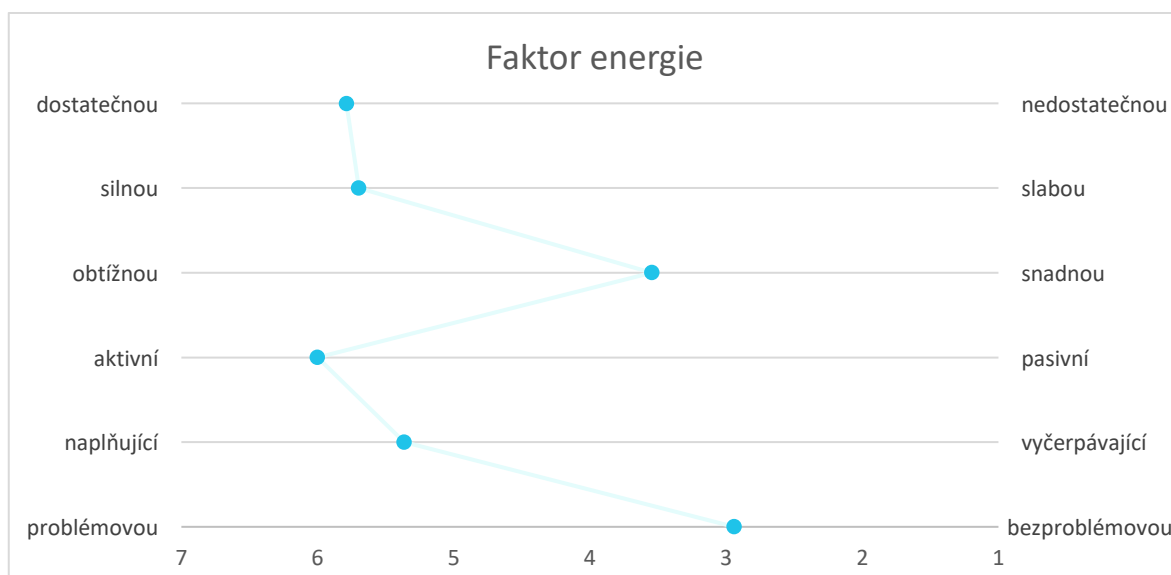
Obr. 4. Vyhodnocení faktoru hodnoty na úrovni jednotlivých škál

Z vyhodnocení jednotlivých škál pro faktor hodnoty dosáhla položka *smysluplná/zbytečná*, nejvyšší průměrné hodnoty **M = 6,24** (SD = 1,2), na škále 1–7, kdy hodnota 7 značí maximální vnímání pomoci jako smysluplné a hodnota 1 nejnižší vnímání pomoci ve smyslu zbytečná. Ze všech položek byla tato respondentkami vnímána jako nejvíce vypovídající o hodnotě pomoci, kterou poskytují svým klientům. Druhá nejvyšší hodnota byla uvedena u položky *hodnotná/bezcenná* **M = 6,21** (SD = 0,82). Respondentky vnímají pomoc jako *užitečnou*, **M = 6,03** (SD = 1,51). Nejnižší průměrné hodnoty dosáhla položka *pestrá/jednotvárná*, **M = 5,42** (SD = 1,64). Můžeme tedy říci, že respondentky vnímají pomoc nejvíce

jako **smysluplnou, hodnotnou a užitečnou**. Všechny tři položky dosáhly průměrné hodnoty vyšší než **6,00**, na škále 1–7 (Tab. 18).

Tab. 19. Průměrné hodnoty pro jednotlivé škály faktoru energie

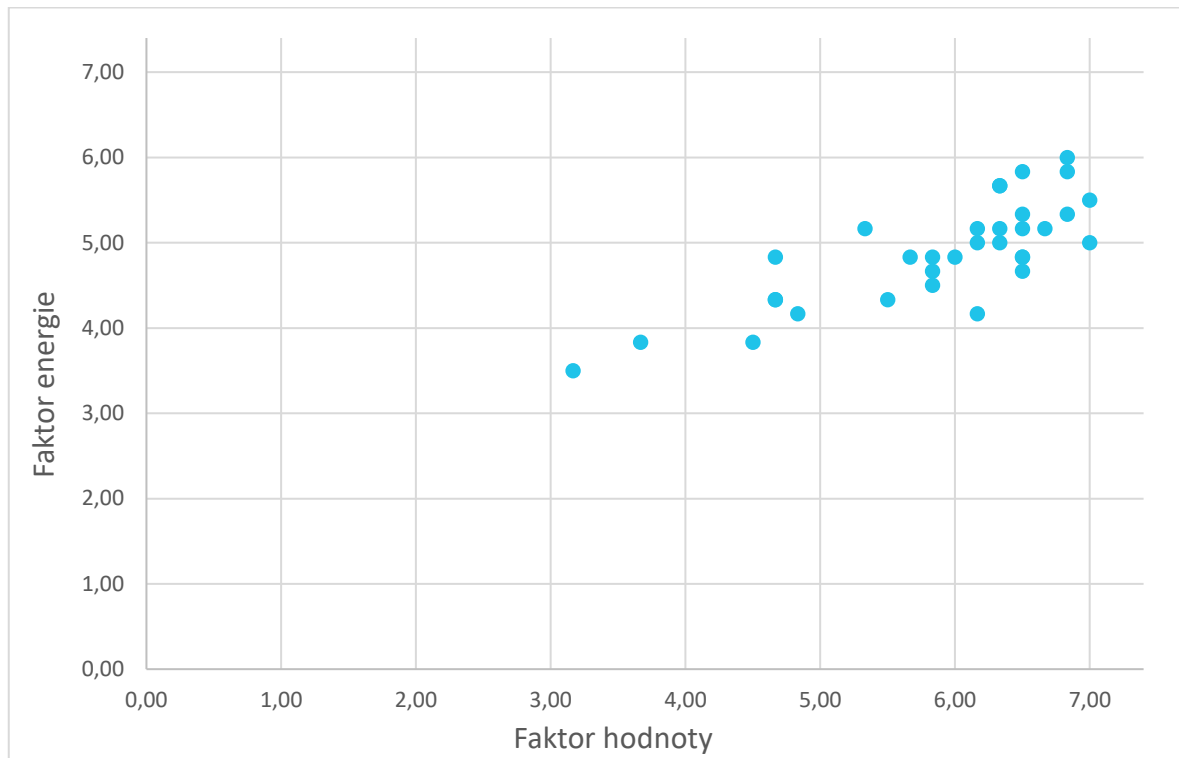
Položka	N	Průměr	Směrodatná odchylka
Dostatečná/nedostatečná	33	5,79	1,22
Silná/slabá	33	5,70	1,29
Obtížná/snadná	33	3,55	1,30
Aktivní/pasivní	33	6,00	0,94
Naplňující/vyčerpávající	33	5,36	1,52
Problémová/bezproblémová	33	2,94	1,20



Obr. 5. Vyhodnocení faktoru energie na úrovních jednotlivých škál

Z vyhodnocení jednotlivých položek pro faktor energie dosáhla nejvyšší průměrné hodnoty položka *aktivní / pasivní*,  $M = 6,00$  ( $SD = 0,94$ ), dále vnímají respondentky pomoc, kterou poskytují svým klientům jako dostatečnou, průměrná hodnota odpovědí *dostatečná/nedostatečná*,  $M = 5,79$  ( $SD = 1,22$ ). Třetí nejvyšší průměrnou hodnotou  $M = 5,7$  ( $SD = 1,29$ ), která byla spojena s námahou byla položka *silná /slabá*. Položka s nejnižší mírou námahy byla ohodnocena  $M = 2,94$  ( $SD = 1,20$ ) *problémová/bezproblémová*, respondentky uvedly, že vnímají pomoc jako obtížnou  $M = 3,55$  ( $SD = 1,3$ ). Z uvedených výsledků můžeme říci,

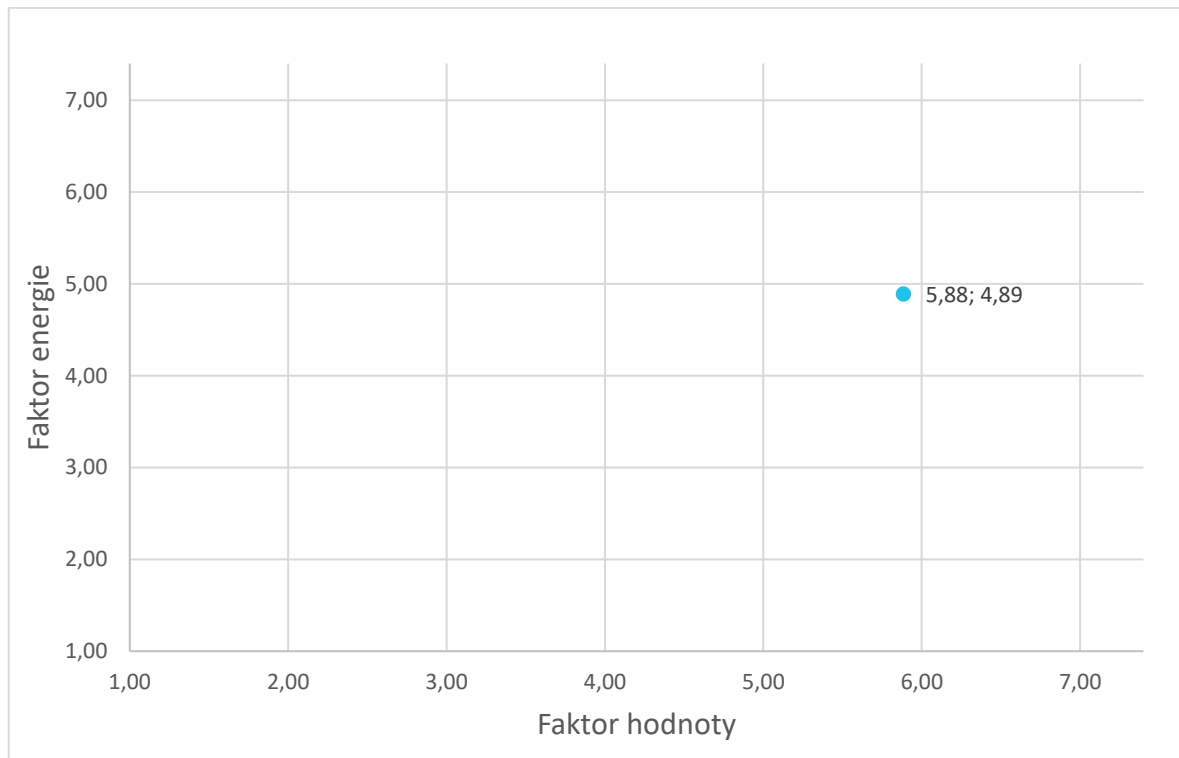
že respondentky vnímají pomoc, kterou poskytují svým klientům jako aktivní, dostatečnou, silnou a spíše bezproblémovou (Tab. 19).



Obr. 6. Sémantické pole pracovníků v sociálních službách pro význam „pomoci“

Z uvedeného grafu (Obr. 6) je patrné umístění významu „pomoci“ pro jednotlivé respondentky. Pouze dvě respondentky ohodnotily význam pomoci spíše jako průměrné, naopak můžeme vidět, že pro dvě respondentky je vnímání pomoci velmi hodnotné. Většina respondentek umístila pojem na škále 1–7, v intervalu mezi 6–7 pro faktor hodnoty. Můžeme tedy říci, že pomoc vnímají jako hodnotnou a naplňující. Energie, kterou musí vynaložit na uskutečnění pomoci, je respondentkami vnímána jako vysoká. Můžeme tedy říci, že respondentky mají pomoc, kterou poskytují svým klientům spojenou s vyšší námahou a energií.





Obr. 7. Průměr pracovníků v sociálních službách pro význam „pomoci“

Z uvedeného grafu (Obr. 7) je patrné umístění významu „pomoci“ průměrně pro všechny respondentky. Bod v sémantickém poli odpovídá průměrným hodnotám pro faktor hodnoty  $M = 5,88$  ( $SD = 0,96$ ) a pro faktor energie  $M = 4,89$  ( $SD = 0,61$ ). Škála hodnoty uvádí, jak je vnímán průměrně pojem pomoci jako smysluplný a hodnotný a škála energie popisuje průměrnou hodnotu energie, kterou musí respondentky vynaložit při poskytování pomoci. Můžeme tedy říci, že pro respondentky má pomoc význam ve smyslu naplnění a hodnoty. Tato pomoc je však spojena také s námahou, kterou poskytování pomoci vyžaduje. Přesto všechno respondentky vnímají pomoc více naplňující a hodnotnou než namáhavou.

## 5.4 Vnímání pomoci a míra naplnění potřeb

**Jak vnímají pracovníci v sociálních službách význam pomoci, kterou poskytují svým klientům v souvislosti s mírou naplnění psychických potřeb?**

H2: Předpokládáme, že existuje souvislost mezi mírou naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách a vnímáním významu „pomoci“, kterou poskytují svým klientům.

*Ho Mezi mírou naplnění psychických potřeb a vnímáním významu pomoci neexistuje souvislost.*

*Ha Mezi mírou naplnění psychických potřeb a vnímáním významu pomoci existuje souvislost.*

Faktor hodnoty  $r = 0,329$ ,  $p = 0,031$

Faktor energie  $r = 0,318$ ,  $p = 0,036$

Odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní.

Označené korelace v tabulce (Tab. 20), jsou významné na hladině  $p < 0,05$ ,  $N = 33$

Tab. 20. Vztah mezi mírou naplnění psychických potřeb a významem pomoci.

		Součet	Hodnoty	Energie
<b>Naplnění</b>	Pearson Correlation	1	,329*	,318*
	Sig. (1-tailed)		0,031	0,036
	N	33	33	33
<b>Faktor hodnoty</b>	Pearson Correlation	,329*	1	,797**
	Sig. (1-tailed)	0,031		0,000
	N	33	33	33
<b>Faktor energie</b>	Pearson Correlation	,318*	,797**	1
	Sig. (1-tailed)	0,036	0,000	
	N	33	33	33

Z výše uvedených závěrů můžeme konstatovat, že mezi mírou naplnění psychických potřeb a vnímáním významu pomoci existuje statisticky významná souvislost. Jedinci s vyšší mírou naplnění psychických potřeb vnímají pomoc jako naplňující.

## 5.5 Celková pracovní spokojenost

### Jak vnímají pracovníci v sociálních službách spokojenost s pracovním životem?

Z uvedené analýzy vyplývá, že respondenty vnímají celkovou pracovní spokojenost na škále 1–7 průměrnou hodnotou  $M = 5,30$  ( $SD = 1,21$ ) (Tab. 21).

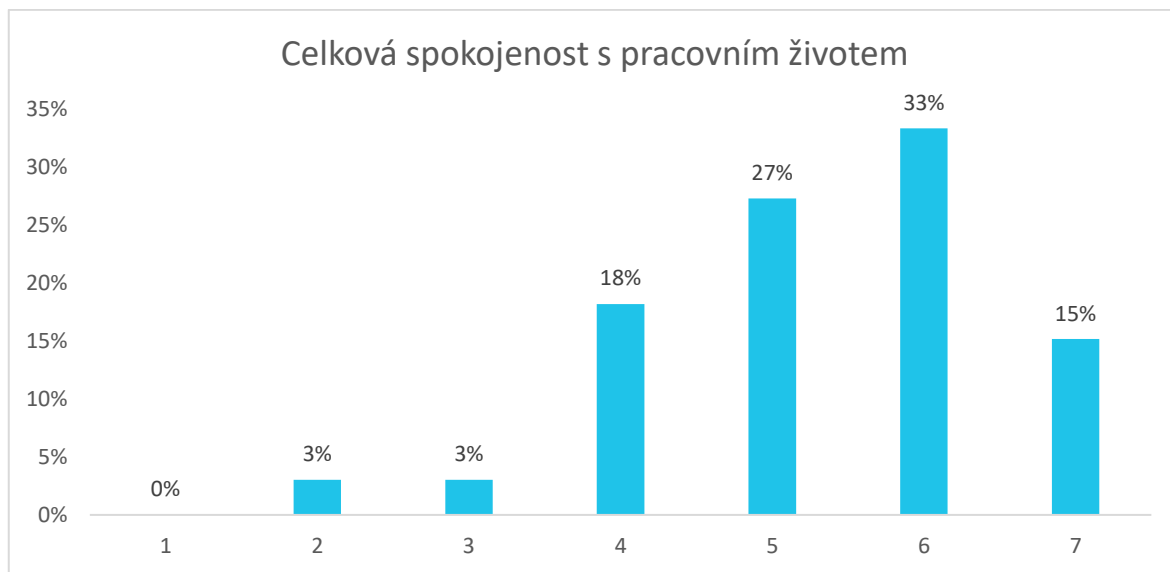
Tab. 21. Celková pracovní spokojenost

N	Průměr	Směrodatná odchylka
33	5,30	1,21

Z obrázku č. 5 je patrné, že nejčastěji uváděly respondenty pracovní spokojenost na škále hodnotou 6. Můžeme tedy říci, že svoji celkovou spokojenost s pracovním životem vnímají jako nadprůměrnou.

Tab. 22. Četnost celkové spokojenosti s pracovním životem

Škála	Četnost	Relativní četnost
1	0	0 %
2	1	3 %
3	1	3 %
4	6	18 %
5	9	27 %
6	11	33 %
7	5	15 %
	<b>Σ33</b>	<b>100 %</b>



Obr. 8. Celková spokojenost s pracovním životem

## 5.6 Životní spokojenost

### Jak vnímají pracovníci v sociálních službách celkovou životní spokojenost?

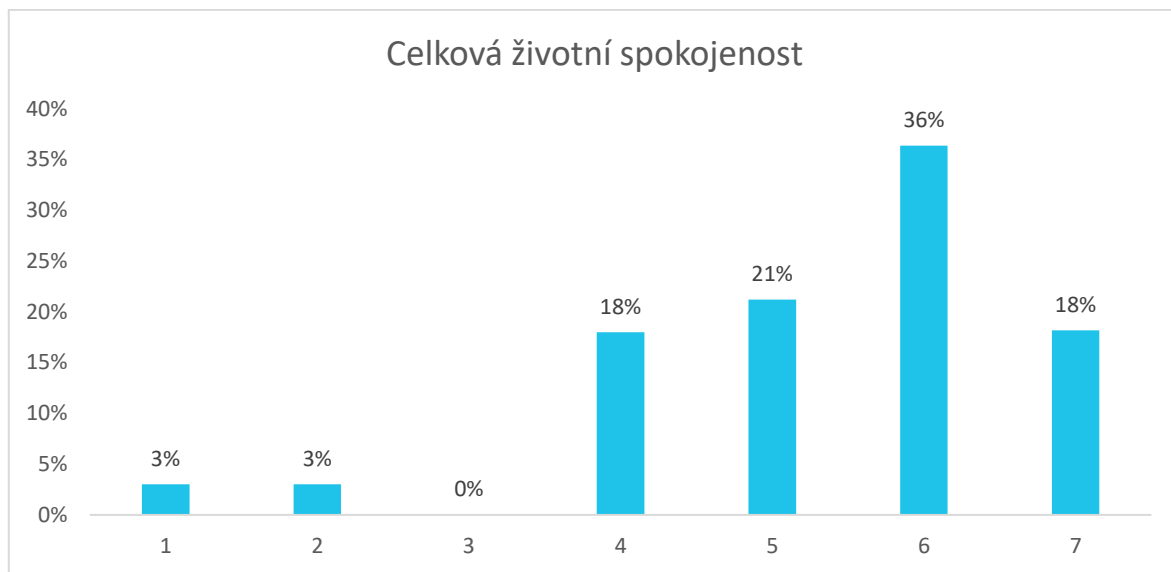
Z uvedené analýzy vyplývá, že respondentky vnímají celkovou životní spokojenost na škále 1–7 průměrnou hodnotou  $M = 5,33$  ( $SD = 1,41$ ) (Tab. 23).

Tab. 23. Celková životní spokojenost

N	Průměr	Směrodatná odchylka
33	5,33	1,41

Tab. 24. Četnost celkové životní spokojenosti

Škála	Četnost	Relativní četnost
1	1	3 %
2	1	3 %
3	0	0 %
4	6	18 %
5	7	21 %
6	12	36 %
7	6	18 %
	$\Sigma 33$	100 %



Obr. 9. Celková životní spokojenost

## 5.7 Závěry výzkumu

Naším výzkumným cílem bylo zjistit míru naplnění psychických potřeb pracovníků pomáhajících profesí a dále jejich vztah k pomoci, kterou poskytují svým klientům. Při stanovení dílčích výzkumných cílů jsme vycházeli ze tří základních potřeb podle teorie sebedeterminace, a to autonomie, kompetence a vztahovosti. Výzkumného šetření se zúčastnilo 33 pracovníků terénní pečovatelské služby ve Zlíně.

V první části výzkumu jsme si stanovili výzkumné otázky, které byly postupně vyhodnoceny. První otázka se týkala psychických potřeb a míry jejich naplnění. Ze zkoumaných oblastí potřeb, dosáhla nejvyšší míry naplnění potřeba vztahovosti, kterou pracovnice v sociálních službách na škále 1–7 hodnotily průměrnou hodnotou  $M = 5,34$ . tato potřeba vypovídá o vzájemných vztazích a vzájemnosti s ostatními lidmi. Tato hodnota může vypovídat o partnerských vztazích pracovníků v osobním životě, ale také o vztazích na pracovišti. Druhou nejvíce naplněnou potřebou byla **kompetence**, která je z pohledu pracovníků v sociálních službách naplňována v průměru  $M = 5,07$ . Oblast kompetence zahrnuje schopnosti zvládat jednotlivé úkoly, a díky tomu se ujistit o svých schopnostech.

Nejméně naplňovanou potřebou pracovníků v sociálních službách je oblast autonomie, kde dosáhly hodnoty  $M = 5,03$ . Potřeba autonomie umožňuje svobodně se rozhodnout a jednat v souladu se svými hodnotami. Míra naplnění všech jednotlivých potřeb byla nadprůměrná.

Druhá výzkumná otázka zjišťovala rozdíl mezi mírou naplnění a délkou praxe. Tento rozdíl jsme testovali pomocí hypotézy H1. sestavili jsme nulovou a alternativní hypotézu.

*Ho Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi mírou naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách a délkou praxe nejsou rozdíly.*

*Ha Existují rozdíly v míře naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách v závislosti na délce praxe.*

Z uvedené analýzy výsledků ( $p = 0,447$ ;  $p > 0,05$ )  $F: 0,91$  nám vyplývá, že neexistuje statisticky významný rozdíl mezi mírou naplnění psychických potřeb pracovníků v sociálních službách a délkou praxe. Nemůžeme tedy odmítnout nulovou hypotézu.

Třetí výzkumná otázka zjišťovala, jak pracovnice v sociálních službách vnímají pomoc, kterou poskytují svým klientům. Pomocí vyhodnocení dat sémantického diferenciálu, jsme zjistili hodnoty pro faktor hodnoty  $M = 5,88$  a faktor energie  $M = 4,89$ . Faktor hodnoty vypovídá o tom, jak pracovnice vnímají „pomoc“ jako dobrou, naplňující a faktor energie, jak mají

pracovnice spojený tento pojem s námahou. Z uvedených výsledků můžeme konstatovat, že pracovnice vnímají pomoc jako hodnotnou, smysluplnou a užitečnou, mají ji však spojenou s vyšší námahou a energií.

Pomocí čtvrté výzkumné otázky jsme zjišťovali, zda existuje souvislost mezi mírou naplnění psychických potřeb a vnímáním významu pomoci. Tuto souvislost jsme zjišťovali pomocí hypotézy H2. Opět jsme sestavili nulovou a alternativní hypotézu:

*H<sub>0</sub> Mezi mírou naplnění psychických potřeb a vnímáním významu pomoci neexistuje souvislost.*

*H<sub>a</sub> Mezi mírou naplnění psychických potřeb a vnímáním významu pomoci existuje souvislost.*

Z uvedené analýzy dat vyplývá:

Faktor hodnoty  $r = 0,329$ ,  $p = 0,031$

Faktor energie  $r = 0,318$ ,  $p = 0,036$

Odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní.

Předpokládali jsme, že bude existovat pozitivní závislost mezi mírou naplnění a vnímáním pomoci, tzn. čím vyšší úroveň míry naplnění psychických potřeb, tím vyšší vnímání „pomoci“ ve smyslu hodnoty a naplnění.

Poslední dvě výzkumné otázky se týkaly spokojenosti s pracovním životem a s celkovou životní spokojenosti. Obě oblasti vykazovaly u pracovnic v sociálních službách nadprůměrné hodnoty. Hodnotu celkové pracovní spokojenosti uvedly pracovnice na škále 1–7 ( $M = 5,3$ ) a hodnotu celkové spokojenosti se životem na stejné škále  $M = 5,33$ . Naše otázky týkající se pracovní a životní spokojenosti byly pouze na doplnění výzkumu, nebylo cílem provést podrobnou analýzu.

Z výše uvedených závěrů výzkumu vyplývá, že míra naplnění psychických potřeb pracovníků pomáhajících profesí má souvislost s vnímáním pomoci ve smyslu naplnění. Pracovnice, které měly vyšší míru naplnění psychických potřeb, vnímají pomoc jako více naplňující, hodnotou a smysluplnou. Pracovnice mají vysokou míru naplnění psychických potřeb i po delší době praxe v pomáhajících profesích. Můžeme předpokládat, že se pracovnice věnují duševní hygieně a svým potřebám, které zůstávají naplněné i po delší době praxe v pomáhajících profesích. Hodnota pracovní spokojenosti a celkové životní spokojenosti má v porovnání s mírou naplnění potřeb velmi podobné hodnoty.



## ZÁVĚR

V této diplomové práci jsme se zabývali problematikou naplnění psychických potřeb pomáhajících profesí a tím, jak vnímají pomoc, kterou poskytují. V teoretické části jsme se věnovali blíže pomáhajícím profesím, pracovníkům v sociálních službách a jejich odborné způsobilosti. Věnovali jsme se rizikům, kterým jsou pracovníci pomáhajících profesí vystaveni a prevenci v podobě duševní hygieny, potřebám a vybraným teoriím. Poslední kapitolu teoretické části jsme věnovali významu smysluplnosti práce a jejím podíle na celkové pracovní a životní spokojenosti.

Praktická část se zaměřila na vnímání míry naplnění psychických potřeb v oblasti autonomie, kompetence a vztahovosti, a na to, jak vnímají pracovníci pomáhajících profesí pomoc, kterou poskytují svým klientům. Z analýzy výsledků vyplynula skutečnost, že pracovnice vnímají míru naplnění svých potřeb jako nadprůměrnou. Nejvíce naplněnou potřebou byla potřeba vztahovosti, která je naplňována pomocí vztahů s blízkými. Pracovnice jsou denně v kontaktu s druhými lidmi, na pracovišti, v domácnostech klientů, ale také ve svém osobním životě. Dovolíme si říci, že naplnění této potřeby se odráží v celkové spokojenosti s pracovním životem, ve kterém vztahy s druhými představují důležitý faktor. V míře naplnění psychických potřeb ve vztahu k délce praxe v pomáhajících profesích jsme nezjistili významné rozdíly.

Pomáhající profese jsou založeny na pomoci druhým. To, jak pomáhající tuto pomoc vnímají, se odráží v péči, kterou poskytují, ale také v jejich celkové životní spokojenosti. I přes námahu, kterou pracovnice musí vynaložit na uskutečnění pomoci, ji vnímají jako hodnotnou a smysluplnou.

Práce v terénní pečovatelské službě je náročná po fyzické i psychické stránce. Přesto o ní mnozí hovoří jako o práci, co má smysl. Konkrétní představu, si ale udělají až ve chvíli, kdy se s péčí setkají přímo u svých blízkých nebo u sebe.

Závěrem bychom chtěli dodat, že právě postoj k práci při péči o druhé a pochopení její smysluplnosti může být velkým zdrojem pro naplnění celkové životní spokojenosti.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BLATNÝ, Marek, 2010. Psychologie osobnosti: hlavní témata, současné přístupy. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-3434-7
- [2] CAKIRPALOGLU, Panajotis, 2009. Psychologie hodnot. 2., dopl. a přeprac. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, ISBN 978-80-244-2295-
- [3] CAKIRPALOGLU, Panajotis, 2012. Úvod do psychologie hodnot. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-4033-1
- [4] CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly, 2015. Flow: o štěstí a smyslu života. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0918-8.
- [5] FRANKL, Viktor Emil a Elisabeth S. LUKAS, c2006. Vůle ke smyslu: vybrané přednášky o logoterapii. [3. vyd.]. Brno: Cesta, ISBN 80-7295-084-3.
- [6] FRANKL, Viktor Emil, 2006. Lékařská péče o duši. Základy logoterapie a existenciální analýzy. Brno: Cesta, ISBN 978-80-262-1038-2.
- [7] FRANKL, Viktor Emil, 2016. Utrpení z nesmyslnosti života: psychoterapie pro dnešní dobu. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-1038-2.
- [8] GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou. Praha: Triton, ISBN 978-80-7387-394-3.
- [9] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ, 2000. Psychologický slovník. Praha: Portál, ISBN 80-7178-303-X
- [10] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ, 2015. Psychologický slovník. Třetí, aktualizované vydání. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0873-0
- [11] HAYES, Nicky, 2011. Základy sociální psychologie. Vyd.6. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-909-5.
- [12] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-1369-4.
- [13] JANKOVSKÝ, Jiří, 2003. Etika pro pomáhající profese. Praha: Triton, ISBN 80-7254-329-6.
- [14] KMOŠEK, Petr, 2017. Práce co má smysl? Práce, kariéra nebo poslání. [online] 11.12.2017 [cit.2019-02-03] Dostupné z: <https://www.kmosek.com/prace-ktera-ma-smysl-prace-kariera-nebo-poslani/>
- [15] KOHOUTEK, Rudolf, 2002. Základy užití psychologie. Brno: CERM, ISBN 80-214-2203-3.

- [16] KOPŘIVA, Karel, 2016. Lidský vztah jako součást profese. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-1147-1.
- [17] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2003. Psychologie zdraví. Vyd. 2. Praha: Portál, ISBN 80-7178-774-4.
- [18] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2006. Psychologie smysluplnosti existence: otázky na vrcholu života. Praha: Grada, ISBN 80-247-1370-5.
- [19] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2010. Mít pro co žít. Vyd. 2., V KNA 1., rozš. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, Malý duchovní život. ISBN 978-80-7195-404-0.
- [20] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2013. Psychologie pocitů štěstí: současný stav poznání. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-4436-0.
- [21] KUNEŠ, David, 2009. Sebepoznání. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-541-7.
- [22] MAREŠ, Jiří, Jan PRŮCHA a Eliška WALTEROVÁ, 2003. Pedagogický slovník. 4. upr. vyd. Praha: Portál, ISBN 80-7178-772-8
- [23] MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0213-4
- [24] MATOUŠEK, Oldřich, 2016. Slovník sociální práce. Vyd. třetí. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-1154-9.
- [25] NAKONEČNÝ, Milan, 2006. Obecná psychologie (Sylabus přednášek). České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, ISBN 80-7040—922-3
- [26] PLAŇAVA, Ivo, 2005. Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy – dovednosti – poruchy. Praha: Grada, ISBN 80-247-0858-2.
- [27] PLHÁKOVÁ, Alena, 2004. Učebnice obecné psychologie. Praha: Academia, ISBN 80-200-1086-6
- [28] RYAN, Richard M. a Edward L. DECI, 2017. Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness. New York: The Guilford Press, ISBN 978-1-4625-2876-9.
- [29] ŘÍČAN, Pavel, 2005. Psychologie: příručka pro studenty. Praha: Portál, ISBN 80-7178-923-2.
- [30] SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2008. Syndrom pomocníka. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-369-7.
- [31] SMĚKAL, Vladimír, 2002. Pozvání do psychologie osobnosti: člověk v zrcadlení vědomí a jednání. Brno: Barrister & Principal, ISBN 80-85947-80-3

- [32] ÚLEHLA, Ivan, 2005. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON), ISBN 80-86429-36-9.80-262-0087-1.
- [33] VÁGNEROVÁ, Marie, 2010. Psychologie osobnosti. Praha: Karolinum, ISBN 978-80-246-1832-6.
- [34] VÁVROVÁ, Soňa, 2012. Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0087-1.
- [35] VYBÍRAL, Zbyněk, 2005. Psychologie komunikace. Praha: Portál, ISBN 80-7178-998-4.
- [36] Vyhláška č. 505/2006 Sb. In: Zákony pro lidi.cz [online]. [cit. 2019-02-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
- [37] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Zákony pro lidi.cz [online]. [cit. 2019-02-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

aj.	a jiné
atd.	a tak dále
cit.	Citováno
č.	Číslo
H	Hypotéza
Ha	Alternativní hypotéza
Ho	Nulová hypotéza
M	Průměr
např.	Například
Obr.	Obrázek
odst.	Odstavec
písm.	Písmene
s.	Strana
Sb.	Sbírka
SD	Směrodatná odchylka
Tab.	Tabulka
tzn.	to znamená
upr.	Upravené
VO	Výzkumná otázka
VŠ	Vysoká škola
Vyd.	Vydání

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obr. 1. Maslowova pyramida potřeb .....	33
Obr. 2. Míra naplnění psychických potřeb v jednotlivých oblastech .....	56
Obr. 3. Míra naplnění psychických potřeb v závislosti na délce praxe .....	61
Obr. 4. Vyhodnocení faktoru hodnoty na úrovni jednotlivých škál .....	62
Obr. 5. Vyhodnocení faktoru energie na úrovních jednotlivých škál .....	63
Obr. 6. Sémantické pole pracovníků v sociálních službách pro význam „pomoci“ ...	64
Obr. 7. Průměr pracovníků v sociálních službách pro význam „pomoci“ .....	65
Obr. 8. Celková spokojenost s pracovním životem .....	68
Obr. 9. Celková životní spokojenost.....	70

**SEZNAM TABULEK**

Tab. 1. Věk respondentů .....	48
Tab. 2. Průměrný věk respondentů .....	48
Tab. 3. Dosažené vzdělání respondentek .....	49
Tab. 4. Informace o domácnosti .....	49
Tab. 5. Rodinný stav .....	50
Tab. 6. Délka praxe v pomáhajících profesích .....	50
Tab. 7. Otázky jednotlivých oblastí .....	51
Tab. 8. Záznamový list s položkami sémantického diferenciálu pro „pomoc“ .....	54
Tab. 9. Vnímání míry naplnění psychických potřeb .....	56
Tab. 10. Míra naplnění v oblasti autonomie .....	57
Tab. 11. Odpovědi na otázky z oblasti autonomie .....	57
Tab. 12. Míra naplnění v oblasti kompetence .....	58
Tab. 13. Odpovědi na jednotlivé otázky z oblasti kompetence .....	58
Tab. 14. Míra naplnění v oblasti vztahovosti .....	59
Tab. 15. Odpovědi na jednotlivé otázky z oblasti vztahovosti .....	59
Tab. 16. Rozdělení míry naplnění potřeb dle jednotlivých kategorií délky praxe .....	60
Tab. 17. Průměrné hodnoty faktorů .....	61
Tab. 18. Průměrné hodnoty pro jednotlivé položky faktoru hodnoty .....	62
Tab. 19. Průměrné hodnoty pro jednotlivé škály faktoru energie .....	63
Tab. 20. Vztah mezi mírou naplnění psychických potřeb a významem pomoci .....	66
Tab. 21. Celková pracovní spokojenost .....	67
Tab. 22. Četnost celkové spokojenosti s pracovním životem .....	67
Tab. 23. Celková životní spokojenost .....	69
Tab. 24. Četnost celkové životní spokojenosti .....	69

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I Anonymní dotazník

Příloha P II Výpočet výzkumné otázky č. 2





**22. Jak vnímáte pomoc, kterou poskytujete svým klientům?**

\* Na škále uveďte hodnotu, která nejvíce odpovídá vašemu vnímání pomoci, hodnotu uveďte pro každý řádek tabulky. „Pomoc vnímám jako....“

dostatečnou									nedostatečnou
hodnotnou									bezcestnou
příjemnou									nepříjemnou
slabou									silnou
obtížnou									snadnou
aktivní									pasivní
nudnou									zajímavou
užitečnou									neužitečnou
jednotvárnou									pestrou
smysluplnou									zbytečnou
naplňující									vyčerpávající
problémovou									bezproblémovou

**23. Jak vnímáte vaši spokojenost s pracovním životem?**  
(vzdělávání a rozvoj, odměňování, pracovní vztahy, péče o zaměstnance, komunikace a informovanost)

\* Na škále uveďte hodnotu, která nejvíce odpovídá vašemu vnímání.

velmi nespokojena	1	2	3	4	5	6	7	velmi spokojena
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

**24. Jak vnímáte vaši celkovou životní spokojenost?**  
(zdraví, práce a zaměstnání, finanční situace, volný čas, manželství a partnerství, vztah k vlastním dětem, vlastní osoba, sexualita, přátelé, známí a příbuzní, bydlení)

\* Na škále uveďte hodnotu, která nejvíce odpovídá vašemu vnímání.

velmi nespokojena	1	2	3	4	5	6	7	velmi spokojena
-------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

Odpovězte, prosím, na následující otázky, tak, že zaškrtnete hodící se odpověď:

Váš věk: .....

*Dosažené vzdělání:*

- základní
- střední (vyuční list) bez maturity
- střední s maturitou
- vysokoškolské, vyšší odborné

*Domácnost:*

- žiji sama
- žiji s partnerem
- žiji s dětmi

*Rodinný stav:*

- svobodná
- rozvedená
- vdaná
- ovdovělá

*Jak dlouho pracujete v pomáhajících profesích?*

- 0 – 1 rok
- 1 – 3 roky
- 3 – 5 let
- Více jak 5 let. Kolik let .....

*Jak dlouho pracujete u současného zaměstnavatele?*

- 0 – 1 rok
- 1 – 3 roky
- 3 – 5 let
- Více jak 5 let. Kolik let .....

Děkuji Vám za Váš čas, který jste strávila vyplněním dotazníku.

## PŘÍLOHA P II: VÝPOČET VÝZKUMNÉ OTÁZKY Č. 2

	Stupně volnosti	SS	MS	F	P
	1	4703,32	4703,32	1416,33	0,00
<b>Mezi skupinami</b>	3	9,09	3,03	0,91	0,45
<b>Uvnitř skupin</b>	29	96,30	3,32		
<b>Celkem</b>	32	105,39			