

Angažovanost sociálních pracovníků v domovech pro seniory

Soňa Bartošová

Bakalářská práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Soňa Bartošová
Osobní číslo:	H19357
Studijní program:	B0111A190011 Sociální pedagogika
Forma studia:	Prezenční
Téma práce:	Angažovanost sociálních pracovníků v domovech pro seniory

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti angažovanosti, péče o seniory a kompetencí sociálních pracovníků.

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.

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

Seznam doporučené literatury:

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

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

KOPŘIVA, Karel, 2006. Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové. Vyd. 5. Praha: Portál. ISBN 80-7367-181-6.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2005. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-x.

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

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

Datum zadání bakalářské práce: **19. ledna 2022**
Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2022**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

L.S.

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

Ve Zlíně dne 19. ledna 2022

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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 bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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 - bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně23.4.2022.....

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

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

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před

konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, o pisy nebo rozmnoženiny.

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

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

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

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

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

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

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku 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 přihlídáne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá hodnocením úrovně angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory. V teoretické části je vymezena profese sociálního pracovníka, angažovanosti a péče o seniory. Praktická část zahrnuje kvantitativní výzkum vnímání angažovanosti u sociálních pracovníků prostřednictvím dotazníkového šetření.

Klíčová slova: angažovanost, péče o seniory, sociální pracovník, domovy pro seniory, kompetence

ABSTRACT

The thesis deals with the evaluation of the level of engagement of social workers in elderly care homes. The theoretical part defines the profession of social worker, engagement and care for the elderly. The practical part includes quantitative research on the perception of engagement in social workers through a questionnaire survey.

Keywords: engagement, care for the elderly, social worker, elderly care homes, competencies

„Třemi cestami můžeme dojít k moudrosti: První je cesta zkušenosti – to je cesta nejtěžší. Druhá je cesta napodobení – to je cesta nejlehčí. Třetí je cesta přemýšlení – to je cesta nejušlechtilejší.“

Konfucius

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

Děkuji také své rodině za jejich trpělivost a podporu.

Dále chci poděkovat všem respondentům, kteří vyplnili dotazník a přispěli tak k napsání této závěrečné práce.

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

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	12
1.1 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	12
1.2 HODNOTY V PROFESI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A ETICKÝ KODEX	14
2 ANGAŽOVANOST.....	15
2.1 PRACOVNÍ SPOKOJENOST.....	15
2.2 MOTIVACE	16
2.3 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ ANGAŽOVANOST	17
2.4 HODNOCENÍ ÚROVNĚ ANGAŽOVANOSTI	18
2.4.1 Vitalita.....	19
2.4.2 Oddanost.....	19
2.4.3 Pohlčení.....	19
2.5 ANGAŽOVANOST V SOCIÁLNÍ PRÁCI	20
3 PÉČE O SENIORY	22
3.1 SPECIFIKA PÉČE O SENIORY	23
3.2 ZÁTĚŽOVÉ SITUACE PŘI PÉČI O SENIORY	24
3.3 DOMOVY PRO SENIORY.....	24
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	26
4 DESIGN VÝZKUMU.....	27
4.1 CÍLE VÝZKUMU	27
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY A HYPOTÉZY.....	27
4.3 POJETÍ VÝZKUMU	28
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	29
4.5 VÝZKUMNÁ METODA A TECHNIKA	29
5 ANALÝZA DAT.....	33
5.1 ZJIŠTĚNÍ MÍRY ANGAŽOVANOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V DOMOVECH PRO SENIORY	33
5.1.2 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti vitality	34
5.1.3 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti oddanosti.....	35
5.1.4 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti pohlčení.....	36
5.2 JAKÉ JSOU ROZDÍLY V DOSAŽENÉ MÍŘE ANGAŽOVANOSTI V ZÁVISLOSTI NA DÉLCE PRAXE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V DOMOVECH PRO SENIORY?	37

5.3	JAKÉ FAKTORY Z POHLEDU SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ PŮSOBÍ NA JEJICH PRACOVNÍ ANGAŽOVANOST NEJVÍCE POZITIVNĚ?	42
5.4	JAKÉ FAKTORY Z POHLEDU SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OSLOVENÝCH DOMOVECH PRO SENIORY PŮSOBÍ NA JEJICH ANGAŽOVANOST NEJVÍCE NEGATIVNĚ?	43
6	INTERPRETACE DAT	45
	ZÁVĚR	47
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	48
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	51
	SEZNAM OBRÁZKŮ	52
	SEZNAM TABULEK.....	53
	SEZNAM PŘÍLOH.....	54

ÚVOD

Lidé představují tu nejpotřebnější součást každé organizace, ať už jde o tradiční firmu vyrábějící nějaký produkt nebo sociální službu. Co možná nejširší využívání kompetencí jednotlivých pracovníků a co možná nejefektivnější využívání lidí obecně závisí na mnoha faktorech. Pracovní výkon je tedy ovlivněn nejen samotnými kompetencemi pracovníků a tím, jak dobře organizace jeho dosažení umožňuje, ale také dalšími faktory na straně pracovníka. Angažovanost je fenomén, který upravuje vnímání vykonávané práce. Tato myšlenka není určena pouze pro vedoucí pozice, ale zaměstnancům na všech úrovních organizace. Angažovanost pracovníků je pro organizace klíčová z řady důvodů. Pokud se zaměstnanci aktivně účastí pracovních povinností, zajímají se o svou práci a považují ji za smysluplnou, pak roste jejich angažovanost. Výjimkou není ani sociální odvětví.

Sociální práce pomáhá lidem řešit jejich složité životní situace. Sociální pracovník vykonává náročné povolání. Respondenti, z řad pomáhajících profesí byli zvoleni proto, neboť jsou na ně kladeny zvýšené nároky nejen po stránce odborné, ale i po stránce fyzické a emocionální. Tito profesionálové jsou v kontaktu s lidskými problémy a beznadějí, pracují pod velkým tlakem a ve stresu.

Bakalářská práce je zaměřena na oblast angažovanosti sociálních pracovníků, a to konkrétně v domovech pro seniory, kde je pracovní náplň specifická vzhledem ke klientům-seniorům.

Cílem práce je zjistit situaci v angažovanosti sociálních pracovníků domovech pro seniory a předložit výsledky o této zkoumané oblasti. Zajímá nás, zda míra angažovanosti souvisí s délkou vykonávání profese sociálního pracovníka a zda zde existují statisticky významné rozdíly.

Teoretická část práce je zaměřena na profesi, kompetence, etický kodex sociálního pracovníka a na základy tohoto povolání. Dále jsou uvedeny informace, které se týkají angažovanosti, příbuzných témat, faktorů a možných hodnocení její úrovně.

V praktické části je popsán výzkum angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Výsledky angažovanosti jsou zpracovány v celkové míře a v oblastech vitality, oddanosti a pohlcení. Posledními zjištěními jsou faktory, které ovlivňují angažovanost nejvíce negativně a které naopak nejvíce pozitivně.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Sociální pracovník je odborné povolání, které je řazeno do pomáhajících profesí. Jeho činnosti upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V té nejobecnější rovině se dá říct, že pomáhá ke zlepšení lidské spolupráce, protože jedině tak lidé jsou schopni přežít a rozvíjet se. Napomáhá také k solidaritě mezi občany a rozvoji společnosti a jejich společnému fungování. Poskytuje osobní pomoc, rady a podporu v obtížných situacích a pomáhá lidem vypořádat se s těžkostmi v jejich životě. Dobří sociální pracovníci zachovávají kritický a tázavý pohled na sociální práci a tím přispívají k jejímu rozvoji a hledání nových možností a skutečností. Náplní práce sociálního pracovníka je zejména pracovat s klienty a jejich rodinami, se skupinami osob, s různými organizacemi. V práci s jednotlivcem to znamená obhajobu potřeb klienta v sociálních službách a umožňuje bližší pochopení toho, co klienty znevýhodňuje a jak s tím mají v rámci svých možností pracovat, jak rozvíjet sociální situaci klienta. (Adams, Dominelly a Payne, 2009, s. 1-3)

V sociální práci se profesionál angažuje celou svou osobností. Člověk, který vykonává profesi sociálního pracovníka, musí umět jasně komunikovat a umět přizpůsobit svou řeč různým typům klientů. Empatie sociálnímu pracovníkovi pomáhá vcítit se do problémů, které potřebuje klient vyřešit. Pomoc druhým je velice náročná a vysilující práce, proto by pracovník měl být fyzicky i psychicky zdatný, aby vše dokázal zvládat. (Matoušek, 2013, s. 21-57)

Sociální pracovník potřebuje mít k výkonu své profese určitou odbornou způsobilost, například: vyšší odborné vzdělání, vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální politiku atd. (ČESKO, 2006, s. 1285)

Matoušek (2012, s. 175) uvádí, že: „sociální práce se hlavně realizuje v sociálních službách a jejich prostřednictvím. Profesionální sociální pracovníci jsou zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich cíle, programy, plány, či projekty, tj. poskytovali sociálním objektům (klientům) předměty (dávky a služby) k uspokojování určitých sociálních potřeb.“

1.1 Kompetence sociálního pracovníka

Havrdová (1999, s. 42) chápe kompetence jako „funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnosti reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.“

Díky své rozmanitosti jsou kompetence velmi složitou problematikou. V širším měřítku sociální pracovníci prozatím nemají žádnou jednotnou klasifikaci profesních kompetencí.

Co se od sociálního pracovníka očekává v jeho roli, definovala Havrdová. (1999, s. 45-46)

Jedná se o šest oblastí profesionální role sociálního pracovníka:

1. Rozvíjet účinnou komunikaci
2. Orientovat se a plánovat postup
3. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti
4. Zasahovat a poskytovat služby
5. Přispívat k práci organizace
6. Odborně růst

Sociální pracovníci musí být schopni uplatňovat stejnou úroveň dovedností, která by se očekávala od práce se všemi skupinami klientů služeb, a zároveň být schopni porozumět jedinečnosti cílové skupiny se kterou pracují.

Poradenské dovednosti jsou základem všech úkonů v sociální práci a samy o sobě představují významnou funkci. S tím souvisí úspěšná komunikace, která je také zásadní pro správnou praxi sociální práce. Mnoho osobní komunikace s uživateli služeb probíhá na verbální úrovni, protože sociální pracovníci tyto dovednosti obvykle využívají jako ústřední prvek své práce při realizaci sociální práce. Navzdory svému ústřednímu významu v praxi je komunikace často považována za samozřejmý úspěch, ačkoli různí jedinci tuto schopnost vlastní v různé míře. Komunikační dovednosti lze zdokonalovat, rozvíjet a zlepšovat. Například, jak sociální pracovník naslouchá stejně důležité jako to, jak mluví. Schopnost aktivního naslouchání je důležitá pro navázání spolupráce. Při setkání s klienty může být důležitá neverbální komunikace – výraz obličeje, oční kontakt, vzdálenost a blízkost, držení těla apod. Sociální pracovník navíc musí umět písemně komunikovat – povaha sociální práce je taková, že výstupy praxe jsou většinou písemné podobě, jako jsou posudky, plány péče, zprávy atd. Sociální pracovníci musí spolupracovat s dalšími odborníky a organizacemi, protože jinak by potřeby klientů mohly být uspokojovány jen částečně. Je určitě žádoucí, aby měl sociální pracovník přehled o jiných poskytovatelích služeb v rámci lokality.

Administrativní dovednosti jsou ve světě péče zásadní součástí. Mezi základní organizační dovednosti, které proto budou vyžadovány, patří time-management a schopnost stanovit

priority, spolu s obecnějšími manažerskými dovednostmi – řízení zdrojů a lidí, řešení problémů, rozhodování atd. (Lymbery, 2005, s. 140-149)

1.2 Hodnoty v profesi sociálního pracovníka a etický kodex

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky navazuje na zásady etiky sociální práce definované Mezinárodní federací sociální práce. Základními zdroji jsou: Všeobecná deklarace lidských práv, Listina základních práv a svobod České republiky a Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Některé profesní asociace vydávají vlastní etické kodexy sociálních pracovníků. V České republice vznikla Společnost sociálních pracovníků v roce 1990 a etický kodex vydala v roce 1995. V tomto kodexu jsou upravována pravidla a povinnosti sociálního pracovníka ve vztahu ke: klientovi sociální služby, zaměstnavateli sociálního pracovníka, spolupracovníkům, profesi a potřebné odbornosti. Za příklad si stanovuje definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) a Mezinárodní asociace škol sociální práce (IASSW) z roku 2014.

Sociální pracovník musí dodržovat etiku, pravidla, hodnoty a nemůže přesáhnout své kompetence. Ovšem i sociální pracovník je člověk, který si potřebuje odpočinout, odreagovat se a umět zvládat zátěžové situace. Jeho hlavním posláním je ale figurovat jako pomocná ruka v potřebné době. Je zde úzká hranice mezi pomocí a prováděním některé práce za klienta. „Hlavním problémem při pomáhání je splývání, kdy pracovník bere záležitosti klienta za svoje vlastní. Trpí nejen pomáhající, ale i celý proces pomáhání“ (Kopřiva, 2006, s. 78).

Etika je součástí každodenního života člověka, etické otázky se před námi objevují téměř denně. Etika proniká přes celou širší sociální oblasti. Sociální pracovníci se často nalézají v určitých více či méně sporných situacích, které musí vyřešit. Ve vztahu ke klientovi, který přichází s nějakými problémy, má sociální pracovník určitou moc, kterou využívá vzhledem ke klientovi více, či méně. (Nečasová, 2001, s. 5-9)

2 ANGAŽOVANOST

Mezi vedoucími pracovníky i personalisty patří angažovanost a zvyšování výkonu k často skloňovaným tématům, jejich zintenzivnění přispívá k úspěšnosti organizace a firmy. Základem úspěchu je pochopit, co angažovanost doprovází a ovlivňuje. Tento pojem má zhruba dvacetiletou historii. V dnešní moderní společnosti probíhají neustálé změny a inovace, které se uskutečňují v oblasti práce, proto je na pracovníky kladena větší zátěž a schopnost flexibility. Za poslední dvě desetiletí se počet studií o pracovním nasazení rapidně zvýšil. Pracovní angažovanost se týká pozitivního, motivačního stavu vysoké energie v kombinaci s vysokou úrovní oddanosti a silným zaměřením na práci. Pro současné veřejné a soukromé organizace je vysoce žádoucí mít angažované zaměstnance, protože se ukázalo, že angažovanost se shoduje s vysokou úrovní kreativity, plnění úkolů a spokojenosti klientů. (Schaufeli a Bakker, 2010, s. 10-24)

Naopak neangažovanost může mít za následek: snížení motivace, pokles výkonu a pracovního tempa, nezájem a nespokojenost se svou prací, zhoršení zdraví a duševní pohody, snadné a dlouhodobé rozptýlení a zvýšení rizika objevení syndromu vyhoření. (Pech a Slade, 2006, s. 21-25)

„Angažovanost zaměstnance je takový přístup k práci, který vytváří ty nejlepší podmínky pro všechny členy organizace, aby každý den ze sebe vydali to nejlepší, v souladu s cíli a hodnotami organizace. Angažovaný zaměstnanec je motivovaný přispívat k úspěchu organizace se zdůrazněným smyslem pro svou vlastní pohodu“ (Nahodil, 2016, s. 1).

Základem pro koncept angažovanosti byla pozitivní psychologie, která vedla k výzkumu angažovanosti v akademickém prostředí. S angažovaností úzce souvisí pojmy jako je pracovní spokojenost a motivace. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, s. 18-28)

2.1 Pracovní spokojenost

„Obecně spokojenost člověka vyjadřuje míru vyrovnání se s životními okolnostmi. Pracovní spokojenost je součástí celkové životní spokojenosti. Přesto, že význam práce je pro život různých jedinců rozdílný, pro mnoho lidí je práce velmi důležitým aspektem života“ (Kociánová, 2010, s. 34).

V dřívější době jsme se mohli setkávat s pojmem pracovní morálka. Pracovní spokojenost je ovlivňována osobností, vedením organizace, platem, motivací, prostředím atd. Proto je tento pojem velice subjektivní, i když několik pracovníků bude mít podobné podmínky, jejich pracovní spokojenost bude různá.

Odborná literatura se tedy zabývá pracovní spokojeností v souvislosti s pracovní motivací, výkoností pracovníků, jejich identifikací s firmou, v souvislosti s jejich pracovní stabilizací, organizačními změnami atd. (Kociánová, 2010, s. 34-37)

Angažovanost je nad rámec jednoduché spokojenosti s uspořádáním zaměstnání nebo základní loajality k zaměstnavateli – vlastnosti, které většina společností měří po mnoho let. Angažovanost je o vášni a odhodlání – o ochotě investovat sám sebe a vynaložit své volné úsilí, aby zaměstnanec pomohl zaměstnavateli uspět. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, s. 18-21)

Ve skutečnosti jsou měřítka angažovanosti ve světě praxe, velmi podobná měřítkům používaným pro hodnocení pracovní spokojenosti (nebo klimatu nebo kultury), i když s novým označením. Přestože v konstruktivním zapojení může být prostor pro spokojenost, zapojení znamená aktivaci, zatímco spokojenost znamená nasycení.

(Macey a Schneider, 2008, s. 3-30)

2.2 Motivace

Armstrong (2015, s.232) tvrdí, že motivace „vyjadřuje sílu a směr chování a zahrnuje faktory, které ovlivňují lidi, aby se chovali určitým způsobem. Lidé jsou motivováni, když očekávají, že určité jednání pravděpodobně povede k dosažení nějakého cíle a získání hodnotné odměny-takové, která uspokojí jejich potřeby a naplní jejich přání.“ Motivace je tedy proces, který je spuštěn motivem, který můžeme označit jako potřeba. Pojem potřeba může být významem psychologickým, fyziologickým, ekonomickým apod. Aby určité jednání začalo, musí být splněny určité podmínky, kterými jsou například: hodnota, průběh a možné důsledky. (Nakonečný, 2005, s. 61-69)

Mezi nejznámější teorie motivace patří například:

Maslowova hierarchická teorie potřeb

Adamsova teorie spravedlnosti

Skinnerova teorie pozitivního posílení

Herzbergova dvoufaktorová teorie

Vroomova teorie očekávání

McClellandova teorie získaných potřeb

Práce je pro většinu lidí prostředkem k získání financí, aby je poté využili podle svých potřeb a uvážení. V pracovní motivaci je tedy důležité najít, který z řady motivačních faktorů na zaměstnance nejvíce a nejlépe působí, proto souvisí se zvyšováním angažovanosti (lidé jsou angažováni ve své práci a zároveň motivováni k vyššímu výkonu). Pracovní motivace

je nepřerušovaný, plánovaný proces, který je nutné provádět dlouhodobě, aby měl na zaměstnance pozitivní účinek. (Armstrong, 2015, s. 232-256)

2.3 Faktory ovlivňující angažovanost

Otázkou, které faktory a jakým způsobem ovlivňují chování pracovníků, se zabývaly výzkumné společnosti např. Hay Group, Mercer, CIPD, i mnoho dalších.

Model The Hay Group Engaged Performance označuje 6 skupin faktorů, které mohou vést k vyšší angažovanosti pracovníků (kvalita práce, hmotné odměny, rovnováha práce/život, budoucí růst/příležitosti, inspirace/hodnoty a vhodné prostředí). Společnost Aon Hewitt, svým modelem AON Hewitt's Engagement Model identifikovala také šest skupin faktorů (celkové odměny, praktiky organizace, kvalita života, práce, lidé a příležitosti). Dle společnosti Aon Hewitt je angažovanost určena třemi atributy: Říkat, Zůstat a Usilovat.

V dnešní společnosti, je důležitost peněz stavěna na velmi vysokou úroveň. Mzda a plat jsou považovány za nejobvyklejší vnější odměnu. Peníze všeobecně jsou důležitou součástí každodenního života osob. V principu platí, že každý člověk má nastavenou nějakou hladinu spotřeby peněz, kterou považuje za normální. U každého je ta hranice jiná. Není to objektivní hodnota, ale stav, na který jsme si díky svým možnostem a dosavadnímu životu zvykli. (Armstrong, 2015, s. 240-253) Jak uvádí Ranc (2020, s.1): „existují zaměstnanci, pro které znamená „děkuji“, „výborná práce“ nebo uznalé poklepnání na rameno mnohem víc než prémie. Jsou ochotnější pracovat lépe, déle a ochotněji, když ví, že si toho všimnete. Není to emocionální závislost, je to běžná lidská potřeba pomáhat a cítit se být prospěšným. Subjektivita toho, když člověk udělá něco užitečného pro svoji firmu nebo svého šéfa dostává objektivní rámec právě tím, že to, co pracovník udělal, oceníte.“

Příležitostí k růstu jsou situace, kdy pracovníci mohou postoupit ve své kariéře. Hlavním způsobem, jak růst jako profesionál, je najít způsoby, jak zlepšit své dovednosti a rozšířit své znalosti. K tomu dopomáhají nové povinnosti a zkušenosti. Klíčem ke kariéernímu růstu je možnost dělat chyby. Angažovaní pracovníci by měli být ochotni věci vyzkoušet, i když nemusí být úspěšní napoprvé, chybami se mohou mnohému naučit.

Pracovní podmínky mohou působit na náladu, motivaci, angažovanost a celkový duševní stav. Zajištění vhodných pracovních podmínek zaměstnanců je ukotveno v Ústavě České republiky, jejich dodržování by měl mít v zájmu i sám zaměstnavatel. Kociánová (2010, s. 178) v užším pojetí rozděluje podmínky takto: „organizace pracovní doby, pracovní

prostředí, bezpečnost a ochrana zdraví při práci, sociálně-psychologické podmínky práce, povinná péče o pracovníky.“

2.4 Hodnocení úrovně angažovanosti

Angažovanost zaměstnanců je často zaměňována s podobnými pojmy, jako je štěstí, spokojenost nebo blahobyt. Mezi těmito pojmy však existují určité rozdíly. Zaměstnanci, kteří se cítí propojeni s jejich organizací, pracují tvrději, zůstávají déle a motivují ostatní, aby dělali totéž. Manažeři a vedoucí by měli nejen zjišťovat úroveň angažovanosti, ale výsledky rychle zpracovat a použít ke zlepšení uvnitř organizace. Pozornost by měli zaměřit na negativní výsledky, aby pochopili jejich příčinu a sjednali nebo se pokusili o nápravu situace.

Společnost Mercer, na základě svých výzkumů, definovala ve svém modelu angažovanosti Mercer's Employee Engagement Model vztah mezi spokojeností, motivací, oddaností a angažovaností. Pracovníci jsou rozděleni do čtyř skupin: spokojený pracovník, motivovaný pracovník, oddaný pracovník, pracovník obhájce. Na nejvyšším stupni jsou pracovníci obhájci, pro realizaci projektů a běžných schopností jsou ochotní zajít nejdál. Oddaní pracovníci jsou silně identifikováni s organizací a jejími hodnotami. Motivovaní pracovníci pracují s větší energií a dokáží se aktivně zapojit do organizace. Spokojení pracovníci svou práci mají rádi, ale jejich úsilí není tak velké, jako u předchozích. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, s. 32-33)

Měření úrovně angažovanosti nebo motivace se zejména používá v managementu organizace a sociologických výzkumech. Hlavním nástrojem jsou zejména standardizované dotazníky.

Mezi tyto dotazníky patří The Gallup Workplace Audit (Gallup Q12) společnosti Gallup, je složený z 12 otázek, poskytne informace, kterým směrem se vyplatí zaměřit úsilí vedení organizace, může napomocť k produktivnímu pracovnímu prostředí a lepší výkonosti zaměstnanců. Tento dotazník je využíván velice často samotnou společností Gallup ve většině zemí. Pro měření úrovně angažovanosti pracovníků lze také využít dotazník Employee Engagement Index společnosti CIPD a dotazník společnosti IES. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, s. 54-60)

Dotazník pracovní a osobní pohody UWES – Utrecht Work Engagement Scale, který obsahuje určité tvrzení, na které respondenti odpovídají číslem 0-6. Měří tři základní faktory angažovanosti:

2.4.1 Vitalita

Označuje vysokou úroveň energie a duševní odolnosti při práci, ochotu k tomu investovat úsilí do své práce a vytrvalost tváří v tvář obtížím. Je to skutečná definice angažovaného a proaktivního člověka – někoho, kdo má nejen ochotu, ale i fyzickou energii k tomu, aby udělal něco navíc, nebo jednat dle vlastního uvážení. Klíčovým prvkem je zde pocit energie, který pomáhá osobě při práci. Když ji pociťuje, má zájem, cítí pohodu a živost, která má pozitivní vliv a sílu, jenž může pohánět za překážky. Napomáhá k překročení běžné úrovně úsilí.

Jedná se o protiklad hlavního ukazatele syndromu vyhoření – mentálního, fyzického a emocionálního vyčerpání. Někdo s energií a vitalitou může ve své práci pokračovat dlouhou dobu, protože existují energetické zdroje, které nahrazují ty, které se již použili. Udržování fyzické energie pomocí strategií, které pomáhají mozku a tělu pravidelně se dobíjet, je automatickou ochranou proti únavě a přetížení zdrojů. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, s. 28-55)

2.4.2 Oddanost

Oddanost se týká zapojení do své práce, hledání smyslu ve své práci, prožívání pocitu nadšení, inspirace a hrdosti.

Angažovaní zaměstnanci chtějí udělat více, protože jsou nadšení organizací, ve které pracují, jejím posláním a svou schopností přispět k týmu a většímu cíli. Potřeba cítit se efektivně je zásadní pro vlastní hodnotu. Oddaní zaměstnanci se cítí oceňováni, protože mají příležitost přispět a něco změnit. Cítí svůj význam a smysl, odvozují smysl z toho, co dělají, a tato vnitřní odměna je motivuje k aktivitě.

Je to opak lhostejnosti, která souvisí se syndromem vyhoření, pracovník považuje jakoukoli vlastní iniciativu za marnou a naivní. Vyhoření nemůže koexistovat s vášní a loajalitou oddanosti.

Pocit efektivnosti kladně působí na pracovní výkon. Zaměstnanci, kteří jsou oddaní tomu, co dělají, v tom budou pokračovat, i když je to náročné. Díky tomu nacházejí uspokojení při zvládání náročných úkolů. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, s. 28-55)

2.4.3 Pohlčení

Znamená být plně koncentrován a ponořen do své práce, přičemž čas rychle ubíhá a člověk má potíže se odpoutat od práce. Když se někdo věnuje aktivně své práci, je jí pohlčen, je angažován. Angažovanost přináší do pracovního úkolu další prostředek koncentrace,

poháněný vnitřní motivací, přirozeným zájmem o provedení úkolu. Cílem není dokončit práci co nejdříve, ale udělat ji co nejlépe.

Někteří výzkumníci si myslí, že zapojení je více o proaktivní pozornosti než o čemkoli jiném. Je to rozhodnutí ponořit se do úkolu pro pracovníkovo vlastní dobro, ne pro nějakou vnější odměnu. Čím více pozornosti věnují pracovníci tomu, co dělají, tím více se jim činnost líbí, pamatují si ji a získávají z ní vnitřní potěšení. (Schaufeli a Bakker, 2010, s. 10-24)

Když se dovednosti v daném okamžiku setkají s výzvou, objeví se pocit mistrovství, zlepšení sebevědomí a soustředění, nemluvě o pocitu kompetence a autonomie.

Odpoutanost a nesoustředění jsou znaky vyhoření. Neexistuje žádná odpoutanost, když pracovník plně soustředí na daný úkol, což z něj dělá hráz proti znakům vyhoření.

Vyhoření je pro organizace extrémně nákladné, od ztráty produktivity až po pracovní neschopnosti. Manažeři mohou sebe a své organizace chránit proti sestupné spirále chronického stresu a vyhoření pomocí konceptu angažovanosti a samotného úsilí. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, s. 28-55)

2.5 Angažovanost v sociální práci

Angažovaností v sociální práci se zabývala Sarah Banks (2012, s. 178-186), která definovala 4 typy sociálních pracovníků z hlediska způsobů přístupů k praxi: Byrokratický sociální pracovník (Bureaucratic), Angažovaný sociální pracovník (Committed), Profesionální sociální pracovník (Professional) a Radikální sociální pracovník (Radical).

Angažovanost v sociální práci je důležitá, protože zahrnuje hlubokou vazbu, pouto k profesi, místu výkonu profese a odhodlání poskytovat uživatelům služeb vysoce kvalitní služby.

Sociální pracovník se tedy věcně a efektivně se připravuje na jednání s jednotlivci, rodinami, skupinami, organizacemi a komunitami. Používá empatii a další interpersonální dovednosti. S klientem jedná s respektem. Rizikem je však možnost vytvoření příliš osobního vztahu s klientem anebo může přijít syndrom vyhoření.

V praxi sociální práce je angažovanost procesem i výsledkem. Vyžaduje to efektivní a vyvážené využití pomáhajících dovedností a ochranné autority k vytvoření trvalého vztahu mezi pracovníkem a klientem, jehož výsledkem je sledování a dosahování dohodnutých cílů.

Angažovanost se týká i přímo klientů, kdy se stávají činnými a zapojují se aktivně do řešení jejich problémů. Nedobrovolní klienti pocítují tlak, bojují se zapojením a často kladou

odpor. Správné zapojení klientů je předpokladem úspěšného vztahu klient-pracovník.
(Kopřiva, 2006, s. 16-21)

3 PÉČE O SENIORY

Situace v poskytování sociální péče v České republice se částečně změnila po roce 1989, výraznější změny ale přišli, když vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedním z cílů je ustoupení od institucionalizace k deinstitucionalizaci.

Pro kvalitu sociálních služeb jsou nastaveny tyto principy:

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

(Bílá kniha, 2003, s. 6)

Seniorem se člověk stává, když dovrší šedesáti pěti let. Pro to období jsou charakteristické zdravotní problémy spojené s involucí.

Zvyšuje se riziko úrazu a náchylnost na nemoci, chronická onemocnění, snižuje se pohyblivost člověka, mění se vzhled (šedivé vlasy, zakřivení páteře atd.) a vlastností kůže (pigmentové skvrny, tenčí kůže atd.), zhoršení zraku a sluchu. Dochází i k postupné ztrátě soběstačnosti. Senioři se někdy mohou setkat s názorem, že jsou pro společnost zátěž, protože odčerpávají část společenských zdrojů a do společnosti prý že nijak nepřispívají. (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2005, s. 163-164)

Péče o tyto osoby je tedy specifickou a náročnou prací také v oblasti důstojnosti, sebeúcty a sebevědomí klientů. Podle výzkumu, který byl realizován v roce 2017, vyplývá, že „při práci s klientem si sociální pracovníci kladou za cíl aktivizaci klienta. V návaznosti na tento cíl poukazovali na přínos různých druhů aktivizačních činností, např. reminiscenční terapie, trénink paměti, zooterapie (hlavně canisterapie a felinoterapie).“ (Urban, 2018, s. 118)

Senior může využívat tyto sociální služby: Pečovatelská služba, Osobní asistence, Sociální rehabilitace, Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, Centra denních služeb, Denní stacionáře, Domovy pro seniory, Domovy se zvláštním režimem, Telefonická krizová pomoc, Tísňová péče, Týdenní stacionáře.

3.1 Specifika péče o seniory

Vysoký věk sám o sobě není důvodem pro vyhledání pomoci. Ta nastává až v situacích způsobenými sociálními či zdravotními faktory. K péči jiné osoby tedy dochází u velmi starých jedinců, osamělých, dlouhodobě nemocných, trpících demencí i depresí, vystavených špatnému nebo nedostačujícímu zacházení. (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2005, s. 163-164)

Schopnost sociálního pracovníka jednat jménem uživatelů služeb může být někdy omezena legislativou nebo politikami a postupy. Sociální pracovníci musí pracovat v rámci těchto omezení, aby maximalizovali výhody pro uživatele služeb. Kromě toho by měl sociální pracovník postavit seniora do centra péče, plně ho zapojit do rozhodování a stavět na jeho silných i slabých stránkách. (Lymbery, 2005, s. 134-135)

Důležitým nástrojem v péči je rozhovor. Seniori mají potřebu povyprávět svůj životní příběh a vyrovnat se s útrapami. V těchto případech jsou důležití dobrovolníci, kteří nabízí jedinečnou příležitost pro setkání mezi generacemi a smysluplné trávení volného času. Dobrovolníci tedy mohou pomoci ke zvýšení kvality života seniorů. (Holczerová a Dvořáčková, 2013, s. 82)

Existuje řada problémů, které by mohly vést ke snížení kvality života starších lidí.

Bezpochyby jednou z událostí, která s největší pravděpodobností podpoří zapojení zdravotních a sociálních služeb, je propuknutí fyzické nemoci, nárůst úrovně postižení, které jednotlivec pocítuje, nebo zvýšená úroveň fyzické slabosti. Vzhledem k nastavení sociálních služeb je záměr, aby seniori zůstávali v jejich vlastních obydlích co nejdéle, proto lze využívat pečovatelskou službu. Sociální pracovníci jsou nedílnou součástí procesu, při kterém se posuzuje schopnost starší osoby zvládat domácí péči, povaha a rozsah požadované podpory v péči a také příspěvky od rodiny a dalších pečovatelů. Sociální pracovníci se téměř jistě zapojí tam, kde došlo u starší osoby ke kognitivnímu poškození, proto je důležité, aby pečující osoby měli povědomí o změnách ve stáří v oblasti psychiky. Náročné jsou pro seniory změny, na které se špatně adaptují, zde se může jednat o zpretrhání sociálních vztahů, změnu režimu dne, smrt blízkého člověka, změnu bydliště a zhoršení zdravotního stavu. (Lymbery, 2005, s. 27-31)

3.2 Zátěžové situace při péči o seniory

Zhoršení zdravotního stavu s sebou obvykle nese potřebu sociálních služeb. Je tedy nutné, aby sociální pracovník spolupracoval i se zdravotníky, v takových případech nelze zcela určit, kde je přesná hranice sociální a zdravotní péče. Součástí péče je spolupráce s rodinou, která není vždy úspěšná, a to v případech, kdy je senior zcela osamělý nebo rodina nemá zájem o jeho osobu. K problémům dochází, pokud nemá nikoho blízkého, trpí například demencí nebo jiným duševní poruchou a není schopen sám o sobě rozhodovat. Sociální pracovník bývá v mnoha případech jediným prostředníkem v kontaktu seniora s vnějším světem, důležitost spočívá v důvěře a pocitu bezpečí. (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2005, s.163-164)

Senior může mít problémy s komunikací, proto sociální pracovník musí přizpůsobit své jednání klientovi. Venglářová (2007, s. 74) uvádí, že „každý člověk má styl komunikace. Vrozené tempo řeči, často používaná slova. Je známkou profesionality, naučit se znát a používat slova a termíny, které náš klient přijímá a rozumí jim. Při práci se seniory se setkáváme s jiným kulturním a historickým kontextem. Je nutné pamatovat na fakt, že většina seniorů je věřících.“

Důsledkem zátěžových situací při péči o seniory může být syndrom vyhoření. Matoušek (2013, s. 52) uvádí, že „syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím, prakticky každý pracovník po určité době má některé jeho projevy.“ Mezi nejčastější stresory patří pracovní tlak, organizační struktura, nízký plat, konflikt pracovní role, slabá pracovní spokojenost, hodnotový konflikt, neschopnost relaxace. (Elichová, 2017, s. 115)

Pomoc a podpora, které sociální pracovník může nabídnout, jsou ohraničeny pravidly, které se nemusí klientovi jevit jako vhodné, nemusí je vděčně přijmout, nebo si představoval něco jiného, to znamená, že možná nedojde ke shodě s přáním klienta a k možnostem sociálního pracovníka.

I když hlavním posláním domovů pro seniory není výhradně péče o nevléčitelně nemocné či umírající, tyto zařízení jsou většinou místem, kde senior zůstává až do své smrti.

3.3 Domovy pro seniory

Domov pro seniory poskytují dlouhodobé pobytové služby seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, ale jejich zdravotní stav nevyžaduje léčbu a ošetřování

v lůžkovém zdravotnickém zařízení. Domovy pro seniory patří k službám sociální péče. Cílem je umožnit v co největší míře zapojení do běžného života, a to i přes zdravotní a psychické problémy. Pobyt v domově pro seniory je placenou sociální službou. K umístění je potřeba podat žádost. Se zájemci musí být smlouva nejprve řádně projednána, poté ji mohou písemně uzavřít a následně klient nastoupí do zařízení. (Dvořáčková, 2012, s. 85-87)

Domovy pro seniory poskytující služby upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tyto služby zahrnují poskytnutí ubytování, úklid, praní prádla a žehlení. Dále je to poskytnutí celodenní stravy odpovídající věku a nastavené dietě. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu je velice důležitou součástí pobytu v domovech pro seniory. Jednat se může o pomoc s převlékáním, pomoc při pohybu, pomoc při podání jídla a tekutin atd. Dále je to pomoc při osobní hygieně. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, například podpora při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou. V domovech pro seniory se uskutečňují sociálně terapeutické a aktivizační činnosti, které vedou k udržení schopností seniorů, zábava i učení, komunikace. Domovy pro seniory také poskytují pomoc při uplatňování práv, zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, kdy pomáhají odbornou i osobní komunikací. (ČESKO, 2006, s. 1270)

Každý domov pro seniory musí dodržovat standardy sociálních služeb, které jsou ukotvené v zákoně a musí být zapsán v registru sociálních služeb. Každé pobytové zařízení má stanovený rámcový režim, který se musí dodržovat, zároveň se některé činnosti mohou odklonit od harmonogramu, pokud je to v zájmu klienta. Důležitým aspektem je odpovídající personální zajištění. Sociální pracovník zde má na starosti konkrétní činnosti a to: poskytuje sociální poradenství, provádí sociální šetření, vypracovává návrh smlouvy, zakládá osobní spis klienta, pomáhá s realizací individuálního plánu, zjišťuje přání klientů, účastní se pracovních porad apod. (Malíková, 2020, s. 86-92)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 DESIGN VÝZKUMU

Tento výzkum se zaměřuje na míru angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory.

Sociální práce jako pomáhající profese je velice náročná na psychickou, fyzickou i sociální stránku člověka. Každá cílová skupina sociální práce se liší přístupem k práci a klientům. V domovech pro seniory se sociální pracovník setkává s různými životními osudy a i smrtí, tím se mnohdy odlišuje od ostatních. (Kopřiva, 2016, s. 14-17)

Sledovat a hodnotit angažovanost pracovníků je pro organizaci velmi důležité zejména z důvodu přímého vlivu angažovanosti na pracovní výkon zaměstnanců a výkonnost organizace. (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, s. 28-31)

Angažovanost pracovníků má přímý vliv na vztahy v domovech pro seniory, společně s angažovaností rodiny. (McDonald, 2010, s. 150) Angažovanost v sociální práci je důležitá, protože zahrnuje hlubokou vazbu a pouto k profesi, organizacím sociální práce a odhodlání poskytovat uživatelům služeb vysoce kvalitní služby. (Collins, 2016, s.1) V souvislosti s touto skutečností jsme se v této práci zaměřili na angažovanost sociálních pracovníků v domovech pro seniory.

4.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem práce je zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti vitality, oddanosti, pohlcení. Dále chceme zjistit, zda existují rozdíly v dosažené míře angažovanosti v závislosti na délce praxe, a také které faktory z pohledu sociálních pracovníků působí na jejich pracovní angažovanost nejvíce pozitivně a negativně.

4.2 Výzkumné otázky a hypotézy

V návaznosti na uvedené cíle výzkumu jsme stanovili výzkumné otázky:

Hlavní výzkumná otázka:

1. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory?

1.1. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti vitality?

1.2. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti oddanosti?

1.3. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti pohlcení?

Vedlejší výzkumné otázky:

2. Jaké jsou rozdíly v dosažené míře angažovanosti v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory?

3. Jaké faktory z pohledu sociálních pracovníků působí na jejich pracovní angažovanost nejvíce pozitivně?

4. Jaké faktory z pohledu sociálních pracovníků oslovených domovech pro seniory působí na jejich angažovanost nejvíce negativně?

Pro zjištění vztahu mezi mírou angažovanosti a délkou praxe sociálních pracovníků byly stanoveny věcné hypotézy:

H1 Existuje rozdíl v dosažené míře angažovanosti v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků.

H2 Existuje rozdíl v dosažené míře vitality v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků.

H3 Existuje rozdíl v dosažené míře oddanosti v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků.

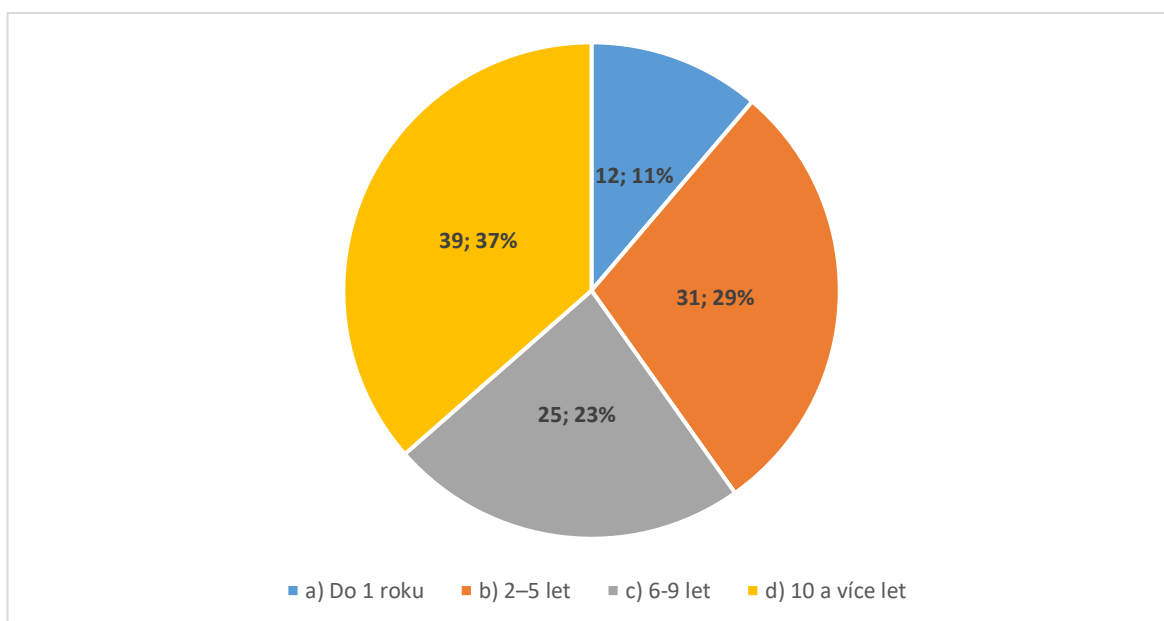
H4 Existuje rozdíl v dosažené míře pohlcení v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků.

4.3 Pojetí výzkumu

Za účelem zajištění potřebných dat jsme zvolili kvantitativní pojetí výzkumu. Důvodem je odhalit a ověřit míru angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Dále nalézt i určité faktory, které pozitivně a negativně působí na angažovanost pracovníků. Nalezené informace mohou přispět k opatřením, které nadřizení pracovníci použijí k posílení faktorů pozitivního vnímání nebo naopak oslabení faktorů negativního vnímání v pracovním procesu. Výsledky rovněž mohou přispět k představě současné situace v domovech pro seniory.

4.4 Výzkumný soubor

Základním výzkumný soubor tvoří sociální pracovníci pracující v domovech pro seniory. Podle registru poskytovatelů sociálních služeb je v České republice 534 domovů pro seniory. V rámci výzkumného šetření jsme využili vícetupňový náhodný výběr (Chráska, 2016, s. 19) nejprve byly vylosovány tři z krajů v České republice (Jihočeský, Královéhradecký a Olomoucký kraj) a poté byl sestaven seznam domovů pro seniory v daných krajích, který vychází z registru poskytovatelů sociálních služeb. Náhodně bylo vylosováno 60 domovů pro seniory (Jihočeský kraj 20, Královéhradecký kraj 20 a Olomoucký kraj 20), jejíž sociální pracovníci byly následně osloveni k účasti na výzkumu.



Obrázek 1 Rozdělení sociálních pracovníků podle délky praxe (vlastní zdroj)

Podle výsledků dotazníku je největším počtem kategorie 10 a více let, kterou tvoří 39 (37 %) respondentů. Druhý v pořadí je počet-31 (29 %), který patří kategorii 2-5 let. Následuje počet 25 (23 %), kategorie 6-9 let. Nejméně je pracovníků do 1 roku, pouze 12 (11 %).

4.5 Výzkumná metoda a technika

Vzhledem k výzkumným otázkám jsme zvolili kvantitativní výzkum formou dotazníku. Kvantitativní výzkum, protože lze oslovit mnoho respondentů a výsledek se může využít jako ukazatel stavu sociálních pracovníků v dané oblasti. Dotazník, kvůli získání dostatku

dat. Ke zjištění potřebných dat bude použit standardizovaný dotazník, který se skládá ze dvou částí. (Chrásková, 2016, s. 158-172)

V první části byla zjišťována angažovanost pracovníků pomocí Dotazníku UWES – Utrecht Work Engagement Scale (dostupný v českém jazyce). Dotazník se skládá ze 17 položek, které měří tři faktory angažovanosti –vitalitu, oddanost a pohlcení, a to prostřednictvím určitých tvrzení. Respondent vybírá 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, s. 55)

Tabulka 1 Přehledné znázornění zařazení výroků do oblastí vitality, oddanosti a pohlcení (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, považuji 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 mě těžké odtrhnout se od mé práce.

Druhá část dotazníku byla zaměřena na zjištění doby praxe sociálních pracovníků, a které faktory z pohledu sociálních pracovníků oslovených domovech pro seniory působí na jejich angažovanost nejvíce negativně, a které naopak pozitivně. Pro tuto část byli použity vlastní dotazníkové výčtové otázky, obsahující možné pozitivní a negativní faktory s vlastní možností dopsání odpovědi. Při tvorbě druhé části dotazníku jsme zejména vycházeli z konceptu pracovní spokojenosti.

Dotazník byl vytvořen v online nástroji Survio.com, distribuce poté probíhala elektronicky přes e-mailové adresy sociálních pracovníků pracujících v Jihočeském, Královéhradeckém a Olomouckém kraji. Osloveno bylo 130 pracovníků, z tohoto počtu bylo 107 dotazníků navraceno, to znamená 82,3 %. Po kontrole jednotlivých dotazníků a jejich odpovědí nebyl z celkového počtu vyřazen žádný dotazník, všechny splňovaly předepsané náležitosti. Dle statistiky aplikace Survio.com byl nejčastější čas strávený vyplněním dotazníku 2-5 min.

4.6 Metody analýzy dat

1. Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory?

Zpracováním první části dotazníku byly získány čtyři aritmetické průměry pro faktory vitality, oddanosti a pohlcení a celkové průměrné hodnoty úrovně angažovanosti. Získaná data byla zpracována pomocí popisné statistiky a zapsána do tabulek. Rozsah jednotlivých úrovní míry angažovanosti je přehledně znázorněn v tabulce 2.

Tabulka 2 Hodnocení úrovně angažovanosti pro UWES-17 (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, str. 56)

	Vitalita	Oddanost	Pohlcení	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

2. Jaké jsou rozdíly v dosažené míře angažovanosti v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory?

Data z dotazníků UWES z první části byla použita pro zjištění, zda existují rozdíly v závislosti na délce praxe pracovníků s dosaženou mírou angažovanosti, a to jejich propojením. Zjištěná data byla zpracována pomocí popisné statistiky a zaznamenána v tabulkách. Pro zjištění vztahu mezi mírou angažovanosti a délkou praxe sociálních pracovníků byly stanoveny věcné hypotézy a poté statistické hypotézy.

Pro vyhodnocení hypotéz byla použita metoda matematické statistiky-jednofaktorová Analýza rozptylu (ANOVA). Stanovená hladina významnosti byla $\alpha = 0,05$. Zpracování výsledků proběhlo v Microsoft Excel. Pro přehledné znázornění byly použity krabicové grafy.

3. Jaké faktory z pohledu sociálních pracovníků působí na jejich pracovní angažovanost nejvíce pozitivně?

4. Jaké faktory z pohledu sociálních pracovníků oslovených domovech pro seniory působí na jejich angažovanost nejvíce negativně?

Získaná data z další části dotazníku byla zpracována v programu Excel a získané výsledky zobrazeny pomocí tabulky četností. Zjištěné výsledky znázorní, které faktory ovlivňují sociální pracovníky nejvíce pozitivně a které nejvíce negativně.

5 ANALÝZA DAT

Následující kapitola je věnována analýze a interpretaci získaných dat.

Pro výzkum byli osloveni sociální pracovníci pracující v domovech pro seniory.

5.1 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory

Míra angažovanosti sociálních pracovníků byla zjištěna v oblasti vitality, oddanosti a pohlcení prací. Výsledky jsou zpracovány pomocí popisné statistiky. Nejdříve je analyzována celková míra angažovanosti sociálních pracovníků a následně jednotlivé výroky uvedených oblastí. Data jsou zaznamenána v přehledných tabulkách.

5.1.1 Celková míra angažovanosti u sociálních pracovníků v domovech pro seniory

Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory?

V tabulce 3 jsou znázorněny výsledky u jednotlivých oblastí angažovanosti, celková míra angažovanosti a směrodatná odchylka, která nám udává hodnotu rozptýlení kolem průměru.

Tabulka 3 Celkové výsledky míry angažovanosti (vlastní zdroj)

	Aritmetický průměr (M)	Směrodatná odchylka (SD)	Minimum	Maximum
Vitalita	4,24	1,11	1	6
Oddanost	4,88	1,13	1	6
Pohlčení	4,35	1,28	1	6
Celková míra angažovanosti	4,46	1,21	1	6

Z výsledků vyplývá, že celková míra angažovanosti nabývá hodnoty $M=4,46$ na škále 0 až 6 ($SD\ 1,21$), tato hodnota se nachází v pásmu průměrných hodnot, který je uveden v tabulce 2. To tedy znamená, že sociální pracovníci v domovech pro seniory dosahují průměrné úrovně a nedosahují nízkých ani vysokých hodnot.

Tabulka 4 Celkový počet respondentů v jednotlivých úrovních angažovanosti (vlastní zdroj)

Úroveň angažovanosti	Počet respondentů	Výsledky v procentech
Velmi nízké ($\leq 1,93$)	1	0,9 %
Nízké (1,94-3,06)	5	4,7 %
Průměrné (3,07-4,66)	54	50,5 %
Vysoké (4,67-5,53)	45	42,1 %
Velmi vysoké ($\geq 5,54$)	2	1,8 %

Pokud porovnáme aritmetické průměry míry angažovanosti od jednotlivých respondentů podle tabulky 4, zjistíme, že 54 respondentů (tj. 50,5 %) má průměrnou míru celkové angažovanosti. Druhou nejpočetnější skupinou jsou respondenti, kterých je 45 (tj. 42,1 %) a mají vysokou míru angažovanosti. Nízkou míru angažovanosti má 5 respondentů (tj. 4,7 %) a 2 respondenti (tj. 1,8 %) má velmi vysokou míru angažovanosti. Velmi nízkou míru angažovanosti má 1 respondent (tj. 0,9 %)

5.1.2 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti vitality

Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti vitality?

Z výsledků v tabulce číslo 3 vyplývá, že míra vitality nabývá hodnoty $M=4,24$ ($SD=1,11$) na škále 0 až 6, tato hodnota odpovídá pásmu průměrné úrovně, který je uveden v tabulce 2.

Tabulka 5 Celkové výsledky jednotlivých výroků v oblasti vitality (vlastní zdroj)

Pořadí	Číslo výroku v dotazníku	Výroky v oblasti vitality	Průměr (M)
1.	17.	Ve své práci vždy vytrvám, i když se věci nedaří.	4,57
2.	1.	Ve své práci překypuji energií.	4,32
3.	4.	Ve své práci se cítím silný a energický.	4,25

4.	12.	Když pracuji, mohu v tom pokračovat velmi dlouhý čas.	4,17
5.	15.	Ve své práci jsem psychicky odolný.	4,12
6.	8.	Když ráno vstávám, těším se na svou práci.	3,99

Výrok č. 17 získal nejvyšší průměrnou hodnotu $M=4,57$ na škále 0 až 6, z čehož vyplývá, že respondenti ve své práci vytrvají, i když se jim věci nedaří. Nejnižší hodnotu získal výrok č. 8 ($M=3,99$), který ukazuje, že respondenti se do své práce těší zřídka nebo někdy, když ráno vstávají. Z další hodnoty $M=4,32$ plyne, že respondenti ve své práci překypují energií. Výrok „ve své práci se cítím silný a energický“, dosáhl $M=4,25$. Dále následují tvrzení: „když pracuji, mohu v tom pokračovat velmi dlouhý čas“ ($M=4,17$) a „ve své práci jsem psychicky odolný“ ($M=4,12$).

5.1.3 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti oddanosti

Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti oddanosti?

Z výsledků v tabulce číslo 3 vyplývá, že míra oddanosti nabývá hodnoty $M=4,88$ ($SD=1,13$) na škále 0 až 6, tato hodnota odpovídá pásmu průměrné úrovně, který je uveden v tabulce 2.

Tabulka 6 Celkové výsledky jednotlivých výroků v oblasti oddanosti (vlastní zdroj)

Pořadí	Číslo výroku v dotazníku	Výroky v oblasti oddanosti	Průměr (M)
1.	2.	Práci, kterou dělám, považuji za prospěšnou a smysluplnou.	5,47
2.	10.	Jsem hrdý na práci, kterou dělám.	5,25
3.	13.	Má práce je podle mě podnětná.	4,76
4.	5.	Svou práci jsem nadšený.	4,50
5.	7.	Když pracuji, zapomenu na vše okolo sebe.	4,41

Z tabulky 6 lze vyčíst, že nejvíce pracovníků považuje svou práci za prospěšnou a smysluplnou, toto tvrzení získalo průměr $M=5,47$ bodů na škále 0 až 6. Nejmenší průměrný výsledek získal výrok č. 7 ($M=4,41$), sociální pracovníci tedy nemají pocit, že když pracují, zapomenou na vše okolo sebe. Výrok „jsem hrdý na práci, kterou dělám“ získal ($M=5,25$ bodů). Následuje hodnota $M=4,76$ bodů, která naznačuje, že práce je pro sociální pracovníky podnětná. Pracovníci jsou nadšení svou prací ($M=4,50$).

5.1.4 Zjištění míry angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti pohlčení

Jaká je míra angažovanosti sociálních pracovníků v domovech pro seniory v oblasti pohlčení?

Z výsledků v tabulce číslo 3 vyplývá, že míra pohlčení nabývá hodnoty $M=4,35$ ($SD=1,28$) na škále 0 až 6, tato hodnota odpovídá pásnu průměrné úrovně, který je uveden v tabulce 2.

Tabulka 7 Celkové výsledky jednotlivých výroků v oblasti pohlčení (vlastní zdroj)

Pořadí	Číslo výroku v dotazníku	Výroky v oblasti pohlčení	Průměr (M)
1.	3.	Když pracuji, čas letí.	5,36
2.	9.	Když intenzivně pracuji, cítím se spokojený.	4,73
3.	11.	Jsem ponořený do své práce.	4,64
4.	6.	Když pracuji, zapomenou na vše okolo sebe.	4,07
5.	14.	Svou práci se nechávám unést.	3,75
6.	16.	Je pro mě těžké odtrhnout se od mé práce.	3,51

Tabulka 7 ukazuje, že sociálním pracovníkům často v práci ubíhá čas rychle, tento výrok získal průměrný výsledek $M=5,36$ bodů na škále 0 až 6. Nejmenší skóre získal výrok č. 16 ($M=3,51$), kdy respondenti uvedli, že je pro ně těžké se od práce odtrhnout. Pracovníci ve výroku: „když intenzivně pracuji, cítím se spokojený“, dosáhli $M=4,73$ bodů. „Jsem ponořený do své práce“ ($M=4,65$). Výroky „když pracuji, zapomenou na vše kolem sebe“

($M=4,07$), „svou prací se nechávám unést“ ($M=3,75$) a „je pro mě těžké odtrhnout se od mé práce“ ($M=3,51$) dosáhli nižších hodnot.

Z celkových výsledků je tedy patrné, že ze všech oblastí-vitality, oddanosti, pohlcení a celkové angažovanosti dosáhli respondenti průměrných úrovní podle porovnání výsledků v tabulce 2 a tabulce 3.

5.2 Jaké jsou rozdíly v dosažené míře angažovanosti v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory?

Tabulka 8 Celkové výsledky míry angažovanosti v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)

	Praxe do 1 roku	SD	Praxe 2-5 let	SD	Praxe 6-9 let	SD	Praxe 10 a více let	SD
Vitalita	4,32	1,14	4,06	1,09	4,09	1,39	4,45	0,94
Oddanost	4,98	1,03	4,97	1,15	4,69	1,28	4,96	1,16
Pohlčení	4,24	1,26	4,3	1,24	4,33	1,40	4,43	1,23
Celková míra angažovanosti	4,49	1,19	4,4	1,2	4,33	1,35	4,59	1,12

Podle výsledků z tabulky 8 a vyhodnocení z tabulky 2 je patrné, že sociální pracovníci do jednoho roku praxe mají v oblasti oddanosti ($M=4,98$), což odpovídá pásmu vysoké úrovně. Vitalita ($M=4,32$), pohlcení ($M=4,24$) a celková míra angažovanosti ($M=4,49$) jsou v pásmu průměrných výsledků.

Sociální pracovníci s praxí 2-5 let, podle výsledků z tabulky 8 a vyhodnocení tabulky 2, dosáhli v oblasti vitality ($M=4,06$), pohlcení ($M=4,3$) a celkové míry angažovanosti ($M=4,40$) průměrného pásma výsledků. V oblasti oddanosti mají vysokou úroveň ($M=4,97$).

Průměrně úrovně dosáhli sociální pracovníci s praxí 6-9 let, podle porovnání tabulky 8 a tabulky 2. V jednotlivých oblastech: vitalita ($M=4,09$), oddanost ($M=4,69$), pohlcení ($M=4,33$) a celková míra angažovanosti ($M=4,33$).

Podle výsledků z tabulky 8 a vyhodnocení z tabulky 2 je patrné, že sociální pracovníci s deseti a více lety praxe získali průměrnou úroveň výsledků v oblastech vitality ($M=4,45$)

a celkové míry angažovanosti ($M=4,59$). Vysokých výsledků získali v oblastech oddanosti ($M=4,96$) a pohlčení ($M=4,43$).

H1 Existuje rozdíl v dosažené míře angažovanosti v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků.

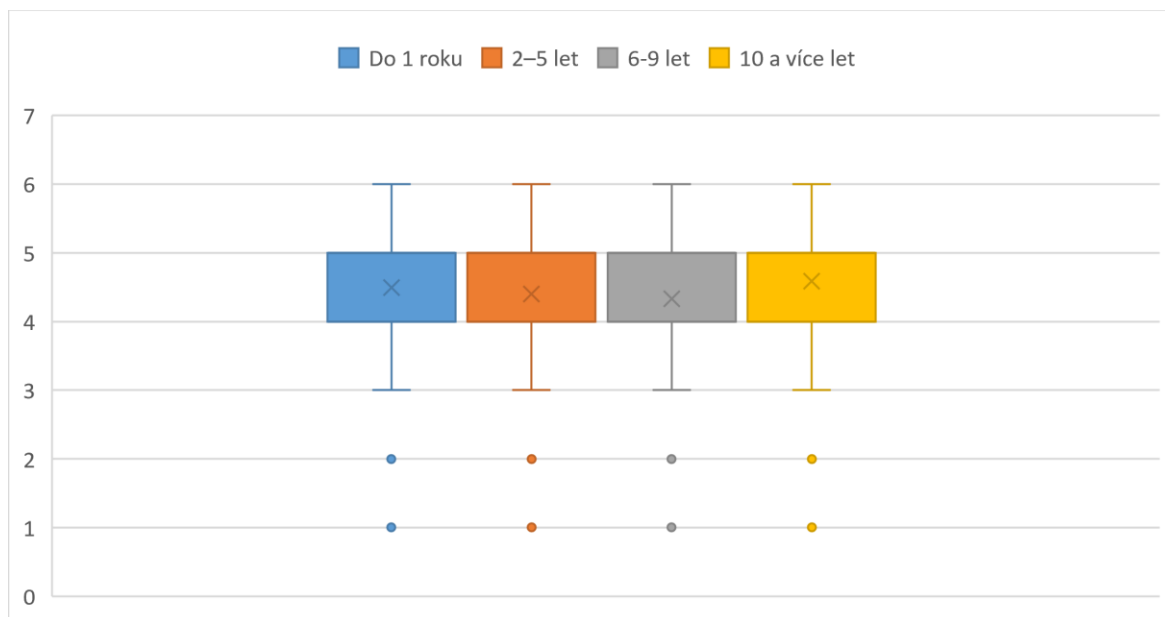
H1₀ Mezi mírou angažovanosti a délkou praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory neexistuje statisticky významný rozdíl.

H1_A Mezi mírou angažovanosti a délkou praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory existuje statisticky významný rozdíl.

Tabulka 9 ANOVA: Míra angažovanosti v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)

Délka praxe	Počet	Průměr	Směrodatná odchylka (SD)
Do 1 roku	204	4,49	1,19
2–5 let	510	4,4	1,2
6-9 let	425	4,33	1,35
10 a více let	680	4,59	1,12

Z analýzy vyplývá, že existují významné statistické rozdíly v míře angažovanosti, v závislosti na délce praxe ($p= 0,003$), můžeme zamítnout nulovou hypotézu.



Obrázek 2 ANOVA: Míra angažovanosti v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)

H2 Existuje rozdíl v dosažené míře vitality v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků.

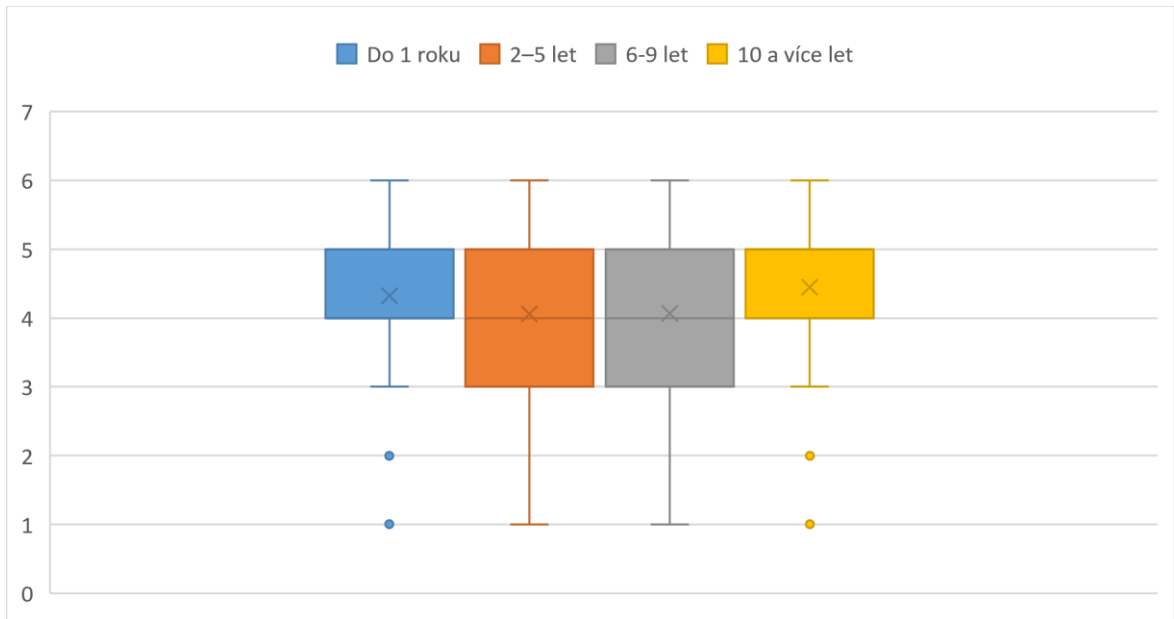
H1₀ Mezi mírou vitality a délkou praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory neexistuje statisticky významný rozdíl.

H1_A Mezi mírou vitality a délkou praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory existuje statisticky významný rozdíl.

Tabulka 10 ANOVA: Míra vitality v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)

Délka praxe	Počet	Průměr	Směrodatná odchylka (SD)
Do 1 roku	72	4,32	1,14
2-5 let	180	4,06	1,09
6-9 let	150	4,09	1,39
10 a více let	240	4,45	0,94

Z analýzy vyplívá, že existují významné statistické rozdíly v míře vitality, v závislosti na délce praxe ($p=0,0004$), můžeme zamítnout nulovou hypotézu.



Obrázek 3 ANOVA: Míra vitality v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)

H3 Existuje rozdíl v dosažené míře oddanosti v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků.

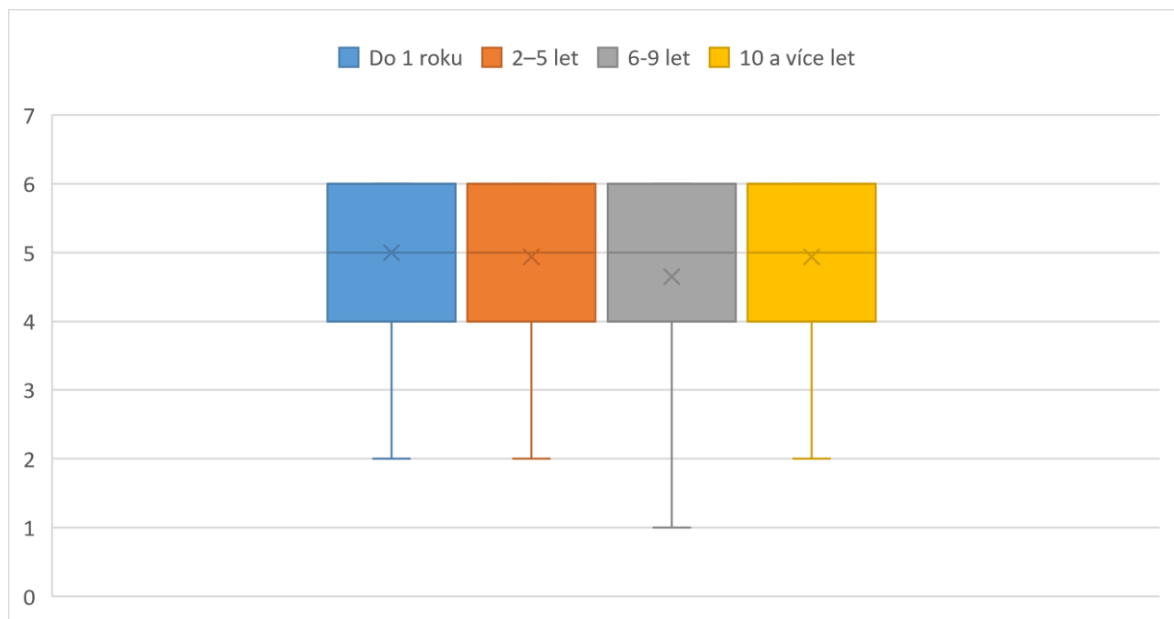
H1₀ Mezi mírou oddanosti a délkou praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory neexistuje statisticky významný rozdíl.

H1_A Mezi mírou oddanosti a délkou praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory existuje statisticky významný rozdíl.

Tabulka 11 ANOVA: Míra oddanosti v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)

Délka praxe	Počet	Průměr	Směrodatná odchylka (SD)
Do 1 roku	60	4,98	1,03
2-5 let	150	4,97	1,15
6-9 let	125	4,69	1,28
10 a více let	200	4,96	1,16

Z analýzy vyplívá, že neexistují významné statistické rozdíly v míře oddanosti, v závislosti na délce praxe ($p=0,0748$), nezamítáme nulovou hypotézu.



Obrázek 4 ANOVA: Míra oddanosti v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)

H4 Existuje rozdíl v dosažené míře pohlčení v závislosti na délce praxe sociálních pracovníků.

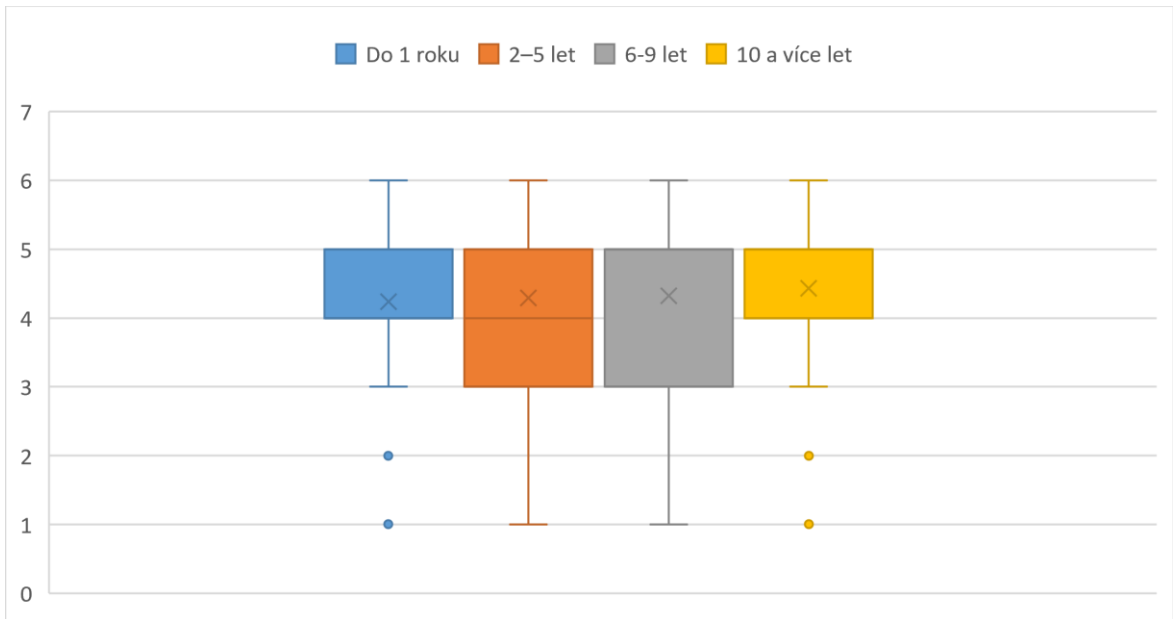
H1₀ Mezi mírou pohlčení a délkou praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory neexistuje statisticky významný rozdíl.

H1_A Mezi mírou pohlčení a délkou praxe sociálních pracovníků v domovech pro seniory existuje statisticky významný rozdíl.

Tabulka 12 ANOVA: Míra pohlčení v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)

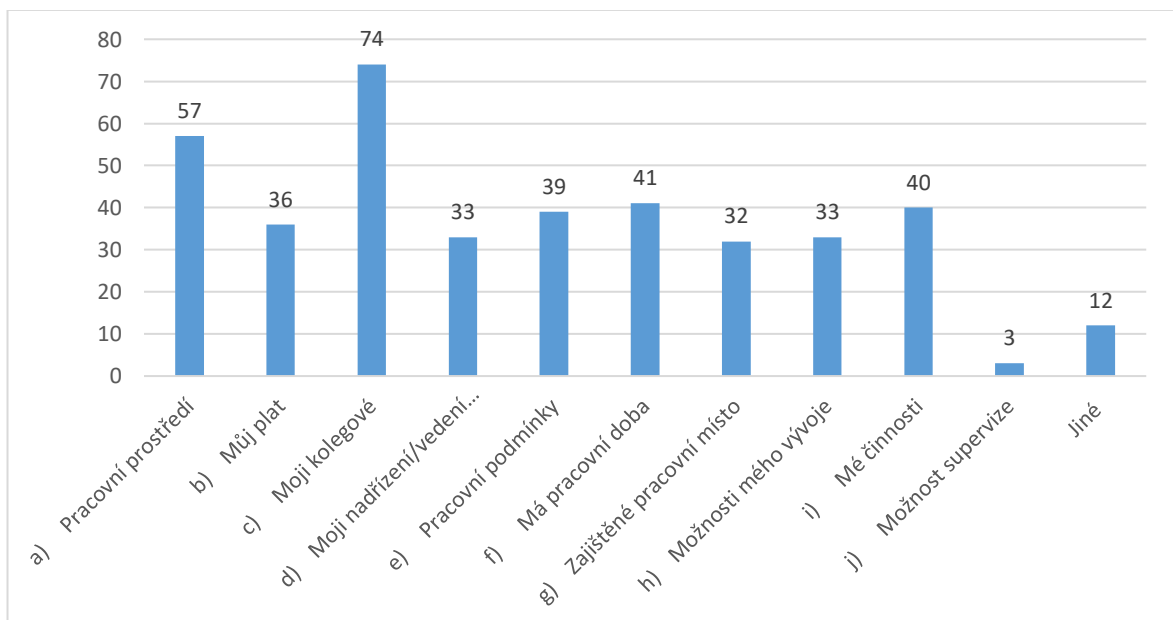
Délka praxe	Počet	Průměr	Směrodatná odchylka (SD)
Do 1 roku	72	4,24	1,26
2-5 let	180	4,3	1,24
6-9 let	150	4,33	1,40
10 a více let	240	4,43	1,23

Z analýzy vyplívá, že neexistují významné statistické rozdíly v míře pohlcení, v závislosti na délce praxe ($p=0,563$), nezamítáme nulovou hypotézu.



Obrázek 5 ANOVA: Míra pohlcení v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)

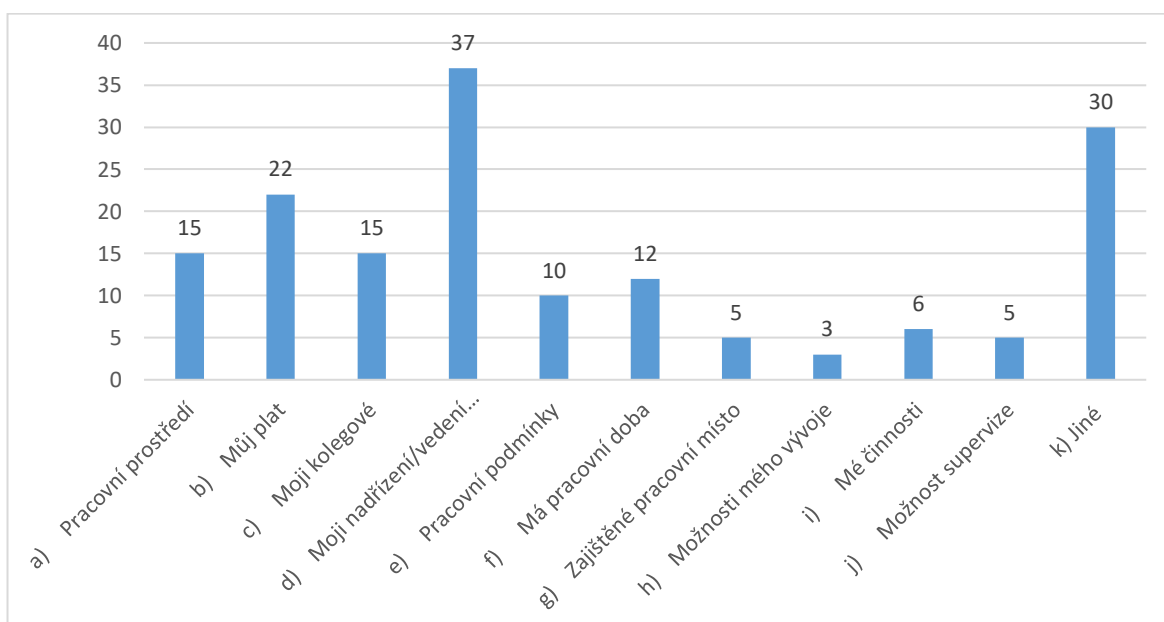
5.3 Jaké faktory z pohledu sociálních pracovníků působí na jejich pracovní angažovanost nejvíce pozitivně?



Obrázek 6 Faktory z pohledu sociálních pracovníků ovlivňující pracovní angažovanost nejvíce pozitivně (vlastní zdroj)

Podle zjištěných údajů v obrázku číslo 3 je patrné, že nejvíce pozitivně ovlivňují pracovní angažovanost sociálních pracovníků kolegové (74) respondentů, poté pracovní prostředí (57), pracovní doba (41), stejný počet odpovědí mají tvrzení moje činnosti a pracovní podmínky (39), dále plat (36), stejný počet odpovědí tvrzení nadřízení/vedení organizace a možnost mého vývoje (33), následuje možnost zajištění pracovní místo (32), kolonka jiné (12) (nejčastěji obsahovala odpovědi: smysluplnost práce, zpětná vazba a spokojenost klientů, pomoc sociálně slabým, rozmanité činnosti, práce téměř v místě bydliště, vděk za možnost se na tuto pozici dostat) a poslední skončila možnost supervize (3).

5.4 Jaké faktory z pohledu sociálních pracovníků oslovených domovech pro seniory působí na jejich angažovanost nejvíce negativně?



Obrázek 7 Faktory z pohledu sociálních pracovníků ovlivňující pracovní angažovanost nejvíce negativně (vlastní zdroj)

Podle zjištěných údajů v obrázku číslo 4 je patrné, že nejvíce negativně ovlivňují pracovní angažovanost sociálních pracovníků nadřízení/vedení organizace (37), kolonka jiná (30) obsahovala nejčastěji odpovědi: (nevím, občasná těžká spolupráce s rodinami klientů a klienty samotnými, psychická zátěž, zvyšování byrokracie, mylné představy o sociální práci, neshody a nespolečné v zařízení, vykonávání činností nespádajících do sociální práce, nedostatek kapacit, stále se něco nového učit a muset být neustále ve střehu). Jako

třetí v pořadí je plat (22), kolegové a se stejným počtem pracovní prostředí (15), pracovní doba (12), pracovní podmínky (10), činnosti (6), se stejným počtem zajištěné pracovní místo, možnost supervize (5), poslední je možnost vývoje (3).

6 INTERPRETACE DAT

Výsledky výzkumného šetření ukázaly, že celková míra angažovanosti, u sociálních pracovníků dosáhla průměrné úrovně 4,46 bodů na škále 0 až 6. Na základě tohoto výsledku můžeme říci, že míra angažovanosti se pohybuje ve středních hodnotách. V dílčích oblastech angažovanosti vitalita ($M=4,24$), oddanost ($M=4,88$) a pohlčení ($M=4,35$), získali pracovníci také průměrné hodnoty. Sociální pracovníci tedy nevykazují velmi nízkou ani nízkou úroveň angažovanosti, ale ani vysokou či velmi vysokou. Vzhledem k tomu, že práce sociálních pracovníků je vysoce psychicky i emocionálně náročná, je zde možné riziko snížení angažovanosti. Na druhou stranu je zde i možný prostor pro zvyšování pracovní úrovně angažovanosti.

U jednoho respondenta bylo zjištěno, že jeho celková míra angažovanosti se pohybuje na velmi nízké úrovni. Naopak u dvou respondentů se jedná u velmi vysokou úroveň angažovanosti.

Dotazníkového šetření se účastnilo 39 respondentů kategorie 10 a více let. Druhý v pořadí je počet-31, který patří kategorii 2-5 let. Třetí v pořadí je kategorie 6-9 let s počtem 25. Nejméně je pracovníků do 1 roku, pouze 12.

V míře angažovanosti podle praxe jednotlivých skupin pracovníků bylo zjištěno, že se zde vyskytují určité rozdíly, a to podle výsledků analýzy rozptylu (ANOVA) v celkové míře angažovanosti ($p= 0,003$) a v oblasti vitality ($p= 0,0004$), proto v těchto případech zamítáme nulovou hypotézu. V oblastech pohlčení ($p= 0,563$) a oddanosti ($p= 0,0748$) neexistují významné statistické rozdíly, proto nezamítáme nulové hypotézy.

Nejvíce pozitivně ovlivňují pracovní angažovanost sociálních pracovníků kolegové (69) respondentů, poté pracovní prostředí (55), pracovní doba (40), dále plat (36), zajištěné pracovní místo (31), kolonka jiné (12) (nejčastěji obsahovala odpovědi: smysluplnost práce, zpětná vazba a spokojenost klientů, pomoc sociálně slabým, rozmanité činnosti) a nejhůře se umístila možnost supervize (3). Stejný počet odpovědí mají tvrzení moje činnosti/pracovní podmínky (38) a nadřízení/vedení organizace a možnost mého vývoje (33).

Negativně ovlivňují pracovní angažovanost sociálních pracovníků nadřízení/vedení organizace (32), dále následovala kolonka jiná (29) obsahovala nejčastěji odpovědi: (nevím, občasná těžká spolupráce s rodinami klientů a klienty samotnými, psychická zátěž, zvyšování byrokracie). Dále v pořadí je plat (18), kolegové (15), pracovní prostředí (13),

pracovní doba (10), pracovní podmínky (9), se stejným počtem zajištěné pracovní místo, činnosti, možnost supervize (5), poslední je možnost vývoje (3).

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jaké míry angažovanosti dosahují sociální pracovníci v domovech pro seniory.

V teoretické části byly vymezeny základní pojmy z profese sociálních pracovníků a jejich kompetencí. Vzhledem ke zvolenému tématu bylo vysvětleno téma angažovanosti jako součást pracovního procesu, a to od obecnější roviny až po uplatnění v sociální práci. Tato část dále zahrnovala koncepci angažovanosti, příbuzná témata jako motivace a pracovní spokojenost, hodnocení úrovně angažovanosti a spojitost s pojmy vitalita, oddanost a pohlcení, v neposlední řadě také faktory, které ovlivňují angažovanost pracovníků. Ve spojitosti s výzkumnou částí bylo zařazeno téma domovů pro seniory a jejich klienty.

V praktické části byl popsán kvantitativní výzkum realizovaný formou dotazníkového šetření. Respondenty výzkumu byli sociální pracovníci pracující v domovech pro seniory v Královéhradeckém, Olomouckém a Jihočeském kraji. Výsledky ukázaly, že míra angažovanosti se u těchto sociálních pracovníků pohybuje ve střední úrovni použitého dotazníku UWES. Poté se tato bakalářská práce zabývala úrovní angažovanosti u čtyřech skupinách dosažené praxe (do 1 roku, 2–5 let, 6–9 let, 10 a více let), kde byli zjištěny určité rozdíly, zejména u délky praxe 10 a více let, vzhledem k ostatním.

Z dotazníků vyplynulo, že mezi možné pozitivní faktory ovlivňující angažovanost patří zejména kolegové a pracovní prostředí sociálních pracovníků. V negativních faktorech se nejvíce objevovali nadřízení/vedení organizace a poté možnost vlastní odpovědi, která obsahovala nejčastěji odpověď: nevím a dále odpovědi přímo spojené se sociální prací (těžká spolupráce s rodinami klientů a klienty samotnými, psychická zátěž, zvyšování byrokracie atd.) V návaznosti na zjištění nespokojenosti s vedením zařízení/organizace, by bylo možné se touto problematikou dále zabývat a zjistit příčiny této nejčastější negativní odpovědi.

Podobných výzkumů z oblasti sociální práce je málo, proto by stálo za úvahu pokračovat v podobných výzkumech i v jiných pracovních pozicích sociálních pracovníků a sociálních pedagogů, popřípadě se zaměřit na jiné typy možných klientů. Výsledky tohoto výzkumného šetření mohou být přínosné pro práci personalistů, kteří se podílejí na zvyšování angažovanosti pracovníků.

Na závěr je vhodné říci, že angažovaní, pracovití a loajální zaměstnanci jsou pro každou organizaci a zaměstnavatele důležitou hybnou silou, která je zapotřebí ve všech oblastech práce.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ADAMS, Robert, Lena DOMINELLI a Malcome PAYNE, 2009. *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*. 3rd ed. England: Palgrave Macmillan Higher Ed. ISBN 0230218652.

ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR, 2015. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy* : 13. vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5258-7.

Bílá kniha [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. [cit. 2022-03-31]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bila_kniha.pdf/c2aa7980-4aa6-5d50-a839-f9d4844b3251.

COLLINS, Stewart, 2016. *The Commitment of Social Workers in the UK: Committed to the Profession, the Organisation and Service Users?*, Practice, 28:3, 159-179, DOI: 10.1080/09503153.2015.1074668

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка 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&type>

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2012. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4138-3.

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

HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. ISBN 80-902-0818-5.

HOLCZEROVÁ, Vladimíra a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ, 2013. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4697-5.

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

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

KOCIANOVÁ, Renata, 2010. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2497-3.

KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Vyd. 5. Praha: Portál. ISBN 8073671816.

LYMBERY, Mark, 2005. *Social Work with Older People*. London: SAGE Publications. ISBN 1-4129-0205-3.

MACEY, William H., Benjamin SCHNEIDER, 2008. *The Meaning of Employee Engagement. Industrial and Organizational Psychology* [online]. B.m.: Cambridge University Press, vol. 1, no. 1, pp. 3–30. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/255593558_The_Meaning_of_Employee_Engagement

MALÍKOVÁ, Eva, 2020. *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-2030-7.

MATOUŠEK, Oldřich, 2012. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0211-0.

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

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed., 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 351 s. ISBN 807367002X.

MCDONALD, Ann, 2010. *Social Work with Older People*. Wiley-Blackwell. ISBN 0745639569.

NAHODIL, Jaroslav, 2016. *Co je to angažovanost zaměstnanců* [online]. In: . [cit. 2022-03-28]. Dostupné z: <https://www.pruvodcepromenou.cz/co-je-to-angazovanost-zamestnancu/>

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

NEČASOVÁ, M. 2001. *Úvod do filozofie a etiky*. Brno: Masarykova univerzita.

PECH, Richard, a Bret SLADE, 2006. *Employee disengagement: is there evidence of a growing problem?* Handbook of Business Strategy, Vol. 7 No. 1, pp. 21-25.

RANC, Pavel, 2020. *Proč motivace penězi nefunguje na každého zaměstnance?* [online]. In: . [cit. 2022-03-30]. Dostupné z: <https://www.success.cz/proc-motivace-penezi-nefunguje-na-kazdeho-zamestnanec/>

BANKS, Sarah, 2012. *Ethics and values in social work*. 4th edition. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan. ISBN 97802303001704.

SCHAUFELI, Schaufeli, Wilmar B. Bakker, Arnold B. a Arnold B. BAKKER, 2010. Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. *Work engagement : a handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press, s. 10-24. ISBN 9780203853047.

URBAN, David, 2018. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny. ISBN 978-80-7422-637-3.

VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2007. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2170-5.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Anova Analýza rozptylu

apod. A podobně

atd. A tak dále

M Průměr

SD Směrodatná odchylka

UWES Utrecht Work Engagement Scale

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Rozdělení sociálních pracovníků podle délky praxe (vlastní zdroj)	29
Obrázek 2 ANOVA: Míra angažovanosti v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)	39
Obrázek 3 ANOVA: Míra vitality v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj).....	40
Obrázek 4 ANOVA: Míra oddanosti v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)	41
Obrázek 5 ANOVA: Míra pohlčení v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)	42
Obrázek 6 Faktory z pohledu sociálních pracovníků ovlivňující pracovní angažovanost nejvíce pozitivně (vlastní zdroj)	43
Obrázek 7 Faktory z pohledu sociálních pracovníků ovlivňující pracovní angažovanost nejvíce negativně (vlastní zdroj).....	43

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Přehledné znázornění zařazení výroků do oblastí vitality, oddanosti a pohlcení (vlastní zdroj).....	30
Tabulka 2 Hodnocení úrovně angažovanosti pro UWES-17 (Horváthová, Bláha a Čopíková, 2016, str. 56).....	31
Tabulka 3 Celkové výsledky míry angažovanosti (vlastní zdroj).....	33
Tabulka 4 Celkový počet respondentů v jednotlivých úrovních angažovanosti (vlastní zdroj)	34
Tabulka 5 Celkové výsledky jednotlivých výroků v oblasti vitality (vlastní zdroj).....	34
Tabulka 6 Celkové výsledky jednotlivých výroků v oblasti oddanosti (vlastní zdroj)	35
Tabulka 7 Celkové výsledky jednotlivých výroků v oblasti pohlcení (vlastní zdroj)	36
Tabulka 8 Celkové výsledky míry angažovanosti v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)	37
Tabulka 9 ANOVA: Míra angažovanosti v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj)	38
Tabulka 10 ANOVA: Míra vitality v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj).....	39
Tabulka 11 ANOVA: Míra oddanosti v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj).....	40
Tabulka 12 ANOVA: Míra pohlcení v závislosti na délce praxe (vlastní zdroj).....	41

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: NÁZEV PŘÍLOHY

Vážená paní, vážený pane,

jsem studentkou sociální pedagogiky na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Prosím Vás o spolupráci na mé bakalářské práci, která se zabývá zjištěním angažovanosti u sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Dotazník je anonymní a bude sloužit pouze pro účely mé závěrečné práce.

Děkuji za Váš čas a spolupráci.

Soňa Bartošová

Dotazník

1. 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.

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

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

2. Jak dlouhá je Vaše praxe v oboru sociální pracovník/pracovnice?

- a) Do 1 roku
- b) 2–5 let
- c) 6-9 let
- d) 10 a více let

3. Co na Váš pracovní angažovanost působí nejvíce pozitivně? Lze označit více možností.

- a) Pracovní prostředí
- b) Můj plat
- c) Moji kolegové
- d) Moji nadřízení/vedení organizace
- e) Pracovní podmínky
- f) Moje pracovní doba
- g) Zajištěné pracovní místo
- h) Možnosti mého vývoje
- i) Moje činnosti
- j) Možnost supervize
- k) Jiné (uveďte).....

4. Co na Váš pracovní angažovanost působí nejvíce negativně?

- a) Pracovní prostředí
- b) Můj plat
- c) Moji kolegové
- d) Moji nadřízení/vedení organizace
- e) Pracovní podmínky

- f) Moje pracovní doba
- g) Zajištěné pracovní místo
- h) Možnosti mého vývoje
- i) Moje činnosti
- j) Možnost supervize
- k) Jiné (uveďte).....

Děkuji za váš čas, který jste věnovali vyplnění tohoto dotazníku.

