PRACOVNÍ A ŽIVOTNÍ SPOKOJENOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ A PERCEPCE ROZVOJE JEJICH PROFESNÍCH KOMPETENCÍ

Work and life satisfaction of social workers and perception of development of their profession competencies

7: 200 - 398, 2005
ISSN 1212-4117

Zdeněk Mlčák, Karel Slíva

Summary

The report deals with empirical study of the relationships between work and life satisfaction and perception of the development of profession competencies in the group of social workers. The work satisfaction, as well as all components of life satisfaction in the group of social workers have globally average level, lower level can be stated only in the sphere of satisfaction with health, financial situation and own person. Social workers more satisfied in work differ from less satisfied social workers in general life satisfaction and in that they perceive higher level of all observed work competencies in themselves.

Key words: Work satisfaction – life satisfaction – profession competency

Souhrn

Príspevok sa zaoberá empirickým štúdiom vzťahů medzi pracovnı a životnı spokojenostı a percepciı rozvoje profesnıch kompetencı u souboru sociálnıch pracovníc. Pracovní spokojenost, stejně jako všechny složky životnı spokojenosti u souboru sociálnıch pracovníc, mají globálně průměrnou úroveň, nižší úroveň je možné konstatovat pouze v oblasti spokojenosti se zdravím, s finanční situací a s vlastní osobou. Pracovní spokojenější sociální pracovníci se od méně spokojenějších sociálnıch pracovníc liší celkovou životnı spokojenostı i tím, že u sebe percipují vyšší úroveň všech sledovaných pracovních kompetencı.

Klíčová slova: pracovní spokojenost - životnı spokojenost - profesnı kompetence

ÚVOD

Pojmy pracovní spokojenost, životnı spokojenost a profesnı kompetence, z nichž vychází následující příspěvek, reprezentují poměrně komplikované psychologické konstrukty, které lze teoreticky i metodologicky přesněji vymezit jen s velkými obtížemi. Vzhledem k tomu, že širší nastínění této problematiky přesahuje možný rozsah tohoto příspěvku, bude o těchto konstruktech pojednáno pouze v užším a především v operacionálním významu, který koresponduje s jeho základním cílem. Tím je pokus o empirické prozkoumání vztahu mezi pracovní spokojeností, životnı spokojeností a percepciı rozvoje profesnıch kompetencı vybrané skupiny sociálnıch pracovníc.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Pracovní spokojenost

Pracovní spokojenost představuje psychologický konstrukt, který zahrnuje subjektivní hodnocení pracovní činnosti prizmatem komplexu rozmanitých individuálních aspektů, k nimž patří např. osobní aspirace, hodnotové orientace, uplatňování a rozvoj schopností a dovedností, struktura postojů, potřeb, zájmů, cílů a dalších motivů i celkové

zaměření seberealizace jedince. Většinou je chápána jako strukturálně uspořádaný fenomén, u něhož jsou vymezovány rozličné aspekty, komponenty, projevy, charakteristiky či dimenze. Zmínit je také zapotřebí kauzálnı vztah mezi pracovní spokojeností a pracovní motivací nebo příčinný vztah mezi pracovní spokojeností a efektivitou pracovního výkonu člověka (podobně viz např. Štikar et al., 2003).

Pracovní spokojenost je v tomto příspěvku chápána spolu s J. Fahrenbergem, M. Martykem, J. Schumacherem a E. Braehlerem (in: Rodná, Rodná, 2001) jako jednodimenzionální bipolární konstrukt, který zahrnuje kognitivní hodnocení pracovní činnosti jedince z hlediska komplexu následujících dílčích aspektů: 1) spokojenost s pracovním postavením, 2) spokojenost s jistotou zaměstnání, 3) spokojenost s pracovními úspěchy, 4) spokojenost s možnostmi pracovního postupu, 5) spokojenost s atmosférou pracoviště, 6) spokojenost s pracovními povinnostmi a zátěží, 7) spokojenost s pestrostı jeho pracovní činnosti.

V prezentovaném příspěvku je abstrahováno od možného pojetı pracovní spokojenosti jako dvoudimenzionálního konstruktı, které ve své

známé teorii pracovní motivace navrhl F. Herzberg, jenž rozlišoval dvě skupiny faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost. První skupinu nazýval hygienickými faktory, které tvoří např. supervize, pracovní podmínky, interpersonální vztahy, plat, bezpečnost či taktika pracovní organizace, a druhou skupinu označoval jako motivační faktory, jež mohou zastupovat např. úspěšnost, uznání, vlastní práce, odpovědnost, pokrok nebo kariérní růst. Hygienické faktory (tzv. dissatisfactory) mají velký vliv spíše na úroveň nespokojenosti a nemají větší vliv na pracovní spokojenost, zatímco motivační faktory (tzv. satisfactory) ovlivňují především pracovní spokojenost a nemají výraznější vliv na pracovní nespokojenost. Některé studie prokázaly oprávněnost tohoto pojetí také empirickou verifikací (viz např. Knopp, 1994).

Podrobnější informace k problematice pracovní spokojenosti a jejímu vztahu k dalším psychologickým fenoménům je možné získat studiem řady dostupných domácích pramenů (viz např. Štikar et al., 2003; Bedrnová, Nový a kol., 2002 apod.).

Životní spokojenost

Při hodnocení pracovní spokojenosti sociálních pracovníků je v tomto příspěvku přihlíženo i k jejímu vztahu k celkové životní spokojenosti. Životní spokojenost patří mezi základní konstrukty pozitivní psychologie a vyjadřuje v podstatě subjektivní aspekt kvality života. Odborná literatura vztahující se k životní spokojenosti je v současné době již nepřehledná a výzkumné výsledky nejsou dostatečně syntetizovány.

V operačním vymezení je možné životní spokojenost chápat ve shodě s J. Fahrenbergem, M. Martykem, J. Schumacherem a E. Braehlerem (in: Rodný, Rodná, 2001) jako komplexní charakteristiku, kterou tvoří následující komponenty: 1) spokojenost se zdravím, 2) spokojenost s prací a zaměstnáním, 3) spokojenost s finanční situací, 4) spokojenost s volným časem, 5) spokojenost s manželstvím a partnerstvím, 6) spokojenost s vlastními dětmi, 7) spokojenost s vlastní osobou, 8) spokojenost se sexualitou, 9) spokojenost s přáteli, známými či příbuznými, 10) spokojenost s bydlením.

Vztah mezi pracovní a životní spokojeností

Vztah mezi pracovní a životní spokojeností, který se v mnoha studiích nejvíce jako příliš statisticky těsný, není ani jednoznačně vysvětlen. Většinou se tento vztah popisuje pomocí čtyř hlavních hypotéz. První hypotéza (tzv. spillover hypothesis) předpokládá, že mezi těmito jevy existuje pozitivní spojení a že spokojenost v jedné oblasti se přelévá či generalizuje do druhé oblasti. Druhá hypo-

téza (tzv. compensatory hypothesis) staví na předpokladu, že vztah mezi oběma jevy je negativní a že nespokojenost v jedné oblasti je kompenzována budováním spokojenosti v druhé oblasti. Třetí hypotéza (tzv. segmentation hypothesis) se domnívá, že obě oblasti jsou na sobě zcela nezávislé. Čtvrtá hypotéza (tzv. disaggregation hypothesis) vychází z předpokladu, že význam práce v osobním životě člověka ovlivňuje vztah mezi pracovní a životní spokojeností a že vztah je více pozitivní pro ty, kdo oceňují práci (viz např. Rice, Near, Hunt, 1980). Mnohé studie potvrzují první hypotézu, kterou např. na základě metaanalýzy 34 studií provedených v západních zemích potvrdili M. Tait, M. Y. Padgett, T. T. Baldwin (1989). Nicméně existují také studie, které potvrzují třetí uvedenou hypotézu (viz např. Duncan 1995), a studie, které podporují i čtvrtou hypotézu (viz např. Steiner, Truxillo, 1987). Zdá se, že výzkumné výsledky podporují různé hypotézy především v závislosti na způsobu chápání dimenzionality obou zkoumaných pojmů.

Profesní kompetence v sociální práci

Pojetí profesních kompetencí vychází z konceptu odvozeného z anglického výrazu „competency“ (mn. č. „competencies“), jež se vztahuje k rysům chování či k vnitřním kvalitám osobnosti, které podmiňují její přiměřený výkon v daném povolání. Profesní kompetence vyjadřují v podstatě schopnost jedince dobře, přesně a rychle pracovat.

Častěji je v odborné literatuře zastoupeno multidimenzionální vymezení profesních kompetencí. Např. L. Spencer (Spencer et al., 1990) pod tímto pojmem rozumí jakoukoliv měřitelnou charakteristiku, která umožňuje postihnout rozdíl mezi efektivním a neefektivním pracovním výkonem. Podle zmíněného autora jsou kompetence tvořeny: 1) motivy (stimulují, orientují, regulují chování jedince a saturují jeho potřeby), 2) rysy (obecné a relativně stálé vlastnosti chování a prožívání člověka), 3) sebepojetím (kognitivní, emocionální a behaviorální aspekty sebepercepce člověka), 4) znalostmi (soustavy pojmů a algoritmů chování teoretické či interpersonální povahy) a 5) dovednostmi (učení získané dispozice k optimálnímu poznávání či vykonávání činnosti).

K podrobnějšímu osvětlení relativně rozsáhlé problematiky profesních kompetencí je možné doporučit jak domácí bibliografické prameny (viz např. Armstrong, 1999, 2000; Bedrnová, Nový et al., 1998; Kubeš et al., 2004; aj.), tak významné zdroje zahraničního původu (viz např. Boyatzis, 1982; Spencer, Spencer, 1993; Woodruff, 1992 apod.).

Kompetenční přístup v sociální práci není prozatím příliš aplikován. V kontextu evropské sociální práce má v této souvislosti poměrně velký význam dokument britské Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci (CCETSW) označovaný jako tzv. revidovaný Paper 30 z roku 1995, který formuluje pravidla pro dosažení kvalifikace v sociální práci a tzv. jádrové kompetence v sociální práci v šesti základních oblastech, včetně jejich indikátorů. Návrh označovaný jako Paper 30 (CCETSW, 1995) chápe kompetence jako široký koncept zahrnující znalosti, schopnosti, hodnoty a případné další charakteristiky, které se vztahují k šesti základním oblastem: 1) komunikovat a angažovat se, 2) podporovat a uschopňovat, 3) hodnotit a plánovat, 4) intervenovat a poskytovat služby, 5) pracovat v organizacích, 6) rozvíjet odbornou způsobilost.

Návrh 30 (Paper 30) se ve Velké Británii stal základním dokumentem, kterým se v současné době řídí vzdělávání a trénink v sociální práci vycházející z kompetenčního přístupu. Praktické zavádění tohoto přístupu však doprovázely ve Velké Británii značné problémy (podrobněji viz O' Haganová, 1996; Vass, 2004). Návrhem 30 se u nás inspirovala Z. Havrdová (1999), která kompetence v sociální práci vymezuje jako funkcionální projevy dobře zvládnuté profesionální role sociálního pracovníka. Na jeho základě, a také po konzultacích s českými odborníky, vytvořila českou modifikaci soustavy praktických kompetencí v sociální práci určenou k hodnocení profesionálního výkonu sociálních pracovníků a studentů sociální práce.

VÝZKUM

Cíle výzkumu

Výzkumná sonda, která se pokouší zkoumat empirickou souvislost mezi pracovní a životní spokojeností a profesními kompetencemi v sociální práci, si klade tři základní cíle:

1. Prozkoumat, jaká je celková úroveň pracovní a životní spokojenosti u souboru sociálních pracovníků, a jaký je vzájemný vztah mezi těmito fenomény.
2. Zjistit, zda se skupina pracovních spokojenějších sociálních pracovníků liší od skupiny méně pracovních spokojených pracovníků ve výše uvedených aspektech životní spokojenosti.
3. Identifikovat specifickou strukturu profesních kompetencí sociálních pracovníků, v jejichž percepci rozvoje existují difference mezi skupinou pracovních spokojenějších sociálních pracovníků a skupinou méně pracovních spokojených pracovníků.

Výzkumný soubor a metodika

Výzkumné šetření proběhlo u souboru, který tvořilo 50 sociálních pracovníků ostravského a frýdecko-místeckého regionu, jež působí na sociálních odborech městských či obvodních úřadů. Mezi těmito pracovníky byli pouze čtyři muži, kteří byli vzhledem k nízkému početnímu zastoupení ze zkoumaného souboru vyloučeni. Průměrný věk zbylých 46 sociálních pracovníků byl 38,83 let se standardní odchylkou 9,99 roku. Pouze 8 (17 %) z nich disponovalo vysokoškolským vzděláním, 38 (83 %) získalo středoškolské vzdělání.

Ve výzkumu byl jako první aplikován Dotazník životní spokojenosti (DŽS) J. Fahrenberga, M. Myrteka, J. Schumachera a E. Braehlera v české modifikaci K. Rodné a T. Rodného (2001), který konstruuje pracovní a životní spokojenosti měří ve výše popsanych aspektech. Dotazník má celkem 49 položek, které respondenti hodnotí na sedmi-bodové škále od: 1) velmi nespokojen(a), 2) středně nespokojen(a), 3) mírně nespokojen(a), 4) ani spokojen(a), ani nespokojen(a), 5) mírně spokojen(a), 6) středně spokojen(a) až po 7) velmi spokojen(a).

Druhou aplikovanou metodou byl Dotazník rozvoje kompetencí (DRK), který vychází ze soustavy praktických kompetencí Z. Havrdové (1999) a který byl doplněn o další položky zjišťující navíc také efekt pomáhající interakce. Se-stává ze 125 položek, jež respondenti hodnotí na šestibodové škále od 1) silného nesouhlasu, 2) středního nesouhlasu, 3) mírného nesouhlasu, 4) mírného souhlasu, 5) středního souhlasu až po 6) silný souhlas z hlediska kritéria percepcce současného rozvoje těchto předložených kompetencí.

Statistická analýza výsledků

V tabulce č. 1 jsou uvedeny statistické parametry (aritmetické průměry M a standardní odchylky SD) ve sledovaných aspektech životní spokojenosti. Výsledky získané na souboru sociálních pracovníků byly konfrontovány se standardizačním souborem Dotazníku životní spokojenosti a vyjádřeny pomocí tzv. staninů, které rozčleňují výsledky do devíti standardizovaných segmentů (tj. průměrné výsledky odpovídají 5. staninu). Výsledky v tabulce č. 1 globálně indikují jejich průměrnou celkovou životní spokojenost ve většině sledovaných aspektů.

Snížená úroveň je patrná pouze v oblasti spokojenosti se zdravím, spokojenosti s finanční situací a s vlastní osobou. Analýza konkrétních položek v oblasti zdraví ukazuje, že sociální pracovníci jsou málo spokojeni především se svou těles-

nou kondicí ($M = 4,83$; $SD = 1,43$). V oblasti finanční jsou málo spokojeny s výší svého platu ($M = 4,74$; $SD = 1,83$), s budoucími možnostmi výdělku ($M = 4,70$; $SD = 1,69$) a s finančními možnostmi, jež mohou nabídnou své rodině ($M = 4,70$; $SD = 1,47$). Vůbec nejméně jsou spokojeny jsou se svým očekávaným zajištěním ve stáří ($M = 3,30$; $SD = 1,81$). V oblasti spokojenosti s vlastní

osobou jsou sociální pracovníce méně spokojeny se svým tělesným vzhledem ($M = 4,93$; $SD = 1,34$) a také se svým sebevědomím a sebejistotou ($M = 4,93$; $SD = 1,34$).

Tab. 1: Statistické parametry životní spokojenosti sociálních pracovníků

Škály spokojenosti	M	SD	Staniny
Spokojenost se zdravím - ZDR	36,52	7,67	4
Spokojenost s prací/zaměstnáním - PAZ	37,63	6,96	5
Spokojenost s finanční situací - FIN	33,78	9,67	4
Spokojenost s volným časem - VLC	34,43	8,41	5
Spokojenost s manželstvím /partnerstvím - MAN	40,83	8,57	5
Spokojenost s výchovou dětí - DET	41,85	5,92	5
Spokojenost s vlastní osobou - VLO	37,41	6,81	4
Spokojenost se sexualitou - SEX	38,67	7,94	6
Spokojenost s přáteli, známými a příbuznými - PZP	37,59	6,02	5
Spokojenost s bydlením - BYD	38,50	7,34	5
Celková životní spokojenost - CŽS+	256,91	54,04	5

* Poznámka: Celková životní spokojenost (CŽS) vyjadřuje součet jen sedmi škál, do něhož se při vyhodnocení nezapočítává spokojenost v práci a zaměstnání, spokojenost s manželstvím a partnerstvím a spokojenost s výchovou dětí.

V tabulce č. 2 jsou uvedeny Pearsonovy korelační koeficienty mezi sledovanými aspekty životní spokojenosti u zkoumaného souboru sociálních pracovníků. Korelační koeficienty významné na hladině 0,01 statistické signifikance (označené tučným písmem) nejsou zřejmě příliš překvapující. Korelace mezi pracovní a celkovou životní spokojeností dosahuje hodnoty $r = 0,662$ a podporuje spíše

první výše uvedenou hypotézu (spillover hypothesis). Korelace celkové životní spokojenosti se spokojeností s finanční situací sociálních pracovníků, která dosahuje $r = 0,896$, je poměrně vysoká. Vysoké jsou také korelace celkové životní spokojenosti s hodnocením vlastní osoby, úrovní bydlení a kvalitou zdraví.

Tab. 2: Korelace mezi aspekty životní spokojenosti sociálních pracovníc

	Věk	ZDR	PAZ	FIN	VLC	MAN	DET	VLO	SEX	PZP	BYD
VĚK	1,000	0,142	0,181	0,137	0,091	-0,144	-0,112	0,215	-0,178	0,020	0,137
ZDR	0,142	1,000	0,437	0,641	0,421	0,221	0,248	0,591	0,251	0,385	0,453
PAZ	0,181	0,437	1,000	0,662	0,649	0,381	0,279	0,647	0,079	0,505	0,436
FIN	0,137	0,641	0,662	1,000	0,629	0,381	0,492	0,784	0,402	0,559	0,558
VLC	0,091	0,421	0,649	0,629	1,000	0,202	0,235	0,470	0,162	0,420	0,271
MAN	-0,144	0,221	0,381	0,381	0,202	1,000	0,625	0,512	0,661	0,472	0,490
DET	-0,112	0,248	0,279	0,492	0,235	0,625	1,000	0,556	0,684	0,511	0,370
VLO	0,215	0,591	0,647	0,784	0,470	0,512	0,556	1,000	0,444	0,545	0,646
SEX	-0,178	0,251	0,079	0,402	0,162	0,661	0,684	0,444	1,000	0,411	0,466
PZP	0,020	0,385	0,505	0,559	0,420	0,472	0,511	0,545	0,411	1,000	0,427
BYD	0,137	0,453	0,436	0,558	0,271	0,490	0,370	0,646	0,466	0,427	1,000
CŽS	0,109	0,726	0,662	0,896	0,667	0,556	0,591	0,860	0,600	0,700	0,729

Soubor sociálních pracovníc byl za účelem dosažení stanovených výzkumných cílů rozdělen podle mediánu hodnot pracovní spokojenosti (Med = 40) na skupinu 23 více pracovně spokojených sociálních pracovníc a na skupinu 23 méně pracovně spokojených sociálních pracovníc.

Tabulka č. 3 poukazuje na statisticky testované rozdíly mezi oběma sledovanými skupinami sociálních pracovníc. Výsledky ukazují, že více spokojené sociální pracovnice se od méně spokojených pracovníc statisticky významně liší na 0,01 či 0,05 hladině statistické signifikance ve všech sledovaných aspektech mimo věku a oblasti sexuality.

Zdá se, že obě sledované skupiny byly z hlediska věku homogenní. Vyšší míra celkové spokojenosti v oblasti sexuality a neexistence průkazných statistických rozdílů mezi oběma skupinami může být poněkud ovlivněna faktorem sociální žádoucnosti (desirability), jenž v tomto výzkumu nebyl kontrolován, a o kterém se soudí, že může do jisté míry zkreslit výsledky dotazníkových šetření.

Výsledky kondenzované v tabulce č. 3, stejně jako v tabulce č. 2 shodně potvrzují relativně těsnou souvislost mezi pracovní spokojeností a dalšími aspekty životní spokojenosti.

Tab. 3: Komparace rozdílně pracovně spokojených skupin sociálních pracovníc

Spokojenost	Více pracovně spokojené soc. pracovnice N = 23		Méně pracovně spokojené sociální pracovnice N = 23		F	T test
	M	SD	M	SD		
Věk	40,87	8,50	36,78	10,29	0,38	ns
Zdraví	40,61	6,27	32,43	6,70	0,76	0,01
Práce/zaměstnání	43,13	2,13	32,13	5,64	0,01	0,01
Finance	40,43	4,83	27,13	8,66	0,01	0,01
Volný čas	38,78	5,20	30,09	8,75	0,02	0,01
Manželství/partnerství	43,78	5,73	37,87	9,82	0,01	0,05
Výchova dětí	44,00	4,38	39,70	6,44	0,08	0,01
Vlastní osoba	41,26	3,02	33,57	7,34	0,00	0,01
Sexualita	40,04	5,15	37,30	9,78	0,01	ns
Přátelé a známí	41,13	4,21	34,04	5,43	0,24	0,01
Bydlení	41,04	4,92	35,96	8,41	0,02	0,05
Celková životní spokojenost (CŽS)	283,30	21,15	230,52	36,92	0,01	0,01

V následující tabulce č. 4 jsou uvedeny statisticky významné rozdíly v úrovni percepce rozvoje 22 kompetencí mezi skupinou více pracovně spokojených sociálních pracovníků a skupinou méně pracovně spokojených sociálních pracovníků.

Je nutné zdůraznit, že ve zbývajících 121 kompetencích se tyto skupiny vzájemně statisticky významně neliší. Je možné proto usuzovat, že 22 kompetencí uvedených v tabulce č. 4 má úzký vztah k vyšší pracovní a hypoteticky také i k vyšší životní spokojenosti.

Tab. 4: Diference v percepci rozvoje profesních kompetencí u rozdílně pracovně spokojených sociálních pracovníků

Popis profesních kompetencí	Více pracovně spoko- jené soc. pra- covnice N = 23		Méně pracovně spoko- jené soc. pra- covnice N = 23		F	t test
	M	SD	M	SD		
Dohodnout se spolupracovníky na postupu a rozdělení úkolů.	2,43	0,71	2,00	0,66	0,72	0,05
Dobře se orientovat v sociálních záznamech.	2,61	0,64	2,22	0,66	0,92	0,05
Přihlížet k legislativním, organizačním a společenským podmínkám.	2,43	0,92	1,91	0,72	0,24	0,05
Dokázat se spolupracovníky analyzovat problémy klientů, stanovit postupy a cíle.	2,43	0,92	1,87	0,80	0,49	0,05
Umět se odpoutat od obvyklých způsobů řešení a plánovat postup řešení problému.	2,22	0,88	1,61	1,05	0,42	0,05
Aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí.	2,30	0,75	1,57	1,01	0,16	0,01
Aktivně se zapojovat do programů, které zlepšují sociální podmínky klientů.	2,22	0,88	1,43	1,10	0,32	0,01
Dokázat zvládat zvýšenou pracovní zátěž.	2,57	0,50	1,78	1,10	0,00	0,01
Připravit podmínky pro zdařilé odpoutání klientů při ukončení služby.	2,00	0,66	1,39	1,01	0,05	0,05
Získávat a zpracovávat informace pro svou práci z různých zdrojů.	2,48	0,58	1,96	1,04	0,01	0,05
Rozumět struktuře organizace a jejím cílům.	2,57	0,71	1,87	0,95	0,19	0,01
Dodržovat pravidla organizace a režim organizace.	2,78	0,51	1,87	1,15	0,00	0,01
Koordinovat pravidla organizace.	2,52	0,71	1,96	1,00	0,12	0,05
Efektivně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky.	2,87	0,34	2,26	0,99	0,00	0,01
Respektovat mínění spolupracovníků a urovnávat případné neshody.	2,52	0,58	1,74	1,03	0,01	0,05
Dokázat se řídit míněním spolupracovníků, i když k nim mám výhrady.	2,13	1,12	1,13	1,57	0,12	0,05
Přijímat odpovědnost i za rozhodnutí spolupracovníků a obhajovat ji.	2,13	1,45	1,17	1,52	0,83	0,05
Při různosti názorů nacházet kompromisní, ale účinná řešení.	2,43	0,92	1,83	0,92	0,97	0,05
Být motivován k výkonu, samostatně pracovat a dosahovat dobrých výsledků.	2,65	0,48	2,17	0,82	0,01	0,05
Tvořivě využívat příležitostí k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení.	2,57	0,50	1,78	0,72	0,09	0,05
Umět využívat pomoci nebo konzultace.	2,52	0,50	1,96	1,00	0,00	0,05
Mít respekt k prvořadě významnosti jedince ve společnosti.	2,48	0,65	1,78	1,02	0,04	0,01

DISKUSE VÝSLEDKŮ

Jak vyplývá z údajů uvedených v tabulce č. 1, pracovní spokojenost stejně jako ostatní složky životní spokojenosti u souboru sociálních pracovníků mají globálně průměrnou úroveň. Sníženou úroveň je možné konstatovat pouze v oblasti spokojenosti se zdravím, s finanční situací a s vlastní osobou. Výsledky potvrzují obecně známý fakt, že finanční hodnocení sociálních pracovníků je nízké a inadekvátní jejich společenskému významu. Nespokojenost s tělesnou kondicí, s tělesným vzhledem a s úrovní sebepojetí a sebejistoty mohou představovat spojitý jev, částečně související u žen s obdobím střední dospělosti, ale také jev částečně související se zaměstnáním, které má spíše nízkou úroveň společenské prestiže a je zatím spojeno převážně s dnes již příliš nepostačující středoškolskou kvalifikací.

I když se úroveň pracovní spokojenosti u souboru sociálních pracovníků jeví jako průměrná, stojí za hlubší zamyšlení, zda by přece jen neměly sociální pracovníce jako jedny z hlavních aktérů, jejichž posláním je i péče o zdraví a spokojenost jedinců, skupin či komunit, vykazovat pracovní spokojenost alespoň o něco vyšší. Zejména tehdy, jestliže platí, že pracovníce vysoce spokojená pracovníce může za příznivých okolností také vykazovat vyšší efektivitu svého pracovního výkonu a může se také cítit jako více pracovní kompetentní.

Průměrná úroveň pracovní spokojenosti sociálních pracovníků vzbuzuje také úvahy o možných satísfaktorech a dissatísfaktorech, jež se v této profesi projevují a o kterých se v domácích podmínkách empiricky zatím zjistilo poměrně málo. Chápeme-li průměrnou pracovní spokojenost sociálních pracovníků také jako jev, který lze těsněji vztáhnout i k úrovni psychické zátěže a možnému dopadu jejích negativních důsledků (např. syndromu vyhaslosti), jimiž je tato profese ohrožena (srv. např. Mlčák, 2003, 2004a, 2004b, 2004c), pak se dosažené výsledky jeví v poněkud jasnějším světle.

Pracovní zátěž sociálních pracovníků a pracovníků bude do budoucna pravděpodobně stoupat, a to až na relativně vysokou úroveň, o níž tak často referují autoři ve vyspělých západních zemích. Proto bude také v brzké budoucnosti souběžně zapotřebí systémově posilovat některé aspekty pracovní spokojenosti sociálních pracovníků a to jak žen, tak mužů (např. zvyšování společenské prestiže sociální práce, možnosti kariérního růstu, zvyšování pracovní autonomie, odpovědnosti a zlepšování mzdových podmínek).

Výzkumné výsledky indikují, jak je patrné z tabulky č. 2, že pracovní spokojenost u souboru

sociálních pracovníků je spjata s jejich životní spokojeností. Celková životní spokojenost nejtěsněji souvisí se zdravím, finanční situací a s hodnocením vlastní osoby sociálních pracovníků. Spojitost životní spokojenosti a spokojenosti se zdravím je všeobecně potvrzována ve většině provedených studií (podrobněji viz Rodná, Rodný, 2001). Významným faktorem celkové životní spokojenosti se v dnešní době, díky obecně velkému akcentu na konzum a stále pestřejším možnostem spotřeby, stává spokojenost s finanční situací.

Výsledky plynoucí z tabulky č. 3 ukazují, že pracovníce spokojenější sociální pracovníce se, kromě oblasti sexuality, jeví jako spokojenější i v ostatních oblastech životní spokojenosti. Získané výsledky této sondy, v níž je pracovní i životní spokojenost chápána jako unidimenzionální konstrukt, dávají za pravdu spíše první uvedené explanační hypotéze, která předpokládá vzájemný reciproční vliv obou fenoménů, pokud vyloučíme možnost, že se jedná o pouhé artefakty rezultující z konstrukce uvedené metody použité k diagnostice životní spokojenosti.

Na rozdíl od jiných studií provedených u sociálních pracovníků, jež byly provedeny u osob mužského i ženského pohlaví a které poukazují na to, že pracovní spokojenost pozitivně koreluje s rostoucím věkem (viz např. Arches, 1991), se tuto skutečnost v uvedeném výzkumu nepodařilo prokázat (viz tabulka č. 2 a 3). Také vztah mezi pracovní a životní spokojeností a úrovní vzdělání nebyl zkoumán, a to vzhledem k nízkému početnímu zastoupení vysokoškolských absolventek v souboru respondentů.

Jak vyplývá z tabulky č. 4, pracovníce spokojenější sociální pracovníce se od méně spokojenějších sociálních pracovníků liší ve 22 sledovaných pracovních kompetencích, které u sebe percipují jako rozvinutější. Podrobnější analýza uvedených kompetencí signalizuje, že se jedná o kompetence spadající jednak do oblasti efektivní komunikace se spolupracovníky a jednak spadající do samostatného a flexibilního přístupu k pracovním činnostem. Efektivní komunikace se spolupracovníky se pro sociální pracovníce stává zdrojem přijímané i vysílané sociální opory. Samostatnost a flexibilita je u sociálních pracovníků také jev vysoce žádoucí.

Z hlediska výše uvedené taxonomie profesních kompetencí je možné těchto 22 kompetencí zařadit jednak do oblasti kompetencí, týkajících se intervence a poskytování služeb a jednak do kategorie kompetencí vztahujících se k práci organizací. Mezi kompetencemi týkajícími se jiných kategorií, jako jsou komunikace a angažování se vůči klientům, podporování a uschopňování klientů, hodnocení a plánování činnosti či odborného

růstu, se statistické rozdíly mezi více spokojenými a méně spokojenými sociálními pracovníci neprokázaly. I tato skutečnost může být důvodem k zamyšlení, jehož jádrem by mohl být závěr, že sociální pracovníci odvozují svou pracovní spokojenost, spíše než z úspěšné práce se svými klienty, z aspektů adaptivního fungování v pracovní organizaci.

ZÁVĚR

- Výzkumné výsledky je vhodné vzhledem k méně početnému a nereprezentativnímu výzkumnému souboru sociálních pracovníků přijímat a zevšeobecňovat s určitou opatrností. Přihlédnout je přitom nutné k tomu, že nebyly odvozeny z objektivnějších, avšak velmi obtížně dostupných metod hodnocení profesních kompetencí sociálních pracovníků, a že mají typická omezení, vyplývající z aplikace metodologie založené na sebevýpovědi respondentů.
- Získané výsledky mohou mít hodnotu v tom, že se jedná o empirický průzkum, zabývající se vztahem mezi pracovní spokojeností a percepcí rozvoje profesních kompetencí, což je tematika v oblasti sociální práce dosti ojedinělá. Výsledky upozorňují na nutnost psychologického monitoringu situace v oblasti sociální práce, která je v mnoha ohledech stále ještě podceňovaným oborem. Na druhé straně je důležité, aby pracovní spokojenost sociálních pracovníků nevyplývala jen z poskytování služeb a fungování organizace, ale aby se více odvíjela od přímé práce s klientem a od jeho úrovně jeho spokojenosti s pomáhající interakcí.
- Dosažené výsledky mohou posloužit také jako výzva k tomu, aby se psychologický výzkum více orientoval na podrobnější studium faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost, pracovní zátěž a pracovní efektivitu u různých skupin pomáhajících profesí, které mají svou specifikum v tom, že jejich základem je vždy emocionálně angažovaný a podpůrný vztah vůči klientům.

LITERATURA

- Arches, J. 1991:** Social structure, burnout, and job satisfaction. *Social work*, Vol. 36, No. 3, p. 202 - 206.
- Armstrong, M. 1999:** Personální management. Praha, Grada Publishing.
- Armstrong, M. 2002:** Řízení lidských zdrojů. Praha, Grada Publishing.
- Bedrnová, E., Nový, I. a kol. 1998:** Psychologie a sociologie řízení. Praha, Management Press.

Central Council for Education and Training of Social Workers: Rules and requirements for the diploma in social work. CCETSW Paper 30, Revised Edition, London, CCETSW 1995.

Duncan, C. 1995: Life and job satisfaction: A two-wave panel study. *The Journal of Psychology*, Vol. 129, Iss. 3, p. 261- 266.

Havrdová, Z. 1999: Kompetence v praxi sociální práce. Metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha, Osmium.

Knopp, R. 1994: Work values and job satisfaction. *The Journal of Psychology*. Vol. 128, Iss. 6, p. 683 - 688

Kubeš, M., Spillerová, D., Kurnický, R. 2004: Manažerské kompetence. Způsobilosti výjimečných manažerů. Praha, Grada Publishing.

Mlčák, Z. 2004c: Stres a syndrom vyhaslosti v pomáhajících profesích. In: Paulík, K. (Ed.). Psychologické poradenství v sociální práci II. Ostrava, FF OU Ostrava, s. 19 - 37.

Mlčák, Z. 2003: Temperament, syndrom vyhaslosti a sociální opora u vybraných skupin sociálních pracovníků. In: Svoboda, M., Humpolíček, P., Humpolíčková, J. (Eds.). Sociální procesy a osobnost. Brno, Psychologický ústav FF MU, s. 199 - 209.

Mlčák, Z. 2004b: Vybrané osobnostní dimenze a syndrom vyhaslosti v profesi sociálních pracovníků. In: Acta Facultatis Philosophicae Universitatis Ostraviensis, 212, FF OU, 2004b, č. 9, s. 52 - 66.

Mlčák, Z. 2004a: Základní psychologické aspekty sociální práce: afiliace, empatie a prosociální chování. In: Acta Facultatis Philosophicae Universitatis Ostraviensis, 212, FF OU, č. 9, s. 5 - 7.

O'Hagan, K.(Ed). 1996: Competence in social work practice. A practical Guide for professionals. London, Jessica Kingsley Publisher.

Rice, R.W., Near, J.P., Hunt, R.G. 1980: The job satisfaction/life satisfaction relationship: A review of research. *Basic and Applied Social Psychology*, No. 1, p. 37 - 64.

Rodná, K., Rodný, T. 2001: Dotazník životní spokojenosti. Praha, Testcentrum.

Spencer, L., McClelland, D., Spencer, S. 1990: Competency Assesment Methods. Boston, Hay/Mc Ber Research Press.

Spencer, L.M., Spencer, S.M. 1993: Competence at work. Models for superior performance. New York, John Wiley & Sons.

Steiner, D.D., Truxillo, D.M. 1987: Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship: A test of the disaggregation hypothesis. *Journal of Occupational behavior*, Vol. 8, No. 1, p. 71-77.

Štikar, J., Rymeš, M., Riegel, K, Hoskovec, J.

2003: Psychologie ve světě práce. Praha, Karolinum.

Tait, M., Padgett, M. Y., Baldwin, T. T.: Job and life satisfaction: A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function on the date of the study. The Journal of Applied Psychology, Vol 74, p. 502-507.

Vass, A. A. (Ed.) 2004: Social work competencies. Core knowledge, values and skills. London, SAGE Publications.

Woodruff, Ch. 1992: What is meant by a competence? In: Boam, R., Sparrow, P.(eds.): Designing and achieving competency. A competency-based approach to developing people and organizations. London, McGraw-Hill.

* Zpracování příspěvku bylo podpořeno projektem GAČR č. 406/03/0535 „Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty.“

Zdeněk Mlčák a Karel Slíva
Zdenek.Mlcak@osu.cz