

Angažovanost sociálních pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí ve Zlínském kraji

Bc. Lenka Rotterová

Diplomová práce
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Lenka Rotterová**
Osobní číslo: **H180098**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Angažovanost sociálních pracovníků orgánu sociálně právní ochrany dětí ve Zlínském kraji**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti angažovanosti, motivace a kompetencí sociálních pracovníků OSPD.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam doporučené literatury:

HORVÁTHOVÁ, Petra, Jiří BLÁHA a Andrea ČOPIKOVÁ. *Řízení lidských zdrojů: nové trendy*. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-430-1.

VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí: kompetence v andragogice, pedagogice a řízení*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-54-9.

NOVOTNÁ, Věra. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. 2., aktualizované vydání. Olomouc: ANAG. Právo, 2016. ISBN 978-80-7554-022-5.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 9788024633367.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada. Pedagogika, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3.

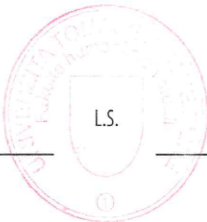
Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Karla Hrbáčková, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: 4. října 2019
Termín odevzdání diplomové práce: 24. dubna 2020

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



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

Ve Zlíně dne 8. ledna 2020

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 28.2.2020

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 nevydávalečně 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 dní 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 za zveřejněné práce požítovat 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, ušije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

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

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

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

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo 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 výdělků jim 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 přihlídí k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá hodnocením úrovně angažovanosti sociálních pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí ve Zlínském kraji. V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy a východiska z oblasti sociální práce, kompetencí sociálního pracovníka, angažovanosti a možnosti profesního rozvoje a vzdělávání. Praktická část zahrnuje kvantitativní výzkum vnímání osobní a pracovní pohody u sociálních pracovníků prostřednictvím dotazníkového šetření. Získaná data byla analyzována a zpracována pomocí popisné statistiky a statistického testu významnosti.

Klíčová slova: angažovanost, pracovní a osobní pohoda, kompetence, profesní rozvoj, sociální pracovník, profese sociálního pracovníka.

ABSTRACT

The thesis is deals with the evaluation of the level of involvement of social workers of the department of Social and Legal Protection of Children in the Zlín Region. In the theoretical part, the essential terminology, principles of social service, social workers' competence, their engagement and possibility of their professional development and their educating are explained. Based on a survey, the practical part includes quantitative analysis of perception of social workers' personal and working comfort. Obtained data were analysed by descriptive statistics and hypothesis testing.

Keywords: engagement, work and well-being, competence, professional development, social worker, profession social worker.

Poděkování:

Děkuji paní Mgr. Karle Hrbáčkové, Ph.D. za odborné vedení, podněty a cenné rady, které mi poskytla při zpracování mé diplomové práce.

Děkuji také své rodině za jejich trpělivost a podporu.

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

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	13
1.1 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	13
1.2 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	14
1.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	16
1.3.1 Orgán sociálně-právní ochrany dětí	17
2 PROFESNÍ ROZVOJ A PODPORA	19
2.1 HODNOTY V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A ETICKÝ KODEX.....	19
2.2 VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	21
2.2.1 Vzdělávání pracovníků OSPOD	23
2.3 PRACOVNÍ ZÁTĚŽ A SYNDROM VYHOŘENÍ U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.....	24
3 ANGAŽOVANOST.....	27
3.1 KONCEPCE ANGAŽOVANOSTI	27
3.2 HODNOCENÍ ÚROVNĚ ANGAŽOVANOSTI	30
3.3 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ ANGAŽOVANOST.....	31
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
4 DESIGN VÝZKUMU.....	34
4.1 VÝZKUMNÉ OTÁZKY A VĚCNÉ HYPOTÉZY	34
4.2 VÝZKUMNÝ SOUBOR	35
4.3 TECHNIKA SBĚRU DAT	36
4.4 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	39
5 ANALÝZA DAT.....	41
5.1 ZJIŠTĚNÍ MÍRY ANGAŽOVANOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OSPOD.....	41
5.1.1 Celková míra angažovanosti u sociálních pracovníků OSPOD.....	41
5.1.2 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD v oblasti vitality	42
5.1.3 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD v oblasti oddanosti	44
5.1.4 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD v oblasti pohlcení	45
5.2 ZJIŠTĚNÍ FAKTORŮ OVLIVŇUJÍCÍ OSOBNÍ A PRACOVNÍ POHODU Z POHLEDU SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OSPOD	46
5.3 ZJIŠTĚNÍ ROZDÍLŮ V MÍRE ANGAŽOVANOSTI V ZÁVISLOSTI NA VĚKOVÉ KATEGORII SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OSPOD	52
6 INTERPRETACE DAT.....	58

6.1 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	61
ZÁVĚR	63
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	65
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	68
SEZNAM GRAFŮ	69
SEZNAM TABULEK.....	70
SEZNAM PŘÍLOH.....	71

ÚVOD

Sociální práce pomáhá lidem řešit jejich složité životní situace. Pracovník, který tuto náročnou činnost vykonává, by měl být kvalifikovaným profesionálem a také by měl mít k výkonu této činnosti osobnostní předpoklady. Nejvíce ohroženou skupinou, které je třeba věnovat největší pozornost, jsou děti. Děti se neumí samy bránit, často jsou odkázány na rodiče, kteří je již v dětském věku zadluží, neplní své rodičovské povinnosti, děti zanedbávají a týrají. Sociální pracovníci OSPOD, pracující na obcích s rozšířenou působností, poskytují podporu dětem a jejich rodinám, které nejsou schopni přebírat odpovědnost v osobních i rodinných situacích. Práce s ohroženými dětmi a jejich rodinami klade na pracovníky velkou psychickou a emocionální zátěž, proto je nutné, aby byl sociální pracovník vůči těmto vlivům odolný. Je důležité zjistit, jaká je míra angažovanosti těchto pracovníků a také jaké faktory ovlivňují jejich vnímání osobní a pracovní pohody a předcházet tak nebezpečí syndromu vyhoření.

Diplomová práce je zaměřena na oblast angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD a jejich vnímání osobní a pracovní pohody. Zabývá se zejména zkoumáním toho, co je pro zaměstnance a pro jejich motivaci důležité, jaké jsou možnosti zvýšení pracovního výkonu. Je nutné upozornit na to, jak tuto oblast vnímají sociální pracovníci, jejichž pracovní zátěž je jedna z nejnáročnějších. Cílem práce je zmapovat situaci ve Zlínském kraji a podat obraz o zkoumané oblasti z pohledu sociálních pracovníků pracujících na OSPOD.

Teoretická část práce je zaměřena na profesi, klíčové kompetence a etický kodex sociálního pracovníka. Na profesi je nahlíženo z pohledu profesního rozvoje a vzdělávání a je zohledněna náročnost a zodpovědnost tohoto povolání. Dále jsou uvedena hlavní východiska, která se týkají angažovanosti, faktory, které ovlivňují chování pracovníků a také možnosti hodnocení její úrovně. Oblasti ovlivňující úroveň angažovanosti souvisí s profesí sociálního pracovníka, kvalitou vzdělávání, pracovními nároky a specifiky pracovního prostředí.

V praktické části je popsán výzkum angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD ve Zlínském kraji a také faktory, které mají vliv na vnímání jejich pracovní a osobní pohody. Výsledky angažovanosti jsou hodnoceny v oblasti vitality, oddanosti práci a pohlcení prací. Jednotlivé skupiny faktorů, které dle respondentů ovlivňují jejich vnímání osobní a pracovní pohody, se podílejí také na jejich výkonu, jsou to zejména faktory v kategoriích kvalita

práce, odměny, rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem, inspirace a hodnoty, příznivé prostředí a budoucí růst a příležitosti.

Na profesi sociálního pracovníka jsou kladeny velké nároky, proto jsou v práci popsány možnosti rozvoje kompetencí a angažovanosti, včetně doporučení, kterých je možno využít pro řízení a rozvoj těchto zaměstnanců. Navrhovaná doporučení lze využít pracovníky k jejich pozitivnímu vnímání pracovní a osobní pohody a tím také k efektivnímu plnění pracovních povinností.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Sociální pracovník je odborným pracovníkem, který vykonává činnosti sociální agendy. Jeho činnost je upravena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Činnosti sociálního pracovníka mají být vykonávány kvalifikovanými profesionály na nejvyšší možné úrovni v souladu s platnou legislativou. Sociální pracovník dbá o důstojnost člověka a přispívá ke společenské soudržnosti. Ve své profesi by se měl umět samostatně rozhodovat a za svá rozhodnutí nést odpovědnost, měl by mít dobré organizační schopnosti, být flexibilní a kreativní a také by se měl umět rozhodovat v náročných situacích. Nejdůležitější k tomu, aby jeho práce byla kvalitně odvedena, je zájem a motivace k práci s lidmi.

1.1 Profese sociálního pracovníka

Vymezení profesionální pozice na pracovním trhu a společenský status, který profese ve společnosti má, jsou důležité pro to, aby se profese sociálního pracovníka stala ve společnosti uznávanou profesí. Nejdůležitějším aspektem pro formování profesní role je vzdělání, obsah vzdělání a příprava studentů na profesní roli. To je problematika, která je diskutována od vzniku sociální práce jako oboru. Ochota a dovednost otevírat se novým podnětům a tyto podněty pak zapojit do chování a postojů je znakem profesionálního růstu, který je z hlediska profese nejdůležitějším činitelem. V pojetí sociální práce se profesionální růst opírá o dvě charakteristiky procesu, kterými jsou jedinečnost, hodnota a právo na sebeurčení a učení, které nejlépe probíhá v životě, v práci, v reálné zkušenosti. (Havrdová, 1999)

Mezinárodní federace sociálních pracovníků definovala profesi sociální práce takto: „Sociální práce jako praktická profese a akademický obor prosazuje sociální změnu a rozvoj, sociální kohezi a zmocnění a osvobození lidí. Ústředními principy sociální práce jsou sociální spravedlnost, lidská práva, kolektivní zodpovědnost a úcta k různosti. Sociální práce, založená na teoriích sociální práce, sociálních a humanitních vědách a místním věděním, zapojuje lidi a struktury s cílem řešit problémové životní situace a podporovat wellbeing.“ (IFSW, 2020) Z definice vyplývá jasné spojení profesionální sociální práce s odbornými znalostmi nejen z oboru, ale také z oborů souvisejících a v neposlední řadě se znalostí místních souvislostí.

Často se objevují názory, že sociální práce není profesí, protože nespĺňuje kritéria, která k profesi patří. Sociální práce patří tradičně k ženským zaměstnáním, u kterých

se předpokládá, že k poskytování péče o druhé není třeba, aby disponovaly speciálními znalostmi a dovednostmi. Z toho důvodu má sociální práce ve společnosti nižší prestiž. (Matoušek, 2003)

Řezníček (1994, s. 19) ve své publikaci uvádí: „specifikem profese sociální práce je požadavek osobního nasazení pracovníků při řešení problémů jejich klientů. Princip kontrolovaného osobního zaujetí spolu s požadavkem hodnotové neutrality kladou značné nároky na emocionální rovnováhu a výkonovou výdrž sociálních pracovníků.“

Sociální pracovník plní své povinnosti definované právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Vzhledem k tomu, že často zasahuje do života klientů, je nutné, aby toto právo bylo legitimní. Práva a povinnosti, které jsou důležité pro práci sociálního pracovníka, se vzájemně doplňují, ale mohou nastat situace, kdy dochází ke konfliktu. Pak je důležité rozhodnout se, čemu dát přednost. Pokud sociální pracovník jedná podle předpisů a plní své povinnosti dané zaměstnavatelem a zákonem, pak nikdo nemůže říci, že porušil nebo nesplnil předepsaný postup. Tyto postupy ho při práci mohou na jednu stranu omezovat, ale na straně druhé ho chrání. Pokud sociální pracovník dokáže v praxi používat své znalosti a dovednosti, je si jistý svými osobními i profesními hodnotami a je schopen nést riziko, které sociální práci provází, pak je tento pracovník autonomní osobností, která je schopna nést morální odpovědnost za svá rozhodnutí. (Matoušek, 2003)

Jedna z cest, jak profesionální roli předávat studentům nebo začínajícím profesionálům, je v identifikaci klíčových úkolů u pracovních pozic a porovnání, jakým způsobem jsou tyto úkoly řešeny v různých kontextech, v různých situacích. Odbouráním zavedených postupů je možné přispět k prohloubení a obsahovému vymezení profesionální role, tzv. kompetencí v praxi. (Havrdová, 1999)

1.2 Kompetence sociálního pracovníka

Pojem kompetence se v dnešní době používá ve dvou základních významech, jedním je kompetence jako pravomoc jedince dělat rozhodnutí, druhý uvádí kompetenci jako schopnost vykonávat nějakou činnost, dokázat ji vykonávat a mít znalosti, dovednosti a schopnosti k vykonávání konkrétní činnosti. Každá pracovní pozice vyžaduje jiné znalosti, dovednosti a schopnosti, které jsou potřebné k vykonávání specifických činností. Do kompetencí vstupují motivy a vnitřní pohnutky jedince, charakteristické rysy každého člověka, jeho temperament, vědomosti a poznatky související s vykonávanou činností

a také dovednosti, které zajišťují, že je jedinec schopen vykonat nějaký úkol. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Kompetence je definovaná jako unikátní schopnost člověka úspěšně jednat a rozvíjet svůj potenciál na základě souboru vlastních zdrojů. Jednání a rozvíjení probíhá v souvislosti s různými úkoly, činnostmi a rozmanitými životními situacemi, kdy člověk projevuje ochotu rozhodovat se, ale především umět nést za svá rozhodnutí odpovědnost. Klíčové kompetence představují univerzální soubor vědomostí, dovedností a postojů, které potřebuje každý jedinec pro svůj osobní rozvoj, fungování ve společnosti a ke svému uplatnění se v zaměstnání. (Veteška a Tureckiová, 2008)

Kompetentní sociální pracovník je ten, kdo je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci a je schopen ve své praxi jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí. Mezi kompetence sociálních pracovníků patří schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami, dále je nutné, aby se pracovník uměl orientovat v potřebách a možnostech klientů a uměl naplánovat postup a plán spolupráce, další kompetencí sociálního pracovníka je schopnost odhalit silné a slabé stránky klienta a podporovat ho v jeho soběstačnosti. Kompetentní sociální pracovník by měl znát metody a systém služeb a měl by je umět správně využít ve prospěch klienta, v neposlední řadě by měl sociální pracovník přispívat k práci organizace a zejména odborně růst. Schopnost podporovat a pomáhat klientům k soběstačnosti je velmi důležitou kompetencí, kterou by měl být kvalifikovaný sociální pracovník vybaven. Podporovat klienty k tomu, aby při řešení jejich situace používali vlastní síly a schopnosti, pomáhat jim přebírat zodpovědnost za své chování je jednou z etických zásad, která je obsažená v etickém kodexu sociálních pracovníků. (Havrdová, 1999)

Kompetenci v praxi lze chápat jako: „funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“. (Havrdová, 1999, s. 42)

Pojetí kompetencí v sociální práci vychází z popisu pracovní činnosti a z pracovního chování, které má v praxi různou povahu a je závislé na organizaci, ve které sociální pracovník zaujímá většinou odlišné pracovní pozice. Jedním z modelů kompetencí je rozdělení do skupin podle rozhodujících pracovních oblastí, kterými jsou kompetence ve vztahu ke klientům, ve vztahu k pracovní organizaci a ve vztahu k systému sociálních služeb. (Mlčák, 2005)

Sociální pracovník OSPOD musí mít kompetence, které mají všichni sociální pracovníci. Jsou to zejména: schopnost určit vliv, který vyvolává sociální problémy u klientů, schopnost účinné komunikace s klientem, schopnost spolupráce s jinými pracovníky v týmu a definovat svou roli vůči nim, schopnost orientace v právním a ekonomickém rámci profese a schopnost řešit etická a další dilemata, se kterými se při své práci setkává. Vzhledem k tomu, že sociální pracovník OSPOD pracuje zejména s ohroženými dětmi, musí mít navíc způsobilost hodnotit míru ohrožení dítěte, hodnotit fungování rodiny, rozpoznat, kdy rodič zanedbává svou rodičovskou zodpovědnost, zasahovat v rodině tak, aby tento zásah eliminoval míru ohrožení dítěte a také umět při práci s problémovými rodinami podpořit vlastní fungování v rodině a případně zprostředkovat pomoc, která povede k sanaci rodiny. (Matoušek a Pazlarová, 2016)

1.3 Sociální práce

Sociální práce je profesionální činnost vytvářející podmínky pro rozvoj jednotlivce, skupin, komunit a společnosti, při níž se využívají prostředky komunikace, vzájemné interakce, realizací a změn s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené jednotlivce a skupiny ve společnosti. (Havrdová, 1999)

Dle různých definic sociální práce se často uvádí, jako jeden z klíčových identifikačních znaků, zejména soustředění se na člověka a prostředí, ve kterém žije a na jejich vzájemné interakce. Tyto dva předměty zájmu jsou velmi rozmanité a nestálé a právě tato rozmanitost může působit jako jakýsi nástroj činnosti, který pomáhá sociálnímu pracovníkovi usilovat o příznivé sociální fungování klienta. (Gibelman, 1999)

Sociální práce je definovaná jako: „společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu“. (Matoušek, 2001, s. 10)

Cílem sociální práce je uspokojování potřeb klientů a snaha o změnu jeho problematičného chování. Jejím prostřednictvím se dostává pomoci lidem, kteří tuto pomoc nejvíce potřebují, jsou to zejména staří lidé, nefunkční rodiny, problémové děti a mladiství, nezaměstnaní, mentálně i tělesně postižení; apod. Každý jednotlivý problém klienta v sobě zahrnuje morální rozsah, který je spjat s morálkou společnosti. (Matoušek, 2003)

Sociální práce je pomáhající profese, která je nejen psychicky a emocionálně náročná, ale také velmi důležitá. Pomáhající profese jsou definované jako: „veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu tak, aby mohla být pomoc účinnější“. (Hartl a Hartlová, 2009, s. 185)

V každé sociální sféře je jiná podoba sociální práce; jinak bude vypadat sociální práce ve veřejné správě, jinak v sociálních službách, důležité je to, aby byla vykonávána vždy kvalifikovanými pracovníky. Jedním ze základních předpokladů je poslání sociální práce jako profese, druhým je soubor legislativních ukotvení a třetím jsou listiny, které stanoví účel příslušného zařízení, jeho strukturu a náplně práce jednotlivých pracovníků. Sociální práce je tedy určena na jedné straně koncepcí státní sociální politiky a na straně druhé posláním instituce, kde se sociální práce provádí. (Řezníček, 1994)

V následující kapitole bude pojednáno o orgánu sociálně-právní ochraně dětí, kde je sociální práce velmi důležitou činností, sociální pracovníci zde poskytují pomoc nejohroženější skupině naší společnosti – dětem.

1.3.1 Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Sociálně-právní ochrana dětí má v České republice poslání, které je dáno mnoha zákony, mezinárodními dokumenty, a to zejména Listinou základních práv a svobod a Úmluvou o právech dítěte. Orgán sociálně-právní ochrany dětí řeší komplikované situace dětí, které mají trvalý pobyt na území České republiky, ale také děti, které na území České republiky pobývají. Pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí často vstupují do soukromého i rodinného života svých klientů, mohou tak činit jen v zákonem stanovených případech a při tom respektovat základní principy, na kterých je sociálně-právní ochrana dětí postavena. Předpokladem poskytování sociálně-právní ochrany dětí je nejlepší zájem, prospěch a blaho dětí. Dalším důležitým kritériem je, že se poskytuje všem dětem bez rozdílu, dále princip preventivního působení na rodinné vztahy, ochrana dětí před sociálně patologickými jevy a sanace rodiny. Práce s dětmi vyžaduje ke svému naplnění lidské jednání, osobní zaujatost, angažovanost a obětavost pracovníků, kteří ji budou vykonávat. (Novotná, 2016)

Orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) jsou obecní úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností (ORP), krajské a magistrátní úřady, Ministerstvo práce a sociálních

věcí (MPSV) a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí (ÚMPOD). Na obecních úřadech je sociálně-právní ochrana dětí vykonávána v přenesené působnosti. Příslušné oddělení obecního úřadu obce s rozšířenou působností bývá označováno zkratkou OSPOD. (Matoušek a Pazlarová, 2016)

Práce OSPOD se zaměřuje zejména na děti, jejichž rodiče neplní nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti, na děti jejichž rodiče zemřeli, na děti, kteří žijí zahálčivý nebo nemravný život, děti, které jsou oběti trestných činů, ohrožené násilím a děti s rizikovým chováním. Zákonem č. 359/1999 o sociálně-právní ochraně dětí byly obecním úřadům obcí s rozšířenou působností uloženy povinnosti, mezi které patří; mapování nepříznivých vlivů, které na děti působí a činit opatření k omezení těchto vlivů na děti, poskytování pomoci rodičům a osobám odpovědným za výchovu dětí, dávat podněty soudu týkající se výchovy dětí, plnit funkci opatrovníka a poručníka dětí a další. Obecní úřad s rozšířenou působností může uložit rodičům nebo dítěti výchovné opatření, pokud to situace vyžaduje. V oblasti náhradní rodinné péče pracovníci OSPOD zejména vyhledávají děti, které tuto péči potřebují, vyhledávají pěstouny a řeší zprostředkování pěstounské péče nebo osvojení. Sociální pracovníci OSPOD jsou povinni řídit se standardy kvality sociálně-právní ochrany, které stanovují závazná pravidla a požadavky v postupech týkajících se sociálně-právní ochrany dětí. (Matoušek a Pazlarová, 2016)

Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí stanovila rozsah evidence ohrožených dětí a obsah spisové evidence, kterou orgány sociálně-právní ochrany vedou o dětech, které na základě posouzení zařadily do evidence. Ve statistické ročence, kterou MPSV každoročně zveřejňuje, jsou uvedeny počty dětí, které jsou v evidenci OSPOD. Na konci roku 2018 bylo evidováno 179 616 případů, výchovné problémy mělo 17 819 dětí a trestnou činnost spáchalo 4 261 dětí. Do pěstounské péče bylo předáno 11 643 dětí. Oproti roku 2017 se tato čísla nepatrně snížila, nicméně ukazují na to, že ohrožených dětí je v naší republice stále velmi mnoho. (MPSV, 2019)

2 PROFESNÍ ROZVOJ A PODPORA

Profesní neboli kolektivní identita je úzce spojena s identitou osobní a skupinovou. Profesní identitu si všichni lidé vytvářejí ve svých skupinách, jejichž přáním je něco společně vytvářet. Každá profese, tedy i sociální pracovníci, si vytváří kolektivní identitu, která se mění nejen vzhledem k potřebám společnosti, ale zejména ke stanoveným cílům organizace. Profesní identita je potřebná ke kvalitnímu výkonu práce, u sociálních pracovníků je to zejména profesionální přístup, vztah k druhým lidem, v empatii, ale také ve vnitřním ztotožnění se s principy a cíli organizace. Sociální práci je důležité vymezit jako součást profesní skupiny pomáhajících profesí, které si kladou za cíl pomoci člověku. Všechny profese patřící do této skupiny, mají společné rysy, které tvoří v rámci dané skupiny konkrétní identitu. Významným faktorem profese sociálního pracovníka je vzdělávání, jež je nezbytné pro získávání znalostí a dovedností pro výkon této profese. Vzdělávání je navíc spojující článek mezi teorií a praxí. Ke zkvalitnění sociální práce a možnému utváření její identity přispívá profesionalizace, která je předpokladem pro vznik dokumentů, jako jsou etické kodexy, standardy kvality, Minimální standard vzdělávání v sociální práci a mnohé další. S profesionalizací také úzce souvisí připravovaný profesní zákon o sociálních pracovnících, který upevní postavení oboru sociální práce. Jedním z důvodů potřeby přijetí zákona je i zajištění kvality výkonu sociální práce, kdy je nutná podpora sociální práce ve sporech souvisejících s výkonem povolání a také motivace k celoživotnímu vzdělávání v oboru. (Elichová, 2017)

Důležitým prvkem, který vede k úspěšnému osobnímu rozvoji, pozitivnímu vnímání a uplatnění se na trhu práce je cílevědomé vzdělávání a učení podle kompetencí. Zejména zaměstnavatelé by měli mít zájem na tom, aby vzdělávání a rozvoj svých zaměstnanců byl komplexní a zaměřil se právě na rozvoj klíčových a specifických kompetencí. (Veteška a Tureckiová, 2008)

2.1 Hodnoty v profesi sociálního pracovníka a etický kodex

Hodnoty v profesi sociálního pracovníka mohou vést k vnitřní rozporuplnosti. Jedná se zejména o zásadu respektování svobodného rozhodování u klientů, kteří svým chováním škodí sobě nebo druhým. Hodnoty mohou také způsobit vzájemný konflikt s ochranou zájmů klienta, loajalitou vůči zaměstnavateli nebo komunitě. Sociální pracovník by měl být

schopen sjednotit tyto profesionální hodnoty tak, aby respektoval lidskou důstojnost klientů. (Řezníček, 1994)

Výkon pomáhajících profesí, ke kterým sociální práce patří, nelze vykonávat, aniž by byly respektovány určité etické zásady. Všechna tato povolání mohou být spojena s celou řadou problémů, obtíží a zklamání. Služba druhým lidem vyžaduje od pracovníků určité osobní dispozice, patřičné vzdělání, ale mnohdy i ochotu obětovat se pro svou práci. (Jankovský, 2018)

Dokument IFSW Prohlášení o etických zásadách definuje pole hodnot a etických principů pro sociální pracovníky, které zahrnuje zejména uznání přirozené důstojnosti lidstva, podporu lidských práv, sociální spravedlnost, právo na sebeurčení, na účast, zachování důvěrnosti, profesionální integrity a etické zásady (IFSW, 2018)

V České republice jsou hodnoty sociální práce vymezeny v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky, který přijímá pět hodnot – úctu, důstojnost, spravedlnost, partnerství a odbornost. Etické povědomí je zásadní a neoddělitelnou součástí profese každého sociálního pracovníka. Etický kodex sociálních pracovníků vyjadřuje respekt ke klientům zejména tím, že staví na hodnotách lidských práv, jedinečnosti člověka, potřebě seberealizace klienta, odpovědnosti za vlastní jednání a zapojení klienta do řešení jeho problému. Profesní integrita je zde upravena ve vztahu k povolání a ke kolegům a také tím, že sociální pracovník bude zvyšovat svou odbornou úroveň, usilovat o osobní růst, spolupracovat s kolegy a snažit se o zvýšení kvality služeb. Dále upravuje možné etické problémy, kdy se sociální pracovník setkává se situacemi, ve kterých musí nejen eticky hodnotit a vybírat možnosti, ale také se eticky rozhodovat. Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabyl účinnosti od 20. 5. 2006. (Matoušek, 2003)

Na základě rozborů cílů a poslání sociální práce jsou postaveny základní hodnoty, mezi které lze zahrnout lidství, úctu, svobodu, sociální spravedlnost, komplexnost a profesionalitu. Hodnota lidství je základním zaměřením sociální práce, neboť pomáhá utvářet stabilní identitu klienta, založenou na potřebě být sám sebou. Hodnota úcty je s lidstvím úzce spojena. Úcta se v tomto případě netýká jen vztahu ke klientům, zahrnuje také úctu zaměstnavatele a ostatní veřejnosti k sociálním pracovníkům a především také úctu k sobě samému, která se má projevat snahou o profesionální růst a kompetentnost. Hodnota svobody má v práci sociálního pracovníka velmi důležité místo, zejména tehdy, pokud

jedinec selhává a svými vlastními schopnostmi nedokáže sociální fungování obnovit, pak ztrácí nejen důstojnost, úctu, ale především svobodu. Mezi zásadní hodnotu patří sociální spravedlnost, která úzce souvisí s principem solidarity, subsidiarity a participace. Hodnota komplexnosti je často diskutovaným pojmem, zdůrazňuje zejména integritu člověka a jeho lidství. Poslední hodnotou je profesionalita, která v sobě zahrnuje odbornou znalost, osobnost sociálního pracovníka, schopnost práce s klienty a kompetence. (Havrdová, 1999)

Sociální pracovník nepotřebuje jen znalosti a dovednosti, ale především hodnoty, aby se při výkonu práce mohl správně rozhodnout. Důležité je, aby sociální práce měla představu o vlastních hodnotách a dávat je jasně najevo. (Thompson, 2009)

V souvislosti s vlivem osobnostních hodnot na volbu povolání lze poznamenat, že některé osobnostní rysy, jimiž se vyznačují všichni sociální pracovníci, mají studenti ještě dříve, než uvedený obor začnou studovat. (Matoušek, 2013)

2.2 Vzdělávání sociálních pracovníků

Různorodost sociální práce ovlivňuje různorodost pohledů na vzdělávání sociálních pracovníků, zároveň má vzdělávání výrazný podíl na pojetí sociální práce. Zejména pak hodnoty se při přípravě sociálních pracovníků považují za klíčové v jejich budoucím povolání. Některé směry zdůrazňují teoretické znalosti, jiné praktické dovednosti, kladou důraz na seberozvoj, schopnosti kritického myšlení či schopnost aktivní účasti. Způsob vzdělávání sociálních pracovníků zásadním způsobem ovlivňuje podobu sociální práce. Vzdělávání sociálních pracovníků vychází z přesvědčení, že osobní růst a rozvoj kritického myšlení jsou důležitou schopností, která vede k získávání nových znalostí, dovedností, ale také uvědomování si sebe samého. Studenti jsou vedeni k tomu, aby svými postoji a profesními hodnotami uměli rozlišovat vlastní stereotypy, předsudky, které snižují schopnost odpovědné práce s klienty. (Navrátilová, Navrátil, 2016)

Vzdělávání v sociální práci v České republice určuje Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP, jehož hlavním cílem je vymezit očekávanou kvalitu studijních programů v oblasti vzdělávání sociální práce. V tomto standardu je mimo jiné stanoveno, že „základem profesní identity sociálního pracovníka, jeho způsobilosti vykonávat profesi sociální práce v praxi, výuce a bádání, je pracovníkova osobní, profesní a sociální zodpovědnost a věrnost uvedeným hodnotám. Profesní identitu a způsobilost získává pregraduálním nebo vyšším odborným vzděláváním s oporou v Minimálním standardu

vzdělávání Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP). V profesní identitě je pak celoživotně upevňován vzděláváním, reflektovanou praxí a členstvím v profesních sdruženích“. (ASVSP, 2019)

Sociální práce má širokou oblast působnosti, musí se přizpůsobovat měnící se legislativě, novým sociálním problémům a specializovat se na určitou skupinu klientů. K sociální práci lze uvést, že „je to odborná činnost, která vyžaduje vysokou odbornou přípravu, dosažení určitého věku, osobní zralosti, zkušeností a etických postojů. Proto vyžaduje vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání.“ (Tomeš, 1997, s. 26)

Současné vzdělávání, dle některých autorů, nepřipravuje sociální pracovníky dostatečně na praxi, kde musí obstát a rychle a profesionálně reagovat na měnící se podmínky v současné společnosti. Často se přisuzuje stěžejní role vzdělavatelům, která spočívá v rozšiřování získaných znalostí a dovedností. Vzdělavatelé průběžně analyzují společenské podmínky, které mají dopad na jedince a navrhují řešení určitých sociálních událostí, tím redefinují hranice sociální práce a tento aktuální obraz předávají svým studentům. Propojování teorie s potřebami praxe je nelehký úkol, pro jehož zvládnutí je klíčová kvalitní praktická část studia a její vztah k teoretické výuce a také zastoupení externích vyučujících, kteří studentům pomáhají nahlížet do praktické sociální práce. (Šámalová, 2019)

Kvalifikaci pracovníka neurčuje jen dokončené studium, ale jde především o celoživotní proces učení, kterým zaměstnanec získává další zkušenosti, odborné kontakty, učí se a orientuje se v oboru. Rozvoj získané kvalifikace pracovníků záleží ve velké míře na kvalitním personálním řízení, které svými aktivitami v řízení kariéry, vzděláváním pracovníků a dalšími rozvojovými programy, umožňuje dále se profesionálně rozvíjet. (Veteška a Tureckiová, 2008)

Odborná způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka je upravena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Vzhledem k tomu, že náročnost tohoto povolání vyžaduje neustálé rozšiřování vědomostí a dovedností, upravuje tento zákon i další vzdělávání těchto pracovníků. Zákon blíže specifikuje, že je zaměstnavatel povinen zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Pracovníci by se tak měli vzdělávat podle modelu celoživotního vzdělávání. (ČESKO, 2006)

Model celoživotního vzdělávání obecně vychází ze strategických dokumentů a je uzpůsobený a zacílený na vzdělávací požadavky v České republice. Tento model

je reprezentován čtyřmi základními cykly vzdělávání a jeho cílem je utváření a rozvíjení kompetencí lidí v průběhu celého života. Jednotlivé etapy vzdělávání by měly být navzájem prostoupeny a navazovat na sebe. (Veteška a Tureckiová, 2008)

2.2.1 Vzdělávání pracovníků OSPOD

Pracovník OSPOD je vymezen pracovním profilem a náplní práce, která odpovídá činností sociálního pracovníka dle zákona č. 108/2006, o sociálních službách. Sociální pracovník, jak jej definuje uvedený zákon, musí při výkonu sociálně-právní ochrany dětí splňovat stanovená kritéria. Získat potřebné kompetence pro vykonávání činnosti sociálního pracovníka OSPOD na obci s rozšířenou působností lze formou zvláštní odborné způsobilosti v oboru sociálně-právní ochrany dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků. Zkouška zvláštní odborné způsobilosti zahrnuje znalosti nezbytné k výkonu správních činností při sociálně-právní ochraně dětí a pracovník musí prokázat způsobilost dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Pro zajištění kvality a odborné úrovně je nezbytné, aby ji poskytovaly osoby, které získaly odbornou způsobilost. Požadavky na odbornou způsobilost sociálního pracovníka definuje § 49a) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Pracovníkem OSPOD může být osoba s vysokoškolským nebo vyšší odborným vzděláním v jednom ze stanovených oborů nebo osoba s vysokoškolským vzděláním v jiném oboru, pokud absolvuje akreditovaný vzdělávací kurz v rozsahu nejméně 200 hodin a prokáže praxi při výkonu sociálního pracovníka v trvání nejméně 2 roky. (Novotná, 2016)

Odbornost a kvalitu výkonu sociálních pracovníků sociálně-právní ochrany dětí také určuje Národní strategie ochrany práv dětí (Právo na dětství), konkrétně cíl Kvalita práce, vzdělávání a standardy. Strategie ovšem neurčuje úpravu dalšího profesního vzdělávání těchto pracovníků, pouze doporučuje zavedení obecného vzdělávání o právech dítěte. (MPSV, 2020)

Vzdělávání sociálních pracovníků pracujících na obcích s rozšířenou působností určuje již zmíněný zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků. V tomto zákoně je povinnost stanovit plán vzdělávání úředníka v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících 3 let. (ČESKO, 2002)

Klíčovým dokumentem pro rozvoj dalšího vzdělávání pracovníků se staly Standardy kvality sociálně-právní ochrany, kterými se jednotlivé subjekty sociálně-právní ochrany dětí musí

ze zákona řídit, řeší profesní rozvoj zaměstnanců a tvoří oporu pro další vzdělávání. Ve standardu je kladen důraz na rozšiřování kvalifikace pracovníků OSPD s ohledem na individuální vzdělávací plán a potřeby pracovníka, tak aby byly dodrženy všechny zákonné předpisy. Průběžné vzdělávání je nutné pro správný výkon nejen profese sociálního pracovníka, ale všech profesí obecně.

Celoživotní vzdělávání pomáhá sociálním pracovníkům OSPOD odolávat zátěži a náročným situacím, se kterými se ve své práci často setkávají. Vzdělávání při podpoře profesionálního růstu vychází z potřeby sebevzdělávání, duševní hygieny, ale především slouží jako prevence syndromu vyhoření.

2.3 Pracovní zátěž a syndrom vyhoření u sociálních pracovníků

Sociální pracovníci patří do oblasti pomáhajících profesí, tyto profese jsou ve vysoké míře ohroženy citovým a mentálním vyčerpáním, které může vyústit v tzv. syndrom vyhoření. Sociální pracovníci vkládají do své práce osobní zaujetí, intenzivně pracují se svými klienty, často s nimi mají dlouhodobý kontakt a snaží se jim pomoci s jejich nepříznivou životní situací. Vysoká míra tlaku od klientů má vliv na celkové vyčerpání a psychickou nerovnováhu, se kterou se pracovník musí efektivně vypořádat.

Podstatnou roli v pomáhajících profesích hraje lidský vztah mezi pracovníkem a klientem. Tak jako žák si chce vážit svého učitele, tak je pro klienta důležité důvěřovat sociálnímu pracovníkovi. Míra angažovanosti, kterou pracovník do své práce investuje, způsobuje, že jeho vztah ke klientům je různý. Neangažovaný pracovník dělá svou práci bez zájmu o klienta a jeho vztah ke klientovi bude neutrální, pojímá svou práci jako výkon svěřených pravomocí. U angažovaného pracovníka může dojít až k obětování se pro klienta na svůj vlastní úkor a přebírání kontroly nad klientem. Náročnost pomáhající profese lze charakterizovat takto: „Jakkoliv je závazným ideálem akceptovat jako klienta kohokoliv, je zároveň zcela nepochybné, že je to požadavek neuskutečnitelný. Ten, kdo by jej dokázal třeba i s malými výjimkami realizovat, by byl mimořádná osobnost, světec. Světců je nekonečně málo v porovnání s množstvím lidí potřebných v pomáhajících profesích. Je tedy třeba přijmout jako fakt skutečnost, že nikdo nemůže účinně pracovat s kýmkoliv a že každý pomáhající potkává potřebné, kteří v něm budí záporný vztah.“ (Kopřiva, 2016, s. 28)

Náročné požadavky na výkon pomáhajících profesí mohou představovat pro tyto pracovníky nepřiměřenou zátěž, která může vést k celkovému psychickému a emocionálnímu vyčerpání, resp. syndromu vyhoření. (Jankovský, 2003)

Sociální práci je vysoce stresové povolání s nízkou mírou společenské prestiže. Zahraniční výzkumy zabývající se stresem a syndromem vyhoření se shodují na tom, že vysoká zátěž sociálních pracovníků je dána specifickými vlastnostmi, jako jsou citlivost, duševní zranitelnost a nadměrné přebírání odpovědnosti za své klienty. (Elichová, 2017)

Pojem syndrom vyhoření začal používat ve druhé polovině 20. století americký psychoanalytik H. J. Freudenberger, který jej definoval jako: „vyhasnutí motivace a stimulačních podnětů v situaci, kde péče o jedince a neuspokojivý vztah jsou příčinou, že práce nepřináší očekávané výsledky.“ Syndrom vyhoření je znám také pod pojmem „burnout“, což doslova znamená „vyhořet“. (Jeklová a Reitmayerová, 2006, s. 7)

Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků můžeme definovat jako: „soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.“ (Matoušek, 2003, s. 55)

Syndromem vyhoření jsou ohroženi zejména ti pracovníci, kteří do své práce dlouhodobě vkládají vysoké pracovní nasazení, věří v to, co dělají a chtějí doslova „spasit svět“. Sřet s realitou pro ně bývá zdrojem stresu, nerovnováhy a beznaděje. Neustálá snaha něco změnit je vyčerpává, vytrácí se radost ze života a ocitají se ve velkém emočním vypětí.

Mezi stresory, které přispívají k syndromu vyhoření v pomáhajících profesích, jejichž původ lze odvodit od klientů, s nimiž sociální pracovníci přicházejí do kontaktu, patří zejména nutnost nadměrné angažovanosti v problémech klientů, negativní dojmy z klientů, možnost fyzického ohrožení klienty, přílišná dlouhá expozice vůči různým negativním fenoménům, délka a počet kontaktů či krizových intervencí s klienty, kteří vykazují závažnou psychopatologickou či somatickou symptomatologii. (Elichová, 2017, s. 115)

Faktory, které u sociálních pracovníků způsobují narůstání stresu, jsou zejména pracovní nasazení, nejistota, úzkost, snaha obstát a dlouhodobá práce s jedním klientem. (Úlehla, 2005)

Vyhoření je proces, který má určité fáze a dynamiku, nejdříve nastává nadšení, naděje, které ovšem často souvisejí s nerealistickým pohledem na výkon pomáhající profese. Následuje stagnace, během které již nadšení pohasíná, a do popředí se dostávají subjektivní zájmy.

Po stagnaci následuje frustrace z vykonávané práce, která může přerůst až v apatii, což je reakce na bezvýhodný stav. V této fázi dělá pracovník pouze to, co musí. V poslední fázi člověk hledá už jen cestu k úniku z tohoto bludného kruhu. (Jankovský, 2003)

Typickými projevy syndromu vyhoření jsou ztráta energie, trpělivosti s klienty, úzkostné dodržování standardních postupů, vyhýbání se klientům, omezování kontaktu a komunikace se spolupracovníky, nadřízenými. Dále pak časté pracovní neschopnosti, velká míra skepse, pocity vyčerpání a deprese. (Matoušek, 2003)

U výkonu pomáhajících profesí je žádoucí umět aktivně předcházet naprostému fyzickému, emocionálnímu a duševnímu vyčerpání. Pokud chceme získat údaje o míře vyhoření, lze k tomu použít jednoduchý dotazník, na jehož základě můžeme vyhodnotit, zda se pracovníci cítí dobře, kdy je třeba zvýšit pozornost a kdy už se jedná o akutní krizi. Vyhoření lze eliminovat několika způsoby. Jedním z nich je změna profese, který ovšem řeší jen momentální situaci. Dalším je možnost povýšení, kdy se již pracovník nedostává do bezprostředního kontaktu s klienty, což je ovšem problematické zejména z důvodu personálního řízení v organizaci. Za zcela zásadní význam v předcházení syndromu vyhoření můžeme považovat prevenci. Je důležité, aby pracovníci byli schopni praktikovat pozitivní naladění, aby uměli poznat, co jim přináší uspokojení a úlevu. Může jít o různé koníčky, sport a cestování. (Jankovský, 2003)

3 ANGAŽOVANOST

Angažovanost patří mezi manažery i personalisty k často skloňovaným tématům, zejména je to pak zvyšování angažovanosti, které přispívá k úspěšnosti firmy. Vztah mezi výkonem pracovníků a pozitivními obchodními výsledky organizace v poslední době nezávisí na spokojenosti, loajalitě a oddanosti, ale zejména na plně angažovaných pracovnících. Neustálé změny, které probíhají v moderní společnosti v oblasti práce, klade na zaměstnance nároky zejména v oblasti sebeřízení, vlastní odpovědnosti a vzdělávání. V následujících podkapitolách bude popsána koncepce angažovanosti, způsoby měření její úrovně u pracovníků a faktory mající vliv na úroveň angažovanosti.

3.1 Koncepce angažovanosti

Na přelomu století se začalo hovořit o tzv. pozitivní psychologii, jejíž cílem je objevovat a podporovat faktory, které umožňují organizacím efektivnější prosperitu. Pozitivní psychologie se stala základem, který vedl k výzkumu angažovanosti v akademickém prostředí. S angažovaností úzce souvisí pojmy pracovní spokojenost, motivace a oddanost pracovníků. Jsou to termíny, které se doplňují, jsou navzájem spojené a vzájemně se překrývají. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Spokojenost s prací se týká postojů a pocitů, které lidé vnímají ve vztahu ke své práci. Pozitivní postoje jsou spojeny se spokojeností s prací, negativní s nespokojeností s prací. Úroveň spokojenosti je ovlivňována vnitřními a vnějšími motivačními faktory, kvalitou řízení, sociálními vztahy na pracovišti a mírou úspěšnosti. Základními požadavky týkající se spokojenosti s prací zahrnují vyšší plat či mzdu, spravedlivý systém odměňování, příležitosti k povýšení, ohleduplné a participativní řízení, dostatečné sociální interakce při práci, rozmanité úkoly a vysoký stupeň autonomie, tj. kontroly nad tempem a metodami práce. Hodnota spokojenosti jedinců závisí nejen na jejich vlastních potřebách a očekávání, ale také na prostředí, ve kterém pracují. (Armstrong, 2007)

Pracovní spokojenost bývá zahrnována do charakteristik angažovanosti, přitom je zdůrazňováno, že se tyto dva pojmy vzájemně odlišují. Můžeme nalézt různé motivy pro spokojenost s vykonáváním práce, přičemž jedním z nich může být seberealizace, radost a uspokojení z práce, jiným pak potřeba peněz, jistoty zaměstnání apod. To, co odlišuje angažovanost od pracovní spokojenosti, je především nadšení, zapálení, oddanost práci a ochota investovat do práce vlastní energii. Spokojenost je spojována s uspokojením,

angažovanost s aktivací. Existuje však i opačný názor, který říká, že angažovanost v sobě zahrnuje pracovní spokojenost, angažovaní jedinci jsou pravděpodobně také spokojení a ti, co jsou spokojení, jsou zase velice pravděpodobně angažovaní. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Názor, že růst spokojenosti s prací vede ke zlepšenému výkonu, je všeobecně uznáván, přestože, že výzkum nezjistil žádný silný vztah mezi spokojeností a výkonem. Lze říci, že to není spokojenost s prací, co vede k vysokému výkonu, ale naopak – vysoký výkon je to, co vede ke spokojenosti v práci. Spokojený pracovník pak není nutně výkonným pracovníkem a pracovník, který odvádí hodně práce, nemusí nutně být spokojeným pracovníkem. Lidé jsou motivováni k dosahování určitých cílů a budou spokojeni, když jich dosáhnou zlepšeným výkonem. Zlepšení výkonu lze dosáhnout, pokud zaměstnavatel svým pracovníkům poskytne příležitost k výkonu a zajistí, že k tomu budou mít potřebné znalosti a dovednosti a že za kvalitní práci budou odměněni, jak finančně, tak i jiným způsobem. (Armstrong, 2007)

Dalším faktorem, který souvisí s angažovaností, je motivace. Motivaci lze charakterizovat jako cílově orientované chování. Dobře motivovaní jedinci mají jasně definované cíle a podnikají kroky, které vedou k dosažení těchto cílů. Tato vnitřní forma motivace je nejlepší, pokud dané kroky jdou správným směrem. (Armstrong, 2007)

Motivace má tedy vnitřní a vnější zdroje, vnitřními zdroji jsou motivy a pohnutky, vnějšími pak podněty a stimuly. Vnitřní motivace vychází z našich potřeb a získaných hodnot, postojů a návyků. Motivační dispozice se projevují jako reálné síly pod vlivem vnějších projevů, avšak pouze tehdy, že je jedinec jako podněty ohodnotí. (Výrost a Slaměník, 2008)

Pracovní motivace je motivací jedinců k pracovní činnosti, které jsou ovlivněny intrinsickou (vnitřní) a extrinsickou (vnější) motivací. K extrinsické motivaci dochází, pokud organizace podporuje pracovníky v pracovním úsilí a dosahování cílů například vytvářením dobré týmové atmosféry, udržováním jistoty zaměstnání, zvyšováním platu. Intrinsická motivace pak vychází přímo z člověka a z jeho vztahu k práci, kdy jedinec pracuje právě kvůli pozitivním prožitkům. (Nakonečný, 2005)

Intrinsicky motivující práce uspokojuje pracovníkovy potřeby, jako jsou potřeba seberozvoje, sebeúcty a úspěchu. K dosažení tohoto cíle napomáhá např. zpětná vazba, široký záběr schopností a dovedností, smysluplná a významná práce, která umožní individuální rozhodování a přístup pracovníka k jejímu splnění. Výsledkem je spokojenost,

loajalita a aktivizace pracovníků, jeho duševní rovnováha a pozitivní dopad na zdraví. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Motivace je také významným činitelem, pokud jde o výkon. Společně se schopnostmi tvoří subjektivní a osobnostní výkonnost člověka. Vztah motivace a výkonu je velmi složitý. Často bývá skutečností, že chceme-li něco příliš, mnohdy nebývá výsledku dosaženo. Příčinou této skutečnosti může být přílišná motivovanost, která sebou přináší vysokou míru vnitřního napětí, jež narušuje fungování lidské psychiky a oslabuje tak vnitřní předpoklady k výkonu. Celkově se tedy výkon snižuje. Vztah mezi úrovní motivace, náročností úkolu a výkonem vyjadřuje tzv. Yerkesův-Dodsonův zákon, označovaný též jako „obrácená U-křivka“. Tato křivka vyjadřuje skutečnost, že úroveň výkonu za předpokladu nízké úrovně motivace bude nízká. S růstem intenzity motivace se bude zvyšovat, ale pouze do určité úrovně, přesáhne-li motivovanost určitou mez, úroveň výkonu se sníží. Téma motivace a výkonu představuje v psychologii tendenci člověka dosahovat co nejlepšího výkonu v činnostech, v nichž se uplatňuje měřítko kvality, v nichž může dosáhnout úspěchu. Jedná se o výkonovou motivaci, která souvisí s potřebu dosáhnout úspěchu a s protikladnou potřebou vyhnout se neúspěchu. Osoby s vysokou výkonovou motivací považují za úspěch dosažení cíle. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Oddanost a angažovanost jsou úzce související pojmy, silný pocit oddanosti vůči organizaci může znamenat vyšší angažovanost a vysoká úroveň angažovanosti může zvýšit oddanost vůči organizaci. The Oxford English Dictionary tvrdí, že člověk je oddaný, když je morálně pro něco nadšený, zatímco angažovaný člověk je ten, který se pilně a horlivě něčím zabývá. (Armstrong, 2007)

Rozdíl můžeme vidět v tom, že angažovanost se týká práce a oddanost se vztahuje k organizaci. Oddanost vůči organizaci vyjadřuje přístup pracovníků, který zdůrazňuje vnitřní oddanost a preferuje zájmy organizace před zájmy pracovníků. Skládá se z emocionální oddanosti vyjadřující, do jaké míry chce pracovník být součástí organizace, trvající oddanosti, která se týká potřeby vykonání práce pro organizaci a normativní oddanosti, která vyjadřuje, do jaké míry chce pracovník zůstat v organizaci. Průzkumy zabývající se vztahem mezi oddaností a chováním poukázaly na skutečnost, že vyšší oddanost je příčinou neetického jednání pracovníků. Tito pracovníci tímto chováním chtějí chránit organizaci, aby v ní mohli zůstat. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Pokud jsou lidé oddáni své práci, mají zájem o to, co dělají, pak lze mluvit o angažovanosti pracovníků. Aby se u pracovníků angažovanost zvyšovala, měl by zaměstnavatel neustále zabezpečovat zajímavost, podnětnost a rozmanitost pracovních úkolů. (Armstrong, 2007)

3.2 Hodnocení úrovně angažovanosti

O angažovanosti pracovníků můžeme mluvit tehdy, kdy jsou svou prací zaujati, mají k ní pozitivní vztah a plní zadané úkoly co nejlépe. Jinými slovy lze říci, že dají své organizaci i něco navíc, ne proto, že je to vyžadováno, ale proto, že svou práci dělají rádi.

Samotná spokojenost s prací není jediný faktor, který má vliv na výkon a plnění cílů organizace. Pozornost zaměstnavatelů zaměřená na vytváření podmínek pro to, aby zaměstnanci byli spokojeni, motivováni a oddáni organizaci tak, aby neuvažovali o tom, že by svou práci opustili, se v posledních letech přesunula na angažované pracovníky, kteří jsou ochotni vynaložit vysoké úsilí k tomu, aby byla organizace úspěšná. Společnost Mercer, na základě svých výzkumů, definovala ve svém modelu angažovanosti Mercer's Employee Engagement Model vztah mezi spokojeností, motivací, oddaností a angažovaností. Dle tohoto modelu je spokojený pracovník ten, který má rád svou práci, je spokojen s pracovními podmínkami, pracuje samostatně, je spolehlivý, ale není ochoten pracovat v týmu a vyvinout větší úsilí pro plnění cílů organizace. Motivovaní pracovníci splňují všechny předpoklady spokojených pracovníků, ale pracují více soustředěně a energičtěji, své cíle staví nad cíle organizace. Oddaní pracovníci jsou loajální, ambiciózní a věří, že v organizaci dosáhnou těch nejlepších výkonů. Nejvyššího stupně angažovanosti dosahují pracovníci obhájci, kteří vynakládají obrovské úsilí pro dosažení cílů organizace a často pracují za hranic svých povinností. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Angažovaným pracovníkem je člověk, který má pozitivní vztah k práci, identifikuje se s organizací a věří jí, aktivně se podílí na lepších výsledcích organizace, se svými kolegy jedná s respektem a často jim pomáhá, je spolehlivý, vzdělává se ve svém oboru a jde často i za hranice požadavků své práce. (Armstrong, 2007)

Sledovat a hodnotit angažovanost pracovníků je pro organizaci velmi důležité zejména z důvodu přímého vlivu angažovanosti na pracovní výkon zaměstnanců a výkonnost organizace. Měřením úrovně angažovanosti se zabývají sociologické a sociálně psychologické výzkumy, které k získání výsledků využívají dotazníky motivovanosti či angažovanosti. Dotazníkové šetření si může organizace uskutečnit sama prostřednictvím

standardizovaných dotazníků, které se pro měření angažovanosti využívají nejčastěji nebo využít specializovanou firmu. Nejznámější dotazník v této oblasti je Dotazník pracovní a osobní pohody UWES – Utrecht Work Engagement Scale, který měří tři základní faktory angažovanosti – vitalitu, oddanost a pohlcení. Další dotazník, který lze úspěšně využít, je dotazník s názvem The Gallup Workplace Audit (Gallup Q¹²) společnosti Gallup, je složený z 12 otázek, které jsou zaměřeny na vnímání práce a pracovního prostředí a dokáží předpovídat angažovanost a výkonnost jednotlivců i skupin v návaznosti na výstupy organizace. Pro měření úrovně angažovanosti pracovníků a jejich vztah k organizaci lze také využít dotazník Employee Engagement Index společnosti CIPD. Dotazník společnosti IES obsahuje 12 tvrzení, na základě kterých lze zjistit, jak je angažovanost pracovníků ovlivněna prací, zkušenostmi a výkonem. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Se zjištěnými ukazateli by měl vrcholový manažer v organizaci dále pracovat a snažit se o zvýšení míry angažovanosti u svých pracovníků.

3.3 Faktory ovlivňující angažovanost

Na vznik, existenci a růst angažovanosti pracovníků mají vliv oblasti, které se dále rozpadají na dílčí faktory. Je v zájmu organizace zjistit, které faktory angažovanost pracovníků podporují a naopak v angažovanosti brání a zajistit vhodné nástroje k zabezpečení růstu angažovanosti pracovníků v organizaci. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Faktorů, které ovlivňují angažovanost pracovníků, je celá řada, jsou to zejména ty, které se týkají pracovního prostředí, odměňování, vztahů na pracovišti a další. Otázkou, které faktory a jakým způsobem ovlivňují chování pracovníků, se zabývaly výzkumné společnosti např. Mercer, CIPD, Hay Group a mnoho dalších. Každá zvolila ke zjištění ovlivňujících faktorů svůj vlastní přístup k definování faktorů angažovanosti, ovšem výsledky výzkumů jsou si velmi podobné.

Nejznámější model angažovaného výkonu, vytvořila celosvětově působící společnost Hay Group. Model The Hay Group Engaged Performance[®] Model označuje 6 skupin faktorů, které mohou vést k vyšší angažovanosti pracovníků. První skupinu faktorů z oblasti hmotných/hmatatelných odměn naplňují konkrétní faktory, kterými jsou plat, mzda, je to také složka odměn, které jsou poskytované nad rámec peněžní odměny, určité druhy motivačních programů pro zaměstnance a také udělování uznání, ocenění. Ve skupině kvalita práce jsou faktory, které přispívají k vnímání hodnoty práce, zajímavosti

a motivovanosti k úspěchu v práci, ale také pracovní zátěž a kvalita pracovních vztahů. Skupinu faktorů rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem tvoří příznivé, podporující okolí, uznání potřeb životního cyklu, který poskytuje pracovníkům prostor, aby skloubili svou práci s mimopracovními povinnostmi a zájmy, jistota příjmu a sociální pomoc a podpora. Další skupina faktorů, kterými jsou kvalita vedení, hodnoty a chování organizace, pověst organizace, uznání a ocenění pracovníků, komunikace patří do faktorů inspirace a hodnoty. Příznivé, možnosti poskytující prostředí je faktor, který zahrnuje fyzické prostředí a vybavení pracoviště, vzdělávání, osobní jistotu a bezpečnost. Posledním faktorem je skupina budoucí růst a příležitosti, která zahrnuje příležitosti postupu v kariéře, zlepšování pracovního výkonu a také vzdělávání uskutečněné nad rámec práce. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Další společností, která se zabývala faktory angažovanosti je Aon Hewitt, která svým modelem AON Hewitt's Engagement Model identifikovala podobně jako Hay Group šest skupin faktorů. Jsou to celkové odměny, praktiky organizace, kvalita života, práce, lidé a příležitosti. Dle společnosti Aon Hewitt je angažovanost určena třemi atributy: Říkat, Zůstat a Usilovat. Tyto atributy musí být splněny současně a znamenají vztah pracovníků k organizaci, zda pozitivně hovoří o organizaci, mají pocit propojení s organizací a zda jsou motivováni k dosahování úspěchů. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Také poradenská společnost Mercer realizovala v rámci celého světa výzkum s cílem nalézt faktory, které přispívají k dosažení nejvyšší úrovně angažovanosti u pracovníků. Tyto výzkumy slouží zejména zaměstnavatelům k plánování strategie řízení lidských zdrojů v organizacích. V průzkumu s názvem What's Working respondenti odpovídali na 125 otázek, které byly seskupeny do 13 oblastí. Dle zjištění byly nejsilnějšími faktory angažovanosti tvrzení týkající se oddanosti a hrdosti vůči organizaci. Organizace Mercer zjistila čtyři úrovně dosažení angažovanosti v organizaci, kterými jsou samotná práce, leadership, uznání, odměny a komunikace v organizaci. Studie s názvem Employee Engagement určila také faktory, které rozvoji angažovanosti v organizaci brání – jsou to byrokratické chování a pracovní zatížení pracovníků. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Každý zaměstnavatel by měl mít zájem na zjištění faktorů, které ovlivňují angažovanost jeho pracovníků, a na základě tohoto zjištění by měl volit takové aktivity, které by přispěly k jejímu zvyšování. Z dostupných výzkumů bylo zjištěno, že angažovanost má úzkou návaznost na výkon organizace, její zisky a celkovou úroveň.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 DESIGN VÝZKUMU

Teoretická východiska z oblasti angažovanosti a vymezení souvislostí s profesními kompetencemi sociálních pracovníků byly předmětem výzkumu v praktické části. Výzkum byl realizován v obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji u sociálních pracovníků pracujících na odborech sociálně-právní ochrany dětí. Tito pracovníci jsou denně vystavováni vysoké míře emocionálního i psychického zatížení, a to vzhledem k tomu, že často pracují s ohroženými a týranými dětmi. V roce 2008 prováděl Výzkumný ústav práce a sociálních věcí šetření, které zjišťovalo vytíženost pracovníků a pracovníc orgánů sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obcí s rozšířenou působností. Na základě těchto výsledků bylo zjištěno, že jsou celorepublikově nedostatky v personálním zajištění daných pracovišť. Ve Zlínském kraji byl reálný počet sociálních pracovníků a kurátorů 6,3 na obcích s rozšířenou působností, optimální by pak byl počet 9,6 pracovníků, což je navýšení o 51 %. Z uvedeného zjištění vyplývá, že pracovníci jsou na těchto odborech vytíženi na 150 %, tento stav je pro ně vyčerpávající a frustrující. Za hlavní zdroj zátěže určili respondenti administrativu, která jim pohltí nejvíce času, dále to pak bylo vykazování nejrůznějších statistik a návštěvy u dětí umístěných v ústavní nebo ochranné výchově.

Hlavním cílem práce je zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí v oblasti vitality, oddanosti, pohlčení a hodnocení vlivu vybraných faktorů na vnímání jejich osobní a pracovní pohody. Zjištěné faktory mohou přispět k opatřením, které nadřizení pracovníci použijí k posílení faktorů pozitivního vnímání nebo naopak oslabení faktorů negativního vnímání osobní a pracovní pohody svých pracovníků. Zjištění pak mohou výraznou měrou přispět k předcházení syndromu vyhoření sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Dílčím výzkumným cílem je zjistit rozdíly mezi mírou angažovanosti u sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí v závislosti na jejich věkové kategorii.

4.1 Výzkumné otázky a věcné hypotézy

V návaznosti na uvedený cíl výzkumu byly stanoveny výzkumné otázky:

1. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD?
 - 1.1. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD v oblasti vitality?
 - 1.2. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD v oblasti oddanosti?
 - 1.3. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD v oblasti pohlčení?

2. Které faktory ovlivňují osobní a pracovní pohodu z pohledu sociálních pracovníků OSPOD?
 - 2.1. Které faktory ovlivňují úroveň osobní a pracovní pohody z pohledu sociálních pracovníků OSPOD v nejvyšší míře?
 - 2.2. Které faktory ovlivňují úroveň osobní a pracovní pohody z pohledu sociálních pracovníků OSPOD v nejnižší míře?
3. Jaké jsou rozdíly v dosažené míře angažovanosti v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD?
 - 3.1. Jaké jsou rozdíly v dosažené míře vitality v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD?
 - 3.2. Jaké jsou rozdíly v dosažené míře oddanosti v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD?
 - 3.3. Jaké jsou rozdíly v dosažené míře pohlčení v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD?

Pro zjištění vztahu mezi mírou angažovanosti a věkovou kategorií sociálních pracovníků OSPOD byly stanoveny věcné hypotézy:

H1 Existuje rozdíl v dosažené míře angažovanosti v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD.

H2 Existuje rozdíl v dosažené míře vitality v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD.

H3 Existuje rozdíl v dosažené míře oddanosti v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD.

H4 Existuje rozdíl v dosažené míře pohlčení v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD.

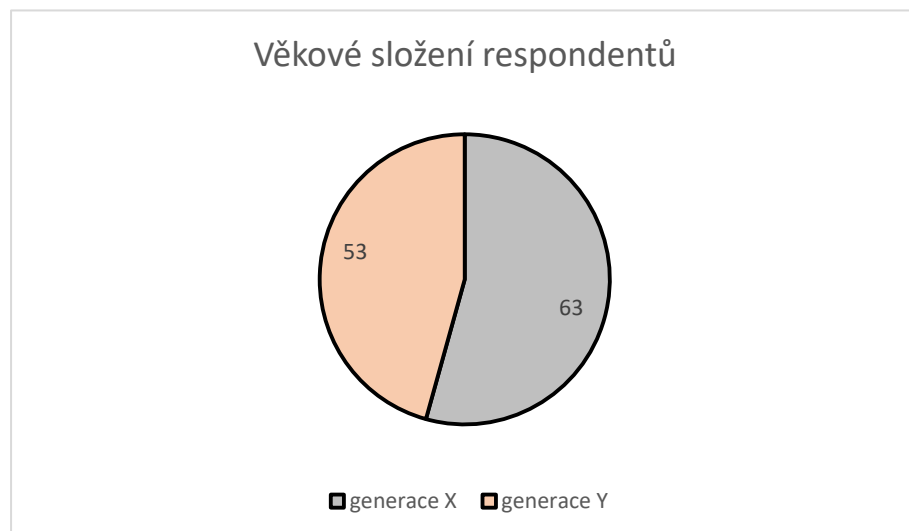
Stanovené hypotézy budeme testovat a na základě zjištěných výsledků rozhodneme, zda existuje rozdíl v dosažené míře angažovanosti a jednotlivých faktorů v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD.

4.2 Výzkumný soubor

Základním výzkumným souborem byli vybráni sociální pracovníci pracující na odborech sociálně-právní ochrany dětí na obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji.

Pro účely výzkumu byl zvolen exhaustivní výběr, kterým jsou všichni pracovníci pracující na odborech OSPOD na obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji. Ve Zlínském kraji je 13 obcí s rozšířenou působností, na odborech sociálně-právní ochrany dětí pracuje 141 sociálních pracovníků, kteří byli požádáni o spolupráci při výzkumném šetření. Sociální pracovníci OSPOD byli vybráni z důvodu náročnosti jejich profese a velkému pracovnímu vytížení, jsou tedy vhodným cílem pro zjišťování osobní a pracovní pohody a faktorů, které na ni mají vliv.

Do výzkumu se zapojilo celkem 116 respondentů, z nichž 63 patří do generace X (rok narození 1961–1981) a 53 do generace Y (rok narození 1982–1995). Graf 1 zobrazuje věkové složení respondentů, kteří vyplnili dotazník.



Graf 1 Věkové složení respondentů (vlastní zdroj)

4.3 Technika sběru dat

Pro výzkum byla zvolena kvantitativní metoda výzkumného šetření. Ke zjištění potřebných dat byl použit standardizovaný dotazník, který se skládá ze dvou částí.

V první části byla zjišťována angažovanost pracovníků pomocí Dotazníku UWES – Utrecht Work Engagement Scale (dostupný v českém jazyce), jehož autory jsou Wilmar Schaufeli a Arnold Bakker. Dotazník se skládá ze 17 položek, které měří tři faktory angažovanosti – vitalitu, oddanost a pohlcení, a to prostřednictvím určitých tvrzení. Respondent vybírá na základě svých pocitů u každého výroku z hodnoty v rozmezí 0 – 6, kde 0 značí, že nikdy takové pocity neprožívá a hodnota 6 označuje, že takové pocity prožívá každý den. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Tabulka 1 přehledně znázorňuje zařazení výroků do oblastí vitality, oddanosti a pohlcení.

Tabulka 1 Zařazení výroků do oblastí angažovanosti (vlastní zdroj)

Oblast	Číslo výroku	Znění výroku
vitalita	1	Ve své práci překypuji energií.
	4	Ve své práci se cítím silný a energický.
	8	Když ráno vstávám, těším se na svou práci.
	12	Když pracuji, mohu v tom pokračovat velmi dlouhý čas.
	15	Ve své práci jsem psychicky odolný.
	17	Ve své práci vždy vytrvám, i když se věci nedaří
oddanost	2	Práci, kterou dělám, pokládám za prospěšnou a smysluplnou.
	5	Svou prací jsem nadšený.
	7	Když pracuji, zapomenu na vše okolo sebe.
	10	Jsem hrdý na práci, kterou dělám.
	13	Má práce je podle mě podnětná.
pohlčení	3	Když pracuji, čas letí.
	6	Když pracuji, zapomenu na vše okolo sebe.
	9	Když intenzivně pracuji, cítím se spokojený.
	11	Jsem ponořený do své práce.
	14	Svou prací se nechávám unést.
	16	Je pro mne těžké odtrhnout se od své práce.

Druhá část dotazníku byla zaměřena na hodnocení vlivu jednotlivých faktorů angažovanosti na úroveň osobní a pracovní pohody. Autoři Horváthová, Bláha a Čopíková (2016) vytvořili tento dotazník na základě vlastní zkušenosti a využívají modelů angažovanosti. Pro potřeby dotazníku bylo vybráno 27 faktorů, které byly zařazeny do 6 skupin podle modelu The Hay Group Engaged Performance® Model. Jedná se o skupiny faktorů spadající do určité oblasti,

u každého faktoru měl respondent posoudit, jaký má vliv na jeho vnímání osobní a pracovní pohody. Pokud uvedený faktor měl malý vliv, zvolil 1, pokud byl vliv střední, zvolil 2, u vysokého vlivu zvolil respondent číslo 3. Výsledkem je aritmetický průměr za jednotlivé skupiny faktorů.

V tabulce 2 jsou jednotlivé faktory, které ovlivňují vnímání osobní a pracovní pohody, přehledně zařazeny do skupin.

Tabulka 2 Zařazení jednotlivých faktorů do skupin (vlastní zdroj)

Skupina faktorů	Jednotlivé faktory
Hmotné/hmatatelné odměny	Výše příjmu, dobré zaměstnanecké výhody, udělování uznání/ocenění, spravedlnost odměňování, pobídky k vyššímu výkonu.
Kvalita práce	Vnímání hodnoty práce, podnětnost/zajímavost, svoboda a autonomie, rozšířené pravomoci/odpovědnosti, pracovní zátěž, kvalita pracovních vztahů.
Rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem	Příznivé, podporující okolí, rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem, jistota příjmu, sociální pomoc a podpora.
Inspirace a hodnoty	Kvalita vedení, úroveň spolupráce, pověst organizace, uznání, komunikace, inovace.
Příznivé, možnosti poskytující prostředí	Prostředí pracoviště, informační podpora, osobní jistota.
Budoucí růst a příležitosti	Profesní rozvoj (vzdělávání), vzdělávání a rozvoj nad rámec práce (osobní rozvoj), příležitosti k postupu v kariéře.

Na základě vyhodnocení dotazníku bude dále posouzena souvislost mezi celkovou úrovní angažovanosti a věkovou kategorií respondentů. Věková kategorie byla rozdělena na generaci X a generaci Y. Do generace X jsou zařazeni respondenti narození mezi lety 1961 a 1981, v České republice je tato generace často nazývána „Husákovými dětmi“.

Charakteristikou této věkové kategorie je zejména loajlnost, má ráda své jistoty, nevyhledává změny, typické pro ni je, že většina zástupců této kategorie nastoupila do zaměstnání po škole a stále v něm pracuje. V této kategorii se lidé často potýkají se syndromem vyhoření. Generací Y jsou respondenti narození mezi lety 1982 a 1995, je to takzvaná mladá generace pracovníků, kterým se říká „mileniáni“. K charakteristickým rysům této skupiny patří to, že bývají často velmi ambiciózní, zajímavá je pro ně práce plná výzev, často kladou důraz na svou sociální jistotu a osobní uplatnění. Pracují velmi efektivně, flexibilně, ale dovedou si udělat čas i na své koníčky a relaxaci. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016)

Dotazník byl vytvořen ve webové aplikaci Survio.com, která je určena pro elektronické získávání dat a její výhodou je zejména jednoduché a přehledné zpracování. Odkaz na vyplnění dotazníku byl rozeslán na e-mailové adresy sociálních pracovníků OSPOD pracujících na ORP ve Zlínském kraji. Respondenti byli výzkumníkem požádáni o anonymní vyplnění dotazníku. Celkem byl dotazník rozeslán 141 sociálním pracovníkům, z tohoto počtu bylo dosaženo 82% návratnosti, což představuje 116 vyplněných dotazníků. Po kontrole jednotlivých odpovědí nebyl z celkového počtu vyřazen žádný dotazník, všechny splňovaly předepsané náležitosti. Dle statistiky návštěv Survio.com byl průměrný čas strávený vyplněním dotazníku 2–5 min., což značí, že dotazník byl sestaven tak, aby jeho vyplnění nebylo pro pracovníky příliš zatěžující. Dotazník otevřelo, ale nedokončilo 39 % respondentů, z tohoto počtu se někteří respondenti k vyplnění vrátili v jinou dobu, zřejmě z důvodu zaneprázdněnosti, avšak někteří z oslovených respondentů dotazník nedokončili vůbec.

4.4 Způsob zpracování dat

Výzkumná otázka: Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD?

Zpracováním první části dotazníku budou získány tři aritmetické průměry pro faktory vitality, oddanosti a pohlčení a celková průměrná hodnota úrovně angažovanosti. Získaná data budou zpracována pomocí popisné statistiky a sloupcových grafů. Rozsah průměrného bodového hodnocení jednotlivých stupňů míry angažovanosti jsou přehledně znázorněny v tabulce 3.

Tabulka 3 Hodnocení úrovně angažovanosti pro UWES-17 (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, str. 56)

	Vitalita	Oddanost	Pohlčení	Celková hodnota
velmi nízké	≤ 2,17	≤ 1,60	≤ 1,60	≤ 1,93
nízké	2,18 – 3,20	1,61–3,00	1,61–2,75	1,94–3,06
průměrné	3,21–4,80	3,01–4,90	2,76–4,40	3,07–4,66
vysoké	4,81–5,60	4,91–5,79	4,41–5,35	4,67–5,53
velmi vysoké	≥ 5,61	≥ 5,80	≥ 5,36	≥ 5,54

Výzkumná otázka: Které faktory ovlivňují osobní a pracovní pohodu z pohledu sociálních pracovníků OSPOD?

Získaná data z druhé části dotazníku budou zpracována v programu Excel a získané výsledky zobrazeny pomocí popisné statistiky a tabulky četností. Pro přehlednost budou získané průměrné výsledky znázorněny sloupcovými grafy. Zjištěné výsledky znázorní, které faktory ovlivňují sociální pracovníky ve vnímání osobní a pracovní pohody v nejvyšší a nejmenší míře.

Výzkumná otázka: Jaké jsou rozdíly v dosažené míře angažovanosti v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD?

Získané průměrné bodové hodnocení míry angažovanosti z první části dotazníku použijeme pro zjištění, zda souvisí věková kategorie pracovníků s dosaženou mírou angažovanosti. Ke zjištění zda existují rozdíly mezi mírou angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD v závislosti na věkové kategorii byly stanoveny statistické hypotézy, které budou testovány pomocí Studentova t-testu. Dle Chráska (2016) můžeme pomocí tohoto testu rozhodnout, zda dva soubory dat, získané měřením ve dvou různých skupinách objektů (v našem případě generace X a Y), mají stejný aritmetický průměr. Výsledky budou porovnány s kritickými hodnotami Studentova t-testu a následně bude stanoveno, zda rozdíly mezi zmíněnými dvěma jevy existují či ne.

5 ANALÝZA DAT

V následující kapitole budou rozebrány výsledky získané v dotazníkovém šetření. Analýza bude provedena za každou část dotazníku zvlášť a na závěr bude zjištěno, zda existuje souvislost mezi dosaženou mírou angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD a jejich věkovou kategorií.

5.1 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD

Míra angažovanosti sociálních pracovníků byla zjištěna v oblasti vitality, oddanosti a pohlcení prací. Výsledky jsou zpracovány pomocí popisné statistiky a bude rozebrána každá oblast samostatně. Nejdříve bude analyzována celková míra angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD a následně jednotlivé výroky uvedených oblastí.

5.1.1 Celková míra angažovanosti u sociálních pracovníků OSPOD

1. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD?

V tabulce 4 jsou znázorněny výsledky u jednotlivých oblastí angažovanosti, celková míra angažovanosti, minimální a maximální hodnoty průměru a také směrodatná odchylka, která nám udává hodnotu rozptýlení kolem průměru.

Tabulka 4 Celkové výsledky míry angažovanosti (vlastní zdroj)

	Počet platných (N)	Průměr (M)	Minimum	Maximum	Směrodatná odchylka (SD)
Vitalita	116	3,63	1,33	5,33	0,85
Oddanost	116	3,71	0,20	5,80	1,14
Pohlčení	116	3,63	0,67	5,33	0,92
Celková míra angažovanosti	116	3,66	0,73	5,31	0,88

Z výsledků vyplývá, že celková míra angažovanosti nabývá hodnoty $M=3,66$ na škále 0 až 6 (SD 0,88), tato hodnota odpovídá průměrnému výsledku, který je uveden v tabulce 3.

V oblasti vitality dosahují respondenti hodnoty $M=3,63$ bodů na škále 0 až 6 (SD 0,85), můžeme tedy říci, že při práci tito pracovníci vykazují průměrnou energii pracovního nasazení. Z výsledků v oblasti oddanosti vyplývá průměrná hodnota $M=3,71$ bodů na škále 0 až 6 (SD 1,14), což odpovídá průměrnému výsledku. Také v oblasti pohlčení dosáhli respondenti průměrného výsledku $M=3,63$ bodů na škále 0 až 6 (SD 1,14). Průměrné hodnoty ve všech oblastech odpovídají průměrnému výsledku v tabulce 3.

Z celkových výsledků je patrné, že v oblasti vitality a pohlčení dosáhli respondenti stejných průměrných výsledků, v oblasti oddanosti práce pak byl průměrný výsledek vyšší o 0,08 bodů, což je zanedbatelný rozdíl. Toto zjištění dokresluje průměrnost dosažených výsledků.

Celkový počet odpovědí v jednotlivých úrovních angažovanosti jsou přehledně znázorněny v tabulce č. 5. Nejvíce respondentů (54 %) se pohybovalo v rozmezí 3,07–4,66 bodů, což odpovídá průměrné úrovni angažovanosti.

Tabulka 5 Celkový počet respondentů v jednotlivých úrovních angažovanosti (vlastní zdroj)

Úroveň angažovanosti	Počet respondentů	Výsledky v procentech
Velmi nízké ($\leq 1,93$)	2	2 %
Nízké (1,94-3,06)	33	28 %
Průměrné (3,07-4,66)	63	54 %
Vysoké (4,67-5,53)	18	16 %
Velmi vysoké ($\geq 5,54$)	0	0 %

5.1.2 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD v oblasti vitality

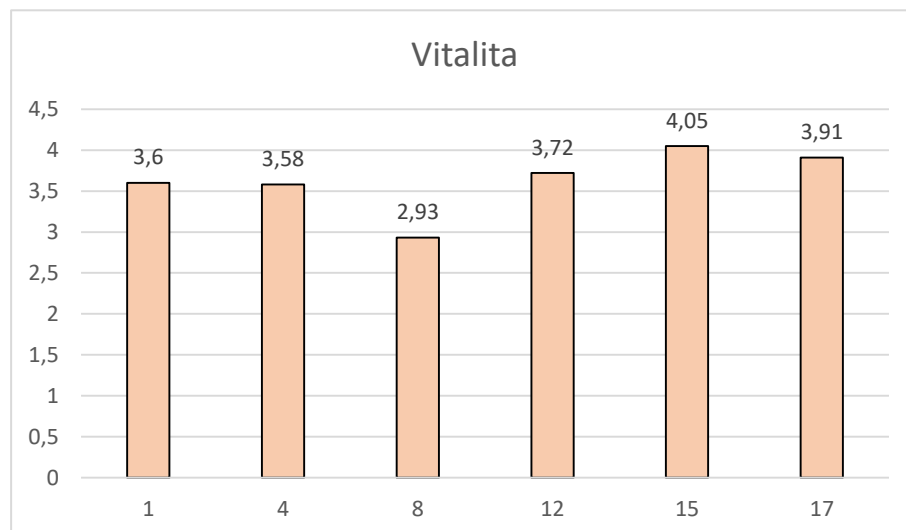
1.1. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků OSPD v oblasti vitality?

Dle výroků, které byly obsaženy v této oblasti, bylo možno zjistit, jakou energii vkládají pracovníci do své práce, zda jsou při svém pracovním vytížení odolní vůči stresu, vyčerpání a zda obětují své práci volný čas. V oblasti vitality byly celkové výsledky $M=3,63$ bodů, v tabulce 6 jsou jednotlivé výroky této oblasti seřazeny podle počtu průměrného skóre od nejvyššího po nejnižší.

Tabulka 6 Pořadí výroků v oblasti vitality (vlastní zdroj)

Pořadí	Výroky v oblasti vitality	Průměr (M)
1.	15. Ve své práci jsem psychicky odolný.	4,05
2.	17. Ve své práci vždy vytrvám, i když se věci nedaří.	3,91
3.	12. Když pracuji, mohu v tom pokračovat velmi dlouhý čas.	3,72
4.	1. Ve své práci překypuji energií.	3,60
5.	4. Ve své práci se cítím silný a energický.	3,58
6.	8. Když ráno vstávám, těším se na svou práci	2,93

Graf 2 názorně ukazuje průměrné výsledky u jednotlivých výroků. Výrok č. 15 získal nejvyšší průměrnou hodnotu $M=4,05$ na škále 0 až 6, z čehož vyplývá, že respondenti jsou v práci psychicky odolní často až velmi často. Nejnižší průměrnou hodnotu získal výrok č. 8 ($M=2,93$), který ukazuje, že respondenti se do své práce těší zřídka nebo někdy. Pouze jeden respondent u tohoto výroku uvedl, že se do práce ráno těší vždy. Mezi jednotlivými výroky nebyly výrazné rozdíly, což dokládá průměrnou výslednou hodnotu u této oblasti.



Graf 2 Míra angažovanosti sociálních pracovníků – vitalita (vlastní zdroj)

5.1.3 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD v oblasti oddanosti

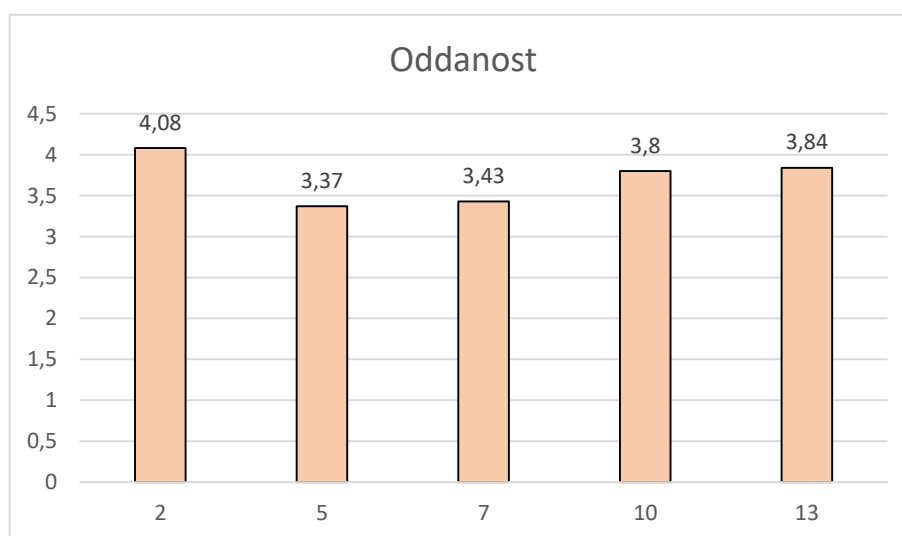
1.2. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků OSPD v oblasti oddanosti?

V oblasti oddanosti bylo zkoumáno, zda pracovníci považují svou práci za inspirující a prospěšnou. Celkově v této oblasti dosáhli respondenti průměrného výsledku $M=3,71$ bodů. V tabulce 7 jsou jednotlivé výroky v oblasti oddanosti seřazeny podle počtu průměrného skóre od nejvyššího po nejnižší.

Tabulka 7 Pořadí výroků v oblasti oddanosti (vlastní zdroj)

Pořadí	Výroky v oblasti oddanosti	Průměr (M)
1.	2. Práci, kterou dělám, pokládám za prospěšnou a smysluplnou.	4,08
2.	13. Má práce je podle mě podnětná.	3,84
3.	10. jsem hrdý na práci, kterou dělám.	3,80
4.	7. Moje práce mě inspiruje.	3,43
5.	5. Svou prací jsem nadšený.	3,37

Z grafu 3 lze vyčíst, že nejvíce pracovníků považuje svou práci za prospěšnou a smysluplnou, toto tvrzení získalo průměr $M=4,08$ bodů na škále 0 až 6. Následující výroky pak získaly průměrný výsledek od $M=3,84$ až $M=3,43$. Nejmenší průměrný výsledek získal výrok č. 5 ($M=3,37$). Všechny výsledky jednotlivých výroků dosáhly průměrného bodového skóre, což dokresluje celkový průměrný výsledek získaný v této oblasti.



Graf 3 Míra angažovanosti sociálních pracovníků – oddanost (vlastní zdroj)

5.1.4 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD v oblasti pohlcení

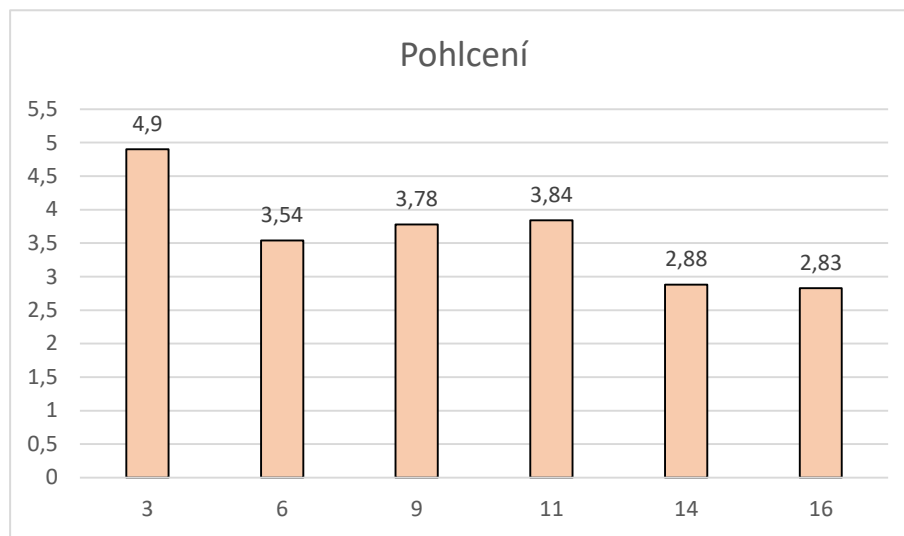
1.3. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků OSPD v oblasti pohlcení?

V této oblasti bylo zkoumáno, zda jsou pracovníci při výkonu své práce spokojeni. Pracovníci, kteří jsou velmi pohlcení svou prací, se nedokáží od své práce odtrhnout a často zapomínají na věci kolem sebe. Celkové průměrné skóre v oblasti pohlcení bylo $M=3,63$ bodů. V tabulce 8 jsou jednotlivé výroky seřazeny podle počtu průměrného skóre od nejvyššího po nejnižší.

Tabulka 8 Pořadí výroků v oblasti pohlcení (vlastní zdroj)

Pořadí	Výroky v oblasti pohlcení	Průměr (M)
1.	3. Když pracuji, čas letí.	4,90
2.	11. Jsem ponořený do své práce.	3,84
3.	9. Když intenzivně pracuji, cítím se spokojený.	3,78
4.	6. Když pracuji, zapomenou na vše okolo sebe.	3,54
5.	14. Svou prací se nechávám unést.	2,88
6.	16. Je pro mne těžké odtrhnout se od své práce.	2,83

Graf č. 4 ukazuje, že sociálním pracovníkům často (jednou týdně) nebo vždy (každý den) v práci letí čas, tento výrok získal průměrný výsledek $M=4,9$ bodů na škále 0 až 6. Z dalších výsledků vyplývá, že sociální pracovníci jsou často (jednou týdně) až někdy (jednou za měsíc) ponořeni do své práce, když intenzivně pracují, cítí se spokojeně a zapomenou na vše kolem sebe. Nejmenší průměrné skóre získal výrok č. 14 ($M=2,88$) a výrok č. 16 ($M=2,83$), kdy respondenti uvedli, že se svou prací nechávají unést a je pro ně těžké se od práce odtrhnout zřídka (jednou za měsíc nebo méně) nebo někdy (několikrát za měsíc). Rozdíl průměrného skóre u těchto výroků činí 0,05 bodů.



Graf 4 Míra angažovanosti sociálních pracovníků – pohlčení (vlastní zdroj)

5.2 Zjištění faktorů ovlivňující osobní a pracovní pohodu z pohledu sociálních pracovníků OSPOD

V této kapitole budou rozebrány jednotlivé faktory, které mají vliv na celkovou vnímanou míru osobní a pracovní pohody z pohledu sociálních pracovníků.

Pro přehlednost práce bude nejdříve prozkoumána skupina faktorů mající nejvyšší vliv na vnímání osobní a pracovní pohody sociálních pracovníků OSPOD a následně budou rozebrány jednotlivé skupiny faktorů podle vlivu.

2. Které faktory ovlivňují osobní a pracovní pohodu z pohledu sociálních pracovníků OSPOD?

2.1. Které faktory ovlivňují úroveň osobní a pracovní pohody z pohledu sociálních pracovníků OSPOD v nejvyšší míře?

2.2. Které faktory ovlivňují úroveň osobní a pracovní pohody z pohledu sociálních pracovníků OSPOD v nejnižší míře?

Výsledná úroveň vlivu jednotlivých kategorií je přehledně zpracována v tabulce 9, dle získaných průměrných bodů bylo určeno pořadí od kategorie, která mají z pohledu sociálních pracovníků největší vliv, po kategorii s nejmenším vlivem na vnímání osobní a pracovní pohody.

Tabulka 9 Průměrné výsledky jednotlivých faktorů angažovanosti (vlastní zdroj)

	Průměr (M)	Směrodatná odchylka (SD)
Rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem	2,45	0,55
Příznivé, možnosti poskytující prostředí	2,37	0,53
Hmotné odměny	2,27	0,51
Kvalita práce	2,27	0,44
Budoucí růst a příležitosti	2,26	0,51
Inspirace a hodnot	2,25	0,48

Z výsledků vyplývá, že největší vliv na vnímání osobní a pracovní pohody sociálních pracovníků OSPOD má faktor rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem, který získal průměrné skóre $M=2,45$. Kategorií s nejmenším vlivem jsou pro tyto pracovníky inspirace a hodnoty, který získal průměrné skóre $M=2,25$.

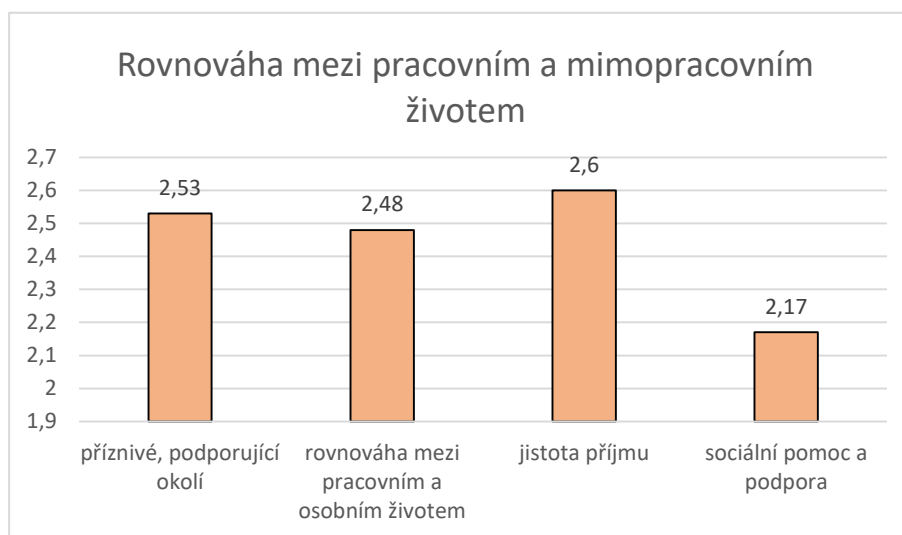
Jednotlivé skupiny faktorů budou dále rozebrány přehledně od nejvyššího vlivu na vnímání osobní a pracovní pohody sociálních pracovníků, po nejnižší.

Rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem.

Výsledky ukázaly, že rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem má na sociální pracovníky největší vliv z pohledu jejich vnímání osobní a pracovní pohody.

Graf č. 5 názorně ukazuje, že největší průměrné skóre v této skupině získal faktor jistota příjmu $M=2,6$ na škále 0 až 3, což značí, že má na pracovníky střední až vysoký vliv. Jistota příjmu získala nejvyšší průměrnou hodnotu ze všech jednotlivých faktorů uvedených v dotazníkovém šetření. Vzhledem k tomu, že sociální pracovníci patří do pomáhajících

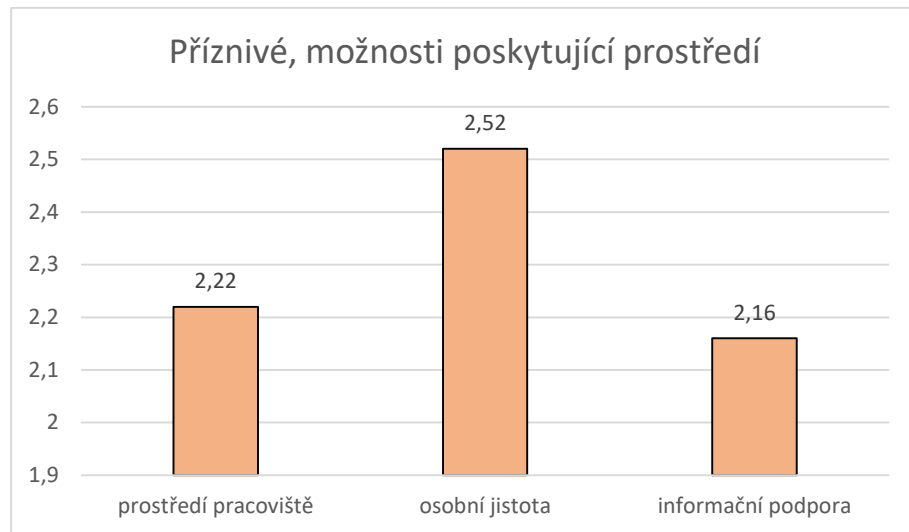
profesí, výzkumník předpokládal, že u této kategorie pracovníků bude mít spíše vyšší vliv sociální pomoc a podpora, případně příznivé, podporující okolí, vzhledem k tomu o jak psychicky a emocionálně náročnou práci se jedná. Zajímavé proto je, že nejnižší průměrnou hodnotu v získal faktor sociální pomoc a podpora $M=2,17$, tato hodnota má na pracovníky střední vliv.



Graf 5 Výsledky hodnocení faktoru rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem (vlastní zdroj)

Příznivé, možnosti poskytující prostředí.

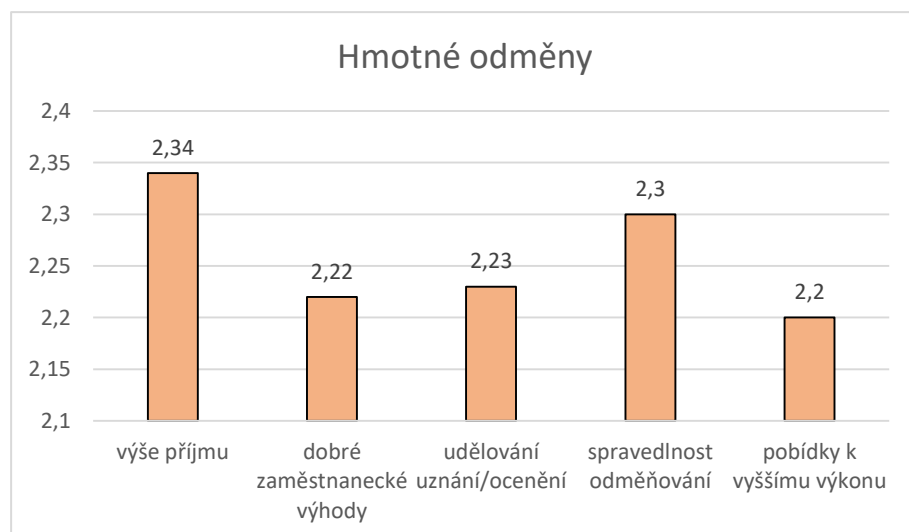
Za velmi důležitý faktor také považují sociální pracovníci příznivé, možnosti poskytující prostředí. Vliv jednotlivých faktorů je zobrazen v grafu č. 6. Z analýzy vyplynulo, že největší vliv v této skupině má faktor osobní jistota ($M=2,52$) z čehož lze usuzovat, že pro sociální pracovníky je pocit jistoty důležitý a má střední až vysoký vliv na jejich pracovní pohodu. Nejnižší skóre získal faktor informační podpora ($M=2,16$), který má na vnímání osobní a pracovní pohody u pracovníků střední vliv.



Graf 6 Výsledky hodnocení faktoru příznivé, možnosti poskytující prostředí (vlastní zdroj)

Hmotné odměny.

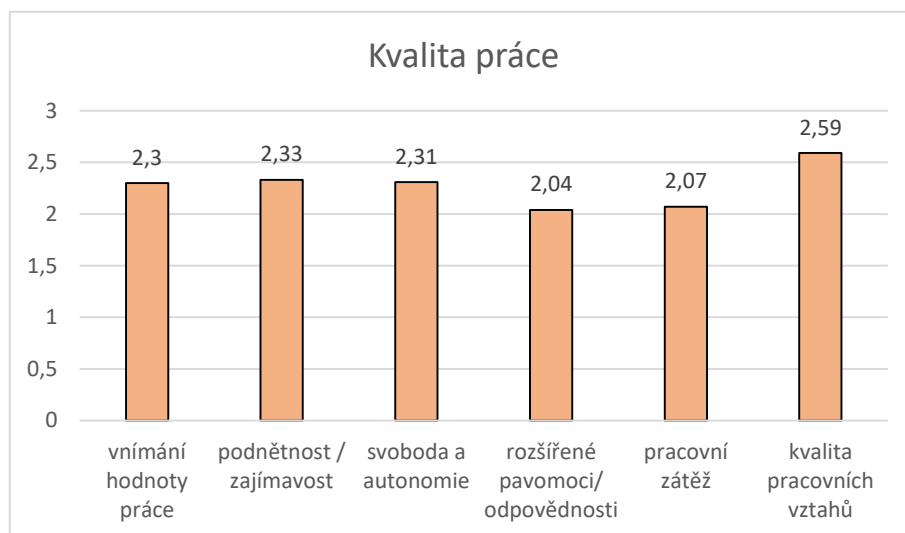
V pořadí důležitosti jsou třetím faktorem pro sociální pracovníky hmotné odměny. V grafu č. 7 je znázorněn průměrný vliv, kterého dosáhly jednotlivé faktory tvořící skupinu hmotné odměny. Nejvyšší vliv na vnímání osobní a pracovní pohody má v této skupině faktor výše příjmů ($M=2,34$). Nízký až střední vliv má faktor pobídky k vyššímu výkonu ($M=2,2$), který zahrnuje odměny. Vzhledem k tomu, že odměny se ve veřejné správě poskytují za splnění mimořádného úkolu, je zřejmé, že tento faktor není pro sociální pracovníky tak důležitý a zřejmě jsou odměny spíše ojedinělou záležitostí.



Graf 7 Výsledky hodnocení faktoru hmotné odměny (vlastní zdroj)

Kvalita práce.

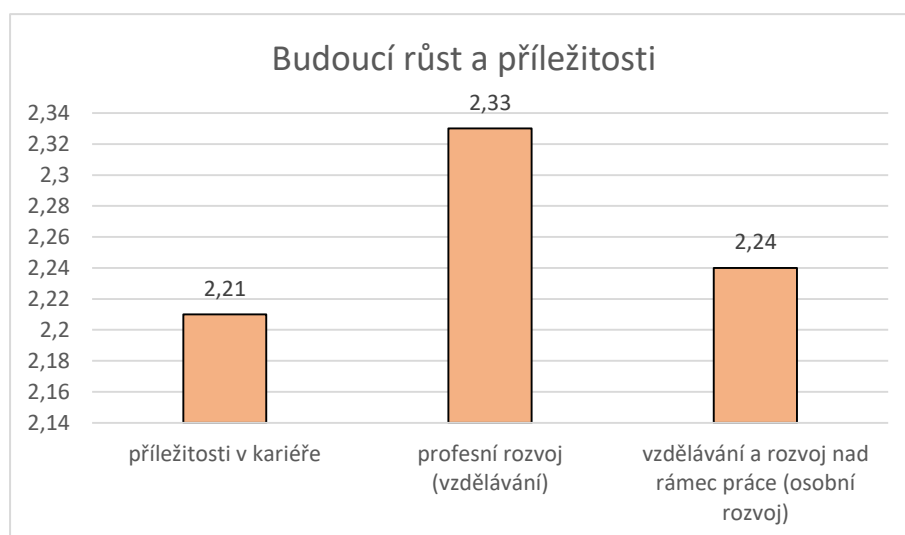
Skupinu kvalita práce, kterou sociální pracovníci vnímají jako čtvrtou v pořadí, tvoří faktory přehledně znázorněné v grafu č. 8. Z rozboru vyplývá, že faktor kvalita pracovních vztahů ($M=2,59$) ovlivňuje úroveň pracovní a osobní pohody sociálních pracovníků nejvíce. Mezi dalšími faktory jako je vnímání hodnoty práce, podnětnost/zajímavost a svoboda autonomie jsou jen minimální rozdíly. U sociálních pracovníků je předpoklad, že jejich práce nebude monotónní, ale při řešení náročných situací umožňuje zapojit jejich schopnosti a dovednosti. Velké pracovní úsilí vynakládají také tehdy, pokud vnímají, že jejich práce je smysluplná a hodnotná. Naopak nejméně tyto pracovníky ovlivňuje při vnímání jejich vlivu na osobní a pracovní pohodu faktor pracovní zátěž, který získal průměrné skóre $M=2,07$ a faktor rozšířené pravomoci a odpovědnosti, který získal průměrné skóre $M=2,04$, což značí střední vliv.



Graf 8 Výsledky hodnocení faktoru kvalita práce (vlastní zdroj)

Budoucí růst a příležitosti.

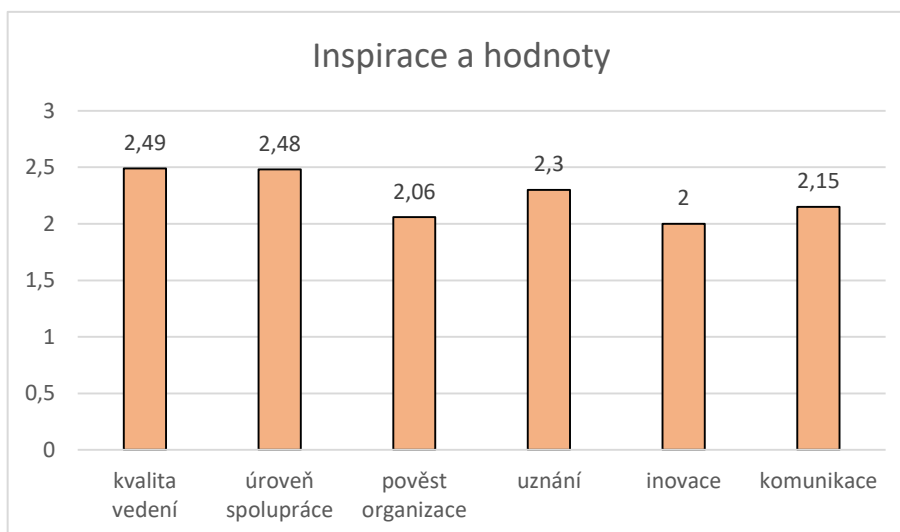
Méně důležité jsou pro sociální pracovníky faktory, které se týkají budoucího růstu a příležitostí. Výsledky analýzy zobrazené v grafu č. 9 poukazují na skutečnost, že sociální pracovníci vnímají rozdílný vliv u těchto jednotlivých faktorů. Profesní rozvoj ($M=2,33$) má na jejich osobní a pracovní pohodu větší vliv než práce s klienty ($M=2,24$). Tento výsledek problematizuje optimální využívání jejich schopností. Naopak vyšší vliv profesního rozvoje značí, že většina pracovníků si přeje získávat nové poznatky a informace o možnostech řešení pracovních postupů. Efektivní vzdělávání může vést k vyšší motivaci a angažovanosti pracovníků.



Graf 9 Výsledky hodnocení fакoru budoucí růst a příležitosti (vlastní zdroj)

Inspirace a hodnoty

Nejmenší vliv na vnímání osobní a pracovní pohody z pohledu sociálních pracovníků má skupina inspirace a hodnoty. Výsledky zobrazené v grafu č. 10 ukazují zejména na to, že největší vliv pro pracovní pohodu sociálních pracovníků má kvalitní vedení. Tento faktor získal průměrný výsledek $M=2,49$ bodů, což ukazuje střední až vysoký vliv. Chování vedoucích má vliv na pracovní výkon pracovníků, měli by umět své podřízené motivovat tak, aby zvyšovali jejich angažovaný pracovní výkon. Výsledek u tohoto fактору značí, že pro sociální pracovníky je důležité, aby vedoucí pracovník byl schopen vést, poradit a motivovat k plnění potřebných úkolů. Změny a inovativní přístupy ($M=2,00$) naopak mají na sociální pracovníky spíše nízký vliv.



Graf 10 Výsledky hodnocení faktoru inspirace a hodnoty (vlastní zdroj)

5.3 Zjištění rozdílů v míře angažovanosti v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD

V této části bude zodpovězeno na výzkumnou otázku: Jaké jsou rozdíly v dosažené míře angažovanosti v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD?

Nejdříve budou zjištěny rozdíly mezi celkovou mírou angažovanosti v závislosti na věkové kategorii respondentů a následně budou zjištěny tyto rozdíly i mezi třemi uvedenými oblastmi angažovanosti – v oblasti vitality, oddanosti a pohlčení.

Pro zjištění rozdílů mezi dosaženou mírou angažovanosti v závislosti na věkové kategorií sociálních pracovníků OSPOD byly stanoveny statistické hypotézy:

H₁₀ Mezi mírou angažovanosti a věkovou kategorií sociálních pracovníků OSPOD neexistuje statisticky významný rozdíl.

H_{1A} Mezi mírou angažovanosti a věkovou kategorií sociálních pracovníků OSPOD existuje statisticky významný rozdíl.

Tabulka 10 Výsledky zpracování – angažovanost (vlastní zdroj)

	Průměr generace X	Průměr generace Y	t	Stupeň volnosti	t _{0,05(114)}	Sm. odch. generace X	Sm. odch. generace Y
Angažovanost	3,59	3,73	1,02	114	1,98	0,75	0,73

Generace X dosahuje průměrné míry angažovanosti $M=3,59$ bodů, $SD=0,75$, generace Y dosahuje průměrné míry angažovanosti $M=3,73$ bodů, $SD=0,73$. Nelze odmítnout H_{10} , z analýzy vyplývá, že neexistuje statisticky významný rozdíl v míře angažovanosti v závislosti na věkové generaci. Generace X dosahuje stejné míry angažovanosti jako generace Y. ($t < t_{0,05}(114) = 1,02 < 1,98$)

V tabulce 11 jsou přehledně znázorněny celkové počty respondentů generace X a Y, kteří dosáhli průměrného skóre bodů angažovanosti velmi nízké, nízké, průměrné, vysoké a velmi vysoké úrovně. Nejvíce respondentů generace X a Y patří do skupiny průměrné míry angažovanosti. Skóre bodů v průměru od 3,07-4,66 dosáhlo 65 % respondentů generace X a 71 % respondentů generace Y, což představuje naprostou většinu všech respondentů.

Tabulka 11 Počet respondentů v jednotlivých úrovních angažovanosti (vlastní zdroj)

Angažovanost	velmi nízké ($\leq 1,93$)	nízké (1,94-3,06)	průměrné (3,07-4,66)	vysoké (4,67-5,53)	velmi vysoké ($\geq 5,54$)
Generace X	0	17	41	5	0
Generace Y	1	10	38	4	0

Jaké jsou rozdíly v dosažené míře vitality v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD?

Pro zjištění rozdílů mezi dosaženou mírou vitality v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD byly stanoveny statistické hypotézy:

H_{20} Mezi mírou vitality a věkovou kategorií sociálních pracovníků OSPOD neexistuje statisticky významný rozdíl.

H_{2A} Mezi mírou vitality a věkovou kategorií sociálních pracovníků OSPOD existuje statisticky významný rozdíl.

Tabulka 12 Výsledky zpracování – vitalita (vlastní zdroj)

	Průměr generace X	Průměr generace Y	t	Stupeň volnosti	$t_{0,05}(114)$	Sm. odch. generace X	Sm. odch. generace Y
Vitalita	3,53	3,75	1,39	114	1,98	0,84	0,84

Generace X dosahuje průměrné míry v oblasti vitality $M=3,53$ bodů, $SD=0,84$, generace Y dosahuje průměrné míry v oblasti vitality $M = 3,75$ bodů, $SD = 0,84$. Nelze odmítnout H_{20} , z analýzy vyplývá, že neexistuje statisticky významný rozdíl v míře vitality v závislosti na věkové generaci. Generace X dosahuje stejné míry v oblasti vitality jako generace Y. ($t < t_{0,05}(114) = 1,39 < 1,98$)

Tabulka č. 13 ukazuje, jaké úrovně vitality dosáhli respondenti podle kritéria generace. Nejvíce respondentů v této oblasti dosáhlo průměrné úrovně (3,21-4,80), z generace X to bylo 36 (57 %) respondentů a z generace Y to bylo 31 (58 %) respondentů. Velmi vysoké úrovně nedosáhl ani v jedné věkové kategorii žádný respondent. Velmi nízké a nízké úrovně v oblasti vitality neboli energii pracovního nasazení dosáhlo v generaci X jen 22 respondentů a v generaci Y pouze 16 respondentů. Větší počet respondentů s velmi nízkou a nízkou úrovní vitality v generaci X mohl být způsoben tím, že tyto pracovníci mohou být zaměstnáni v oboru již delší dobu a v práci nevykazují takovou energii jako mladší generace.

Tabulka 13 Počet respondentů v jednotlivých úrovních vitality (vlastní zdroj)

Vitalita	velmi nízké ($\leq 2,17$)	nízké (2,18-3,20)	průměrné (3,21-4,80)	vysoké (4,81-5,60)	velmi vysoké ($\geq 5,61$)
Generace X	5	17	36	5	0
Generace Y	1	15	31	6	0

Jaké jsou rozdíly v dosažené míře oddanosti v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD?

Pro zjištění rozdílů mezi dosaženou mírou oddanosti v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD byly stanoveny statistické hypotézy:

H_{30} Mezi mírou oddanosti a věkovou kategorií sociálních pracovníků OSPOD neexistuje statisticky významný rozdíl.

H_{3A} Mezi mírou oddanosti a věkovou kategorií sociálních pracovníků OSPOD existuje statisticky významný rozdíl.

Tabulka 14 Výsledky zpracování – oddanost (vlastní zdroj)

	Průměr generace X	Průměr generace Y	t	Stupeň volnosti	$t_{0,05}(114)$	Sm.odch. generace X	Sm.odch. generace Y
Oddanost	3,63	3,75	0,8	114	1,98	1,09	1,18

Generace X dosahuje průměrné míry v oblasti oddanosti $M=3,63$ bodů, $SD=1,09$, generace Y dosahuje průměrné míry v oblasti oddanosti $M=3,75$ bodů, $SD=1,18$. Nelze odmítnout H_3 , z analýzy vyplývá, že neexistuje statisticky významný rozdíl v míře oddanosti v závislosti na věkové generaci. Generace X dosahuje stejné míry v oblasti oddanosti jako generace Y. ($t < t_{0,05}(114) = 0,8 < 1,98$)

Pro oblast oddanosti práci je v tabulce č. 15 přehledně uveden počet respondentů, kteří dosáhli uvedené úrovně v této oblasti. Nejvíce respondentů generace X a Y dosáhlo úrovně průměrné (3,01–4,9), u generace X to bylo 37 (58 %) respondentů a u generace Y 29 (54 %) respondentů. Tuto oblast tvořily výroky, které byly zaměřeny na podnětnost, smysluplnost a inspirativnost vykonávané práce. Z výsledků vyplývá, že v generaci X je nadšeno svou prací pouze 13 respondentů a jejich úroveň oddanosti je na velmi nízké nebo nízké úrovni. V generaci Y, která je charakteristická svou pracovní efektivitou a flexibilitou, dosáhlo vysoké úrovně pouze 10 respondentů, velmi vysokou úroveň v oblasti oddanosti práci nevykazuje žádný respondent.

Tabulka 15 Počet respondentů v jednotlivých úrovních oddanosti (vlastní zdroj)

Oddanost	velmi nízké ($\leq 1,6$)	nízké (1,61-3)	průměrné (3,01-4,9)	vysoké (4,91-5,79)	velmi vysoké ($\geq 5,80$)
Generace X	3	10	37	11	2
Generace Y	3	11	29	10	0

Jaké jsou rozdíly v dosažené míře pohlcení v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD?

Pro zjištění rozdílů mezi dosaženou mírou pohlcení v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD byly stanoveny statistické hypotézy:

H₄₀ Mezi mírou pohlcení a věkovou kategorií sociálních pracovníků OSPOD neexistuje statisticky významný rozdíl.

H_{4A} Mezi mírou pohlcení a věkovou kategorií sociálních pracovníků OSPOD existuje statisticky významný rozdíl.

Tabulka 16 Výsledky zpracování – pohlcení (vlastní zdroj)

	Průměr generace X	Průměr generace Y	t	Stupeň volnosti	t _{0,05(114)}	Sm.odch. generace X	Sm.odch. generace Y
Pohlcení	3,60	3,66	0,35	114	1,98	1,01	0,80

Generace X dosahuje průměrné míry v oblasti pohlcení M=3,63 bodů, SD=1,09, generace Y dosahuje průměrné míry v oblasti pohlcení M=3,75 bodů, SD=0,80. Nelze odmítnout H₄₀, z analýzy vyplývá, že neexistuje statisticky významný rozdíl v míře pohlcení v závislosti na věkové generaci. Generace X dosahuje stejné míry v oblasti pohlcení jako generace Y. ($t < t_{0,05(114)} = 0,35 < 1,98$)

V tabulce č. 17 je přehledně znázorněn počet respondentů generace X a Y, kteří dosáhli velmi nízké, nízké, průměrné, vysoké a velmi vysoké úrovně v této oblasti. Pohlcení prací je oblast, ve které byly jednotlivé výroky zaměřeny na to, jak hodně respondenti svou prací žijí. V generaci X, pro kterou je charakteristická loajálnost a práce je pro ně mnohdy důležitější než rodina, je na vysoké úrovni pohlcení prací 17 respondentů. V této úrovni je výrazný rozdíl mezi oběma generacemi – u generace Y, která je charakteristická naopak vysokou ambiciózností s důrazem na osobní život, je pohlceno prací na vysoké úrovni jen 6 respondentů. Velmi vysokou úroveň pohlcení nedosahuje ani v jedné věkové kategorii nikdo. Velmi nízkou a vysokou úroveň pohlcení dosahuje přibližně stejný počet respondentů jak v generaci X, tak Y. Průměrnou úroveň v této oblasti dosahuje v kategorii generace X 35 (55 %) respondentů a v kategorii generace Y 34 (53 %) respondentů. Na základě těchto

výsledků můžeme konstatovat, že obě generace mají průměrnou úroveň angažovanosti v oblasti pohlčení prací.

Tabulka 17 Počet respondentů v jednotlivých úrovních pohlčení (vlastní zdroj)

Pohlčení	velmi nízké ($\leq 1,60$)	nízké (1,61-2,75)	průměrné (2,76-4,40)	vysoké (4,41-5,35)	velmi vysoké ($\geq 5,36$)
Generace X	2	9	35	17	0
Generace Y	1	12	34	6	0

Výsledky v jednotlivých oblastech angažovanosti prokázaly, že neexistuje rozdíl mezi dosaženou mírou angažovanosti v závislosti na věkové kategorii sociálních pracovníků OSPOD ve Zlínském kraji.

6 INTERPRETACE DAT

Výsledky výzkumného šetření ukázaly, že celková míra angažovanosti, u sociálních pracovníků pracujících na obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji dosáhla průměrného výsledku 3,66 bodů na škále 0 až 6. Na základě tohoto výsledku můžeme říci, že jejich míra angažovanosti není na vysoké ani nízké úrovni, ale pohybuje se ve středních hodnotách, má tedy střední úroveň. I přesto, že sociální pracovníci nevykazují nízkou úroveň angažovanosti, mohou průměrné výsledky ukazovat na negativní propojení se syndromem vyhoření, který byl prokázán mnohými studiemi. Vzhledem k tomu, že práce sociálních pracovníků a zejména těch, kteří pracují s dětmi, je vysoce psychicky i emocionálně náročná, je zde riziko vyčerpání velmi vysoké. Ze zjištěných hodnot vyplývá, že je u pracovníků prostor pro zvyšování úrovně angažovanosti a pracovní spokojenosti. Zde se naskýtá podnět pro personální manažery organizace k tomu, aby tomuto negativnímu vlivu předcházeli, a sice supervizí, správným nastavením kompetencí a pracovní zátěže, využíváním programů a školení pro zaměstnance, kde je možné se naučit techniky zvládnání zátěže.

Ve všech třech oblastech angažovanosti, kterými jsou vitalita, oddanost a pohlčení se výsledky pohybovaly kolem střední hodnoty. V oblasti vitality vykazují pracovníci průměrnou energii pracovního nasazení, tato oblast úzce souvisí s psychickou únavou a odolností pracovníků. Výsledek může být ovlivněn nízkými hodnotami jednotlivých sociálních pracovníků, kteří vykazují vysoké riziko psychického vyčerpání. V oblasti oddanosti práci byl průměrný výsledek ze všech tří oblastí nejvyšší. Z výsledků šetření vyplynulo, že pocit prospěšnosti a smysluplnosti práce prožívají sociální pracovníci často nebo velmi často, jsou hrdí na práci, kterou dělají, považují svou práci za podnětnou a inspirující. Z toho lze usoudit, že většina dotázaných pracovníků je na svou práci hrdá a věří, že jejich práce není zbytečná. Oblast pohlčení prací dosáhla stejného průměrného výsledku jako oblast vitality. Sociální pracovníci jsou často ponořeni do své práce tak, že je pro ně těžké se od ní odtrhnout. Vzhledem k tomu, že angažovanost byla u pracovníků zjišťována anonymní formou nelze zjistit, který z pracovníků dosáhl velmi nízké nebo nízké úrovně v uvedených oblastech angažovanosti. U jednoho respondenta bylo zjištěno, že jeho celkové bodové hodnocení dosáhlo průměrného výsledku 0,73 bodů, což je velmi nízká úroveň angažovanosti. Pokud v organizaci funguje kvalitní řízení lidských zdrojů, tak by tento pracovník neměl zůstat bez povšimnutí a měla by mu být věnována individuální supervizní pomoc.

Z výsledků druhé části dotazníků bylo zjištěno, které faktory v nejvyšší a nejnižší míře ovlivňují vnímání osobní a pracovní pohody sociálních pracovníků odboru OSPOD obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji. V nejvyšší míře je ovlivňuje faktor rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem, dále příznivé, možnosti poskytující prostředí, v menší míře jsou to pak faktory hmotné odměny a kvalita práce. Faktory budoucí růst a příležitosti a inspirace a hodnoty ovlivňují pracovníky ve střední až nízké míře. Dle šetření společnosti Hay Group realizovaného v roce 2011 ve Velké Británii bylo zjištěno, že největší význam pro pracovníky měla skupina faktorů inspirace a hodnoty, v našem případě tyto faktory mají na pracovníky vliv nejmenší. Tento rozdíl může být způsoben zejména specifickým pomáhajících profesí, kde pro prováděnou činnost není důležité jakou má organizace pověst a jaký je styl vedení nadřízených. Sociální práce je vykonávána na základě zákona, který stanoví postupy a provádění těchto činností. Naopak skupina faktorů hmotné odměny, skončila v testování společnosti Hay Group na třetím místě, stejně jako v našem testování. Mzda, odměny a ocenění pracovníků za jejich výkon je stejně důležité napříč profesemi. Je vhodné, aby personální manažeři v organizacích zjišťovali pomocí dotazníkového šetření, které faktory ovlivňují angažovanost u svých zaměstnanců a následně se zjištěnými údaji pracovali na individuálním řešení zvýšení úrovně angažovanosti. K dosažení vyšší úrovně angažovanosti lze využívat výše zmíněné nástroje se zaměřením na rozvoj pracovníků, wellbeing a ohodnocení.

V další části práce bylo zodpovězeno na výzkumnou otázku, zda existují rozdíly v dosažené míře angažovanosti v závislosti na věkové kategorii respondentů. Na základě charakteristik věkových kategorií X a Y bylo předpokládáno, že bude existovat statisticky významný rozdíl mezi uvedenými generacemi. Zpracováním dat bylo prokázáno, že statisticky významný rozdíl mezi generacemi neexistuje. V generaci X dosáhlo průměrného výsledku míry angažovanosti 65 % respondentů, v generaci Y to bylo 71 % dotázaných. Vysoké míry angažovanosti dosáhlo v generaci X pouze 5 respondentů, v generaci Y to byli 4 respondenti. Nízkou a velmi nízkou míru angažovanosti vykazovalo 17 respondentů generace X a 11 respondentů generace Y. Stanovená hypotéza byla ověřena statistickým testem významnosti, který prokázal, že rozdíl v míře angažovanosti u obou generací neexistuje. U generace Y byl předpoklad, že v oblasti vitality, kterou charakterizuje energie pracovního nasazení, bude vysokou nebo velmi vysokou míru vykazovat většina respondentů této věkové kategorie. Výsledky ukázaly, že v této oblasti odpovídalo stejné procento respondentů obou kategorií. Nelze tedy říci, že by generační rozdíly ovlivňovaly míru pracovního nasazení u jednotlivých

pracovníků, naopak bylo zjištěno, že obě generace dosahují průměrné míry v této oblasti. V oblasti oddanosti bylo na základě charakteristiky věkové skupiny předpokládáno, že by měla vyšší míru oddanosti vykazovat generace Y. I zde ovšem výsledky ukázaly, že nejsou velké rozdíly mezi generacemi, což potvrdil i provedený Studentův t-test. Pro generaci Y je charakteristická loajálnost, dlouhodobé zaměstnání, chce se v práci cítit dobře, a právě tyto charakteristiky poukazovaly na to, že by tato generace měla vykazovat vyšší míru angažovanosti v oblasti oddanosti práci. Vysokou nebo velmi vysokou míru dosáhlo v této věkové kategorii 10 respondentů, v generaci X to bylo 13 respondentů. Nízkou a velmi nízkou míru vykazovalo 14 respondentů generace Y a 13 respondentů generace X. V oblasti pohlcení prací bylo předpokládáno, že větší míru pohlcení prací bude vykazovat generace X, která bývá často pohlcena svou prací, práce přes čas pro ni není problémem a často dává přednost práci před osobním životem. V tomto případě byl zjištěn největší rozdíl mezi generacemi ve vysoké až velmi vysoké míře, v generaci X dosáhlo velmi vysoké míry 17 respondentů, v generaci Y to bylo jen 6 respondentů. Pro generaci Y je charakteristické, že pracují efektivně, flexibilně, ale dodržují vyváženost mezi osobním a pracovním životem. Nejvíce respondentů v obou věkových kategoriích dosáhlo průměrného výsledku, což značí, že rozdíly mezi generacemi nebyly statisticky významné. Bylo zjištěno, že angažovanost u sociálních pracovníků je třeba rozvíjet napříč generacemi. Výzkumem bylo prokázáno, že neexistuje souvislost mezi dosaženou mírou angažovaností sociálních pracovníků OSPOD pracujících na obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji a jejich věkovou kategorií.

Na základě výsledků šetření mezi pracovníky orgánů sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obcí s rozšířenou působností, které prováděl Výzkumný ústav práce a sociálních věcí v roce 2008, bylo prokázáno velké vyčerpání sociálních pracovníků, což může vést k vyčerpání a snižování míry angažovanosti. Tento neutěšený stav, kdy sociální pracovníci OSPOD řeší velké množství případů, které jsou velmi psychicky a emocionálně náročné, je bohužel všeobecně znám. Personální manažeři by měli zvláště u těchto pracovníků vytvářet takové podmínky, aby byli pracovníci angažovaní, oddáni své práci a aby využívali maximální energii pro plnění poslání organizace. V rámci zkvalitňování a zvyšování angažovanosti pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí je důležitým nástrojem pravidelná supervize, jako nástroj prevence syndromu vyhoření a zkvalitnění práce s klienty. Ve výše uvedeném šetření bylo zjištěno, že pouze pět ze sedmi úřadů organizuje pravidelně pro své pracovníky případové supervize. Velmi důležitá je spolupráce a komunikace mezi

pracovníky a vedením obce, aby byl zajištěn společný zájem – a tím je nejen fungující organizace, ale především spokojení a angažovaní pracovníci.

V roce 2012 se Zlínský kraj zapojil do mezinárodního projektu na poli sociálně-právní ochrany dětí, který byl spolufinancován Evropským sociálním fondem prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státním rozpočtem České republiky. Do projektu byli zapojeni pracovníci sociálně-právní ochrany dětí krajského a městských úřadů a další pracovníci působící v této oblasti ve Zlínském kraji. Přínosem bylo zejména to, že pracovníci mohli poznat úhel pohledu na sociálně-právní ochranu dětí a praxi holandských partnerů. V rámci vzdělávání pracovníků byl jednou z aktivit 160 hodinový výcvik „Na řešení orientovaný přístup“. Výcviku se zúčastnilo 23 pracovníků a pracovníků OSPOD obcí s rozšířenou působností ve Zlínském kraji a vedli je nizozemští odborníci. Z hlediska dobré praxe na pracovištích OSPOD byla přínosná nizozemská zkušenost, kdy byl zpracován zejména plán přehodnocení dohledů nad dítětem. Na základě získaných informací a nového přístupu bylo následně zrušeno celkem 20 dohledů nad dětmi. Tímto se snížila vytíženost sociálních pracovníků, což přispělo k uvolnění pracovního stresu. Zlínský kraj umožnil účast v projektu pracovníkům ORP, kteří si tak vyzkoušeli multidisciplinární spolupráci, případové konference a konferenci vlastních sil a na základě těchto zkušeností pak jejich pracovní výkon mohl být efektivnější a objektivnější. Z příkladu dobré praxe Zlínského kraje jde vidět, že finance na vzdělávání a péči o zaměstnance lze čerpat i z evropských prostředků. Z těchto aktivit je zřejmé, že Zlínský kraj aktivně přistupuje ke zvyšování faktorů ovlivňující osobní a pracovní pohodu u sociálních pracovníků a snaží se přispívat ke zvyšování jejich angažovanosti.

6.1 Doporučení pro praxi

Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že míra angažovanosti u sociálních pracovníků OSPOD pracujících na ORP ve Zlínském kraji má střední úroveň a je zde tedy prostor pro její zvyšování. Pro zjištění míry angažovanosti v organizaci je možné využít některou z firem, která nabízí inovativní online nástroje pro práci s lidskými zdroji nebo výsledky zjistit vlastními silami pomocí dotazníků, které byly zmíněny v teoretické části práce. Na základě výsledků výzkumu pak bude záležet na organizaci, zda a jak bude daná zjištění aplikovat v praxi. Je také vhodné dát zaměstnancům možnost anonymně sdělovat svoje problémy, nespokojenost nebo náměty na zlepšení situace.

Vzhledem k tomu, že práce s lidmi je náročná a specifická, je vhodné vyškolit manažera v problematice psychologie práce a firemní kultury, který by se této problematice věnoval. Expert na rozvoj lidí by mohl zařadit různé zážitkové tréninky, práci s emocemi a zvládání složitých situací a přispívat tak k rozvoji a spokojenosti pracovníků.

V případě výsledků u sociálních pracovníků ORP ve Zlínském kraji by bylo žádoucí zaměřit se na oblast vitality, tedy míry energie, kterou vkládají do své práce. Z výsledků vyplynulo, že sociální pracovníci se do práce těší zřídka nebo nikdy. V této souvislosti je možné zajistit, na pracovišti vhodné pracovní podmínky, identifikovat specifické cíle a úkoly pro zdravé pracoviště. V oblasti oddanosti a pohlcení prací z výsledků vyplynulo malé nadšení, které vykazují pracovníci při výkonu své práce. Zájem o svou práci můžeme u pracovníků zvýšit tím, že jim umožníme vzdělávat se a odborně růst. Je vhodné pořádat různé vzdělávací akce, které přispějí ke zvýšení odbornosti. Také již zmíněná iniciativa Zlínského kraje k uspořádání mezinárodního projektu je zdárným nástrojem ke zvýšení angažovanosti u pracovníků. Sociální pracovníci měli možnost seznámit se s praxí u partnerů z jiné země a nahlédnout tak z jiného pohledu na svou práci.

Nejdůležitějším nástrojem v péči o pracovníka – profesionála v pomáhajících profesích je supervize, která by měla být součástí celoživotního vzdělávání těchto pracovníků. Supervize pomáhá s podporou jeho sebereflexe a emočního prožívání, vede také ke zlepšení komunikačních dovedností, uvědomění si vlastní profesní pozice a ke zlepšení efektivity práce celého kolektivu. Má význam v psychohygieně sociálního pracovníka a působí jako prevence syndromu vyhoření.

Jednou z možností zvýšení míry angažovanosti je motivovat pracovníky pomocí odměn. Vzhledem k tomu, že ve veřejné správě jsou specifika v této oblasti daná zákonem, je možné využívat benefitního systému, kterým jsou různé poukázky na volnočasové aktivity v oblasti sportu, kultury, zdraví, cestování a relaxace.

V každém případě cílem k úspěchu ve zvyšování angažovanosti pracovníků je komunikace mezi zaměstnanci a zaměstnavateli. Uspořádání nějaké firemní společenské akce je nejlepší cestou ke sblížení zaměstnanců a zlepšení jejich vzájemných vztahů.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jakou míru angažovanosti vykazují sociální pracovníci Orgánu sociálně-právní ochrany dětí pracující na obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji.

V teoretické části byly vymezeny základní pojmy z oblasti sociální práce, kompetencí a rozvoje sociálních pracovníků. Vzhledem k tomu, že výzkum probíhal u pracovníků na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností, byly v teoretické části uvedeny hlavní východiska této oblasti. Ve spojitosti s výzkumnou částí bylo zařazeno téma angažovanosti jako důležitá součást řízení lidských zdrojů. Tato část zahrnovala koncepci angažovanosti, hodnocení její úrovně a v neposlední řadě faktory, které ovlivňují vnímání osobní a pracovní pohody pracovníků.

V praktické části byl popsán realizovaný výzkum angažovanosti sociálních pracovníků OSPOD pracujících na obcích s rozšířenou působností ve Zlínském kraji. Výsledky ukázaly, že míra angažovanosti se u těchto pracovníků pohybuje kolem střední hodnoty, proto můžeme říci, že má průměrnou úroveň. V kontextu zjištěných výsledků je třeba si uvědomit, že angažovanost souvisí s mnoha faktory. Z pohledu sociálních pracovníků má na vnímání jejich osobní a pracovní pohody největší vliv faktor rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem, faktor s nejmenším vlivem byl inspirace a hodnoty. Statistickým testem významnosti byly zjištěny rozdíly mezi dosaženou mírou angažovanosti sociálních pracovníků v závislosti na jejich věkové kategorii. Studentovým t-testem bylo prokázáno, že rozdíly mezi mírou angažovanosti v závislosti na věkové kategorii neexistují. Na základě zjištěných výsledků můžeme konstatovat, že angažovanost souvisí s mnoha faktory, které mají vliv nejen na vnímání osobní a pracovní pohody pracovníků a jejich míru angažovanosti, ale také na kvalitu poskytovaných služeb v oblasti sociální práce s dětmi a jejich rodinami. Náročnost této profese vede často k vyčerpání a syndromu vyhoření, proto je důležité se oblasti angažovanosti u sociálních pracovníků více věnovat.

Výsledky výzkumného šetření mohou být přínosné zejména pro práci personalistů, kteří se podílejí na zvyšování angažovanosti pracovníků. Výzkumů z této oblasti v prostředí veřejné správy je málo, proto by bylo zajímavé na výzkum dále navázat a zmapovat míru angažovanosti u sociálních pracovníků pracujících na OSPOD i v jiných krajích.

Na závěr je možno říci, že schopní, kvalifikovaní a angažovaní zaměstnanci jsou pro každou organizaci hybnou silou, která určuje charakter a celkovou prosperitu podniku. Ve veřejné

správě se jedná zejména o to, aby úřady dosahovaly vnikajících výsledků v různých činnostech veřejné správy zvyšujících kvalitu života svých občanů, mezi které patří i sociální práce. K dosažení těchto cílů je důležitý spokojený a angažovaný zaměstnanec. Úřady, které si toto uvědomují, řadí spokojenost svých zaměstnanců ke strategickým indikátorům.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ASVSP. *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP* [online], [cit. 2020-03-29].

Dostupné z: <http://www.asvsp.org/standardy/#metody>

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Ročník 2006, částka 37, s.1257-1289. ISSN 1211-1244.

Dostupné z: https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

ČESKO. Zákon č. 312/2002 Sb. o úřednicích územně samosprávných celků a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Ročník 2002, částka 114, s.6598-6612.

Dostupné z: https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=312/2002&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

GIBELMAN, Margaret. The Search for Identity: Defining Social Work - Past, Present, Future. *Social Work*. 1999, 44(4), 298-310. ISSN 0037-8046.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1.

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

HORVÁTHOVÁ, Petra, Jiří BLÁHA a Andrea ČOPÍKOVÁ. *Řízení lidských zdrojů: nové trendy*. Vydání 1. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-430-1.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5326-3.

International Federation of Social Workers. *Global definition of social work* [online]. IFSW, © 2020 [cit. 2020-03-29]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

International Federation of Social Workers. *Global social work statement of ethical principles* [online]. IFSW, © 2020 [cit. 2020-03-29]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/07/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf>

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Stanislav Juhaňák – TRITON, 2018. ISBN 978-80-7553-414-9.

JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-74-1.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

KRAJSKÝ ÚŘAD ZLÍNSKÉHO KRAJE. *Sociálně právní ochrana dětí*. [online], © 2020 [cit. 2020-03-29]. Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/socialne-pravni-ochrana-deti-cl-918.html>

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3336-7.

MPSV. *Národní strategie ochrany práv dětí* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí, © 2020 [cit. 2020-03-29]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/NSOPD.pdf/bb0782db-dabb-4710-0689-ec3bf0b7dca5>

MPSV. *Statistiky* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí, © 2020 [cit. 2020-03-29]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/statistiky-1>

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 802470577x.

NAVRÁTILOVÁ, Jitka a Pavel NAVRÁTIL. Vzdělávací diskurzy v sociální práci. *Sociální pedagogika* [online]. 2016, 4(1), 38-56 [cit. 2020-03-29]. ISSN 1805-8825. Dostupné z: https://soced.cz/wp-content/uploads/2016/04/Article-SocEd_Educational-Discourses-in-Social-Work.pdf

NOVOTNÁ, Věra. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. 2., aktualizované vydání. Olomouc: ANAG, 2016. Právo (ANAG). ISBN 978-80-7554-022-5.

ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-8585000-1.

ŠÁMALOVÁ, Kateřina. Profesionální identita budoucích sociálních pracovníků jako tekutý písek v rukách vzdělavatelů. In: *Sociální práce* [online]. © 2014, časopis Sociální práce/Sociální práce [cit. 2020-03-29]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=1140>

THOMPSON, Neil. *Understanding social work: preparing for practice*. 3rd ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2009. ISBN 978-02-3022-180-2.

TOMEŠ, Igor. *Vzdělávací standardy v sociální práci pro středoškolský, vyšší odborný a vysokoškolský stupeň vzdělání*. Praha: Sociopress. Sešity pro sociální politiku (Socioklub), 1997. ISBN 80-902260-3-5.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), 2005. ISBN 978-80-86429-36-6.

VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí: kompetence v andragogice, pedagogice a řízení*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-54-9.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada. Psyché (Grada), 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ASVSP	Asociace vzdělavatelů v sociální práci
IFSW	International Federation of Social Workers
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí.
ORP	Obec s rozšířenou působností.
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí.
ÚMPOD	Úřad pro mezinárodní ochranu dětí.
UWES	Utrecht Work Engagement Scale

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Věkové složení respondentů.....	36
Graf 2 Míra angažovanosti sociálních pracovníků – vitalita	43
Graf 3 Míra angažovanosti sociálních pracovníků – oddanost.....	44
Graf 4 Míra angažovanosti sociálních pracovníků – pohlcení	46
Graf 5 Výsledky hodnocení faktoru rovnováha mezi pracovním a mimopracovním životem	48
Graf 6 Výsledky hodnocení faktoru příznivé, možnosti poskytující prostředí.....	49
Graf 7 Výsledky hodnocení faktoru hmotné odměny.....	49
Graf 8 Výsledky hodnocení faktoru kvalita práce	50
Graf 9 Výsledky hodnocení faktoru budoucí růst a příležitosti.....	51
Graf 10 Výsledky hodnocení faktoru inspirace a hodnoty	52

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Zařazení výroků do oblastí angažovanosti	37
Tabulka 2 Zařazení jednotlivých faktorů do skupin	38
Tabulka 3 Hodnocení úrovně angažovanosti pro UWES-17	40
Tabulka 4 Celkové výsledky míry angažovanosti	41
Tabulka 5 Celkový počet respondentů v jednotlivých úrovních angažovanosti	42
Tabulka 6 Pořadí výroků v oblasti vitality.....	43
Tabulka 7 Pořadí výroků v oblasti oddanosti	44
Tabulka 8 Pořadí výroků v oblasti pohlcení	45
Tabulka 9 Průměrné výsledky jednotlivých faktorů angažovanosti.....	47
Tabulka 10 Výsledky zpracování – angažovanost.....	52
Tabulka 11 Počet respondentů v jednotlivých úrovních angažovanosti.....	53
Tabulka 12 Výsledky zpracování – vitalita	53
Tabulka 13 Počet respondentů v jednotlivých úrovních vitality	54
Tabulka 14 Výsledky zpracování – oddanost	55
Tabulka 15 Počet respondentů v jednotlivých úrovních oddanosti	55
Tabulka 16 Výsledky zpracování – pohlcení.....	56
Tabulka 17 Počet respondentů v jednotlivých úrovních pohlcení	57

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

Příloha P II: Výpočet – Studentův t-test

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,
jsem studentkou sociální pedagogiky na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Prosím Vás o spolupráci na mé diplomové práci, která se zabývá zjištěním angažovanosti u sociálních pracovníků OSPOD. Dotazník je anonymní a bude sloužit pouze pro účely diplomové práce. Děkuji za Váš čas a spolupráci.
Lenka Rotterová

Dotazník pracovní a osobní pohody

Věk: _____

Část 1. Čtete pečlivě každý výrok a rozhodněte, jestli se tak někdy ve své práci cítíte. Jestliže nikdy neprožíváte takové pocity, napište „0“ v místě před výrokem. Jestliže jste někdy takový pocit měl (a), označte výrok číslem 1 až 6, udejte číslo, které nejvíce vystihuje, jak často se Váš pocit opakuje.

0	Skoro nikdy 1	Zřídka 2	Někdy 3	Často 4	Velmi často 5	Vždy 6
Nikdy	Několikrát do roka nebo méně	Jednou za měsíc nebo méně	Několikrát za měsíc	Jednou týdně	Několikrát za týden	Každý den

- _____ Ve své práci překypuji energií.
- _____ Práci, kterou dělám, pokládám za prospěšnou a smysluplnou.
- _____ Když pracuji, čas letí.
- _____ Ve své práci se cítím silný a energický.
- _____ Svou prací jsem nadšený.
- _____ Když pracuji, zapomenu na vše okolo sebe.
- _____ Moje práce mě inspiruje.
- _____ Když ráno vstávám, těším se na svou práci.
- _____ Když intenzivně pracuji, cítím se spokojený.
- _____ Jsem hrdý na práci, kterou dělám.
- _____ Jsem ponořený do své práce.
- _____ Když pracuji, mohu v tom pokračovat velmi dlouhý čas.
- _____ Má práce je podle mě podnětná.
- _____ Svou prací se nechávám unést.
- _____ Ve své práci jsem psychicky odolný.
- _____ Je pro mne těžké odtrhnout se od své práce.
- _____ Ve své práci vždy vytrvám, i když se věci nedaří.

Část 2

V tabulce označte, jaký vliv mají jednotlivé faktory na Vaší osobní a pracovní pohodu. Pokud uvedený faktor má malý vliv, napište „1“ do sloupce „nízký“, pokud má uvedený faktor střední vliv, napište „2“ do sloupce „střední“, pokud má uvedený faktor vysoký vliv, napište „3“ do sloupce „vysoký“.

	Vliv na úroveň angažovanosti		
	1	2	3
	nízký	střední	vysoký
výše příjmu			
dobré zaměstnanecké výhody			
udělování uznání/ocenění			
spravedlnost odměňování			
vnímání hodnoty práce			
podnětnost/zajímavost			
svoboda a autonomie			
pobídky k vyššímu výkonu			
rozšířené pravomoci/odpovědnosti			
pracovní zátěž			
kvalita pracovních vztahů			
příznivé, podporující okolí			
rovnováha mezi pracovním a osobním životem			
jistota příjmu			
sociální pomoc a podpora			
kvalita vedení			
úroveň spolupráce			
pověst organizace			
uznání			
komunikace s klienty			
inovace			
prostředí pracoviště			
příležitost k postupu v kariéře			
profesní rozvoj (vzdělávání)			

UTB ve Zlíně, Fakulta humanitních studií

informační podpora			
osobní jistota			
vzdělávání a rozvoj nad rámec práce (osobní rozvoj)			

PŘÍLOHA P II: VÝPOČET – STUDENTŮV T-TEST

Výpočet Studentův t-test – angažovanost.

Angažovanost	Průměr (M)
Generace X	3,59
Generace Y	3,73

Generace X

Respondenti	Body x_i	$(x_i - \bar{x})^2$
1	2,27	1,75
2	4,19	0,36
3	4,99	1,96
4	2,69	0,81
5	2,78	0,66
6	3,07	0,27
7	3,58	0,00
8	4,30	0,50
9	3,10	0,24
10	3,72	0,02
11	3,00	0,35
12	4,00	0,17
13	3,90	0,10
14	4,44	0,73
15	4,89	1,69
16	2,94	0,42
17	3,17	0,18
18	3,44	0,02
19	2,69	0,81
20	2,18	1,99
21	4,58	0,98
22	3,76	0,03
23	3,12	0,22
24	2,76	0,70
25	2,20	1,93
26	3,32	0,07
27	3,81	0,05
28	3,76	0,03
29	4,34	0,57
30	4,54	0,91
31	3,47	0,02
32	3,29	0,09

33	3,70	0,01
34	3,98	0,15
35	3,03	0,31
36	4,30	0,50
37	4,47	0,77
38	3,71	0,01
39	4,06	0,22
40	4,73	1,31
41	2,01	2,49
42	4,33	0,55
43	3,24	0,12
44	3,54	0,00
45	3,01	0,34
46	3,42	0,03
47	3,88	0,08
48	3,14	0,20
49	4,22	0,40
50	3,28	0,10
51	3,03	0,31
52	4,10	0,26
53	4,71	1,26
54	4,33	0,55
55	2,01	2,49
56	2,99	0,36
57	3,03	0,31
58	3,59	0,00
59	3,00	0,35
60	3,83	0,06
61	4,33	0,55
62	3,64	0,00
63	5,13	2,38
Σ	226,09	35,09

Průměrný počet získaných bodů v angažovanosti je \bar{x} : 3,59

Generace Y

Respondenti	Body y_i	$(y_i - \bar{y})^2$
1	2,86	0,76
2	4,64	0,84
3	2,73	0,99
4	4,31	0,34
5	2,72	1,02
6	3,19	0,29
7	4,11	0,15
8	3,97	0,06
9	4,26	0,28
10	3,16	0,33
11	3,97	0,06
12	3,06	0,45
13	3,86	0,02
14	5,03	1,70
15	3,02	0,50
16	3,17	0,32
17	4,70	0,94
18	4,50	0,59
19	4,07	0,11
20	3,06	0,45
21	3,37	0,13
22	4,58	0,72
23	2,82	0,82
24	4,12	0,15
25	4,13	0,16
26	4,48	0,56
27	3,63	0,01

28	3,30	0,18
29	3,19	0,29
30	3,99	0,07
31	4,43	0,49
32	2,58	1,33
33	3,49	0,06
34	4,78	1,10
35	1,34	5,69
36	5,19	2,13
37	4,00	0,07
38	3,86	0,02
39	4,22	0,24
40	3,14	0,34
41	2,76	0,95
42	4,00	0,07
43	3,56	0,03
44	3,49	0,06
45	3,24	0,24
46	3,73	0,00
47	3,83	0,01
48	3,87	0,02
49	3,66	0,01
50	4,17	0,19
51	3,32	0,17
52	4,54	0,66
53	4,72	0,98
Σ	197,90	28,16

Průměrný počet získaných bodů v angažovanosti je \bar{y} : 3,73

Vypočítáme hodnotu testového kritéria:

- Směrodatnou odchylka:

$$s^2 = \frac{1}{n_1 + n_2 - 2} \cdot \left[\sum_{i=1}^{n_1} (x_i - \bar{x})^2 + \sum_{i=1}^{n_2} (y_i - \bar{y})^2 \right]$$

$$s^2 = \frac{1}{63 + 53 - 2} \cdot [35,09 + 28,16] \doteq 0,55$$

$$s = 0,74$$

- Testové kritérium t:

$$t = \frac{\bar{x} - \bar{y}}{s} \cdot \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}}$$

$$t = \frac{3,59 - 3,73}{0,74} \cdot \sqrt{\frac{63 \cdot 53}{63 + 53}} = -0,18919 \cdot \sqrt{\left(\frac{3339}{116}\right)} = -0,18919 \cdot 5,36 = -1,02$$

- Stupeň volnosti:

$$f = n_1 + n_2 - 2 = 63 + 53 - 2 = 114$$

Hodnotu t porovnáme s kritickou hodnotou pro hladinou významnosti 0,05.

$$t_{0,05}(114) = 1,98$$

→ Zjištěno pomocí Excelu: funkce \rightarrow t.inv.2T(0,05;114)

Protože $|t| < t_{0,05}(114)$, z toho vyplývá, že nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu.

$$1,02 < 1,98$$

Výpočet Studentův t-test pro oblast vitality.

Vitalita	Průměr (M)
Generace X	3,53
Generace Y	3,75

Generace X

Respondenti	Body x_i	$(x_i - \bar{x})^2$
1	2,33	1,43
2	4,33	0,65
3	5,00	2,16
4	2,17	1,86
5	2,50	1,06
6	3,17	0,13
7	3,00	0,28
8	4,33	0,65
9	2,83	0,49
10	3,33	0,04
11	2,50	1,06
12	5,17	2,68
13	3,67	0,02
14	4,83	1,70
15	4,83	1,70
16	3,67	0,02
17	2,17	1,86
18	3,33	0,04
19	2,83	0,49
20	2,67	0,75
21	4,17	0,41
22	3,17	0,13
23	2,33	1,43
24	3,83	0,09
25	2,00	2,34
26	3,17	0,13
27	3,50	0,00
28	4,00	0,22
29	4,33	0,65
30	4,17	0,41
31	3,33	0,04
32	2,50	1,06

33	3,33	0,04
34	3,50	0,00
35	2,83	0,49
36	4,00	0,22
37	4,50	0,94
38	3,83	0,09
39	5,33	3,25
40	4,33	0,65
41	1,50	4,12
42	4,33	0,65
43	3,67	0,02
44	3,33	0,04
45	3,83	0,09
46	3,17	0,13
47	3,00	0,28
48	3,00	0,28
49	4,00	0,22
50	3,67	0,02
51	2,67	0,75
52	4,17	0,41
53	4,00	0,22
54	3,67	0,02
55	1,83	2,88
56	3,67	0,02
57	3,50	0,00
58	4,17	0,41
59	3,50	0,00
60	4,33	0,65
61	4,33	0,65
62	3,83	0,09
63	4,67	1,29
Σ	222,67	44,84

Průměrný počet získaných bodů v oblasti vitality je \bar{x} : 3,53

Generace Y

Respondenti	Body y_i	$(y_i - \bar{y})^2$
1	2,83	0,84
2	4,33	0,34
3	2,33	2,01
4	3,33	0,17
5	3,50	0,06
6	3,83	0,01
7	4,33	0,34
8	4,00	0,06
9	3,83	0,01
10	3,67	0,01
11	3,67	0,01
12	3,00	0,56
13	4,00	0,06
14	5,17	2,01
15	3,00	0,56
16	3,00	0,56
17	5,00	1,56
18	4,67	0,84
19	4,50	0,56
20	2,83	0,84
21	3,83	0,01
22	4,33	0,34
23	2,67	1,17
24	4,83	1,17
25	3,67	0,01
26	4,00	0,06
27	2,33	2,01

28	4,00	0,06
29	3,67	0,01
30	4,00	0,06
31	5,00	1,56
32	2,67	1,17
33	3,50	0,06
34	4,50	0,56
35	1,33	5,84
36	5,33	2,51
37	4,83	1,17
38	3,33	0,17
39	4,67	0,84
40	2,83	0,84
41	3,50	0,06
42	4,67	0,84
43	2,67	1,17
44	3,33	0,17
45	3,17	0,34
46	4,17	0,17
47	3,83	0,01
48	3,17	0,34
49	3,33	0,17
50	3,83	0,01
51	3,17	0,34
52	5,17	2,01
53	4,50	0,56
Σ	198,67	37,26

Průměrný počet získaných bodů v oblasti vitality je \bar{x} : 3,75

Vypočítáme hodnotu testovacího kritéria:

- K tomu potřebujeme směrodatnou odchylku:

$$s^2 = \frac{1}{n_1 + n_2 - 2} \cdot \left[\sum_{i=1}^{n_1} (x_i - \bar{x})^2 + \sum_{i=1}^{n_2} (y_i - \bar{y})^2 \right]$$

$$s^2 = \frac{1}{63 + 53 - 2} \cdot [44,84 + 37,26] \doteq 0,72$$

$$s = 0,85$$

- Testovací kritérium t:

$$t = \frac{\bar{x} - \bar{y}}{s} \cdot \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}}$$

$$t = \frac{3,53 - 3,75}{0,85} \cdot \sqrt{\frac{63 \cdot 53}{63 + 53}} = -0,259 \cdot \sqrt{\left(\frac{3339}{116}\right)} = -0,259 \cdot 5,36 = -1,39$$

- Stupeň volnosti:

$$f = n_1 + n_2 - 2 = 63 + 53 - 2 = 114$$

Hodnotu t porovnáme s kritickou hodnotou pro hladinou významnosti 0,05.

$$t_{0,05}(114) = 1,98$$

→ Zjištěno pomocí Excelu: funkce \rightarrow t.inv.2T(0,05;114)

Protože $|t| < t_{0,05}(114)$, z toho vyplývá, že nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu.

$$1,39 < 1,98$$

Výpočet Studentův t-test pro oblast oddanosti.

Oddanost	Průměr (M)
Generace X	3,63
Generace Y	3,8

Generace X

Respondenti	Body x_i	$(x_i - \bar{x})^2$
1	3,8	0,03
2	5,4	3,13
3	4,8	1,37
4	2,4	1,51
5	3	0,40
6	3,2	0,18
7	3,4	0,05
8	5,4	3,13
9	2,8	0,69
10	4	0,14
11	3	0,40
12	5	1,88
13	3,2	0,18
14	5	1,88
15	5	1,88
16	3	0,40
17	3	0,40
18	4	0,14
19	1,4	4,97
20	1,2	5,90
21	4,4	0,59
22	3,6	0,00
23	3,2	0,18
24	2,6	1,06
25	1,6	4,12
26	2,8	0,69
27	3,6	0,00
28	3,6	0,00
29	4,2	0,32
30	4,8	1,37
31	2,6	0,05
32	3,6	0,18

33	2,6	1,06
34	4,4	0,00
35	4,4	1,06
36	3,8	0,59
37	4	0,59
38	5,2	0,03
39	2,2	0,14
40	4	2,46
41	2,4	2,04
42	3,8	0,14
43	3,2	1,51
44	2,6	0,03
45	3,8	0,18
46	3,6	1,06
47	4	0,03
48	3	0,00
49	3,6	0,14
50	5,8	0,40
51	5,8	0,00
52	5	4,71
53	1,2	4,71
54	2,8	1,88
55	2,6	5,90
56	2,6	0,69
57	4	1,06
58	4	1,06
59	5	0,14
60	4,6	0,14
61	5,4	1,88
62	2,6	0,94
63	3,6	3,13
Σ	228,6	74,95

Průměrný počet získaných bodů v oblasti oddanosti je \bar{x} : 3,63

Generace Y

Respondenti	Body y_i	$(y_i - \bar{y})^2$
1	2,4	1,96
2	5,6	3,24
3	2,2	2,56
4	4,6	0,64
5	1	7,84
6	3,4	0,16
7	4	0,04
8	3,4	0,16
9	4,6	0,64
10	3,8	0,00
11	4,4	0,36
12	3	0,64
13	4,4	0,36
14	5,6	3,24
15	3,4	0,16
16	3	0,64
17	5,6	3,24
18	5	1,44
19	3,2	0,36
20	3	0,64
21	3,6	0,04
22	5,4	2,56
23	2,8	1,00
24	4,2	0,16
25	4,4	0,36
26	4,6	0,64
27	4,4	0,36

28	3,4	0,16
29	3,4	0,16
30	3,8	0,00
31	4,8	1,00
32	1,4	5,76
33	2,8	1,00
34	5	1,44
35	0,2	12,96
36	5,4	2,56
37	5	1,44
38	4,4	0,36
39	4	0,04
40	3,6	0,04
41	2,6	1,44
42	5	1,44
43	3	0,64
44	2,8	1,00
45	3,4	0,16
46	3,2	0,36
47	4	0,04
48	4,6	0,64
49	3,8	0,00
50	5	1,44
51	1,8	4,00
52	4,8	1,00
53	5	1,44
Σ	201,2	73,96

Průměrný počet získaných bodů v oblasti oddanosti je \bar{x} : 3,8

Vypočítáme hodnotu testovacího kritéria:

- K tomu potřebujeme směrodatnou odchylku:

$$s^2 = \frac{1}{n_1 + n_2 - 2} \cdot \left[\sum_{i=1}^{n_1} (x_i - \bar{x})^2 + \sum_{i=1}^{n_2} (y_i - \bar{y})^2 \right]$$

$$s^2 = \frac{1}{63 + 53 - 2} \cdot [74,95 + 73,96] \doteq 1,306$$

$$s = 1,14$$

- Testové kritérium t:

$$t = \frac{\bar{x} - \bar{y}}{s} \cdot \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}}$$

$$t = \frac{3,63 - 3,8}{1,14} \cdot \sqrt{\frac{63 \cdot 53}{63 + 53}} = -0,15 \cdot \sqrt{\left(\frac{3339}{116}\right)} = -0,15 \cdot 5,36 = -0,8$$

- Stupeň volnosti:

$$f = n_1 + n_2 - 2 = 63 + 53 - 2 = 114$$

Hodnotu t porovnáme s kritickou hodnotou pro hladinou významnosti 0,05.

$$t_{0,05}(114) = 1,98$$

→ Zjištěno pomocí Excelu: funkce \rightarrow t.inv.2T(0,05;114)

Protože $|t| < t_{0,05}(114)$, z toho vyplývá, že nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu.

$$0,8 < 1,98$$

Výpočet Studentův t-test pro oblast pohlcení.

Pohlčení	Průměr (M)
Generace X	3,6
Generace Y	3,66

Generace X

Respondenti	Body x_i	$(x_i - \bar{x})^2$
1	0,67	8,60
2	2,83	0,59
3	5,17	2,45
4	3,50	0,01
5	2,83	0,59
6	2,83	0,59
7	4,33	0,54
8	3,17	0,19
9	3,67	0,00
10	3,83	0,05
11	3,50	0,01
12	1,83	3,12
13	4,83	1,52
14	3,50	0,01
15	4,83	1,52
16	2,17	2,05
17	4,33	0,54
18	3,00	0,36
19	3,83	0,05
20	2,67	0,87
21	5,17	2,45
22	4,50	0,81
23	3,83	0,05
24	1,83	3,12
25	3,00	0,36
26	4,00	0,16
27	4,33	0,54
28	3,67	0,00
29	4,50	0,81
30	4,67	1,14
31	3,67	0,00
32	4,17	0,32

33	5,17	2,45
34	4,83	1,52
35	3,67	0,00
36	4,50	0,81
37	4,50	0,81
38	3,50	0,01
39	2,83	0,59
40	4,67	1,14
41	2,33	1,60
42	4,67	1,14
43	3,67	0,00
44	3,50	0,01
45	2,00	2,56
46	4,50	0,81
47	4,83	1,52
48	2,83	0,59
49	4,67	1,14
50	3,17	0,19
51	2,83	0,59
52	2,33	1,60
53	4,33	0,54
54	4,33	0,54
55	3,00	0,36
56	2,50	1,21
57	3,00	0,36
58	4,00	0,16
59	1,50	4,41
60	3,17	0,19
61	3,67	0,00
62	2,50	1,21
63	5,33	3,00
Σ	227,00	64,52

Průměrný počet získaných bodů v angažovanosti je \bar{x} : 3,6

Generace Y

Respondenti	Body y_i	$(y_i - \bar{y})^2$
1	3,33	0,11
2	4,00	0,12
3	3,67	0,00
4	5,00	1,80
5	3,67	0,00
6	2,33	1,76
7	4,00	0,12
8	4,50	0,71
9	4,33	0,45
10	2,00	2,76
11	3,83	0,03
12	3,17	0,24
13	3,17	0,24
14	4,33	0,45
15	2,67	0,99
16	3,50	0,03
17	3,50	0,03
18	3,83	0,03
19	4,50	0,71
20	3,33	0,11
21	2,67	0,99
22	4,00	0,12
23	3,00	0,44
24	3,33	0,11
25	4,33	0,45
26	4,83	1,38
27	4,17	0,26

28	2,50	1,35
29	2,50	1,35
30	4,17	0,26
31	3,50	0,03
32	3,67	0,00
33	4,17	0,26
34	4,83	1,38
35	2,50	1,35
36	4,83	1,38
37	2,17	2,23
38	3,83	0,03
39	4,00	0,12
40	3,00	0,44
41	2,17	2,23
42	2,33	1,76
43	5,00	1,80
44	4,33	0,45
45	3,17	0,24
46	3,83	0,03
47	3,67	0,00
48	3,83	0,03
49	3,83	0,03
50	3,67	0,00
51	5,00	1,80
52	3,67	0,00
53	4,67	1,01
Σ	193,83	33,91

Průměrný počet získaných bodů v angažovanosti je \bar{y} : 3,66

Vypočítáme hodnotu testovacího kritéria:

- K tomu potřebujeme směrodatnou odchylku:

$$s^2 = \frac{1}{n_1 + n_2 - 2} \cdot \left[\sum_{i=1}^{n_1} (x_i - \bar{x})^2 + \sum_{i=1}^{n_2} (y_i - \bar{y})^2 \right]$$

$$s^2 = \frac{1}{63 + 53 - 2} \cdot [64,52 + 33,91] \doteq 0,86$$

$$s = 0,93$$

- Testovací kritérium t:

$$t = \frac{\bar{x} - \bar{y}}{s} \cdot \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}}$$

$$t = \frac{3,6 - 3,66}{0,93} \cdot \sqrt{\frac{63 \cdot 53}{63 + 53}} = -0,06 \cdot \sqrt{\left(\frac{3339}{116}\right)} = -0,06 \cdot 5,36 = -\mathbf{0,35}$$

- Stupeň volnosti:

$$f = n_1 + n_2 - 2 = 63 + 53 - 2 = 114$$

Hodnotu t porovnáme s kritickou hodnotou pro hladinou významnosti 0,05.

$$t_{0,05}(114) = 1,98$$

→ Zjištěno pomocí Excelu: funkce \rightarrow t.inv.2T(0,05;114)

Protože $|t| < t_{0,05}(114)$, z toho vyplývá, že nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu.

$$0,35 < 1,98$$

