ELSEVIER

Available online at www.sciencedirect.com

ScienceDirect

journal homepage: <http://www.elsevier.com/locate/kontakt>

Original research article

Pracovní spokojenost a psychická pracovní zátěž sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách

Work satisfaction and mental pressure of social workers and workers in social services

Tomáš Mrhálek ^a, Alena Kajanová ^{b *}

^a Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Pedagogická fakulta, katedra pedagogiky a psychologie, České Budějovice, Česká republika

^b Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, Ústav sociálních a speciálněpedagogických věd, České Budějovice, Česká republika

INFORMACE O ČLÁNKU

Received: 2017-05-24

Received in revised form:

2017-08-11

Accepted: 2017-10-16

Published online: 2018-06-26

Keywords:

Work satisfaction

Pressure of work

Social work

ABSTRACT

Working in the social sphere is a profession that involves intensive social interaction with clients. The aim of this paper is to describe work satisfaction in the research group of social workers and workers in social services from the South Bohemian region ($N = 227$). This is established by the means of a standardized Job Satisfaction Survey (JSS, Spector) and an evaluation of pressure of work by means of a Meister questionnaire. The research aim is also to test the relationships of dependent variables within the job positions and the scope of employment in this group of employees. The results show the research group is ambivalent from the aspect of work satisfaction, which means they are medium satisfied (56.1% of the research group). Total dissatisfaction has been identified in less than 5% of employees and satisfaction has been identified distinctly less than in the whole of the Czech population. The employees especially showed their satisfaction in the area of relationships at the workplace, communication and the scope of employment. Dissatisfaction was shown in possibilities for career development, evaluation of their work, and administrative stress. Less than 5% of the respondents mentioned high work stress, but despite this the group evaluated their working conditions rather negatively. The total pressure of work of most respondents conforms to the category 2, whereas temporary affection of subjective state and productivity can regularly occur. 17.4% of the research group reach the levels that increase the limit of mental pressure of work. A statistically significantly higher rate of pressure of work in the social workers compared to the workers in social services has also been proved. Generally satisfaction has been influenced by the trend of understanding social work as an obligation and support from the working collective, while negatives are connected with pay grades and work benefits.

SOUHRN

Práce v sociální sféře je profesí vykonávanou v intenzivní sociální interakci s klienty. Cílem práce je v rámci souboru sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních

* **Korespondenční autor:** doc. PhDr. Alena Kajanová, Ph.D., Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, Ústav sociálních a speciálněpedagogických věd, J. Boreckého 1167/27, 370 11 České Budějovice; e-mail: kajanova@zsf.jcu.cz <http://dx.doi.org/10.1016/j.kontakt.2017.10.001>

Klíčová slova:
pracovní spokojenost
pracovní zátěž
sociální práce

službách z Jihočeského kraje ($N = 227$) popsat pracovní spokojenost zjištěnou pomocí standardizovaného dotazníku Job Satisfaction Survey (JSS, Spector) a zhodnotit pracovní zatížení pomocí Meisterova dotazníku. Výzkumným záměrem je také otestovat vztahy závislých proměnných s pracovním zařazením a náplní práce u této zaměstnanecké skupiny. Z výsledků vyplynulo, že soubor je z hlediska pracovní spokojenosti ambivalentní, tedy středně spokojený (celkem u 56,1 % souboru). Celková nespokojenost byla identifikována u méně než 5 % pracovníků, spokojenost byla identifikována výrazně méně než v rámci celé české populace. Spokojenost vykazovali pracovníci zejména v oblasti vztahů na pracovišti, komunikace a vlastní náplně práce, nespokojenost identifikovali v možnostech kariérního postupu a ambivalentně na pracovníky působilo ohodnocení za práci a administrativní zátěž. U méně než 5 % respondentů dochází k vysoké úrovni pracovní zátěže, přesto podmínky práce hodnotí tato skupina spíše negativně. Celková pracovní zátěž většiny respondentů odpovídá kategorii 2, kde může pravidelně docházet k dočasnému ovlivnění subjektivního stavu a výkonnosti. Úrovně překračující mez psychické pracovní zátěže dosahuje 17,4 % souboru. Byla též prokázána statisticky významně vyšší míra pracovní zátěže u sociálních pracovníků než u pracovníků v sociálních službách. Celkově se na spokojenosti projevuje trend chápání sociální práce jako závazku a podpora od pracovního kolektivu, negativa přináší platové zařazení a pracovní benefity.

© 2018 Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta.
Published by Elsevier Sp. z o. o. All rights reserved.

Úvod

Je namístě zabývat se analýzou pracovní spokojenosti, neboť se jedná o významnou determinantu pracovního výkonu jedince v organizaci, která souvisí též s psychickým stavem, zdravím a kvalitou života zaměstnance [1–4]. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách jsou ve výkonu své práce vystaveni častým stresovým a emocionálně náročným situacím; jejich práce často neobsahuje benefity, jako je dostatečné finanční a sociální ohodnocení, které dle motivačních modelů zvyšují spokojenost pracovníků.

Cílem prezentovaného článku je analýza pracovní spokojenosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách z Jihočeského kraje. Výzkumným záměrem bylo u tohoto vzorku popsat jednotlivé složky pracovní spokojenosti a psychické pracovní zátěže a pak otestovat vzájemné vztahy mezi těmito koncepty. Byly stanoveny výzkumné otázky zaměřené na vztah mezi pracovní spokojeností a vybranými proměnnými, jako jsou pracovní pozice a náplň práce.

Teoretická východiska

Práce je základní lidská potřeba, hodnota i povinnost, proto představuje důležitou součást lidského života, která se odráží do celkové kvality života člověka [4, 5]. Pracovní spokojenost lze definovat jako postoj k práci, tedy pozitivní či negativní emocionální stav plynoucí z pracovního života a ocenění práce [6, 7]. Faktory pracovní spokojenosti lze rozdělit na vnitřní a vnější [8]. Vnitřní vlivy zahrnují individuální percepci práce, mají spojitost s interní motivací pracovníků a jejich osobnostními charakteristikami [9, 10]. V rámci externích vlivů se odráží především aktuální situace v pracovním prostředí, která je ovlivňována řadou zdrojů, jako jsou způsob odměňování, styl řízení, vztahy na pracovišti, způsob zadávání pracovních úkolů a vymezení

pracovních rolí a pravomocí [11, 12]. Pracovní spokojenost je důležitým faktorem pracovní výkonnosti, proto má Česká republika v hodnocení pracovní spokojenosti poměrně dlouhou tradici [12, 13]. Aplikačně se hodnocení pracovní spokojenosti uplatňuje na konkrétních pracovištích a výzkum se zaměřuje na komparace, ať už v rámci jednotlivých profesí, nebo ostatních evropských zemí [14], kdy v České republice je 63 % zkoumaných pracovníků se svou prací spokojeno.

Základním činitelem, který vysoce koreluje s pracovní spokojeností, je pracovní závazek, což je dle Allenové a Meyera [15] konstrukt, jenž souvisí s poutem mezi jedincem a organizací, a to jak na úrovni internalizace cílů své zaměstnanecké role, emočního pouta ke své práci, tak i přijetí své pracovní odpovědnosti. Přestože u naší výzkumné populace může charakter její práce – jako pomoci klientům v obtížné situaci – zvyšovat pracovní závazek, další determinanty práce mohou působit na její snížení [16]. Právě rozporuplný charakter sociální práce jako pomáhající i represivní profese motivuje k výzkumu pracovní spokojenosti a jednotlivých pracovních faktorů. Jednou z nejvýznamnějších determinant spokojenosti, která není standardně hodnocena, je subjektivní vnímání pracovní zátěže, jež úzce souvisí s rozvojem pracovního stresu [17]. Pracovní zátěž představuje při výkonu povolání biologickou, fyzickou nebo psychickou zátěž, která je spojena s pracovními podmínkami a požadavky [18]. Židková [19] dále upozorňuje na významný dílčí faktor pracovní zátěže, čímž je náročnost pracovní náplně komunikace s klienty. Zejména interakce s nedobrovolnými či agresivními klienty, emocionální náročnost práce s lidmi v nepříznivých situacích, psychická náročnost práce s klienty ve spojitosti se špatnými pracovními podmínkami, časovým tlakem a přetížeností, nízkým finančním ohodnocením a nízkým společenským ohodnocením profese patří mezi negativní vlivy na celkovou pracovní zátěž. Pracovní zátěž je významným aspektem povolání, který legislativně řeší nařízení vlády

č. 361/2007 Sb. [20], jímž se stanovují podmínky ochrany zdraví při práci, a vyhláška Ministerstva zdravotnictví č. 89/2001 Sb. [21], která kategorizuje zařazení prací dle psychické zátěže. Zaměstnání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách patří k profesím, pro které je typická práce s lidmi [22], jsou tedy ohroženi primárně psychickou zátěží [23]. V sociálních službách jsou vysoké nároky na psychickou odolnost a frustrační toleranci, protože zaměstnanec je nezhledně vystaven negativním emocím klientů a často se musí vypořádat se svými interpersonálními konflikty. Práce v sociálních službách, resp. práce sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách můžeme v současnosti zařadit do kategorie jedna, tzn. nehrozí zde zátěž, která by měla mít důsledky na psychické nebo fyzické zdraví. Problematika faktoru zátěže v sociální práci byla vydaná v nařízení vlády č. 523/2002 Sb. [24] a následně revizí zrušena v nařízení vlády č. 361/2007 Sb. [20]. Vlastní úroveň pracovní zátěže v dostupných výzkumech negativně koreluje s vyšším vzděláním [5] a významné jsou rovněž pracovní zkušenosti včetně počtu odpracovaných let [25], proto se na tyto sociodemografické proměnné také budeme zaměřovat.

Metodika a charakteristika souboru

Cílem výzkumného šetření byl popis faktorů pracovní spokojenosti a pracovní zátěže u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, dále srovnání mezi oběma skupinami zaměstnanců a analýza vztahu měřených proměnných s charakteristikami práce, mírou interakcí s klienty a délkou praxe. Pro zodpovězení využíváme data získaná dotazníkovým šetřením pracovníků v oboru sociální práce, u nichž byl pro zjišťování pracovní spokojenosti zvolen standardizovaný dotazník Job Satisfaction Survey [26], který se zabývá devíti faktory měření pomocí 36 položek na šestistupňové stupnici souhlasu (Likertova typu) s tvrzením o vlastních postojích k pracovním faktorům platu, kariérního růstu, vedení, zaměstnaneckých výhod, uznání, pracovních podmínek, spolupracovníků, k náplni práce samotné a komunikaci na pracovišti. Psychická pracovní zátěž byla měřena pomocí desetipoložkového standardizovaného Meisterova dotazníku pro hodnocení psychické zátěže [27]. Celková zátěž je hodnocena jako kombinace tří faktorů: přetížení, monotonie a nespecifického faktoru. Přetížení je syceno pocitem časového tlaku, zátěží z vysoké odpovědnosti a problémy na pracovišti. Monotonie je sycena položkami neuspokojení z práce, otupující práce a neudržení pozornosti. Nespecifický faktor je sycen položkami nervozita a rozechvělost z práce, tendence dělat něco jiného, únava a ochablost z práce a náročnost snižující výkonnost. Měření probíhá na pětistupňové škále (Likertova typu) souhlasu s tvrzeními o práci a jejích vlivech. Uvedené dva standardizované dotazníky byly dále doplněny o několik vlastních otázek pracovního a sociodemografického charakteru: věk, pohlaví, délka praxe v sociální oblasti a otázka zjišťující četnost interakcí s klientem.

Výzkumný soubor ($N = 227$) se rekrutoval ze sociálních pracovníků ($N = 57,33\%$) a pracovníků v sociálních službách ($N = 57,67\%$) získaných výběrem na základě dostup-

nosti, a to prostřednictvím dostupných a ochotných poskytovatelů sociálních služeb v Jihočeském kraji. Jednalo se výhradně o poskytovatele sociálních služeb v nestátním neziskovém sektoru. Z genderového hlediska se jednalo v 89 % o ženy a v 11 % o muže. Nejvíce zastoupenou věkovou skupinou byly osoby ve věku 26–30 let (35,6 %) a dále pak osoby od 36 do 45 let (32,4 %). Z hlediska vzdělání převažovalo absolvování střední školy u 53,2 % vzorku. Z hlediska převažujících cílových skupin lze většinu souboru rozdělit na pracovníky se seniory (52,2 %), pracovníky s osobami s handicapem (17,4 %), pracovníky s marginalizovanými osobami (9,6 %) a pracovníky s dětmi a mládeží (15,1 %). Nejčastěji zastoupena je 1–5letá praxe v sociální oblasti, kterou má 46 % pracovníků, ale téměř 5 % pracovníků pracuje v oblasti sociální práce více než 20 let. Celkem u 73 % respondentů je hlavní náplň práce v přímé práci s klientem.

V rámci analýzy pracovní spokojenosti a zátěže sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách jsme využívali popisné statistiky. V rámci testování hypotéz bylo vzhledem k normálnímu rozložení využito parametrických rozdílových statistik (T -test, F -test).

Výsledky a diskuse

Výsledky hodnocení pracovní spokojenosti

Deskriptivní vyhodnocení JSS dotazníku přineslo výsledky o celkové pracovní nespokojenosti u pouhých 4,62 % respondentů, ambivalentní postoj zastávalo 56,1 % osob a 39,3 % osob vykazovalo pracovní spokojenost.

Jako uspokojivé uvedli respondenti faktory vedení, spolupracovníků a komunikace na pracovišti. Neuspokojivým se ukázal faktor kariérní růst, ambivalentními byly faktory: plat, zaměstnanecké výhody, uznání a pracovní podmínky. Samotný výkon práce tedy cílový soubor uspokojuje, ale tento není spokojen s jejím ohodnocením. Co se týká jednotlivých položek, byla spokojenost u souboru uváděna u faktorů: kompetentnost nadřízeného, dobré vztahy se spolupracovníky, spravedlivost nadřízeného, dotaz na zábavnost pracovních úkolů, zájem nadřízeného, zájem o pocity podřízených, dobrý pocit ve společnosti spolupracovníků, hrdost na svou práci a dostatečné vysvětlení pracovních úkolů. Nejvyšší nespokojenost naopak nalézáme v položkách: možnosti povýšení, nárůst platu, porovnání benefitů oproti jiným firmám, srovnání možností kariérního postupu s jinými firmami a posouzením, zda jsou lidé v organizaci málo odměňováni.

Faktory ovlivňující pracovní spokojenost

V oblasti faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost byly provedeny interferenční statistiky vycházející z výzkumných otázek na rozdíly v míře spokojenosti vůči charakteristikám zaměstnanecké pozice (sociální pracovník či pracovník v sociálních službách) a náplně (tedy primárně práce s klientem či administrativa).

Na míru interakce s klientem se zaměřujeme jako na první významný faktor. Respondenti, kteří pracují s klien-

ty jen v části své pracovní doby, jsou nespokojeni s prací ve 4,44 % případů, ambivalentní postoj mají v 64,44 % případů a spokojeni jsou v 31,11 % případů. Respondenti, jejichž hlavní náplní práce je interakce s klienty, jsou nespokojeni v 4,8 % případů, ambivalentní postoj zachovávají v 53,6 % případů a spokojeni jsou v 41,6 % případů. Oproti předpokladům se ukázalo, že v rámci průměrných hodnot hrubé míry spokojenosti mezi skupinami neexistuje signifikantní rozdíl podle frekvence interakce s klientem ($t = 0,94$, $p = 0,35$).

Další faktor, který jsme ve vztahu k pracovní spokojenosti zkoumali, je pracovní zařazení, tedy legislativní zařazení zaměstnanců na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Důvody odlišné spokojenosti by mohly vycházet z různého platového ohodnocení stejně jako z charakteru práce. Přestože pracovníci v sociálních službách uváděli oproti sociálním pracovníkům ($M = 137,8$) vyšší spokojenost (průměrné hrubé skóre $M = 142,2$), statisticky významný rozdíl se však neukázal ($t = 1,17$, $p = 0,24$). Jednotlivé faktory pracovní spokojenosti a její hodnoty pro jednotlivé skupiny jsou uvedeny v tabulce 1.

Tabulka 1 – Faktory pracovní spokojenosti mezi vzorkem sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách

	Sociální pracovník <i>M (SD)</i>	Pracovník v sociálních službách <i>M (SD)</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Celková spokojenost	142,2 (23,8)	137,8 (22,0)	1,17	0,24
Plat	12,3 (4,6)	12,6 (4,6)	-0,38	0,71
Kariérní růst	11,8 (4,2)	11,7 (3,9)	0,16	0,87
Vedení	19,6 (3,7)	18,9 (4,1)	1,30	0,19
Zaměstnanecké výhody	14,0 (4,4)	13,7 (4,5)	0,51	0,61
Uznání	14,2 (3,7)	14,6 (3,6)	-0,66	0,51
Pracovní podmínky	14,4 (3,3)	12,5 (3,1)	3,90	0,00
Spolupracovníci	18,0 (3,4)	17,7 (3,6)	0,59	0,55
Práce samotná	19,4 (3,1)	18,7 (2,9)	1,54	0,12
Komunikace	18,0 (3,7)	17,1 (3,8)	1,63	0,10

Délka praxe má také předpokládaný vliv [28] na pracovní spokojenost a vznik syndromu vyhoření. Rozdílový test skupin pracovníků podle délky praxe v oboru však neidentifikoval žádný statisticky významný rozdíl v celkové pracovní spokojenosti ($F = 1,06$, $p = 0,37$). V rámci analýzy jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti má délka praxe vztah pouze s vyšší spokojeností se zaměstnaneckými výhodami. Délka zaměstnání u současného zaměstnavatele signifikantně souvisí s pracovní spokojeností ($F = 3,14$, $p = 0,03$), kdy se s trváním zaměstnání spokojenost snižuje.

Výsledky hodnocení pracovní zátěže

V rámci výzkumu bylo u celkového vzorku zjištěno průměrné hrubé skóre pracovní zátěže 21,65 ($SD = 6,65$), což jako celek odpovídá druhé kategorii zátěže, při níž může pravidelně docházet k dočasnému ovlivnění subjektivního stavu a výkonnosti. Pouze 5,5 % respondentů spadá do kategorie 3, při níž může docházet již k fyzické újmě, do kategorie 2 s mírnou zátěží spadá 18,4 % osob a 76,1 % osob je v kategorii 1, což jsou skupiny, které nejsou ohroženy psychickou zátěží. Bylo zjištěno, že v případě pracovní zátěže není u našeho souboru signifikantní rozdíl mezi ženami a muži, ani věkově. U odbornosti však bylo prokázáno statisticky významně vyšší skóre psychické zátěže sociálních pracovníků (hrubé skóre $M = 22,9$, $SD = 5,8$) než u pracovníků v sociálních službách ($M = 21$, $SD = 6,8$).

Tématu pracovní spokojenosti se v českém prostředí věnují zejména programy rozvoje kvality poskytované péče a identifikace rizikových pracovišť. Spokojenosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách se bohužel

věnuje pouze marginální pozornost, o této cílové skupině existuje poměrně málo informací. Toto šetření může sloužit jak pro další výzkum v oblasti, tak jako ilustrativní šetření současného stavu této skupiny zaměstnanců. Meisterův a Spectorův dotazník jsou nástroje používané především v personalistice, jejich aplikace u sociálních pracovníků mohou být cenné zejména při analýze konkrétních pracovních skupin. Výsledky poukazují na nespokojenost či ambivalentní spokojenost především v případě pracovního ohodnocení a dalších benefitů. Důvodem může být skutečnost, že dle katalogu prací je sociální pracovník zařazen v 8.–13. platové třídě a pracovník v sociálních službách ve třídě 3.–9. [29]. Průměrný plat pracovníků v oblasti sociální péče tak je nižší než celorepublikový průměrný plat [30]. Právě nespokojenost s finančním ohodnocením představuje dle Wágnerové [31] nejčastější důvod pracovní nespokojenosti, který byl ale v našem souboru nahrazen nespokojeností s možnostmi kariérního růstu, což souvisí se skutečností, že na mnoha pozicích v rámci sociální práce (především pak v nestátním neziskovém sektoru) není kariérní postup možný. V rámci dílčích otázek dotazníku byla výrazná též nespokojenost ohledně množství administrativní práce, kdy obdobné výsledky přináší výzkum britských sociálních pracovníků [32]. Naopak pracovní spokojenost uváděli respondenti v případě vztahů na pracovišti, což může být podpořeno týmovým charakterem sociální práce [33] a supervizními a intervizními aktivitami, které jsou již dnes na většině pracovišť realizovány. Stejně tak byli spokojeni s náplní a smyslností práce, což je ovlivněno samotným charakterem sociální práce jako pomáhající profese a osobního závazku [34]. Celkový výsledek

Spectorova dotazníku pracovní spokojenosti ukazuje sociální pracovníky jako ambivalentní skupinu, což je výsledek odlišný například od sociálních pracovníků ve Spojených státech [35], kteří měli nízkou míru pracovní spokojenosti. Vůči komparativní české skupině osob vykazují méně celkové pracovní spokojenosti, kdy bylo oproti 63 % spokojenosti v rámci české populace zařazeno mezi spokojené 39,3 % pracovníků v oblasti sociální práce [34].

Závěr

Výsledky přinesly informace o míře pracovní spokojenosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, kdy ve zkoumaném souboru byla pracovní spokojenost spíše ambivalentní (u 56,1 % souboru) s poměrně nízkým počtem nespokojených pracovníků (4,6 %). Pohled na jednotlivé faktory ukazuje, že nejvyšší spokojenost uvádějí pracovníci v oboru sociální práce v položkách hodnotících vedení, spolupráci a komunikaci na pracovišti. Nespokojenost byla nalezena zejména ve faktoru kariérního růstu. Celkový rozdíl dle odborností pracovníků se neukázal jako signifikantní, ale průměrné skóre pracovní spokojenosti je vyšší u pracovníků v sociálních službách než u sociálních pracovníků, přičemž pracovníci v sociálních službách vykazovali signifikantně nižší hodnoty pracovní zátěže. Celkové skóre pracovní zátěže je však hodnoceno jako druhý stupeň, tedy možné dočasné ovlivnění subjektivního stavu a výkonnosti. Osob, jež mají vysoký stupeň zátěže, je v souboru zastoupeno 5,5 %. Výstupy mohou sloužit jako podněty k identifikaci kritických oblastí motivace zaměstnanců, k posouzení přetížení osob v této oblasti a srovnání pracovních faktorů mezi pracovišti.

Konflikt zájmů

Autoři prohlašují, že si nejsou vědomi žádného konfliktu zájmů týkajícího se uvedeného příspěvku.

LITERATURA

- [1] Judge TA, Klinger R. Job satisfaction: subjective well-being at work. In: Eid M, Larsen RJ (Eds). *The science of subjective well-being*. New York: The Guilford Press; 2008, pp. 393–413.
- [2] Vévodová Š, Vévoda J, Nakládalova M, Reimerová K. Psychická bezpečnost práce. *Pracovní lékařství* 2015;67(1):25–9.
- [3] Straume LV, Vittersø J. Well-Being at work: some differences between life satisfaction and personal growth as predictors of subjective health and sick-leave. *Journal of Happiness Studies* 2015;16(1):149–68.
- [4] Vinopal J. Indikátor subjektivní kvality pracovního života. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review* 2011;47(5):937–65.
- [5] Mareš P, Katrňák T. Hodnota práce u české veřejnosti v letech 1991–2008. *Sociální studia* 2010;16(4):121–43.
- [6] Ivancevich JM, Matterson MT. *Organizational behavior and management*. Chicago: Irwin; 1996.
- [7] Weiss HM. Deconstructing job satisfaction: separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review* 2002;12:173–94.
- [8] Saari LM, Judge TA. Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management* 2004;43(4):395–407.
- [9] Fischer CD. Why do lay people believe that satisfaction and performance are correlated? Possible sources of a commonsense theory. *Journal of Organizational Behavior* 2003;24(6):753–77.
- [10] Nekužová M., Vaculík M., Procházka J. Osobnostní rysy Big Five, pracovní spokojenost a afektivní závazek k organizaci. In: *Sborník z konference Psychologie práce a organizace 2015: Kvalita pracovního života*. Praha: Matfyzpress; 2015, s. 200–11.
- [11] Surynek A. Hodnota práce a kvalita života. In: *Sborník z mezinárodní konference Svět práce v globalizované ekonomice*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce; 2007, s. 184–91.
- [12] Urban J. Pracovní spokojenost a její faktory. *Mzdy a personalistika v praxi* 2006;7(2):23–4.
- [13] Mareš P, Bánovcová L. Spokojenost s prací – stav vnitřních dimenzí. *Sociální studia* 2002;8(1):39–52.
- [14] Parent-Thirion A, Fernandes Macias E, Hurley J, Vermeylen G. *Fourth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Office for official Publications of the European Communities; 2007.
- [15] Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* 1990;63(1):1–18.
- [16] Hoskovec J, Riegel K, Ryměš M. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum; 2003.
- [17] Fischer CD. Mood and emotions while working – missing pieces of job satisfaction? Gold Coast: Bond University, School of Business discussion papers; 1998. [online] [cit. 2016-06-21]. Dostupné z: http://epublications.bond.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1067&context=discussion_papers
- [18] Hladký A, Židková Z. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. Praha: Karolinum; 1999.
- [19] Židková Z. Využití dotazníkových metod k hodnocení psychické zátěže. *České pracovní lékařství* 2002;3(3):128–32.
- [20] Nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany při práci. In: *Sbírka zákonů České republiky, částka 111/2007*.
- [21] Vyhláška Ministerstva zdravotnictví č. 89/2001 Sb., kterou se stanoví podmínky pro zařazování prací do kategorií, limitní hodnoty ukazatelů biologických expozičních testů a náležitosti hlášení prací s azbestem a biologickými činiteli. In: *Sbírka zákonů České republiky, částka 35/2001*.
- [22] Smékal V. *Pozvání do psychologie osobnosti. Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister & Principal; 2002.
- [23] Paulík K. K otázce zvládání pracovních nároků v sociální práci. *Kontakt* 2006;8(2):292–300.
- [24] Nařízení vlády č. 523/2002 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. 178/2001., kterým se stanoví podmínky

- ochrany zdraví zaměstnanců při práci. In: Sbírka zákonů České republiky, částka 180/2002.
- [25] Moscoso S, Iglesias M. Job experience and Big Five personality dimensions. *International Journal of Selection and Assessment* 2009;17(2):239–42.
- [26] Spector PE. Measurement of human service staff satisfaction: development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology* 1985; 13:693–713.
- [27] Meister, D. Human factors testing and evaluation. New York: Elsevier;1986.
- [28] Madhavappallil T, Vandana K, Choi J. Correlates of job burnout among human services workers: implications for workforce retention. *Journal of Sociology & Social Welfare* 2014;41(4):69–90.
- [29] Nařízení vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě.
- [30] MPSV. Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2013. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí; 2014.
- [31] Wágnerová I. Hodnocení a řízení výkonnosti. Praha: Grada Publishing; 2008.
- [32] Hayes D. Last in the satisfaction league: Why do social workers stay? *Community Care* 2005;1563:49.
- [33] Mahrová G. Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním. Praha: Grada Publishing; 2008.
- [34] Payne M. Modern social work theory. London: Palgrave Macmillan; 2014.
- [35] Gellis ZD. Job stress academic health center and community hospital social workers. *Administration in Social Work* 2001;25(3):17–33.