

Resilience pracovníků v pomáhajících profesích

Bc. Radka Kandránková, DiS.

Diplomová práce
2020



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Radka Kandránková, DiS.
Osobní číslo: H17389
Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika
Forma studia: Kombinovaná
Téma práce: Resilience pracovníků v pomáhajících profesích

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti zvládnání nepříznivých situací, rizikových a protektivních faktorů resilience a angažovanosti pomáhajících profesionálů.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníků.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: Tisková/elektronická

Seznam doporučené literatury:

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. 2., aktualizované vydání.* Praha: Grada, 2016, 254 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5326-3.

PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání.* Praha: Grada, 2017, 362 s. Psyché. ISBN 978-80-247-5646-2.

ŠOLCOVÁ, Iva. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti.* Praha: Grada, 2009, 102 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2947-3.

ŠÍŠLÁKOVÁ, Monika a Jitka NAVRÁTILOVÁ. *Praktické vzdělávání v sociální práci optikou konceptu resilience.* Brno: Masarykova univerzita, 2014, 231 s. ISBN 978-80-210-7337-1.

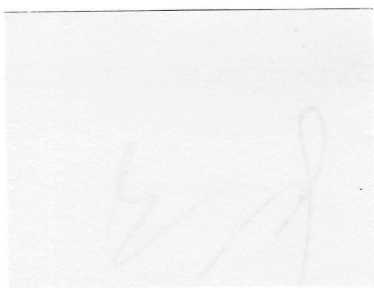
HORVÁTHOVÁ, Petra, BLÁHA Jiří, ČOPÍKOVÁ Andrea, 2016. *Řízení lidských zdrojů. Nové trendy.* Praha: Management press. ISBN 978-80-7261-430-1.

Vedoucí diplomové práce:

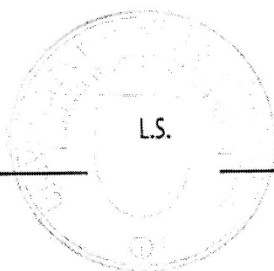
Mgr. Karla Hrbáčková, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

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



Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



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

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ 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 § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 24.3.2020

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

²⁾ Vysoká škola nevyjádřeně 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 už nejmeně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může za zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá problematikou resilience u pracovníků v pomáhajících profesích. Cílem práce je zjistit, jaká je míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích a její souvislost s angažovaností. Práce se skládá z teoretické a praktické části.

Teoretická část definuje pojem resilience, vymezuje rozdílné pohledy na problematiku resilience a zabývá se specifiky resilience u dospělých osob. Dále se věnuje problematice pomáhajících profesí. Definuje syndrom vyhoření a supervizi. Vymezuje pojem angažovanost, pracovní motivace a spokojenost a popisuje faktory, které spokojenost v práci ovlivňují. Praktická část popisuje kvantitativní výzkum realizovaný formou dotazníkového šetření u pracovníků v pomáhajících profesích v okrese Vsetín.

Klíčová slova:

Resilience, pomáhající profese, supervize, syndrom vyhoření, angažovanost, pracovní spokojenost, pracovní motivace.

ABSTRACT

The diploma thesis deals with the issue of resilience in workers in helping professions. The aim of the work is to find out what is the degree of resilience of workers in helping professions and its connection with engagement. The work consists of theoretical and practical part.

The theoretical part defines the concept of resilience, defines different views on the issue of resilience and deals with the specifics of resilience in adults. He also deals with the issue of helping professions. Defines burnout syndrome and supervision. It defines the concept of commitment, work motivation and satisfaction and describes the factors that affect job satisfaction. The practical part describes the quantitative research carried out in the form of a questionnaire survey of workers in helping professions in the district of Vsetín.

Keywords:

Resilience, helping professions, supervision, burnout syndrome, engagement, job satisfaction, work motivation.

Motto:

*“Ať osud do mne sebevíce bije,
ať sebevíc mě raní,
čím více strádám, tím více plápolám.”*

Michelangelo

Děkuji Mgr. Karle Hrbáčkové, PhD. za vedení diplomové práce a za podnětné připomínky.

Děkuji svým rodičům, blízkým, přátelům a známým za jakoukoliv pomoc a podporu ve studiu a dále děkuji všem respondentům, kteří vyplnili dotazník.

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

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD | 10 |
| I TEORETICKÁ ČÁST | 11 |
| 1 RESILIENCE | 12 |
| 1.1 RESILIENCE JAKO VLASTNOST OSOBNOSTI | 13 |
| 1.1.1 Hardiness..... | 14 |
| 1.1.2 Sence of coherence..... | 15 |
| 1.2 MULTIFAKTOROVÉ POJETÍ RESILIENCE | 16 |
| 1.3 RESILIENCE JAKO PROCES..... | 18 |
| 1.4 METODY MĚŘENÍ RESILIENCE..... | 19 |
| 1.5 RESILIENCE U DOSPĚLÝCH..... | 20 |
| 2 POMÁHAJÍCÍ PROFESE | 23 |
| 2.1 POŽADAVKY NA POMÁHAJÍCÍ PRACOVNÍKY | 24 |
| 2.2 SUPERVIZE V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH..... | 25 |
| 2.3 SYNDROM VYHOŘENÍ | 26 |
| 2.4 KOMPETENCE PRACOVNÍKŮ V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH..... | 29 |
| 3 ANGAŽOVANOST | 31 |
| 3.1 PRACOVNÍ MOTIVACE..... | 32 |
| 3.2 ODDANOST ORGANIZACI | 34 |
| 3.3 PRACOVNÍ SPOKOJENOST..... | 35 |
| II PRAKTICKÁ ČÁST | 37 |
| 4 METODOLOGIE VÝZKUMU | 38 |
| 4.1 VÝZKUMNÉ OTÁZKY A HYPOTÉZY..... | 38 |
| 4.2 DRUH VÝZKUMU | 40 |
| 4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR | 40 |
| 4.4 VÝZKUMNÁ TECHNIKA | 43 |
| 4.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT..... | 47 |
| 5 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT | 49 |
| 5.1 ANALÝZA KVANTITATIVNÍCH DAT Z VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ | 49 |
| 5.2 SHRNUÍ VÝZKUMNÝCH DAT..... | 76 |
| ZÁVĚR | 79 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 81 |
| SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK | 86 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ | 87 |
| SEZNAM TABULEK | 88 |

| | |
|---------------------------|-----------|
| SEZNAM PŘÍLOH..... | 90 |
|---------------------------|-----------|

ÚVOD

„Co tě nezabije, to tě posílí.“

Friedrich Nietzsche

Lidský život přináší spoustu různorodých situací, často velmi obtížných. Lidé se k těmto těžkostem života staví rozdílným způsobem. Individuální je vnímání náročnosti situace, adaptace na ni i způsob vyrovnání se se změnami. Stejná situace může být vnímána různě. Pro jednoho jedince se jedná o situaci za hranicí jeho zvládnutí, zatímco druhý člověk obdobnou situaci překoná a ještě z ní dokonce něco dokáže získat, „vytěžit“. Uvedená schopnost je označována jako resilience. Vágnerová (2010, s. 354) hovoří o tom, že resilientní jedinec disponuje dostatkem síly (fyzické i psychické) a dostatečnými sociálními dovednostmi, díky kterým úspěšně překonává problémy a získané zkušenosti využívá ve svůj prospěch.

Cílem diplomové práce je zjistit, jaká je míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích a její souvislost s angažovaností v práci. Zajímá nás, jak resilientní jsou pracovníci v pomáhajících profesích, zda resilience souvisí s délkou vykonávání pomáhající profese a zda existují statisticky významné rozdíly v resilienci u jednotlivých profesí. Chtěli bychom získat i odpověď na otázku, zda resilientní pracovníci jsou více angažovaní. Zkoumání resilience u dospělých osob je zvoleno záměrně, neboť jak poukazuje Šolcová (2009, s. 59), je resilience u dospělých doposud poměrně málo prozkoumána. Většina realizovaných výzkumů se zaměřuje na dospělé, kteří byli vystaveni extrémním podmínkám, např. přežili holocaust, bojovali ve válce apod.

Domníváme se, že by bylo zajímavé prozkoumat resilienci v každodenním pracovním životě, který sám o sobě může být hodně náročný. Respondenty z řad pomáhajících profesí jsme zvolili proto, neboť jsou na ně kladeny zvýšené nároky nejen po stránce odborné, ale i po stránce emocionální. Jedná se o profese, které jsou v neustálém kontaktu s lidmi. Pomáhající pracovníci se často setkávají s lidským utrpením, bolestí a beznadějí, pracují pod velkým tlakem a ve stresu. Výzkum bude realizován kvantitativně, formou dotazníkového šetření. Respondenti výzkumu budou sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a zdravotní sestry, které pracují v sociální oblasti v okrese Vsetín.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 RESILIENCE

Slovo resilience je odvozeno z latinského *resilio*, *resiliere*, které v překladu znamená skákat zpět, odrážet se, odskakovat. V češtině pro resilienci neexistuje jednotný odborný výraz. Bývá překládána jako nezdolnost, houževnatost, nezlomnost, odolnost nebo schopnost rychle se vzpamatovat. Za opak resilience je považována vulnerabilita, neboli podlehnutí obtížným životním situacím. (Punová, Navrátilová, 2014, s. 34)

Resilience je často chápána jako shodný výraz s obecnějším pojmem „odolnost“, naproti tomu někteří autoři o ni hovoří jako o jednom z typů odolnosti, stejně jako o odolnosti typu *hardiness*, *sense of coherence* a *salutogenesi*. Takto resilienci vnímá např. Křivohlavý, Baštecká a Goldmann. (Paulík, 2017, s. 156)

Pojem resilience byl poprvé představen v sedmdesátých letech minulého století. Od té doby proběhlo mnoho výzkumů a koncept resilience prošel velkým vývojem. Přesto doposud neexistuje jediný přístup v chápání, definování a pojetí resilience. (Novotný, 2014, s. 4)

Všechny pojetí resilience se shodují v tom, že resilience je schopnost zvládnout střetnutí s výrazně neblahými faktory. (Šolcová, 2009, s. 11) Důležité je, že jedinec náročnou situací nejen zvládne (s využitím adaptačních mechanismů), ale po překonání situace prospívá a něco i z překonání situace získává. Resilience není povahový rys člověka, neboť dochází k její proměně v čase a projevuje se až v průběhu různých nepříznivých životních situací. (Punová, 2013, s. 114)

Podle míry resilience a podle rozdílné schopnosti kontrolovat při zátěži situaci i své projevy můžeme jedince rozdělit do pěti rozdílných typů osobnosti. Prvním typem je resilientní typ osobnosti. Jedná se o osoby s vysokou mírou resilience, které jsou emočně vyrovnané, přizpůsobivé, tvůrčí. Velmi často se jedná o extraverty. Dokáží si věřit a zvládat velké množství životních problémů, snadno se přizpůsobí aktuálním podmínkám a možnostem. Mají průměrnou svědomitost a jsou ochotni přijímat nové zkušenosti. Resilientní jedinci jsou docela úspěšní a spokojení v různých oblastech života. Druhým, středně odolným typem je důvěřivý typ. Je charakterizován vysokou extravertí, otevřeností k novým zkušenostem a průměrnou stabilitou emocí. Tito jedinci nejsou moc schopni mít situaci pod kontrolou a řídit svůj život, mají ale dostatečnou pružnost a sociální aktivitu, díky které získají pomoc a podporu od svého okolí. Další středně odolný typ je rezervovaný typ. Je pro něj dominantní introverze, konzervativnost, vysoká emoční stabilita a neochota získávat nové zkušenosti. Snaží se vyhnout stresujícím situacím a problémům, dokáží je ale úspěšně řešit

a překonat, pokud je to nutné. Další dva typy osob mají nízkou míru odolnosti ke stresu. Jedná se o typ zranitelný a typ nestálý. Pro zranitelný typ je charakteristická vysoká míra kontroly, jejíž projevy jsou zdrženlivost, zvýšené usměrňování vlastního života a utlumené chování. Jsou to nespokojení, úzkostní, sebeobviňující se jedinci, kteří se velmi špatně přizpůsobují a sami sebe považují za důvod svých starostí. Osoby nestálého typu mají nízkou sebekontrolu, jsou nespokojení, nevyrovnaní, neklidní, prudcí a dráždivě reagující. Často jsou konfliktní a nepřátelští, nedokáží se přizpůsobit ani požádat ostatní lidi o pomoc. Za zdroj vlastních problémů považují jiné lidi. (Vágnerová, 2010, s. 369-371)

Definice resilience je možné rozdělit do tří skupin. V první skupině je resilience definována jako malý výskyt vývojových defektů navzdory vystavení riziku. Druhá skupina popisuje resilienci jako schopnost udržet si určité chování i přes účinky negativních životních situací. V poslední skupině se na resilienci pohlíží jako na úspěšnost navzdory očekávání. Ve všech definicích se hovoří o tom, že resilience je spojená s nutností vystavení určitému riziku, například velkému stresu, ohrožení, nepříznivým životním okolnostem apod. (Novotný, 2015, s. 11)

Stejně jako se vědci neshodují na jednotné definici resilience, neshodují se ani v tom, jaká je její povaha. Různí autoři ji chápou různě-jako vlastnost osobnosti, souhrn různých faktorů, výsledek adaptace, proces. (Novotný, 2014, s. 4)

V současné době je nejčastější přístup k resilienci založen na multifaktorovém pojetí. Resilience je chápána jako kombinace mnoha různých faktorů, vlivů a proměnných, které v konečném důsledku ovlivňují schopnost jedince vyrovnat se s nepříznivými situacemi. Resilience je ale proměnlivá stejně jako její jednotlivé faktory, proto se v průběhu života člověka a u různých lidí a v různých situacích zapojují jednotlivé faktory různě a v jiných kombinacích. (Novotný, 2015, s. 28)

1.1 Resilience jako vlastnost osobnosti

Resiliencí jako vlastností osobnosti se zabývali autoři zejména v počátcích výzkumů resilience, kdy se snažili nalézt jednotnou vlastnost jedince, která by byla ukazatelem jeho odolnosti. Vznikly teorie jako např. hardiness, pocit kontroly, sense of coherence apod. (Novotný, 2014, s. 5)

„Odolnost člověka představuje kvalitu jeho adaptační schopnosti umožňující adekvátně zvládat dynamické podmínky, v nichž žije, a vyrovnat se v interakci s nimi s kladenými

nároky (zátěží), aniž by bylo podstatně narušeno fungování jeho osobnosti.“ (Paulík, 2017, s. 147)

Odolnost lze rozdělit na fyzickou a psychickou odolnost. Fyzická odolnost se uplatňuje všude tam, kde jsou kladeny zvýšené nároky na lidský organismus, zejména na kosterní, svalovou a oběhovou soustavu člověka. Psychická odolnost souvisí s kvalitou lidské psychiky. Jedná se o schopnost odporovat a odolávat zátěži, aniž by došlo k vážnější poruše psychiky. Dále se jedná o schopnost rychle se zregenerovat a využít získané zkušenosti a nové informace. Odolnější jedinec se dokáže efektivněji adaptovat v nových podmínkách. (Paulík, 2017, s. 147-149)

Definování odolnosti jako odborného termínu není snadné. Vzniká řada problémů, např. není jednoduché odolnost empiricky zkoumat. Není jasné, jaká je stabilita odolnosti v časovém rozmezí, zda se jedná o univerzální odolnost, tedy přenositelnou do různých oblastí lidského života. Další nejasností je, jaký je vliv kultury a prostředí na odolnost. Při zkoumání odolnosti se objevuje otázka, zda ji zkoumat jako celek, nebo rozloženou na jednotlivé domény. Problémem je i zkoumání rizik a zátěže, které se v průběhu života mění. Z odborného pohledu můžeme o odolnosti hovořit jako o pojmu, který není jasně určen a definován (fuzzy) jako jednotný a jediný jev, nýbrž se jedná o mnoho různorodých vlastností a projevů, které mohou mít jen volné propojení. (Paulík, 2017, s. 149-150)

Kebza a Šolcová (2008, s. 4) hovoří o psychické odolnosti jako o složitém, více vrstevnatém konstrukt, jehož různé vrstvy rozdílným způsobem zasahují do jednotlivých systémů člověka. Autoři hovoří o tom, že odolnost můžeme připodobnit k tzv. fuzzy množině, která je složená z různých zdrojů jedince, např. charakteristiky osobnosti, způsobů myšlení, fyzické zdatnosti, životního stylu jedince, mezilidských vazeb, vztahů apod. Působení některých zdrojů je významnější, jiné působí méně výrazně. Některé ze zdrojů současně patří do dalších psychologických konstruktů.

1.1.1 Hardiness

V češtině bývá hardiness stejně jako SOC překládána jako „nezdolnost“. Hardiness patří k dispoziční výbavě člověka. Pokud je hardiness dobře rozvinutá, člověk sám sebe považuje za aktivního účastníka dění, do kterého může zasahovat a ovlivňovat jej. Činností, které považuje za smysluplné, se plně věnuje a jde za svým cílem i přes nepřízeň okolí. Při slabě rozvinuté hardiness cítí člověk pocity jako marnost, beznaděj a bezmoc, netuší

smysl událostí, které v jeho životě probíhají. Má nejasnou hodnotovou orientaci, je nerozhodný, nedůvěřivý, se sklony k pesimismu, nespokojenosti a depresi. (Paulík, 2017, s. 166-167)

Křivohlavý (1991, s. 60) popisuje hardiness jako charakteristiku osobnosti umožňující jedinci mírnit nebo tlumit nepříznivý vliv negativních životních situací. Naproti tomu Vágnerová (2010, s. 354) označuje hardiness za dispoziční odolnost vůči stresu, která vyjadřuje stupeň odolnosti.

Hardiness obsahuje tři složky: výzvu (challenge), oddanost (commitment) a schopnost udržet vývoj událostí pod kontrolou (control). (Kobasová in Kebza, Šolcová, 2008, s. 7) Každá ze složek může dosahovat různých pólů. U kontroly jedinec zvládá situaci, ve které se nachází a má ji „pod kontrolou“. Maximálním protipólem kontroly je syndrom HH (helplessness and hopelessness), kdy má člověk pocit, že už mu vůbec není pomoci, ztratil veškerou naději. (Křivohlavý, 1991, s. 60) Oddanost neboli osobní zaujetí může být maximální, kdy je jedinec plně pohroužen do činnosti a věří v to, co dělá. Naproti tomu protipólem je pól odcizení, kdy prožívá pocity marnosti, odcizení, zbytečné snahy apod. Výzva má jako protipóly výzvu a hrozbu. Výzvy jedince motivují k aktivitě, boji a dalšímu rozvoji. Zatímco hrozby v něm vyvolávají pocit nebezpečí a ohrožení. (Paulík, 2017, s. 166)

Míru hardiness je možné zjistit pomocí dotazníku personal views survey (PVS). Osoby s vyšší mírou hardiness jsou více odolné vůči stresu a zároveň lépe odolávají nemocem a probíhá u nich rychleji rekonvalescence. (Kebza, 2009, s. 38)

1.1.2 Sence of coherence

Model sence of coherence (SOC) vypracoval Antonovský (in Křížová, 2018, s. 39-40), který zkoumal, proč si někteří lidé udrží dobré zdraví navzdory výrazné nepřízni osudu. Vytvořil model osobnosti, která je pevná a odolná a má vysokou míru smyslu pro vnitřní integritu. Model pojmenoval sence of coherence (smysl pro vnitřní soudržnost nebo integrovanost osobnosti) a psal o něm jako o celkové orientaci osobnosti i jako o tzv. šestém smyslu. SOC se vyvíjí celý život člověka a s věkem se zvyšuje. Čím vyšší má člověk SOC, tím lepší má zdraví a zároveň má větší pravděpodobnost, že se uzdraví, pokud onemocní. Koncept SOC má 3 rozdílné prvky, které podporují zdraví: porozumění světu a životu (comprehensibility), schopnost ovládat události svého života (manageability) a smysluplnost (meaningfulness).

Jednotlivé položky SOC lze zjistit pomocí dotazníku SOC. Dotazník obsahuje 29 položek a zjišťuje míru celkové SOC a dále hodnoty v jednotlivých kategoriích SOC. (Antonovský in Křivohlavý, 2006, s. 89-90). Pro měření SOC lze využít i zkrácený dotazník SOC 3, který má 13 položek. Dále je možné použít dotazník s 9 položkami. (Paulík, 2009, s. 39)

Jedinci s vysokou hodnotou SOC mají vysokou odolnost vůči zevním tlakům, zvládají stresující události a v těžkých chvílích se nevzdávají, ale snaží se situaci nějak řešit. Uvedení jedinci mají jasnou představu o cílech, kterých chtějí v životě dosáhnout. Ví, co chtějí v životě dělat a kam směřují. Antonovský o uvedené charakteristice SOC hovoří jako o salutogenezi. (Antonovský in Křivohlavý, 2006, s. 89-90)

Naproti tomu jedinci s nízkými hodnotami SOC sami sebe považují za málo vybavené k tomu, aby těžké situace zvládli vyřešit. (Paulík, 2009, s. 39)

SOC je dlouhodobé osobnostní nastavení, při kterém člověk vnímá svět jako smysluplné, pochopitelné a předvídatelné místo. Takový jedinec vnímá úkoly, které život přináší jako dosažitelné, pohlíží na ně jako na výzvy. Plnění úkolů a dosahování cílů mu přináší radost. (Paulík, 2017, s. 163-164)

V SOC lze nalézt některé prvky z koncepce lokalizace kontroly, při které má jedinec pocit, že může řídit a kontrolovat svůj život. Jedná se o dimenzi osobnosti, která má dva extrémní póly – silný a slabý pól. Každý člověk se v každé chvíli svého života nalézá na přesně určitém místě v uvedené dimenzi. SOC má kognitivní a emocionální součásti. Pro SOC je charakteristické, že jedinec má smysluplné vnímání okolního světa i vlastního života. Věří a doufá, že okolní svět i jeho vnitřní svět je odolný vůči nepříznivým vlivům. Jedná se o realistickou víru, nikoliv o víru slepou. Dále věří, že může rozumem pochopit svět a jeho zákony, a že člověk může zvládnout všechno, co život přináší. (Antonovský in Křivohlavý, 1990, s. 513)

Souvislost SOC a pracovní zátěže zkoumal Feldt (in Paulík, 2009, s. 41). Vyšší hodnoty SOC vedly ke zvýšení odolnosti proti negativním pracovním vlivům, zvýšení pracovní spokojenosti a menšímu výskytu psychosomatických obtíží.

1.2 Multifaktorové pojetí resilience

Dalším pojetím resilience je její chápání jako soubor osobnostních a sociálních faktorů, které se podílí na resilienci jednotlivce. Faktory působí společně, různě se kombinují a doplňují. (Novotný, 2015, s. 6)

Resilience se skládá ze 4 oblastí - dispoziční, relační, situační a filozofické. Oblasti působí na resilienci člověka jednotlivě i společně. Dispoziční oblast souvisí s tělesnými a psychickými schopnostmi jedince a jeho genetickou výbavou. Odolní jedinci jsou zdravější, mají dobrý vzhled, sportovní schopnosti, vyšší inteligenci a lepší školní výsledky. Do dispoziční oblasti patří i vlastnosti temperamentu umožňující např. vyvolat pozitivní pozornost pečovatele v kojeneckém věku. Relační oblast se týká vlivu rolí a vztahů na resilienci. Zahrnuje vnější a vnitřní složku. Vnější složka souvisí s koníčky, zájmy, vzděláním, sociální a pracovní aktivitou. Vnitřní složku charakterizuje vztahová síť jedince, intimnost vztahů a schopnost požádat o pomoc jiné osoby. Situační dimenze popisuje, jak jedinec individuálně přistupuje k řešení problémů a stresujících situací. Zahrnuje schopnost vnímat změny, realisticky posoudit situaci, své schopnosti a cíle a nalézt aktivní řešení problému. K tomu přispívá flexibilita, vytrvalost, vynalézavost, zvědavost, tvořivost a vnitřní systém kontroly. Filozofická charakteristika osobnosti se projevuje v osobním přesvědčení. Jedná se o víru ve smysluplnost lidského života a jedinečnost životní cesty každého z lidí. (Polk, 1997, s. 5-6)

Ungar (2008, s. 218-235) uvádí, že mezi jednotlivými kulturami existují velké rozdíly v tom, jak se její členové vyrovnávají s těžkostmi, kulturní rozdíly ovlivňují resilienci. Hovoří o resilienci jako o vícerozměrném konstrukt.

Studium resilience je třeba provádět s respektem a citlivostí vůči kultuře a kulturnímu kontextu studovaných osob. Resilienci z uvedeného pohledu lze definovat jako „schopnost jednotlivce orientovat se ke zdrojům udržujícím zdraví a zároveň schopnost jeho rodiny, komunity a kultury poskytnout mu tyto zdroje kulturně smysluplným způsobem“. Mezi zdroje udržující zdraví se řadí vzdělávání, bydlení, zdravotní péče, kolektivní identita, bezpečnost aj. Uvedené zdroje podpory zdraví je nutné dodat s respektem ke kultuře, ve které jedinec žije. Zdroje musí být smysluplné a kulturně vhodné. (Ungar, 2006, s. 53-58)

Ungar (in Novotný, 2014, s. 7) a jeho spolupracovníci vytvořili tzv. ekologický model resilience. Resilience dle tohoto modelu obsahuje řadu dimenzí a faktorů. Faktory rozlišují na individuální, vztahové, společenské a kulturní.

1.3 Resilience jako proces

Při pohledu na resilienci jako proces je zkoumáno vzájemné působení mezi všemi faktory, které ovlivňují resilienci. Zkoumá se působení mezi faktory rizikovými a protektivními, chováním jedince, jeho problémy atd. (Novotný, 2014, s. 10)

Resilience je popisována jako proces, který vzniká v důsledku reakce jedince na rizikové faktory nebo poranění nacházející se v jeho okolí. Proces resilience podporují protektivní faktory. (Winfieldová in Novotný, 2014, s. 9)

Benard (in Novotný, 2014, s. 9) tvrdí, že resilience je podporována faktory prostředí, osobnostní charakteristikou jedince a ochrannými faktory, ale sama dokáže podporovat pozitivní vlastnosti jedince. Hovoří o tom, že resilience působí na vytvoření schopnosti řešit problémy. Rozvíjí u jedince schopnost kriticky přemýšlet o prožívaných nesnázích a smyslu života. Díky resilienci dochází k rozvoji optimismu, nezávislosti a sebeúcty.

V procesu resilience působí řada faktorů. Resilience vzniká jako výsledek vzájemného působení ochranných (protektivních) a rizikových faktorů. (Punová, 2013, s. 115) Rizikové faktory souvisí s životním prostředím jedince a zvyšují riziko vzniku nesprávného přizpůsobení, poškození fyzického a mentálního zdraví, snížení výkonu a mohou vést ke špatné sociální adaptaci. (Šolcová, 2009, s. 13) Mezi rizikové faktory patří různé nepříznivé situace, které jedince stresují. Jedná se např. o život v chudobě, rozvod, setkání s násilím, nemoc, ztrátu zaměstnání, válečný konflikt, přírodní katastrofy apod. (Dias, Cadime, 2017, s. 38) Pro každého jedince je zátěžovou situací něco jiného, nelze je aplikovat obecně na celou populaci. S naprostou jistotou nelze ani tvrdit, že se jedná vždy u všech lidí o rizikový faktor. Na některé jedince může stejný faktor působit jako rizikový, ale jiného člověka může posilovat. (Punová, 2013, s. 115)

Jenkins (in Šolcová, 2009, s. 13) rozděluje rizikové faktory na proximální a distální. Působení proximálních faktorů na jedince je přímé. Jedná se např. o konflikty mezi rodiči, duševní nemoc rodičů, kamaráda s nevhodným chováním apod. Distální faktory působí přes proximální faktory. Mezi tyto faktory patří např. život v oblasti s vysokou kriminalitou, expozice válečným konfliktem atd.

Protektivní (ochranné) faktory jsou individuální charakteristiky, které snižují nebo zcela odstraňují špatný vliv rizikových faktorů. Jedná se o faktory, které podporují resilienci. (Šolcová, 2009, s. 14) Přítomnost protektivních faktorů nevede vždy k rezistenci. Lze

si je představit jako gumové nárazníky, které tlumí účinky individuální zranitelnosti nebo neblahý vliv rizikových faktorů. (Matějček, Dytrich, 1998, s. 101) Pokud se jedná o jedince, který je velmi zranitelný nebo žije ve velmi nepříznivých podmínkách, nemusí být protektivní faktory dostatečně silné a nezvládnou tyto nepřízně ovlivnit. V tuto chvíli je dobré ochranné faktory posilovat a kultivovat. (Punová, 2013, s. 115)

Oslabující faktory (vulnerability factors) nepatří mezi stresové faktory. Díky nim je jedinec při expozici rizikovými faktory více zranitelný. (Šolcová, 2009, s. 14)

1.4 Metody měření resilience

Pro měření resilience existuje v současnosti více než 80 nástrojů. Z uvedených nástrojů jsme vybrali následující nástroje, neboť se jedná o často používané nástroje a dotazník CD-RISK, který jsme použili k měření resilience v praktické části diplomové práce.

The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISK). Dotazník je určen pro dospělé a pro klinickou praxi. Dotazník mapuje pět faktorů resilience: -osobní kompetence a vytrvalost, -důvěra v sebe sama, tolerance k nepříznivým vlivům a posilující efekt stresu, -kladné přijímání změn a bezpečné vztahy, -kontrola, -duchovní vlivy. (Novotný, 2015, s. 29) Dotazník obsahuje 25 položek, na každou z nich odpovídají respondenti na pětistupňové škále. Čím vyšší čísla respondenti volí, tím vyšší je jejich resilience. (Paulík, 2017, s. 239)

Škála resilience Wagnilda a Younga (Resilience scale-RS), která byla vytvořena v roce 1993. Autoři provedli kvalitativní studii na vzorku 810 starších dospělých. Jednalo se o osoby, kterým zemřel někdo blízký. Na základě této studie vytvořili 25 položkovou škálu. Položky jsou rozděleny do dvou skupin : -osobní kompetence a -přijetí sebe a života. Ve skupině osobních kompetencí je 17 položek, které se zaměřují na nezávislost, odhodlání, vytrvalost a vynalézavost. V druhé skupině (přijetí sebe a svého života) je osm položek, které se zabývají přizpůsobivostí, rovnováhou, flexibilitou a vyrovnaností se životem. Na otázky se odpovídá na škále, která obsahuje 7 bodů. (Wagnild, Young, 1993, s. 174-175)

Resilience Scale for Adults-RSA autorů Friborga, Hjemdala, Rosenvinge a dalších z roku 2003 byla sestavena na podkladě protektivních faktorů. Obsahuje 37 položek, které jsou rozděleny do pěti skupin. Je zde skupina osobní kompetence, rodinná soudržnost, sociální kompetence, sociální opora a osobnostní struktura. (Paulík, 2017, s. 239)

Brief resilience coping scale-BRSC vyvinuli autoři Sinclair a Wallstone. Jedná se o krátký dotazník obsahující 4 položky, na které dotazované osoby odpovídají pomocí 5 bodové škály. (Šolcová, 2009, s. 78)

1.5 Resilience u dospělých

Kromě resilience nemoci je resilience dospělých osob poměrně málo prozkoumána. Většina výzkumů se věnuje dospělým, kteří byli vystaveni extrémním podmínkám. Jedná se např. o studie osob, které přežily holocaust, vojáky nasazené ve válečných konfliktech apod. (Šolcová, 2009, s. 59)

Resilienci dospělých můžeme definovat jako „univerzální schopnost, která umožňuje osobě, skupině či společnosti předejít, minimalizovat či překonat poškozující dopad/důsledky nepřízní či protivenství.“ (Greene in Šolcová, 2009, s. 53)

U dospělých jsou nepřízněmi a protivenstvími nejčastěji stresující situace. Tyto situace mohou být akutní nebo chronické a jejich průběh je jednorázový nebo hromadný. (Šolcová, 2009, s. 53)

Dospělost je etapa lidského života, kdy jedinec dosáhl zralost v oblasti fyzické, psychické a sociální. Dospělý jedinec má nejvíce tvůrčích sil, je na vrcholu zralosti. Je to období citové vyrovnanosti a nejvyššího využívání rozumových schopností. Zároveň je to i období, kdy postupně začíná docházet k přirozenému stárnutí. (Čížková Šimíčková, 2003, s. 118)

Dospělost lze charakterizovat splněním nebo postupným plněním několika kritérií, mezi něž patří dosažení stanovené věkové hranice, založení vlastní domácnosti a rodiny, finanční osamostatnění, nalezení stabilního zaměstnání a zejména převzetí zodpovědnosti za vlastní chování a rozhodování. (Lacinová, 2016, s. 9)

V současnosti se prodlužuje doba mezi nabytím dospělosti dosažením stanovené věkové hranice a splněním dalších kritérií. Toto období někteří autoři nazývají obdobím vynořující se dospělosti (tzv. emerging adulthood) a hovoří o něm jako o nové vývojové etapě, která se nachází mezi adolescencí a plnou dospělostí. (Arnett in Lacinová, 2016, s. 9)

V stádiích psychologického vývoje dle Eriksona je mladá dospělost šesté a dospělost sedmé stádium. V mladém dospělosti proti sobě stojí intimita a izolace. Cílem období je navázat vztahy, založit rodinu, mít děti. Ctností období je láska. V dospělosti stojí proti sobě generativa (tvořivost) proti sebezaujetí a stagnaci. Generativa je spojená s pro kreativitou

(plodností), produktivitou a kreativitou (tvořivostí). Jedinec v tomto období by měl plodit děti, ale i tvořit nové myšlenky, nápady a výtvary. Dále by měl sebe utvářet vlastní identitou. Ctností období dospělosti je péče, jedná se o závazek k osobám blízkým, ale i k svým dílům a výtvorům, o které by měl dospělý pečovat. (Erikson, 2015, s. 70-75)

Shiner a Masten (2002, s. 580-588) uvádějí, že osobnost člověka v dětství ovlivňuje jeho adaptaci v době dospívání a dospělosti. V dlouhodobých studiích sledovaly respondenty v 10, 20 a 30 letech. Zjistily, že existuje v obou směrech vzájemná souvislost mezi osobností člověka a vnější adaptací. Tzn., že osobnost člověka může velmi podstatně ovlivnit život jedince a zároveň, že životní zkušenosti a přizpůsobení se daným podmínkám ovlivňuje osobnost člověka. Ze studie vyplynulo, že osobnost respondentů v dětství (10 let) předpovídala jejich adaptaci ve 20 i 30 letech věku.

Novotný, Tarinová, Seidlová (2016, s. 8) zkoumali vztah mezi temperamentovými charakteristikami a resiliencí u vysokoškoláků v období mladé dospělosti. Zjistili, že existují vzájemné vztahy mezi jednotlivými charakteristikami temperamentu a jednotlivými faktory resilience. Ze studie vyplynulo, že některé charakteristiky temperamentu ovlivňují určitý faktor resilience pozitivně, jiné negativně. Velkou různorodost možných variant považují autoři za pozitivní, neboť je menší pravděpodobnost, že by jedinec měl takový temperament, který by ovlivnil resilienci ve všech faktorech pouze negativně.

V dospělosti je zdrojem resilience sociální opora, která poskytuje pomoc prostřednictvím sociálních vztahů. Pozitivní vliv na resilienci v dospělosti má i domácí zvíře, díky kterému může dospělý jedinec navazovat kontakty s majiteli dalších domácích mazlíčků a zároveň zlepšovat svou tělesnou kondici. Zvířátko pozitivně působí na psychiku majitele, pomáhá mu smysluplně vyplnit denní režim apod. (Šolcová, 2009, s. 62-63). Siegel (in Šolcová, 2009, s. 64) považuje domácí zvíře za nárazník proti stresujícím událostem.

Vývoj resilience probíhá po celý život člověka. Resilienci je možné cíleně zvyšovat jejím cvičením, trénováním, posilováním a kultivací. (Šolcová, 2009, s. 57)

Na posílení resilience u dospělých se zaměřují ve specializovaných centrech, kde probíhá např. výcvik v hardiness. (Šolcová, 2009, s. 64) Hardiness institut nabízí různé workshopy zaměřené na zvyšování odolnosti a trénink zvládání těžkých životních situací. Zaměřují se zejména na:

-zvládání stresu v pracovním životě,

-zvládání konfliktů a stresových situací v osobním životě (rozvod, osamělost, problémy v manželství, závislosti),

-zvládání odchodu do důchodu a problémů spojených se stárnutím,

-zvládání stresu při závažném zdravotním onemocnění aj.

Cílem workshopů je naučit dospělé osoby dokázat použít uvedené stresující situace jako odrazový můstek pro hlubší pochopení života. (www.hardinessinstitute.com)

Dále v současné době vznikají programy zaměřené na posílení resilience u dospělých postižených živelnou katastrofou a u osob, které byly svědky teroristického útoku. (Šolcová, 2009, s. 64)

2 POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Názvem pomáhající profese se označuje skupina povolání, která jsou zaměřená na profesionální pomoc druhým osobám. Mezi pracovníky v pomáhajících profesích patří zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci, pracovníci zaměřeni na sociální pomoc, duchovní, psychologové a terapeuti. (Géringová, 2011, s. 21) Podobně jako jiná povolání i uvedené profese mají svou odbornost, tedy souhrn znalostí a dovedností, kterým se musí pracovník naučit, aby mohl své povolání vykonávat. (Kopřiva, 2006, s. 14)

Všechny pomáhající profese mají shodné znaky, kterými se odlišují od jiných povolání. Těmito znaky je existence vztahu s člověkem, kterému má být pomoci a zapojení osobnosti pracovníka do pracovního procesu. (Géringová, 2011, s. 21) Pracovník v pomáhajících profesích využívá svou osobnost jako hlavní pracovní nástroj. Svým chováním vytváří atmosféru, která jeho klienty podporuje nebo sráží. (Kopřiva, 2006, s. 14-15)

První začátky pomáhajících profesí nacházíme u starobylých společností, kde roli pomáhajících vždy plnil šaman nebo šamanka. Pomoc šamana přicházela v situacích, ve kterých si ostatní členové společnosti nevěděli rady. Bylo to zejména v situacích, které se vymykaly duchovním a emocionálním schopnostem ostatních členů společnosti. Spolu s šamanem měla podpůrné a pomáhající zaměření i samotná komunita. Komunita pomocí různých rituálů o své členy pečovala, učila je, poskytovala jim útěchu a ukotvení. Komunita měla rituál pro každou situaci a změnu v lidském životě. Pomocí rituálů se měl jedinec se situací zvládnout vypořádat tak, aby to bylo pro dobro jeho i společnosti. (Géringová, 2011, s. 21-22)

Počátky laické sociální práce můžeme nalézt hluboko v historii lidstva, kdy lidé začali pomáhat jeden druhému. V 19. století se velká část obyvatelstva přestěhovala do měst. V této době provádí sociální práci různé dobročinné spolky, církev, stát ale i jednotliví občané. Spolky většinou organizovaly jednorázovou pomoc potřebným. Některé spolky, zejména ty, které se nacházely na okrajích měst, prováděly i depistážní činnost, tedy aktivní vyhledávání chudých a potřebných osob. Profesionální sociální práce se objevuje ve 20. letech 20. století, kdy vznikly sociálně-zdravotní školy. (Kodymová, 2013, s. 11-15)

2.1 Požadavky na pomáhající pracovníky

Blíže se budeme věnovat požadavkům na pracovníky v sociálních službách, sociální pracovníky a zdravotní sestry, neboť pro tyto pracovníky je určen dotazník v praktické části práce. Uvedené profese řadíme mezi regulované činnosti, tedy takové, kde je právními předpisy stanoveno, za jakých podmínek, kdo a kde smí činnost vykonávat. (Vévoda a kol., 2013, s. 104)

Kvalifikační požadavky na profesi sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách stanovuje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Uvedení pracovníci musí být svéprávní, bezúhonní, zdravotně a odborně způsobilí k výkonu profese dle uvedeného zákona. Sociální pracovník musí mít absolvované akreditované vzdělání na vyšší odborné nebo vysoké škole v některém z oborů sociální práce, sociální pedagogiky, charitní a sociální činnosti nebo sociálně právní činnosti. Dále zákon stanovuje, že si sociální pracovník musí každoročně rozšiřovat a prohlubovat další vzdělání např. účastí na konferenci nebo školící akci, absolvováním akreditovaného kurzu, odborné stáže apod. Takto musí absolvovat 24 hodin vzdělávání za rok. Pracovník v sociálních službách je absolvent základního, středního nebo vyššího odborného vzdělávání, který má absolvovaný akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách. Pokud nastoupí do zaměstnání a nemá kurz absolvovaný, má povinnost si jej doplnit do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání. Do doby, než absolvuje kurz, vykonává činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem plně kvalifikovaného pracovníka v sociálních službách. Stejně jako sociální pracovník i pracovník v sociálních službách má povinnost dále se vzdělávat a rozšiřovat si znalosti. Musí absolvovat 24 hodin vzdělávání za rok. (ČESKO, 2006)

Kvalifikaci zdravotních sester pracujících v sociálních službách stanovuje zákon 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činnosti souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických pracovnících), ve znění pozdějších předpisů. V § 5 uvedeného zákona je stanoveno, že způsobilost pro výkon povolání všeobecné sestry získává osoba, která absolvuje nejméně tříleté vzdělávání v oboru všeobecná sestra v bakalářském studiu nebo nejméně tříleté vzdělání na vyšší odborné škole v oboru diplomovaná všeobecná sestra nebo získá kvalifikaci praktické sestry, porodní asistentky, zdravotnického záchranáře nebo dětské sestry ve 4 letém

maturitním oboru a následně nato absolvuje minimálně 1 rok studia na vyšší odborné škole v oboru diplomovaná všeobecná sestra zakončený absolutoriem. (ČESKO, 2004)

2.2 Supervize v pomáhajících profesích

Supervize se v sociální práci objevuje na konci 19. století. Z největší pravděpodobnosti vznikla v Anglii z poradenského a supervizního modelu, který byl původně určený pro oblast lékařství. (Bártlová, 2007, s. 6-9) Oktávia Hill dělala v Anglii „supervizi“ dobrovolníkům, s kterými probírala principy a modely práce, prováděla kontrolu vykonávané práce. V německy hovořících zemích vznikl v roce 1853 tzv. „Ebersfelderský model“, který pracoval s dobrovolníky, kteří se starali o chudé osoby. (Ševčíková in Navrátil, Šišláková, 2007, s. 46)

Slovo supervize vychází z angličtiny a můžeme je přeložit jako dohled, dozor, kontrolu, řízení a vedení. V pomáhajících profesích má supervize zejména reflexní, podpůrnou a rozvojovou podstatu. Cílem supervize je rozvíjet osobu, která supervizi podstupuje. (Bártlová, 2007, s. 6-9)

Supervize je proces, kterého se mohou účastnit celé týmy nebo skupiny pracovníků, ale i jednotlivci. Uvedený proces se zaměřuje na přemýšlení o vykonávané profesi a všech činnostech, které s ní souvisí. Využívá se zejména v pomáhajících profesích, tedy ve školství, zdravotnictví, sociálních službách, řízení lidských zdrojů atd. Supervizi lze využívat v jakékoliv profesi, kde se pracuje s lidmi (např. v obchodě, bankách, službách). (Venglářová, 2013, s. 14)

Supervize je součástí profesního vzdělávání v psychoterapii. Dělí se na kvalifikační supervizi, při které se dosahuje určité kvalifikace a na průběžnou supervizi, která je určena již kvalifikovaným pracovníkům. Je součástí jejich praxe a pomáhá udržovat kvalifikaci pracovníka. Supervize může probíhat individuálně nebo ve skupině. Supervizi může být i vzájemná konzultace dvou kolegů, kteří v práci zastávají stejné postavení. (Kopřiva, 2006, s. 136, 140)

Existují různé druhy supervize - výuková, výcviková, řídicí (manažerská) a poradenská. Při výukové supervizi je supervizor v roli učitele. Její zaměření je hlavně na vzdělávání. S účastníky supervize probírá supervizor jejich práci s uživateli služby. Při výcvikové supervizi je opět stěžejní výuková funkce supervize. Supervizor má zodpovědnost za práci

s klienty, řídí práci účastníků supervize. Ti se učí, jak s uživateli pracovat. Může se jednat o studenty na praxi nebo o psychoterapeuty ve výcviku. Při řídicí supervizi je supervizor ve vedoucí pozici nad supervidovaným, jedná se o vztah nadřazenosti a podřízenosti. Supervizor přebírá odpovědnost za klienty. U poradenské supervize řeší supervidovaný se supervizorem otázky, které jej zajímají ohledně práce s klienty. Odpovědnost za uživatele zůstává na supervidovaném. Mělo by se jednat o kvalifikovaného, zkušeného pracovníka, nikoliv o studenty. (Hawkins, Shohet, 2004, s. 62)

Supervize může mít několik forem. Při individuální supervizi probíhá strukturovaný rozhovor mezi supervizorem a pracovníkem. U skupinové supervize se setkávají na supervizi skupiny pracovníků. Probírají klienty a vykonávanou práci. Skupiny mohou být složeny z pracovníků z různých pracovišť, nemusí se jednat pouze o pracovníky stejných profesí. Podmínkou by spíše měl být podobný charakter práce a stejné zájmy. Může se jednat např. o skupinu pracovníků v období zaučování na novém pracovišti, o skupinu vedoucích pracovníků, o skupinu pracovníků, kteří pracují s určitým typem uživatelů v rámci různých zařízení a pracovních pozic apod. Cílem skupinové supervize je získat nové poznatky a dovednosti a profesně se rozvíjet. Naproti tomu týmové supervize se účastní všichni členové týmu. Cílem je zlepšit vztahy, komunikaci a spolupráci v týmu, zefektivnit vykonávanou práci. Při intervizi nebo peer-supervizi není přítomen supervizor. Supervize probíhá mezi kolegy, studenty, spolupracovníky, kteří potřebují navzájem konzultovat, poradit se. U autosupervize (autovize, sebesupervize) provádí sám pracovník sebereflexi, při které se zamýšlí nad vykonávanou prací a používanými postupy. Autovize by měla zahrnovat sebezpozorování, kdy se pracovník zamýšlí nad svým způsobem chování ke klientovi, nad svými myšlenkami a pocity. Dále by mělo proběhnout sebehodnocení, kdy pracovník přemýšlí nad dopadem svého způsobu práce na uživatele. Autovizi by měl pracovník provádět pravidelně. (Venglářová, 2013, s. 36-39)

Pravidelná supervize patří mezi nejdůležitější prevenci syndromu vyhoření. (Bärtlová, 2007, s. 54)

2.3 Syndrom vyhoření

Vyhoření je překlad anglického výrazu „burnout“. V psychologii psal poprvé o vyhoření v roce 1975 Freudenberg. Inspiraci našel v knize Greena *A burn out case* (Případ vyhoření). Green v knize popisuje nadějného a nadšeného mladého architekta, který se setkává

se spoustou překážek a nepochopení se svou prací. Architekt postupně ztrácí nadšení a zcela se vzdává snahy o realizaci svých odvážných nápadů. (Křivohlavý, 2009, s. 113)

Syndrom vyhoření představuje soubor typických příznaků, které se projevují zejména u pracovníků v pomáhajících profesích. Vzniká z důvodu dlouhodobého působení chronické zátěže při práci s lidmi. Postižený pracovník je zvýšeně unaven. Postupně ztrácí radost ze života, nadšení pro práci s lidmi a vykonávanou profesi. (Jankovský, 2003, s. 158)

U syndromu vyhoření se nejedná pouze o obyčejnou únavu, vždy je spojen s myšlenkami na smysl vnímané práce. Vyhoření nastává ze tří důvodů: ztráty ideálů, workholismu a „teroru příležitostí“. Před ztrátou ideálů je pracovník nejprve velmi nadšený, práce jej baví, přináší mu potěšení, nevadí mu práce navíc. V průběhu času narůstají potíže. Zjišťuje, že některé jeho cíle jsou nedosažitelné. Postupně ztrácí smysl práce, práce jej stále více zatěžuje a vyčerpává, až u něj nastane syndrom vyhoření. Workholismus má podobnou povahu jako závislost na alkoholu. Můžeme jej přeložit jako „alkoholismus práce“, závislost na práci. Při terapii je nutné omezit práci a najít si čas na činnosti, které mohou smysluplně naplnit život. Při léčbě je nutná spolupráce s psychologem. Při „teroru příležitostí“ pracovník neustále vyhledává další práci, která se mu objeví při plnění původního úkolu. Další práce a činnost je pro pracovníka lákavou šancí, jak dále pokračovat v práci. Tato práce jej stojí příliš mnoho energie a času. Pokud pracovník nedokáže slevit, spotřebovává veškerou energii a čas a postupně u něj dochází k syndromu vyhoření. Uvedená situace nastává zejména u pracovníků, kterým chybí odhad, kolik je bude stát prováděná činnost času a také u těch, kteří nejsou schopni nic odmítnout. (Kopřiva, 2006, s. 101-102)

Burnout nejčastěji postihuje jedince, kteří byli pro svou práci nejvíce nadšení a ty, kteří svou práci vnímají jako povolání nikoliv jen jako zaměstnání. Syndrom vyhoření úzce souvisí se smysluplným vnímáním lidského života. Burnout často vzniká v důsledku nena-
lezení smysluplného významu života. (Křivohlavý, 2012, s. 12-13)

Mezi příčiny vzniku syndromu vyhoření patří ztráta ideálů a nadšení, workholismus a neschopnost stanovit si priority. (Bártlová, 2007, s. 53)

V případě faktorů působících proti vzniku syndromu vyhoření působí demografické proměnné a proměnné typické pro daného jednotlivce. Mezi demografické proměnné patří věk, pohlaví, rodinný stav, dosažené vzdělání a odpracované roky. Vyšší věk, rodina, manželství, vyšší vzdělání a delší roky odpracované v profesi většinou znamenají větší odolnost proti vyhoření, neboť si pracovník již vytvořil obrannou strategii. Mezi osobnostní

předpoklady jednotlivce, které mohou syndrom vyhoření urychlit, patří velká angažovanost, obětavost a citové zaujetí. (Maroon, 2012, s. 42-44)

Pro syndrom vyhoření jsou typické příznaky, které lze rozdělit na příznaky subjektivní a objektivní. Mezi subjektivní příznaky patří nadměrná únava, snížené sebehodnocení a sebevědomí. Postiženému syndromem vyhoření se nedaří soustředit, vše jej snadno podráždí, je negativistický. Vykazuje příznaky stresového stavu. Má pocit, že jako člověk je bezcenný. Cítí se bez energie, na nic nemá sílu. Vše vykonává bez osobního zaujetí a nadšení, nemá žádné plány, nedokáže se pro nic rozhodnout. Ani ve chvílích klidu se nedokáže uvolnit, stále žije v napětí. Mezi objektivní příznaky patří snížená výkonnost, která se objevuje po dobu několika měsíců. Pozorují ji příbuzní, spolupracovníci, pacienti apod. (Křivohlavý, 2009, s. 114-115)

Vyhořelý člověk jedná s ostatními lidmi bez emocí, lhostejně. Jiní lidé a jejich problémy jej nezajímají. Ztrácí schopnost empatie. Lidé jej obtěžují, může je považovat za „obtížný hmyz“, jedná s nimi jako s neživými předměty. (Křivohlavý, 2012, s. 23-24)

Syndrom vyhoření se nejčastěji vyskytuje u zdravotních sester, lékařů, učitelů, vedoucích pracovníků, pracovníků v administrativě a osob pracujících v sociálních službách a sociální péči (sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, poradci, kurátoři, pracovníci věznic, policie apod.). Dále jsou syndromem vyhoření ohroženi psychologové a psychoterapeuti, novináři, politici, sportovci, duchovní, právníci, piloti, posádky letadel, vedoucí letecké dopravy atd. (Křivohlavý, 2012, s. 26-31)

Úlehla (2007, s. 121) uvádí, že riziko vysokého pracovního stresu je hlavně u profesí, které s klienty spolupracují dlouhodobě, ale zároveň činnost pracovníků nevede k úspěchům. Pracovní stres zvyšuje vysoké pracovní nasazení, zvyšující se nejistota a úzkost, která je provázána snahou obstát.

Velmi náročná práce, u které je zvýšené riziko vzniku syndromu vyhoření, je práce s nedobrovolnými klienty (např. ve vězení, výchovných ústavech, v psychiatrické léčebně apod.) a s klienty, kteří nejsou dostatečně motivováni a jsou pasivní. Dále se jedná o klienty se závažným postižením (zejména kombinovaným), klienty s demencí, s velmi nízkou inteligencí, umírající klienty, klienty s agresivním chováním a klienty, jejichž chování se výrazně odlišuje od sociální normy (např. pedofilové). (Matoušek, 2003, s. 55)

V pracovním a životním prostředí člověka existují specifické faktory, které podporují vznik syndromu vyhoření. Patří mezi ně extrémní svoboda a extrémní kontrola v práci,

nesmyslnost nařizovaných pracovních příkazů, konflikty s nadřízenými, zvýšená zodpovědnost spolu s nedostatkem prostředků k realizaci pracovních úkolů. Dále vznik syndromu vyhoření výrazně ovlivňují nedostatečně stanovené pracovní povinnosti, špatná komunikace na pracovišti a nerealistické podmínky na pracovníky. (Křivohlavý, 2012, s. 43-45)

Pokud se pracovník dostane do stavu vyhoření, je možné s ním bojovat. Mnohem lepší je syndromu vyhoření předcházet. Jako nejdůležitější prevence syndromu vyhoření je žít smysluplný život. To znamená mít srovnaný žebříček hodnot, vědět, co je pro mě důležité a co méně. Je důležité mít nějaký konkrétní životní cíl, jehož dosažení je hodnotné a reálné. Je třeba snažit se udržet v rovnováze naplňování potřeb a zájmů nejen svých blízkých, ale i svých vlastních. Dále je neustále nutné udržovat v rovnováze to, co nás stresuje a to, co nás posiluje, pomáhá nám v boji se stresem, přináší nám radost. Je nutné pečovat o fyzické tělo, snažit se zdravě stravovat, sportovat, dodržovat pitný režim a dostatek spánku. Důležité je pozitivní myšlení, radost z toho, co v životě máme a pocit, že máme pro koho žít. Velmi významná je v prevenci syndromu vyhoření relaxace a dostatek odpočinku. Po generace bylo důležitou péčí o duši „svěcení“ neděle, neboť i lidská duše potřebuje odpočinek. Mezi další pomocníky v boji se syndromem vyhoření patří četba knih, popovídání si s přáteli apod. (Křivohlavý, Pečenková, 2004, s. 16-29)

Velmi důležitá v prevenci syndromu je i kvalitní profesní příprava s dostatkem praxe, možnost využívat supervizi, jasné vymezení náplně práce, dostatečné zaškolení nových pracovníků. Preventivně působí možnost zkrácení pracovního úvazku, omezení počtu klientů na jednoho pracovníka, snížení administrativy a spolupráce více pracovníků na náročných případech. (Matoušek, 2003, s. 58)

2.4 Kompetence pracovníků v pomáhajících profesích

Havrdová (1999, s. 42) chápe kompetence v praxi „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.“ Sociálního pracovníka kompetentního k výkonu sociální práce popisuje jako absolventa předepsaného vzdělání, s pravomocí k výkonu sociální práce, který je schopný činnost provádět ve shodě s profesní rolí.

V současné době neexistuje jednotné vymezení kompetencí sociálního pracovníka. Důvodem je složitost problematiky a neustále se měnící role a činnosti, které sociální pracovník vykonává. (Truhlářová in Matoušek, 2013, s. 517)

Mlčák (2005, s. 43-44) dělí kompetence podle různých kritérií. Při dělení kompetencí podle toho, do jaké oblasti osobnosti přísluší, dělí kompetence na: -kognitivní kompetence (znalosti, intelekt, styl poznávání apod.), -emocionální kompetence (schopnost empatie, citové regulace a kontroly, neuropsychická stabilita) a sociální kompetence (percepční, komunikační a interakční kompetence). Při dělení kompetencí podle jejich zaměření je rozděluje na: -diagnostické kompetence (rozpoznávací), -interakční kompetence (zásahové) a administrativní kompetence. Další dělení je dělení podle pracovní oblasti, ve které sociální pracovník kompetence uplatňuje na: -kompetence směřující ke klientovi (jednotlivec, skupina, komunita, celá společnost), -kompetence směřující k organizaci a kolegům v práci (pracovní tým), -kompetence vztahující se k systému sociálních služeb.

Mezi základní kompetence sociálního pracovníka patří tyto dovednosti a schopnosti:

- pomáhat rozvoji účinné komunikace,
- orientovat se v postupech a jejich plánování,
- vést uživatele k samostatnosti, podpořit je ve snaze o samostatnost,
- v případě potřeby zasáhnout a poskytnout vhodné služby,
- pomáhat k rozvoji organizace,
- snažit se dále vzdělávat a zvyšovat svoji odbornost.

Správně formulované kompetence zlepšují „dobrou praxi“ a jsou důležité pro koordinaci vzdělávání a supervizi. (Matoušek, 2003, s. 15-16)

3 ANGAŽOVANOST

„Angažovanost je pozitivní vztah mezi pracovníkem a jeho organizací. Obě strany jsou si vědomy svých vlastních potřeb i potřeb druhé strany a způsobu, jak jedna druhou podporovat za účelem naplnění těchto potřeb. Angažovaní pracovníci a angažované organizace udělají jeden pro druhého něco navíc, protože investování do svého vztahu vidí jako oboustranně prospěšnou věc.“ (Chiumento in Armstrong, 2007, s. 233)

K angažovanosti dochází u lidí, kteří jsou oddáni své práci. Práce je zajímavá a vzrušuje. Lidé ale mohou být angažovaní v práci, i když nejsou oddáni organizaci, ve které pracují. (Armstrong, 2007, s. 241)

Angažovanost pracovníků se jako relativně nový pojem začal v managementu objevovat kolem roku 2000. Doposud není zcela jasné, jaké je její postavení vůči obdobným koncepcím, jako jsou teorie motivace, pracovní satisfakce a oddanost. Angažovanost je důležitá pro pochopení potřeb pracovníků, jejich motivaci a pro možnost zlepšení jejich pracovních výkonů. Angažovanost je jednou ze čtyř oblastí, které se podílí na udržení trvalé výkonnosti organizace. Kromě angažovanosti se jedná o oblasti podpora a sdílený cíl, schopnosti a talent, měřítko a metriky výkonnosti. Požadavky na angažované pracovníky se objevily spolu s moderní dobou, kdy jsou kladeny zvýšené požadavky zejména na psychologické schopnosti zaměstnanců, včetně jejich motivace. Na rozvoj zkoumání angažovanosti měla vliv sociální psychologie a její poznatky. (Horváthová, 2016, s. 13-18)

Pro zjištění míry angažovanosti je využíván dotazník Q12 (Gallupův dotazník angažovanosti), který má 12 otázek. Po vyhodnocení dotazníků Q12 lze pracovníky dělit do tří skupin na angažované, neangažované a disangažované pracovníky. Angažovaní pracovníci ženu organizaci kupředu, pracují s velkým nasazením, jsou psychologicky oddáni vykonávané práci, snaží se přinést organizaci užitek a hledat nové inovativní postupy. Angažovaný pracovník si rozšiřuje své znalosti ohledně vykonávané práce. Vedoucí by si měli angažované pracovníky hýčkat a předkládat jim rozličné zajímavé úkoly, aby byl využit jejich potenciál. Neangažovaní pracovníci vykonávají odpovědně úkoly, které jim byly svěřeny. Vždy jim musí být sděleno, co mají udělat. Nedokáží vytvářet produktivní vztahy s vedoucím a kolegy. U těchto pracovníků je třeba zjistit, proč jsou neangažovaní. Poté by je vedoucí měl zkusit angažovat. Pokud se změna na angažované pracovníky nepovede, měl by zvažovat jejich propuštění. Disangažovaní neboli aktivně neangažovaní pracovníci představují pro organizaci velkou hrozbu. V práci jsou nespokojení a nešťastní, neustále

se vyjadřují negativně o práci, kritizují práci ostatních kolegů a sabotují výkon celé organizace. Aktivně neangažovaného pracovníka by měla organizace ihned propustit, neboť negativně působí na celou organizaci. (Horváthová, s. 58-59)

Pro zvyšování angažovanosti je důležité vytváření pracovních úkolů, rolí a míst. Vykonávaná práce by měla být zajímavá, pestrá a podnětná. Důležité je, zda má pracovník dostatečný prostor k samostatné práci a zda vykonávaná práce ovlivňuje životy druhých lidí. Angažovanost je ovlivňována strukturou organizace, kvalitním vedením a systémem práce. Manažeři mají možnost pracovníky motivovat a dávat jim zpětnou vazbu. Důležité je, aby manažeři zdůrazňovali smysl vykonávané práce. (Armstrong, 2007, s. 241)

3.1 Pracovní motivace

Motivace vychází z chování orientovaného na cíl. Je závislá na síle a směru uvedeného chování. Motivace nastupuje tam, kde lidé očekávají, že díky určitému chování nebo činnosti dosáhnou vytyčeného cíle a odměny, která uspokojí jejich individuální potřeby. Pracovníci, kteří jsou dobře motivováni, mají jasně definované cíle a snaží se těchto cílů dosáhnout. Jsou odpovědní a pracují efektivně. (Armstrong, 1999, s. 295-296)

Motivace je ovlivňována vnějšími kritérii, které jsou dány okolím (normy, morální kodexy, právní normy apod.) a vnitřními kritérii, které si stanovuje sám jedinec s ohledem na osobní cíle, vlastní sebehodnocení, zkušenost, očekávání apod. Motivaci můžeme chápat jako řetězec na sebe navazujících reakcí. Na začátku stojí potřeba jedince, tedy stav určitého nedostatku. Tento nedostatek vyvolává aktivitu, jejímž cílem je dosahování uspokojení. V dosahování uspokojení se mohou objevovat překážky, které zabraňují jedinci dosáhnout cíle. V případě neuspokojení potřeby vzniká frustrace. (Cimbálníková, 2009, s. 88)

Existují dva druhy motivace-vnitřní a vnější. Vnitřně motivovaný jedinec motivuje sám sebe, hledá, nalézá a vykonává práci, která mu pomáhá dojít k stanovenému cíli a uspokojit individuální potřeby. U vnější motivace provádí motivaci management pomocí motivačních metod (pochvala, odměna, povýšení, trest apod.) (Armstrong, 2007, s. 160-161)

Vedoucí pracovníci musí být schopni zaměstnance vést, usměrňovat, stimulovat a dostatečně motivovat. Stimulací rozumíme soubor vnějších podnětů, jejichž cílem je usměrňování chování pracovníků a působení na jejich motivaci. Manažerská motivace je snaha o to, aby pracovníci měli myšlení a chování v souladu s posláním a zájmy organizace. (Cimbálníková, 2009, s. 87-88)

V 30. letech 20. století se objevilo hnutí lidských vztahů („hnutí human relations“), které prosazovalo motivaci nejen pomocí finanční odměny, ale zejména pomocí dobrých mezilidských vztahů na pracovišti. V této době se začala uvedenými problémy a různorodými motivy, zájmy a potřebami pracovníků zabývat psychologie řízení. (Deiblová, 2005, s. 13)

V současnosti se motivací zabývá psychologie a management. Teorie motivace lze rozdělit do dvou skupin:

A.) Teorie, které se zaměřují na zkoumání příčin motivace:

Maslowova hierarchie potřeb, ve které se tvrdí, že potřeby jsou hybnými silami motivačního chování osob. Potřeby jsou rozděleny do pěti skupin, které jsou seskládány do tzv. Maslowovy pyramidy potřeb. Potřeby jsou uspořádány od nejnižších po nejvyšší. Pokud dojde k uspokojení potřeby na dané úrovni, klesá jejich motivační síla a nastupuje další úroveň potřeb. Na spodu pyramidy se nachází fyziologické potřeby, tedy potřeby nutné pro udržení života. Patří sem např. potřeba tekutin, jídla, vzduchu, přiměřených klimatických podmínek apod. Nad touto potřebou se nachází potřeba jistoty a bezpečí, tedy potřeba zabránit nebezpečí a ohrožení. Další potřebou je potřeba sounáležitosti, tzn. potřeba začlenění do lidské společnosti a potřeba udržovat dobré mezilidské vztahy. Nad ní je potřeba uznání a ocenění. Na vrcholu pyramidy je potřeba seberealizace, tedy další vzdělávání, rozvoj osobnosti a pracovní postup. V této skupině potřeb je motivování pracovníků nejnáročnější, neboť potřeby v této oblasti jsou velmi individuální, rozdílné u každého pracovníka. (Cimbálníková, 2009, s. 89)

Pokud se zaměstnavatel snaží uspokojovat potřeby pracovníka, je potřeba využít jednotlivých stupňů potřeb podle Maslowa. U fyziologických potřeb se jedná o prostředky pro ochranu zdraví a bezpečnosti pracovníka. Firma by měla zajistit ochranné pracovní pomůcky a snažit se odstranit škodlivé vlivy na pracovišti a snížit možná rizika. Potřebu jistoty a bezpečí zajistí dobrá perspektiva firmy a zajištění pracovního místa do budoucnosti. Potřebu sounáležitosti zajišťují dobré mezilidské vztahy na pracovišti. Firma může vztahy zlepšovat pomocí různých kulturních a sportovních akcí apod. Potřebu uznání a ocenění uspokojuje finanční ocenění pracovníka a také pochvala a další ocenění. Potřebu seberealizace uspokojí práce, ve které pracovník plně využije své schopnosti. Práce by měla být dobře organizovaná a přinášet pracovníkovi radost. (Bělohlávek, 2005, s. 41)

Další teorií potřeb je dvou faktorová teorie motivace, někdy též nazývána jako motivačně hygienická teorie. V uvedené teorii jsou potřeby člověka rozděleny do dvou navzájem pro-

tikladných skupin. Jedná se o faktory vnější (hygienické) a faktory vnitřní (motivátory). Nepříznivé hygienické faktory způsobí, že je pracovník v práci nespokojen. Příznivé vnější faktory způsobí, že u pracovníka nedochází k nespokojenosti. U nepříznivých vnitřních faktorů je pracovník nespokojen a zároveň není dostatečně motivován. Pokud jsou vnitřní faktory příznivé, pociťuje pracovník z práce uspokojení a motivaci. V opačném případě je nespokojený a nemotivovaný. (Bedrnová, Jarošová, Nový, 2012, s. 246-247)

B.) Teorie zaměřené na průběh procesu motivace:

Teorie patřící do skupiny zaměřené na průběh motivačního procesu zkoumají, jak dochází k procesu motivace, tedy co způsobuje určité chování. Klasická teorie motivace je založena pouze na motivaci pomocí finanční odměny. Práce je rozdělena na menší úseky, které se dobře kontrolují. U těchto úseků je stanovena norma. V případě splnění normy dostane pracovník základní mzdu. Pokud pracuje nad normu, dostane více peněz za všechny vyrobené kusy, nejen za ty, které byly nad normou. Motivace pomocí peněz je vysoce účinná v chudé společnosti, u osob které nemají uspokojeny základní potřeby. (Taylor in Cimbáliková, 2009, s. 92)

Naproti tomu v teorii sociálního tlaku se tvrdí, že na zaměstnance působí kromě finanční motivace i sociální tlak. Pracovník se snaží pracovat tak, aby nebyl ani příliš výkonný, ale nechce být ani příliš pomalý. Přistupuje zde kromě peněz i faktor partnerství. (Mayo in Cimbáliková, 2009, s. 93)

3.2 Oddanost organizaci

Oddanost je určitý dobrovolný závazek nebo sounáležitost. Oddanost je spojena s hodnotami organizace. Oddanost a angažovanost se navzájem ovlivňují. Velmi oddaný zaměstnanec může mít i velmi vysokou angažovanost. Naproti tomu i zaměstnanec s nízkou oddaností může být v práci angažovaný. (Bláha in Horváthová, Bláha, Čopíková, 2016, s. 25)

Oddanost má 3 charakteristiky: -silnou touhu zůstat členem organizace, -odhodlanost vynaložit velké úsilí ku prospěchu organizace, -důvěru v cíle a hodnoty organizace. (Cohen in Horváthová, Bláha, Čopíková, 2016, s. 26)

Armstrong (2007, s. 173) za složky oddanosti považuje touhu patřit k organizaci, hodnotovou identifikaci s organizací (s cíli a hodnotami) a snahu pracovat v zájmu organizace.

Oddanost nemá bezprostřední a přímý dopad na pracovní výkon. Oddanost je na rozdíl od motivace širší pojem, je stabilní v časovém úseku a méně se v ní odrážejí přechodné stránky práce. Jedinec může být vysoce oddaný organizaci, ve které pracuje, a přesto může být nespokojen s určitými rysy vykonávané práce. (Armstrong, 1999, s. 320)

Oddanost by měla být oboustranná, Pracovníci by měli být oddáni organizaci a management organizace pracovníkovi. Oddanost zvyšuje správná komunikace ve firmě, kdy zaměstnanci pochopí, co se od nich požaduje a z jakého důvodu. Velmi důležité je další vzdělávání, při kterém dochází ke zvyšování znalostí, ale i k pochopení, proč se to tak dělá. Velmi důležitý je výcvik manažerů, aby byli schopni podporovat a zvyšovat oddanost pracovníků. Oddanost pracovníka zvyšuje jeho pocit, že je důležitou součástí organizace, a že je brán ohled na jeho názory. (Armstrong, 2007, s. 179-180)

S oddaností jsou spojeny i problémy. Někteří autoři tvrdí, přílišná oddanost organizaci snižuje flexibilitu pracovníka. Zároveň dochází ke zkreslenému, jednostrannému pohledu všech pracovníků na danou problematiku a situaci. Také není jasné, zda vysoká míra oddanosti opravdu zajišťuje lepší výkon organizace. (Armstrong, 2007, s. 174-175)

Pracovníci s vyšší oddaností se často dopouští neetického chování, aby organizaci chránili a tím si zajistili, že v ní budou dále pracovat. Vysoká oddanost může mít za následek i tzv. profesní slepotu. Prevencí je dát zaměstnanci nové úkoly, pozměnit jeho pracovní zařazení nebo jeho převedení na jiný druh práce. (Horváthová, Bláha, Čopíková, 2016, s. 28)

3.3 Pracovní spokojenost

Na pracovní spokojenost můžeme nahlížet z různých pohledů. Při prostém popisu stavu spokojenost s prací vyjadřuje, jak jsou pracovníci se svoji prací a pracovním prostředím spokojeni nebo nespokojeni. Spokojenost zde vyjadřuje, jak se podnik stará o své zaměstnance. Neboť čím vyšší spokojenost, tím lepší péče o zaměstnance. Naproti tomu, pokud smysluplnost vnímáme jako uspokojení z práce, která člověka naplňuje a přináší mu radost, pak můžeme na smysluplnost nahlížet jako na hnací sílu. Smysluplnost může být i negativní a to ve chvíli, kdy člověku brání v pracovním výkonu, kdy je překážkou v práci. Uvedená situace nastává ve chvíli, kdy je zaměstnanec spokojen i s malými cíli. Dosažení těchto nízkých cílů mu stačí, nechce se více namáhat. (Bedrnová, Jarošová, Nový, 2012, s. 253)

Spokojenost v práci má několik dílčích faktorů. Zaměstnanec může být spokojen s náplní práce, s vedoucím a jeho stylem řízení zaměstnanců, se způsobem plánování dovolených, vztahy na pracovišti, možnostmi dalšího rozvoje a karierního postupu, s možností dalšího vzdělávání apod. (Deiblová, 2005, s. 78)

Faktory, které působí na pracovní spokojenost, se vzájemně ovlivňují. Důležitost jednotlivých faktorů závisí na okolnostech, které jsou ovlivňovány: -specifičností práce v určité oblasti (např. zdravotnictví, školství, průmysl apod.), -specifiky jednotlivých profesí a pracovních prostředí, -individuálními specifiky, která závisí na osobních preferencích zaměstnance (např. zda je pro něj více důležitá mzda nebo dobrý pracovní kolektiv apod.).(Štikar, 2003, s. 115)

Výsledná celková spokojenost, případně nespokojenost zaměstnance není prostým součtem jednotlivých spokojeností nebo nespokojeností v dílčích oblastech. Její výsledná hodnota je závislá na tom, jak je pro daného člověka daná oblast osobně důležitá, jakou má pro něj subjektivní hodnotu. (Bedrnová, Jarošová, Nový, 2012, s. 255)

Mezi faktory ovlivňující pracovní spokojenost patří plat, druh a charakter vykonávané práce, karierní postup, podmínky na pracovišti a pracovní perspektiva. Plat je výrazně motivující faktor, nemá ale dlouhodobý charakter. Nízký plat velmi negativně ovlivňuje pracovní spokojenost. Motivace platem není u všech profesí stejná. Zvýšení platu motivuje zejména pracovníky v dělnických profesích, pokud zvýšení platu není spojeno se zvýšeným nebezpečím nebo rizikovou prací. Spokojenější v práci jsou pracovníci s vyšší kvalifikací a vedoucí pracovníci. (Farková, 2009, s. 54-60)

Hmotná odměna nemusí být pouze finanční. Může se jednat například o možnost využívat služební auto k osobním účelům, příspěvek na důchodové nebo jiné pojištění, bezúročné půjčky pro zaměstnance apod. Tato forma odměny má více osobní charakter a může pracovníka motivovat silněji. (Bedrnová, Jarošová, Nový, 2012, s. 260)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V praktické části práce jsme se zabývali resiliencí pracovníků v pomáhajících profesích. Zvolili jsme kvantitativní pojetí výzkumu s využitím dotazníkové metody. Za cíl výzkumu jsme si stanovili zjistit, jaká je míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích a jak resilience souvisí s pracovní angažovaností. Dále jsme si vytyčili následující dílčí cíle: Zjistit, jaká je míra resilience u jednotlivých faktorů resilience: 1. osobní kompetence a vytrvalost, 2. důvěra v sebe sama, tolerance k nepříznivým vlivům, posilující efekt stresu, 3. kladné přijímání změn a bezpečné vztahy, 4. kontrola, 5. duchovní vlivy. Dále jsme zjišťovali, jaká je míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na délce praxe v pomáhajících profesích a jak se liší míra resilience v závislosti na typu pracovní doby a na typu pomáhající profese. Také nás zajímalo, jak se liší míra resilience v závislosti na dosaženém vzdělání a na možnosti využívat supervizi. Chtěli jsme zjistit, jaká je angažovanost u pracovníků v pomáhajících profesích a jaká je angažovanost v jednotlivých kategoriích angažovanosti: 1. vitalita, 2. oddanost, 3. pohlcení. Také jsme zkoumali, jak se liší angažovanost v závislosti na druhu pomáhající profese a jaká je souvislost mezi mírou resilience a angažovaností u pracovníků v pomáhajících profesích. Respondenti výzkumu byli sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a zdravotní sestry pracující v sociálních službách v okrese Vsetín.

4.1 Výzkumné otázky a hypotézy

1. Jaká je míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích?

1.1. Jaká je míra resilience v oblasti osobní kompetence a vytrvalost?

1.2 Jaká je míra resilience v oblasti důvěra v sebe sama, tolerance k nepříznivým vlivům a posilující efekt stresu?

1.3 Jaká je míra resilience v oblasti kladné přijímání změn a bezpečné vztahy?

1.4 Jaká je míra resilience v oblasti kontrola?

1.5 Jaká je míra resilience v oblasti duchovní vlivy?

2 Jaká je míra resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na délce praxe v pomáhajících profesích?

H1 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na délce praxe v pomáhajících profesích.

3. Jak se liší míra resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pracovní doby?

H2 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pracovní doby.

4. Jak se liší míra resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese?

H3 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese.

5. Jak se liší míra resilience pracovníků pomáhajících profesí v závislosti na dosaženém vzdělání?

H4 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na dosaženém vzdělání.

6. Jak se liší míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na možnosti využívat supervizi?

H5 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na možnosti využívat supervizi.

H6 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na názoru respondentů, zda jim supervize pomáhá.

7. Jaká je angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích?

7.1 Jaká je angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích v kategorii vitalita?

7.2 Jaká je angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích v kategorii oddanost?

7.3 Jaká je angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích v kategorii pohlce-ní?

8. Jak se liší angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese?

H7 Existují rozdíly v angažovanosti pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese.

9. Jaká je souvislost mezi mírou resilience a angažovaností pracovníků v pomáhajících profesích?

H8 Existuje souvislost mezi mírou resilience a angažovaností pracovníků v pomáhajících profesích.

4.2 Druh výzkumu

Zvolili jsme kvantitativní výzkum. Druh výzkumu byl vybrán s ohledem na výzkumný cíl zmapovat míru resilience u pracovníků v pomáhajících profesích. Kvantitativní výzkum jsme zvolili proto, že umožňuje zkoumat velké množství respondentů. Získané údaje je možné jednoznačně vyjádřit v číselné podobě a je možné je dále zpracovávat matematicky. Lze stanovovat hypotézy a statisticky ověřovat jejich platnost. Získané informace o skupině respondentů mohou být zevšeobecněny. (Gavora, 2008, s. 34-35)

S pomocí odborné literatury jsme formulovali statistické hypotézy. „Statistické hypotézy jsou hypotetická tvrzení o vztazích mezi jevy vyjádřená ve statistických termínech.“ (Chráška, 2016, s. 62) Hypotézy budeme ověřovat pomocí statistických testů.

4.3 Výzkumný soubor

Základní soubor tvoří sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a zdravotní sestry pracující v sociálních službách v okrese Vsetín. Výběrový soubor byl vybrán pomocí dostupného výběru. Byli osloveni vedoucí jednotlivých organizací s žádostí o umožnění provedení výzkumu a dále i jednotliví pracovníci menších organizací.

Respondenty výzkumu jsou sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a zdravotní sestry pracující v sociálních službách. Vedoucím organizací, ale i jednotlivcům byly rozdány vytištěné dotazníky, jejichž vzor je uveden v příloze P I. Pro některé respondenty bylo jednodušší odpovídat elektronicky, proto jim byla poskytnuta elektronická verze dotazníku.

Deskripce vzorku respondentů podle pracovního zařazení:

Výzkumného šetření se zúčastnilo 147 respondentů, z toho 60 sociálních pracovníků, tj. 41 %, 68 pracovníků v sociálních službách, tj. 46 % a 19 zdravotních sester, tj. 13 %.

Tabulka 1 Pracovní zařazení

| Pracovní zařazení | Absolutní četnost n_i | Relativní četnost f_i |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Sociální pracovník | 60 | 0,41 |
| Pracovník v sociálních službách | 68 | 0,46 |
| Zdravotní sestra | 19 | 0,13 |
| | $\Sigma 147$ | $\Sigma 1,00$ |

Deskripce vzorku respondentů podle typu pracovního provozu:

99 respondentů, tj. 67 % pracuje v jednosměnném provozu, 48 respondentů, tedy 33 % pracuje ve směnném provozu.

Tabulka 2 Pracovní provoz

| Pracovní provoz | Absolutní četnost n_i | Relativní četnost f_i |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|
| Jednosměnný | 99 | 0,67 |
| Nepřetržitý | 48 | 0,33 |
| | $\Sigma 147$ | $\Sigma 1,00$ |

Deskripce vzorku respondentů podle délky praxe v pomáhajících profesích:

Respondenty jsme podle délky praxe v pomáhajících profesích rozdělili do pěti kategorií. V první kategorii byli respondenti s délkou praxe 0-2 roky. V této kategorii bylo 18 respondentů (tj. 11 %). Délku praxe 3-5 let uvedlo 40 respondentů (tj. 27 %). V kategorii 6-10 let bylo 38 respondentů (tj. 26 %). 11-15 let pracuje v pomáhajících profesích 21 respondentů (tj. 14 %), 16 a více let 30 respondentů (tj. 21 %).

Tabulka 3 Délka praxe v pomáhajících profesích

| Délka praxe | Absolutní četnost n_i | Relativní četnost f_i |
|---------------|-------------------------|-------------------------|
| 0-2 roky | 18 | 0,11 |
| 3-5 let | 40 | 0,27 |
| 6-10 let | 38 | 0,26 |
| 11-15 let | 21 | 0,14 |
| 16 a více let | 30 | 0,21 |
| | $\Sigma 147$ | $\Sigma 1,00$ |

Deskripce vzorku respondentů podle dosaženého vzdělání:

Dotazník vyplnilo 16 vyučených respondentů, 54 respondentů se středoškolským vzděláním, 17 respondentů s vyšší odbornou školou, 29 respondentů absolvovalo bakalářské studium a magisterské studium uvedlo 33 respondentů. Několik respondentů absolvovalo současně VOŠ a vysokoškolské studium, proto nelze analyzovat relativní a kumulativní četnosti.

Tabulka 4 Vzdělání respondentů

| Vzdělání respondentů | Absolutní četnost n_i |
|----------------------|-------------------------|
| Vyučení | 16 |
| SŠ | 54 |
| VOŠ | 17 |
| Bc. | 29 |
| Mgr. | 33 |

Deskripce vzorku respondentů podle možnosti využívat supervizi

129 respondentů, tj. 88 % má možnost využívat supervizi, 18 respondentů, tedy 12 % je bez možnosti využívat supervizi.

Tabulka 5 Možnost využívat supervizi

| Možnost využívat supervizi | Absolutní četnost n_i | Relativní četnost f_i |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Ano | 129 | 0,88 |
| Ne | 18 | 0,12 |
| | $\Sigma 147$ | $\Sigma 1,00$ |

Deskripce vzorku respondentů podle toho, jak jim supervize pomáhá

Respondenti, kteří mají možnost využívat supervizi, měli zhodnotit, jak jim supervize pomáhá. Respondenti vyjadřovali svůj názor na stupnici, kde 1 znamenala, že jim supervize určitě pomáhá, 6 že jim supervize určitě nepomáhá.

Číslo jedna (určitě ano) zvolilo 39 respondentů (tj. 30 %), číslo dvě 28 respondentů (tj. 22 %), číslo tři 33 respondentů (tedy 25 %). 13 respondentů (tj. 10 %) zvolilo číslo čtyři. Číslo pět si vybralo 10 respondentů (tj. 8 %) a číslo šest, tedy určitě ne vybralo 6 respondentů (tj. 5 %).

Tabulka 6 Názor respondentů na to, zda jim supervize pomáhá

| Supervize pomáhá | Absolutní četnost n_i | Relativní četnost f_i |
|------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 (určitě ano) | 39 | 0,30 |
| 2 | 28 | 0,22 |
| 3 | 33 | 0,25 |
| 4 | 13 | 0,10 |
| 5 | 10 | 0,08 |
| 6 (určitě ne) | 6 | 0,05 |
| | $\Sigma 129$ | $\Sigma 1,00$ |

4.4 Výzkumná technika

Kvantitativní výzkum byl realizován formou dotazníkového šetření. Dotazník je možné definovat jako „soustavu předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou

promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondent) odpovídá písemně.“ (Chráska, 2016, s. 163)

Dotazník obsahoval demografické položky, které zjišťují druh pomáhající profese, směnnost, délku praxe, vzdělání a možnost využívání supervize. V části A jsme použili standardizovaný dotazník resilience CD risk, v části B dotazník pracovní a osobní pohody UWES-17.

V části A jsme použili standardizovaný dotazník resilience CD –RISK.(Connor, Davidson in Švarcová, 2015, s. 118) Dotazník obsahuje 25 položek, které zjišťují míru resilience v pěti oblastech resilience a celkovou míru resilience. Respondenti v dotazníku volí následující odpovědi: 1-zcela nesouhlasím, 2-spíše nesouhlasím, 3-někdy souhlasím, někdy nesouhlasím, 4-spíše souhlasím a 5-zcela souhlasím. Za odpověď 1 získají 0 bodů, odpověď 2 získá 1 bod, odpověď 3 získá 2 body, 4 získá 3 body a odpověď 5 dostává 4 body. Za celý dotazník mohou respondenti získat maximálně 100 bodů. Šolcová (2009, s. 78) uvádí, že vyšší počet získaných bodů znamená vyšší úroveň resilience.

Tabulka 7 Položky oblasti osobní kompetence a vytrvalost (max. 32 bodů)

| | |
|----|---|
| 10 | Snažím se, jak nejvíce můžu, nezávisle na tom o co jde. |
| 11 | Člověk může dosáhnout svých cílů. |
| 12 | I když věci vypadají beznadějně, nevzdávám se. |
| 16 | Nenechám se jen tak odradit neúspěchem. |
| 17 | Považuji se za silného člověka. |
| 23 | Mám rád/a výzvy. |
| 24 | Pracuji, abych dosáhl/a svých cílů. |
| 25 | Jsem hrdý na to, co jsem dokázal/a. |

Tabulka 8 Položky oblasti důvěra v sebe sama, tolerance k nepříznivým vlivům (max. 28 bodů)

| | |
|---|-----------------------------|
| 6 | Dívám se na věci s humorem. |
|---|-----------------------------|

| | |
|----|---|
| 7 | Vyrovnat se se stresem člověka posiluje. |
| 14 | I když jsem pod tlakem, soustředím se a myslím jasně. |
| 15 | Při řešení problému preferuji vedoucí roli. |
| 18 | Dokážu udělat nepopulární nebo nepříjemné rozhodnutí. |
| 19 | Umím si poradit s nepříjemnými pocity. |
| 20 | Jednám na základě intuice. |

Tabulka 9 Položky oblasti kladné přijímání změn a bezpečné vztahy (max. 20 bodů)

| | |
|---|--|
| 1 | Jsem schopný/á přizpůsobit se změnám. |
| 2 | Mám blízké a pevné vztahy. |
| 4 | Poradím si se vším, co přijde. |
| 5 | Předchozí úspěchy poskytují sebedůvěru pro nové výzvy. |
| 8 | Po nemoci nebo obtížích jsem schopný se vzpamatovat. |

Tabulka 10 Položky oblasti kontroly (max. 12 bodů)

| | |
|----|---|
| 13 | Vím, kam se mohu obrátit o pomoc. |
| 21 | Mám silný pocit, že to, co dělám, má smysl. |
| 22 | Mám svůj život pod kontrolou. |

Tabulka 11 Položky oblasti duchovní vlivy (max. 8 bodů)

| | |
|---|----------------------------------|
| 3 | Někdy může pomoci osud nebo Bůh. |
| 9 | Věci se nedějí bez důvodu. |

V části B je dotazník pracovní a osobní pohody UWES-17 (Horváthová, Bláha, Čopíková, 2016, s. 64). Dotazník obsahuje 17 položek. Měří míru angažovanosti v oblastech vitality, oddanost a pohlčení a celkovou míru angažovanosti. Respondenti v dotazníku vo-

lí mezi následujícími odpověďmi podle toho, jak často se v práci cítí uvedeným způsobem: Odpověď 0 znamená, že se uvedeným způsobem necítí nikdy, odpověď 1 znamená skoro nikdy, tedy pouze několikrát za rok nebo méně, 2 je zřídka (jednou za měsíc nebo méně), odpověď 3 znamená někdy, tedy několikrát za měsíc. 4 znamená často (jednou týdně), 5 velmi často (několikrát za týden) a 6 znamená vždy, tedy každý den. Odpověď v dotazníku znamená počet bodů, body se sčítají v jednotlivých oblastech. Minimální počet bodů, který může respondent v celkové angažovanosti získat je 0, maximální 102 bodů.

Tabulka 12 Položky oblasti 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 velmi odolný. |
| 17 | Ve své práci vždy vytrvám, i když se věci nedaří. |

Tabulka 13 Položky oblasti oddanost

| | |
|----|--|
| 2 | Práci, kterou dělám, pokládám za prospěšnou a smysluplnou. |
| 5 | Svou práci jsem nadšený. |
| 7 | Moje práce mě inspiruje. |
| 10 | Jsem hrdý na práci, kterou dělám. |
| 13 | Má práce je podle mě podnětná. |

Tabulka 14 Položky oblasti 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 práci se nechávám unést. |
| 16 | Je pro mne těžké, odtrhnout se od své práce. |

Výsledné aritmetické průměry v jednotlivých oblastech angažovanosti a celkové hodnoty angažovanosti se hodnotí podle následující tabulky.

Tabulka 15 Hodnocení úrovně angažovanosti pro UWES-17

| | Vitalita | Oddanost | Pohlčení | Celková Angažovanost |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| velmi nízké | $\leq 2,17$ | $\leq 1,60$ | $\leq 1,60$ | $\leq 1,93$ |
| 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 vyso- ké | $\geq 5,61$ | $\geq 5,80$ | $\geq 5,36$ | $\geq 5,54$ |

Faktor vitalita a faktor oddanost jsou opaky vyhoření (Horváthová, Bláha, Čopíková, 2016, s. 55-56).

4.5 Způsob zpracování dat

Data získaná z dotazníků byla zapsána do tabulky v programu MS Excel. Byly spočteny body získané za dotazník CD-RISK a UWES-17 a spočteny body v jednotlivých oblastech. Pomocí programu byly vypočítány aritmetické průměry a směrodatné odchylky jednotlivých oblastí i celkové míry resilience a angažovanosti.

Předem stanovené hypotézy byly ověřeny v programu Statistica 12. Data byla zapsána do tabulek a pro lepší přehlednost znázorněná pomocí grafů vytvořených v programu Sta-

tistica 12. Hypotézu H1 Existují rozdíly v míře resilience u pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na délce praxe v pomáhajících profesích, jsme ověřili pomocí testu analýza rozptylu. Hypotézu H2 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pracovní doby, jsme verifikovali pomocí T-testu pro nezávislé proměnné. Hypotézu H3 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese, jsme ověřovali pomocí ANOVA. K ověření hypotézy H4 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na dosaženém vzdělání, jsme použili test ANOVA. Hypotézu H5 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na možnosti využívat supervizi, jsme verifikovali pomocí T-testu pro nezávislé proměnné. K verifikaci hypotézy H6 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na názoru respondentů, zda jim supervize pomáhá, byl použit test ANOVA. Hypotézy H7 Existují rozdíly v angažovanosti pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese a H8 Existuje souvislost mezi mírou resilience a angažovaností pracovníků v pomáhajících profesích jsme ověřili pomocí Pearsonova koeficientu korelace.

5 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT

Následující kapitola je věnována analýze a interpretaci získaných dat.

Pro výzkum byli osloveni pracovníci pracující v pomáhajících profesích. Distribuce dotazníků probíhala osobně, přes vedoucí jednotlivých zařízení a elektronicky.

Zpět se navrátilo 153 dotazníků, šest dotazníků bylo vyřazeno, protože byly neúplně vyplněny. Vyhodnoceno bylo 147 dotazníků.

5.1 Analýza kvantitativních dat z výzkumného šetření

Výzkumná otázka č. 1. Jaká je míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích?

Celková hodnota míry resilience dosahuje $M=69,10$ bodů ($SD=12,52$). Míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích se pohybuje nad střední hodnotou.

Tabulka 16 Celková míra resilience

| | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|--------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Celková resilience | 69,10 | 12,52 | 3 | 92 |

V části dotazníku A respondenti odpovídali na výroky týkající se resilience. Volili mezi odpověďmi na škále 1 až 5, které nejlépe vystihovali jejich situaci. Mohli si zvolit následující odpovědi: 1-zcela nesouhlasím, 2-spíše nesouhlasím, 3-někdy souhlasím, někdy nesouhlasím, 4-spíše souhlasím, 5-zcela souhlasím. Za odpověď 1 dostali 0 bodů, za odpověď 2 měli 1 bod, odpověď 3 znamenala 2 body, 4 získala 3 body a odpověď 5 dostala 4 body. V následující tabulce 17 jsou otázky z dotazníku seřazeny podle průměrných hodnot bodového ohodnocení od nejvyšší hodnoty po nejnižší.

Tabulka 17 Jednotlivé otázky – dotazník CD-RISK

| Pořadí | Otázka | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|--------|---|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| 1 | 2. Mám blízké a pevné vztahy. | 3,29 | 0,95 | 0 | 4 |
| | 13. Víím, kam se mohu obrátit pro pomoc. | 3,29 | 0,88 | 0 | 4 |
| 2 | 5. Předchozí úspěchy poskytují sebedůvěru pro nové výzvy. | 3,23 | 0,83 | 0 | 4 |
| 3 | 8. Po nemoci nebo obtížích jsem schopný se vzpamatoval. | 3,08 | 0,85 | 0 | 4 |
| 4 | 12. I když věci vypadají beznadějně, nevzdávám se. | 3,02 | 0,88 | 0 | 4 |
| 5 | 11. Člověk může dosáhnout svých cílů. | 2,99 | 0,93 | 0 | 4 |
| 6 | 9. Věci se nedějí bez důvodu. | 2,95 | 0,99 | 0 | 4 |
| | 21. Mám silný pocit, že to, co dělám, má smysl. | 2,95 | 0,95 | 0 | 4 |
| 7 | 1. Jsem schopný/á přizpůsobit se změnám. | 2,93 | 0,96 | 0 | 4 |
| 8 | 25. Jsem hrdý na to, co jsem dokázal/a. | 2,89 | 0,93 | 0 | 4 |
| 9 | 10. Snažím se, jak nejvíce můžu, nezávisle na tom o co jde. | 2,86 | 0,87 | 0 | 4 |
| 10 | 6. Dívám se na věci s humorem. | 2,85 | 0,89 | 0 | 4 |
| 11 | 7. Vyrovnat se se stresem člověka posiluje. | 2,82 | 0,95 | 0 | 4 |
| 12 | 22. Mám svůj život pod kontrolou. | 2,80 | 0,93 | 0 | 4 |
| 13 | 23. Mám rád/a výzvy. | 2,74 | 0,94 | 0 | 4 |
| | 24. Pracuji, abych dosáhl/a svých cílů. | 2,74 | 0,93 | 0 | 4 |
| 14 | 16. Nenechám se jen tak odradit neúspěchem. | 2,59 | 0,90 | 0 | 4 |
| 15 | 14. I když jsem pod tlakem, soustředím se a myslím jasně. | 2,58 | 0,81 | 0 | 4 |
| | 17. Považuji se za silného člověka. | 2,58 | 0,91 | 0 | 4 |

| | | | | | |
|----|---|------|------|---|---|
| 16 | 4. Poradím si se vším, co přijde. | 2,54 | 0,75 | 0 | 4 |
| 17 | 18. Dokážu udělat nepopulární nebo nepříjemné rozhodnutí. | 2,48 | 0,87 | 0 | 4 |
| 18 | 20. Jednám na základě intuice. | 2,41 | 0,96 | 0 | 4 |
| 19 | 19. Umím si poradit s nepříjemnými pocity. | 2,39 | 0,78 | 0 | 4 |
| 20 | 3. Někdy může pomoci osud nebo Bůh. | 2,27 | 1,38 | 0 | 4 |
| 21 | 15. Při řešení problému preferuji vedoucí roli. | 2,07 | 0,99 | 0 | 4 |

Hodnoty všech položek se nacházely nad střední hodnotou. Nejvyšší hodnoty získaly položky 2 a 13 s hodnotou $M=3,29$ bodů. Hodnota se nachází výrazně nad střední hodnotou. Z uvedeného můžeme vyvodit, že respondenti mají pevné a blízké vztahy a ví, kam se mohou obrátit o pomoc. Následovala otázka 5 s hodnotou $M=3,23$ bodů z které vyplývá, že předchozí úspěchy poskytují respondentům sebedůvěru pro další výzvy. Položka 8, ve které respondenti uvádí, že jsou schopni se vzpamatovat po nemoci nebo obtížích má hodnotu $M=3,08$ bodů. Následuje otázka 12 s hodnotou $M=3,02$ bodů ze které plyne, že se respondenti nevzdávají, i když věci vypadají beznadějně. Otázka 11 člověk může dosáhnout svých cílů má hodnotu $M=2,99$ bodů. Následují výroky „věci se nedějí bez důvodu“ (ot. 9) a „mám silný pocit, že to, co dělám, má smysl“ (ot. 21) s hodnotami $M=2,95$ bodů. U výroku „jsem schopný/á přizpůsobit se změně“ (ot. 1) je hodnota $M=2,93$ bodů, „jsem hrdý na to, co jsem dokázal/a“ (ot. 25) je $M=2,89$ bodů. Dále následovaly výroky „snažím se, jak nejvíce můžu, nezávisle na tom, o co jde“ (ot. 10) s $M=2,86$ bodů, „dívám se na věci s humorem“ (ot. 6) s $M=2,85$ bodů, „vyrovnat se se stresem člověka posiluje“ s hodnotou $M=2,82$ bodů a „mám svůj život pod kontrolou“ (ot. 22) s $M=2,80$ bodů. Otázka 23 „mám rád/a výzvy“ a otázka 24 „pracuji, abych dosáhl/a svých cílů“ mají stejnou hodnotu $M=2,74$ bodů. „Nenechám se jen tam odradit neúspěchem (ot. 16) má hodnotu $M=2,59$ bodů. Výroky „i když jsem pod tlakem, soustředím se a myslím jasně“ (ot. 14) a „považuji se za silného člověka“ (ot. 17) mají stejnou hodnotu $M=2,58$ bodů. Otázka 4 „poradím si se vším, co přijde“ má hodnotu $M=2,54$ bodů. Následují výroky, které dosáhly nízkých hodnot. Můžeme tvrdit, že respondenti nedokáží udělat nepopulární nebo nepříjemné rozhodnutí (ot. 18, $M=2,48$ bodů), jednat na základě intuice (ot. 20, $M=2,41$ bodů), poradit si s nepříjemnými pocity (ot. 19, $M=2,39$ bodů). Úplně nejnižší hodnoty získaly

výroky „někdy může pomoci osud nebo Bůh“ (ot. 3, $M=2,27$) a „při řešení problému preferuji vedoucí roli“ (ot. 15, $M=2,07$).

Výzkumná otázka č. 1.1. Jaká je míra resilience v oblasti osobní kompetence a vytrvalost?

Míra resilience v oblasti osobní kompetence je $M=22,45$ bodů ($SD=4,85$). Hodnota se pohybuje nad střední hodnotou.

Tabulka 18 Míra resilience v oblasti osobní kompetence a vytrvalost

| Oblast resilience: | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|--------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Osobní kompetence | 22,45 | 4,85 | 1 | 32 |

Jednotlivé odpovědi na otázky týkající se oblasti osobní kompetence a vytrvalost jsou zobrazeny v příloze P II. S výrokem „snažím se, jak můžu, nezávisle na tom, o co jde“ (ot. č. 10) spíše nebo zcela souhlasí 67 % respondentů. 29 % respondentů někdy souhlasí, někdy ne.

Otázku č. 11 „Člověk může dosáhnout svých cílů“ hodnotili respondenti výrazně kladně. Většina respondentů (73 %) s uvedeným výrokiem zcela nebo spíše souhlasila. Pouze 4 % respondentů zcela nebo spíše nesouhlasili.

Následující otázka č. 12 byla opět výrazně kladně hodnocena. Respondenti měli posoudit, zda se nevzdávají, i když situace vypadá beznadějně. Nejvíce respondentů (76 %) s výrokiem souhlasilo (zcela nebo spíše), 21 % respondentů nedokázalo situaci posoudit.

46 % respondentů spíše souhlasí s tím, že se jen tak nenechají odradit neúspěchem (ot. č. 16). 34 % respondentů nedokáže situaci posoudit.

S výrokiem „považuji se za silného člověka“ (ot. č. 17) zcela souhlasilo 14 % respondentů. Nejvíce respondentů spíše souhlasilo (41 %) nebo někdy souhlasilo a někdy nesouhlasilo (37 %).

Otázka č. 23 zjišťuje, zda mají respondenti rádi výzvy. 40 % respondentů s výrokem spíše souhlasí, 22 % zcela souhlasí. 29 % respondentů neví.

65 % respondentů zcela nebo spíše souhlasí s tím, že pracují, aby dosáhli svých cílů (ot. č. 24). Situaci nedokáže posoudit 27 % respondentů.

70 %, tedy většina respondentů, je zcela nebo spíše hrdá na to, co dokázali (ot. č. 25). 24 % respondentů s výrokem někdy souhlasí a někdy nesouhlasí. 6 % respondentů zcela nebo spíše nesouhlasí.

Výzkumná otázka č. 1.2 Jaká je míra resilience v oblasti důvěra v sebe sama, tolerance k nepříznivým vlivům a posilující efekt stresu?

Míra resilience v oblasti důvěra v sebe sama dosahuje hodnoty $M=17,53$ bodů ($SD=3,71$). Hodnota se nachází nad střední hodnotou.

Tabulka 19 Míra resilience v oblasti důvěra v sebe sama

| Oblasti resilience: | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|---------------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Oblast důvěra v sebe sama | 17,53 | 3,71 | 2 | 26 |

Nejvíce respondentů, tj. 40 % spíše souhlasí s výrokem, že se dívají na věci s humorem (ot. č. 6). 30 % respondentů s uvedeným výrokem někdy souhlasí a někdy nesouhlasí, 26 % respondentů zcela souhlasí. Pouze 4 % respondentů uvádí, že zcela nebo spíše nesouhlasí.

42 % respondentů spíše souhlasí s tím, že vyrovnání se se stresem člověka posiluje (ot. č. 7). 25 % respondentů s výrokem zcela souhlasí a 25 % respondentů někdy souhlasí a někdy nesouhlasí.

44 % dotazovaných spíše souhlasí s tím, že navzdory tlaku se dokáží soustředit a zachovat si jasnou mysl (ot. č. 14). 39 % respondentů neví, jak se rozhodnout, 11 % respondentů zcela souhlasí a naproti tomu 10 % zcela a spíše nesouhlasí.

Téměř polovina respondentů, tj. 43 % se nedokáže rozhodnout, zda při řešení problémů preferují vedoucí roli nebo nikoliv (ot. č. 14). 32 % dotazovaných spíše nebo zcela preferuje vedoucí roli, naproti tomu 25 % zcela nebo spíše vedoucí roli nepreferuje.

Nejvíce respondentů, tj. 39 % spíše souhlasí s tím, že dokáží udělat nepříjemné nebo nepopulární rozhodnutí (ot. č. 18). 37 % dokáže toto rozhodnutí někdy udělat a jindy ne.

S nepříjemnými pocity si někdy dokáže poradit a jindy ne (ot. č. 19) nejvíce respondentů, tj. 47 %. 38 % dotazovaných si spíše dokáže s nepříjemnými pocity poradit, naproti tomu 9 % respondentů si zcela nebo spíše nedokáže s nepříjemnými pocity poradit.

Téměř polovina respondentů (48 %) zcela nebo spíše souhlasí s tím, že jednají na základě intuice (otázka č. 20). 35 % respondentů někdy intuici využívá a jindy ne. 16 % respondentů intuici nevyužívá (zcela nebo spíše nesouhlasí). (viz příloha P III.)

Výzkumná otázka č. 1.3 Jaká je míra resilience v oblasti kladné přijímání změn a bezpečné vztahy?

Míra resilience v oblasti kladné přijímání změn má hodnotu $M=14,84$ bodů ($SD=3,09$) a jedná se o hodnotu, která se nachází nad střední hodnotou.

Tabulka 20 Míra resilience v oblasti kladné přijímání změn a bezpečné vztahy

| Oblasti resilience: | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|------------------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Oblast kladné přijímání změn | 14,84 | 3,09 | 0 | 20 |

Na otázku č. 1 „jsem schopný/á se přizpůsobit změnám“ většina (tj. 74 %) respondentů odpověděla kladně (spíše nebo zcela souhlasí). S výrokem někdy souhlasí a někdy nesouhlasí 20 % respondentů.

Následující výrok „mám pevné a blízké vztahy“ (otázka č. 2) byl opět většinou respondentů (tj. 83 %) hodnocen kladně (spíše nebo zcela souhlasí). 12 % respondentů někdy souhlasí a někdy ne.

47 % respondentů spíše souhlasí s tím, že si poradí se vším, co přijde (ot. č. 4). 39 % dotazovaných si někdy umí se vším poradit a někdy ne.

Otázka č. 5 předchozí úspěchy poskytují sebedůvěru, je opět velmi kladně hodnocená. Většina, tj. 85 % respondentů s výrokem zcela nebo spíše souhlasí, 11 % respondentů někdy souhlasí někdy ne.

Následuje další kladně hodnocená otázka (č. 8). 80 % respondentů uvádí, že se po nemoci nebo obtížích dokáží vzpamatovat (zcela nebo spíše souhlasí). 14 % respondentů se po nemoci a obtížích někdy dokáží vzpamatovat a někdy ne. (viz příloha P IV)

Výzkumná otázka č. 1.4 Jaká je míra resilience v oblasti kontrola?

Míra resilience v oblasti kontrola má $M= 9,03$ bodů ($SD=2,18$). Hodnota se nachází nad střední hodnotou.

Tabulka 21 Míra resilience v oblasti kontrola

| Oblasti resilience: | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|---------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Oblast kontrola | 9,03 | 2,18 | 0 | 12 |

Na otázku č. 13 vím, kam se mohu obrátit o pomoc, odpovídala většina respondentů (tj. 83 %) kladně (spíše nebo zcela souhlasí). 12 % respondentů někdy ví, kam se o pomoc obrátit a jindy ne. Pouze 4 % respondentů neví, kam se mohou obrátit o pomoc (zcela nebo spíše nesouhlasí).

69 % respondentů uvádí, že mají silný pocit, že to, co dělají, má smysl (ot. č. 21). 23 % respondentů někdy má pocit smysluplnosti a někdy ne.

Nejvíce, tedy 67 % respondentů spíše souhlasí s tím, že mají svůj život pod kontrolou (ot. č. 22). Následuje skupina 24 % dotazovaných, kteří někdy mají život pod kontrolou a jindy ne. 21 % respondentů uvádí, že zcela souhlasí s tím, že mají svůj život pod kontrolou. (viz příloha P V)

Výzkumná otázka č. 1.5 Jaká je míra resilience v oblasti duchovní vlivy?

Míra resilience v oblasti duchovní vlivy dosahuje $M=5,26$ bodů ($SD=2,05$). Uvedená hodnota se nachází nad střední hodnotou.

Tabulka 22 Míra resilience v oblasti duchovní vlivy

| Oblasti resilience: | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|-----------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Oblast duchovní vlivy | 5,26 | 2,05 | 0 | 8 |

Nejvíce respondentů (tj. 31 %) někdy souhlasí a jindy nesouhlasí s tím, že někdy může pomoci osud nebo Bůh (ot. č. 3). Dále následuje 27 % respondentů, kteří s výrokem zcela souhlasí, 15 % zcela nesouhlasí, 12 % spíše nesouhlasí a 13 % spíše souhlasí.

Nejvíce respondentů (tj. 37 %) se domnívá, že věci se nedějí bez důvodu (ot. č. 9). Dále následuje 28 % respondentů, kteří s výrokem spíše souhlasí a 27 % respondentů, kteří se neumí rozhodnout. (viz příloha P VI)

Výzkumná otázka č. 2 Jaká je míra resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na délce praxe v pomáhajících profesích?

Nejvyšší míru celkové resilience s hodnotou $M=71,92$ bodů ($SD=9,10$) vykazovali respondenti, kteří mají délku praxe v pomáhajících profesích 6-10 let. Dále následovala hodnota $M=71,33$ bodů ($SD=8,61$), kterou měli respondenti s délkou praxe 0-2 roky. Míra celkové resilience u respondentů, kteří pracují v pomáhajících profesích 16 a více let dosahovala $M=68,5$ bodů ($SD=13,11$). Respondenti s délkou praxe 3-5 let měli $M=67,58$ bodů ($SD=15,28$). Respondenti s délkou praxe 3-5 let měli největší rozdíl mezi minimálními a maximálními hodnotami mezi všemi posuzovanými skupinami. Nejnižší celkovou míru resilience s hodnotou $M=65,81$ bodů ($SD=13,66$) měli respondenti s délkou praxe v rozmezí 11-15 let.

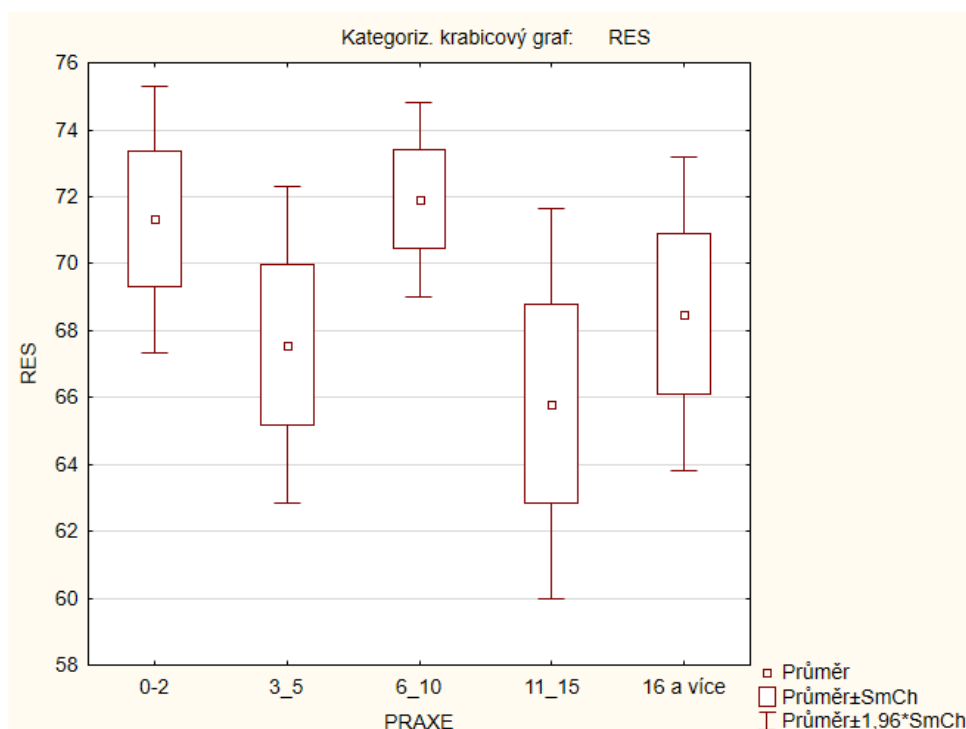
Tabulka 23 Míra celkové resilience v závislosti na délce praxe

| Délka praxe | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|-------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| 0-2 | 71,33 | 8,61 | 58 | 85 |
| 3-5 | 67,58 | 15,28 | 3 | 90 |
| 6-10 | 71,92 | 9,10 | 48 | 87 |
| 11-15 | 65,81 | 13,66 | 14 | 78 |
| 16 a více | 68,5 | 13,11 | 27 | 92 |

H1 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na délce praxe v pomáhajících profesích.

Zjistili jsme, že mezi mírou resilience a mezi délkou praxe v pomáhajících profesích není statisticky významná souvislost ($p=0,331$). (Tab. 1, příloha P VII)

Obrázek 1 Rozdíly v míře resilience podle délky praxe



Výzkumná otázka č. 3. Jak se liší míra resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pracovní doby?

Celková míra resilience u pracovníků v jednosměnném provozu dosahuje $M=70,17$ bodů ($SD=11,63$). U pracovníků ve směnném provozu dosahuje nižší hodnoty $M=66,88$ bodů ($SD=14,05$).

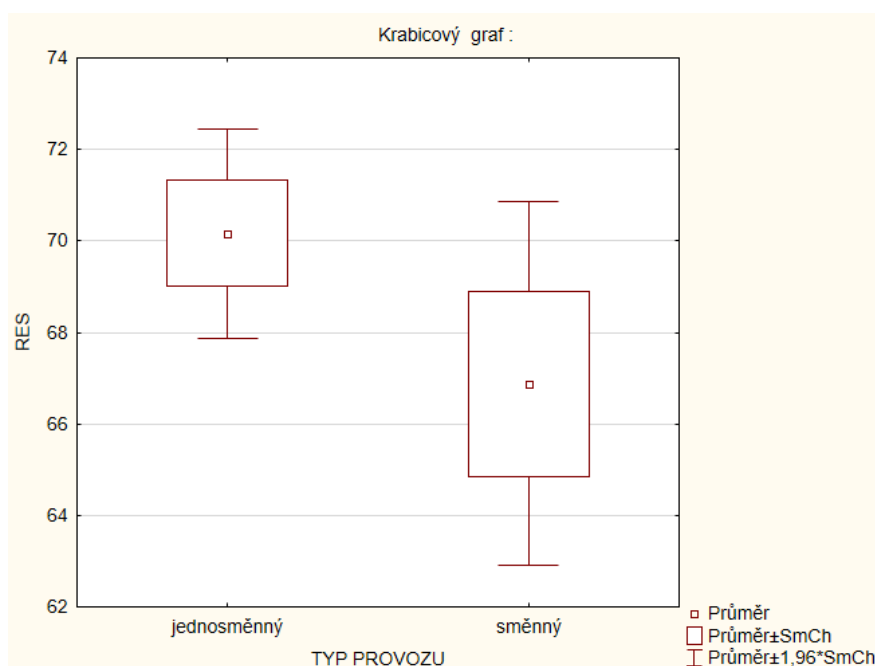
Tabulka 24 Míra celkové resilience v závislosti na typu pracovní doby

| Typ pracovní doby | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|-------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Jednosměnný | 70,17 | 11,63 | 14 | 92 |
| Nepřetržitý | 66,88 | 14,05 | 3 | 90 |

H2 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pracovní doby.

Konstatujeme, že mezi mírou resilience u pracovníků v jednosměnném a směnném provozu není statisticky významný rozdíl ($p=0,135$). (Tab. 2, příloha P VII)

Obrázek 2 Rozdíly v míře resilience podle typu pracovního provozu



Výzkumná otázka č. 4. Jak se liší míra resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese?

Nejvyšší celkovou míru resilience mají pracovníci v sociálních službách, jejichž hodnoty dosahují $M=70,04$ bodů ($SD=12,96$). Sociální pracovníci dosahují $M=68,5$ bodů ($SD=12,19$). Nejnižší hodnotu $M=67,58$ bodů dosahují zdravotní sestry. Ty ale mají nejmenší rozdíl mezi maximální (92) a minimální hodnotou (43).

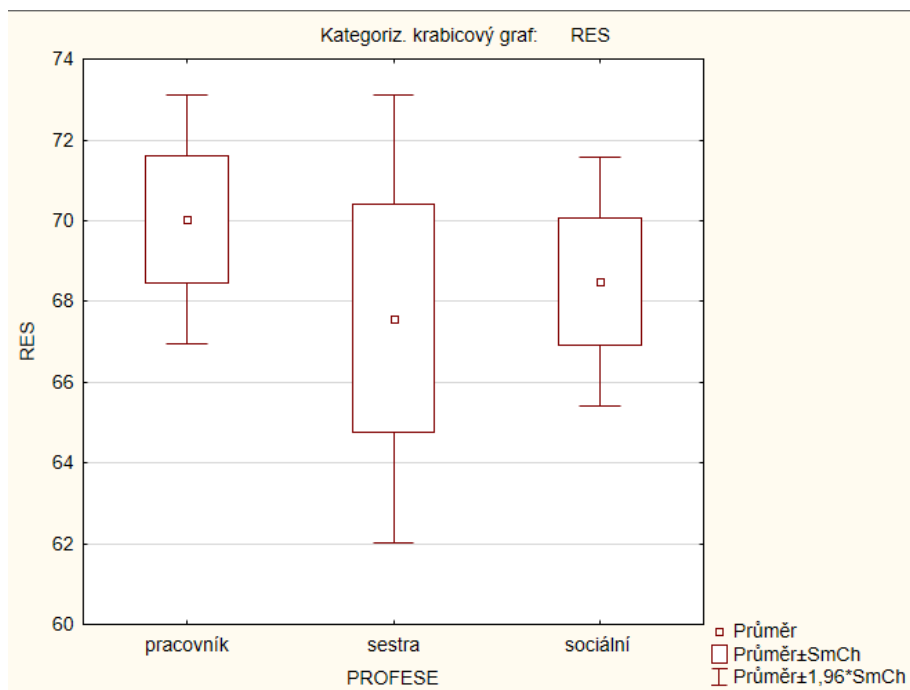
Tabulka 25 Míra celkové resilience v závislosti na typu profese

| Typ profese | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|---------------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Sociální pracovník | 68,5 | 12,19 | 14 | 90 |
| Pracovník v soc. službách | 70,04 | 12,96 | 3 | 90 |
| Zdravotní sestra | 67,58 | 12,33 | 43 | 92 |

H3 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese.

Zjistili jsme, že mezi mírou resilience u jednotlivých profesí pomáhajících pracovníků není statisticky významný rozdíl ($p=0,672$). (Tab. 3, příloha P VII)

Obrázek 3 Rozdíly v míře resilience podle typu pomáhající profese



Výzkumná otázka č. 5. Jak se liší míra resilience pracovníků pomáhajících profesí v závislosti na dosaženém vzdělání?

Nejvyšší celkovou míru resilience mají pracovníci s bakalářským vzděláním, jejichž hodnoty dosahují $M=70,56$ bodů ($SD=8,62$). Následují vyučení pracovníci s $M=70,25$ bodů ($SD=11,82$). Pracovníci s magisterským vzděláním dosahují hodnoty $M=69,24$ bodů ($SD=12,98$) a středoškolsky vzdělaní pracovníci mají $M=68,56$ bodů ($SD=14,89$). Nejnižší hodnotu celkové míry resilience mají absolventi vyšší odborné školy, u kterých je $M=67,12$ bodů ($SD=9,81$). 2 respondenti měli zároveň absolvovanou VOŠ a bakalářské studium. Uvedené respondenty jsme zařadili do kategorie absolventů VOŠ.

Tabulka 26 Míra celkové resilience v závislosti na dosaženém vzdělání

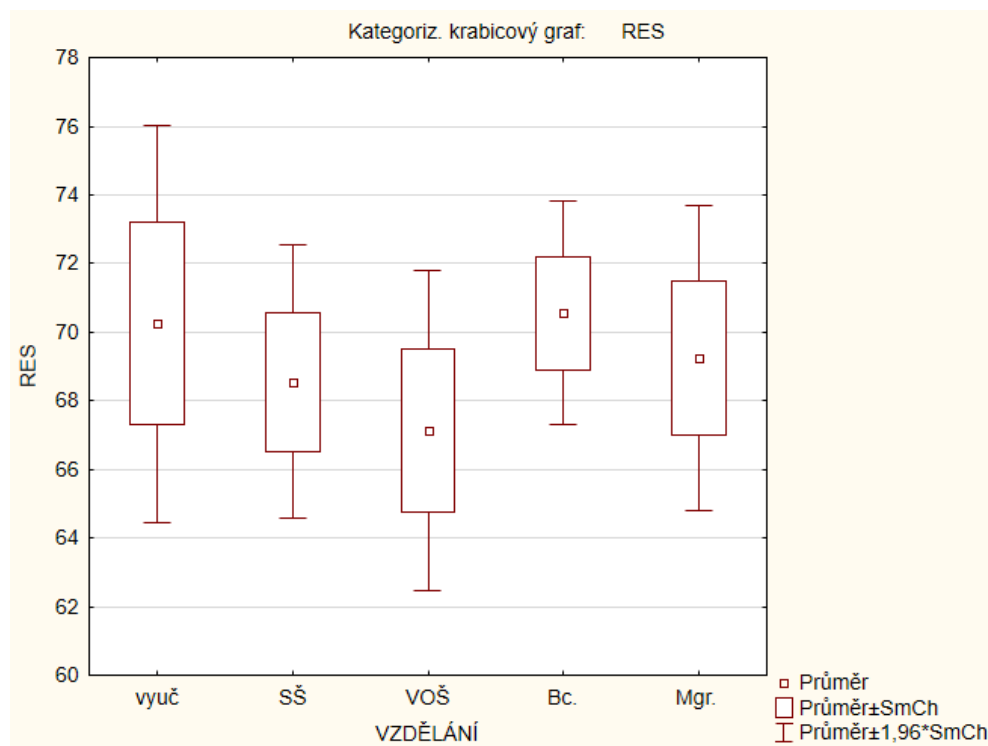
| Dosažené vzdělání | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|-------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Vyučení | 70,25 | 11,82 | 48 | 88 |

| | | | | |
|------|-------|-------|----|----|
| SŠ | 68,56 | 14,89 | 3 | 92 |
| VOŠ | 67,12 | 9,81 | 43 | 78 |
| Bc. | 70,56 | 8,62 | 53 | 90 |
| Mgr. | 69,24 | 12,98 | 14 | 86 |

H4 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na dosaženém vzdělání.

Konstatujeme, že nebyly nalezeny statisticky významné rozdíly mezi mírou resilience a dosaženým vzděláním ($p=0,908$). (Tab. 4, příloha P VII)

Obrázek 4 Rozdíly v míře resilience podle dosaženého vzdělání



Výzkumná otázka č. 6. Jak se liší míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na možnosti využívat supervizi?

Pracovníci, kteří mají možnost využívat supervizi, dosahují vyšší hodnotu celkové míry resilience $M=69,49$ bodů ($SD=12,08$). Pracovníci, kteří nemají možnost využívat supervizi, mají celkovou míru resilience nižší, s hodnotou dosahující $M=66,28$ bodů ($SD=15,42$).

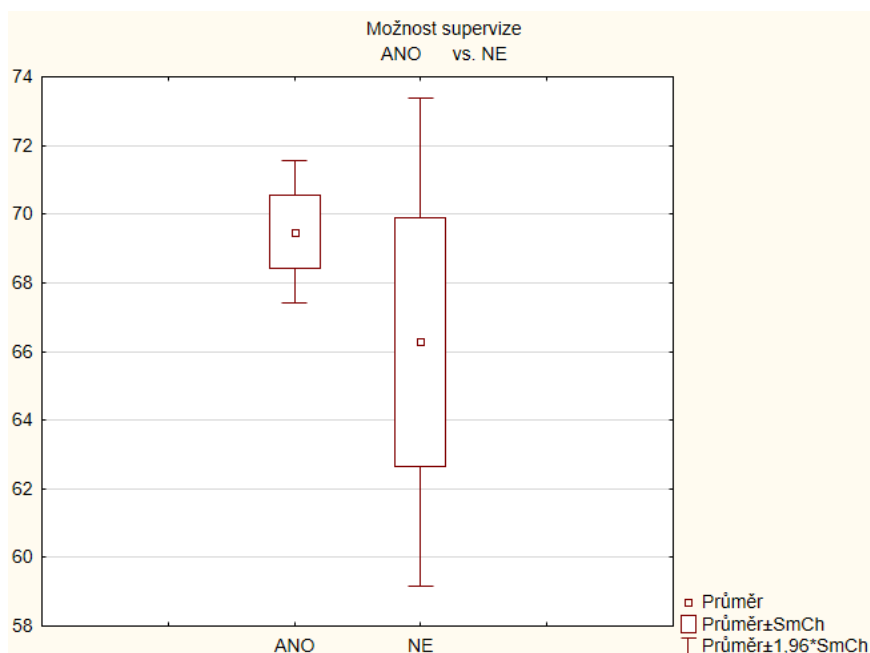
Tabulka 27 Míra celkové resilience v závislosti na možnosti využívat supervizi

| Možnost využívat supervizi | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|----------------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Ano | 69,49 | 12,08 | 3 | 92 |
| Ne | 66,28 | 15,42 | 27 | 87 |

H5 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na možnosti využívat supervizi.

Zjistili jsme, že neexistují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na možnosti využívat supervizi ($p=0,131$). (Tab. 5, příloha P VII)

Obrázek 5 Rozdíly v míře resilience podle možnosti využívat supervizi



Respondenti, kteří mají možnost využívat supervizi, hodnotili na škále od 1 do 6, zda jim supervize pomáhá (tab. 38). Číslo 1 znamenalo, že jim supervize určitě pomáhá, číslo 6, že jim určitě nepomáhá. Nejvyšší hodnotu celkové míry resilience $M=71,23$ bodů ($SD=17,76$) dosáhli respondenti, kteří uvedli, že jim supervize určitě pomáhá (číslo 1). Následovali respondenti s $M=70,45$ bodů ($SD=9,04$), kteří uvedli na škále číslo 3. Dále respondenti s číslem 2, jejichž hodnota celkové míry resilience je $M=69,04$ bodů ($SD=8,26$). Číslo 4 mělo $M=67,23$ bodů ($SD=7,57$). Respondenti, kteří uvedli, že jim supervize určitě nepomáhá (číslo 6) měli hodnotu $M=66,17$ bodů ($SD=9,66$). Nejnižší hodnotu celkové míry resilience $M=65,70$ bodů ($SD=8,43$) měli respondenti, kteří na škále uvedli hodnotu č. 5.

Tabulka 28 Míra celkové resilience v závislosti na názoru respondentů, zda jim supervize pomáhá

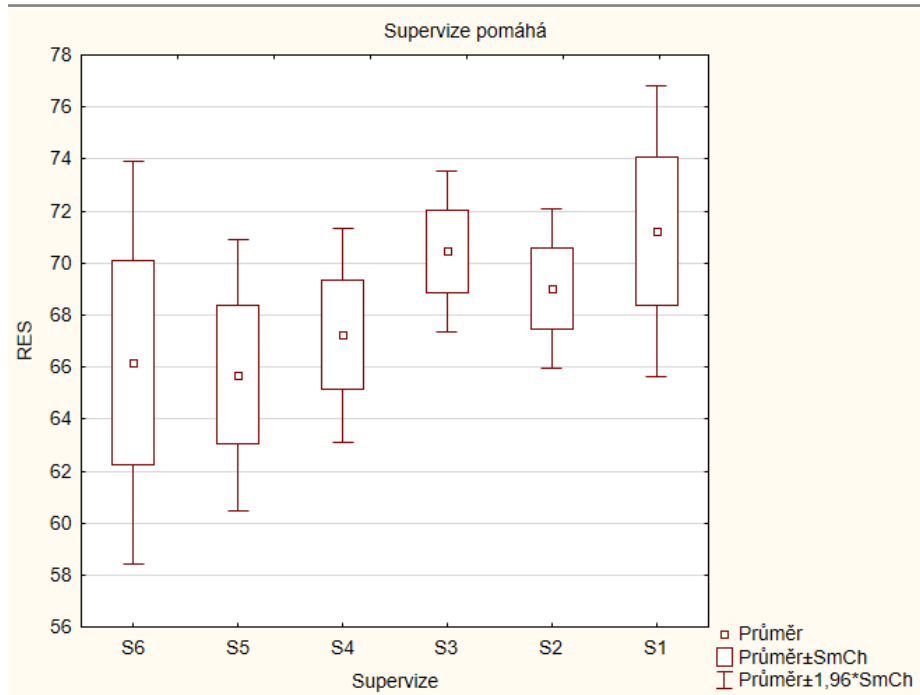
| Supervize pomáhá | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|------------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| 1 (určitě ano) | 71,23 | 17,76 | 3 | 92 |
| 2 | 69,04 | 8,26 | 53 | 85 |
| 3 | 70,45 | 9,04 | 49 | 88 |
| 4 | 67,23 | 7,57 | 49 | 82 |
| 5 | 65,70 | 8,43 | 55 | 80 |
| 6 (určitě ne) | 66,17 | 9,66 | 48 | 75 |

H6 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na názoru respondentů, zda jim supervize pomáhá.

Zjistili jsme, že mezi mírou resilience u pracovníků, kterým supervize pomáhá a pracovníků, kterým supervize nepomáhá, není statisticky významný rozdíl ($p=0,714$). (Tab. 6, příloha P VII)

Přestože výsledky nejsou statisticky významné, domníváme se, že z hodnot je patrný pozitivní vliv supervize, pokud je její přínos vnímán respondenty kladně.

Obrázek 6 Rozdíly v míře resilience podle názoru respondentů, zda jim supervize pomáhá



Výzkumná otázka č. 7. Jaká je angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích?

Celková hodnota míry angažovanosti dosahuje $M=4,12$ bodů ($SD=0,85$). Po porovnání hodnoty míry angažovanosti s hodnotící tab. 15, zjistíme, že se jedná o průměrnou hodnotu angažovanosti.

Tabulka 29 Celková míra angažovanosti

| | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|--------------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Angažovanost | 4,12 | 0,85 | 0 | 6 |

Pokud porovnáme aritmetické průměry míry angažovanosti od jednotlivých respondentů podle hodnotící tabulky 15, zjistíme, že 95 respondentů (tj. 65 %) má průměrnou míru celkové angažovanosti. 26 respondentů (tj. 18 %) má vysokou míru angažovanosti. Nízkou míru angažovanosti má 17 respondentů (tj. 11 %) a 8 respondentů (tj. 5 %) má velmi vysokou míru angažovanosti. Velmi nízkou angažovanost má 1 respondent (tj. 1 %).

Tabulka 30 Celková míra angažovanosti-hodnocení úrovně dle tab. 15

| Celková angažovanost | Absolutní četnost n_i | Relativní četnost f_i |
|----------------------|-------------------------|-------------------------|
| velmi nízká | 1 | 0,01 |
| nízká | 17 | 0,11 |
| průměrná | 95 | 0,65 |
| vysoká | 26 | 0,18 |
| velmi vysoká | 8 | 0,05 |
| | $\Sigma 147$ | $\Sigma 1,00$ |

V části dotazníku B respondenti odpovídali na výroky týkající se angažovanosti. Volili mezi odpověďmi na škále 0 až 6, které znamenaly počet bodů, které získali. V následující tabulce 44 jsou otázky z dotazníku seřazeny podle průměrných hodnot bodového ohodnocení od nejvyšší hodnoty po nejnižší.

Tabulka 31 Jednotlivé otázky – dotazník UWES-17

| Pořadí | Otázka | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|--------|---|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| 1 | 3. Když pracuji, čas letí. | 5,13 | 0,90 | 1 | 6 |
| 2 | 2. Práci, kterou dělám, pokládám za prospěšnou a smysluplnou. | 4,85 | 1,17 | 0 | 6 |
| 3 | 10. Jsem hrdý na práci, kterou dělám. | 4,56 | 1,27 | 2 | 6 |

| | | | | | |
|----|---|------|------|---|---|
| 4 | 9. Když intenzivně pracuji, cítím se spokojený. | 4,33 | 1,21 | 1 | 6 |
| | 17. Ve své práci vždy vytrvám, i když se věci nedaří. | 4,33 | 1,08 | 0 | 6 |
| 5 | 13. Má práce je podle mě podnětná. | 4,29 | 1,18 | 0 | 6 |
| 6 | 15. Ve své práci jsem psychicky velmi odolný. | 4,23 | 1,05 | 0 | 6 |
| 7 | 4. Ve své práci se cítím silný a energický. | 4,21 | 1,00 | 0 | 6 |
| 8 | 5. Svou prací jsem nadšený. | 4,16 | 1,22 | 1 | 6 |
| 9 | 11. Jsem ponořený do své práce. | 4,15 | 1,15 | 1 | 6 |
| 10 | 7. Moje práce mě inspiruje. | 4,14 | 1,31 | 0 | 6 |
| 11 | 12. Když pracuji, mohu v tom pokračovat velmi dlouhý čas. | 3,95 | 1,16 | 0 | 6 |
| 12 | 1. Ve své práci překypuji energií. | 3,93 | 1,04 | 1 | 6 |
| 13 | 6. Když pracuji, zapomenu na vše kolem sebe. | 3,76 | 1,50 | 0 | 6 |
| | 8. Když ráno vstávám, těším se na svou práci. | 3,76 | 1,34 | 1 | 6 |
| 14 | 14. Svou prací se nechávám unést. | 3,24 | 1,35 | 0 | 6 |
| 15 | 16. Je pro mne těžké, odtrhnout se od své práce. | 3,05 | 1,37 | 1 | 6 |

Výsledné hodnoty všech otázek se nachází nad střední hodnotou. Nejvyšší hodnotu $M=5,13$ bodů získala otázka č. 3. Z hodnoty vyplývá, že když respondenti pracují, čas letí. Následuje hodnota $M=4,85$, která znamená, že respondenti svou práci pokládají za prospěšnou a smysluplnou (ot. 2). Z další hodnoty $M=4,56$ bodů plyne, že respondenti jsou hrdí na práci, kterou dělají. Následuje hodnota $M=4,33$ bodů, kterou mají výroky „když intenzivně pracuji, cítím se spokojený“ (ot. 9) a „ve své práci vždy vytrvám, i když se věci nedaří.“ (ot. 17) Dále jsou výroky „má práce je podle mě podnětná“ (ot. 13, $M=4,29$ bodů), „ve své práci jsem psychicky velmi odolný“ (ot. 15, $M=4,23$ bodů), „ve své práci se cítím silný a energický“ (ot. 4, $M=4,21$ bodů), „svou prací jsem nadšený“ (ot. 5, $M=4,16$ bodů), „jsem ponořený do své práce“ (ot. 11, $M=4,15$ bodů) a „moje práce mě inspiruje“ (ot. 7, $M=4,14$ bodů). Nižší hodnoty dosahují výroky „když pracuji, mohu v tom pokračovat velmi dlouhý čas“ (ot. 12, $M=3,95$ bodů) a „ve své práci překypuji energií“ (ot. 1, $M=3,93$ bodů). Výroky „když pracuji, zapomenu na vše kolem sebe“ (ot. 6) a „když ráno vstávám,

těším se na svou práci“ (ot. 8) mají stejnou hodnotu $M=3,76$ bodů. Nejnižší hodnoty dosáhly výroky, z kterých plyne, že se respondenti nenechávají unést svou prací (ot. 14, $M=3,24$ bodů) a není pro ně těžké odtrhnout se od své práce (ot. 16, $M=3,05$ bodů).

Výzkumná otázka č. 7.1 Jaká je angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích v kategorii vitalita?

Míra angažovanosti v oblasti vitalita dosahuje $M=4,06$ bodů ($SD=0,81$). Po porovnání hodnoty míry angažovanosti s hodnotící tab. 15. zjistíme, že se jedná o průměrnou hodnotu angažovanosti.

Tabulka 32 Míra angažovanosti v oblasti vitalita

| | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|----------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Vitalita | 4,06 | 0,81 | 0 | 6 |

Po porovnání aritmetických průměrů míry angažovanosti v oblasti vitalita u jednotlivých respondentů podle hodnotící tabulky 15 zjistíme, že nejvíce respondentů (90 respondentů, tj. 61 %) má v oblasti angažovanosti vitalita průměrnou angažovanost. 29 respondentů (tj. 20 %) má vysokou angažovanost. 21 respondentů (tj. 14 %) má nízkou angažovanost. 4 respondenti (tj. 3 %) mají velmi nízkou angažovanost v oblasti vitalita a 3 respondenti (tj. 2 %) mají velmi vysokou angažovanost v oblasti vitalita.

Tabulka 33 Míra angažovanosti v oblasti vitalita-hodnocení dle tab. 15

| Celková angažovanost | Absolutní četnost n_i | Relativní četnost f_i |
|----------------------|-------------------------|-------------------------|
| velmi nízká | 4 | 0,03 |
| nízká | 21 | 0,14 |
| průměrná | 90 | 0,61 |

| | | |
|--------------|--------------|---------------|
| vysoká | 29 | 0,20 |
| velmi vysoká | 3 | 0,02 |
| | $\Sigma 147$ | $\Sigma 1,00$ |

V části dotazníku B respondenti odpovídali na výroky týkající se jednotlivých oblastí angažovanosti. Volili mezi odpověďmi, které nejlépe popisovaly jejich situaci. Mohli si zvolit mezi následujícími odpověďmi: 0 - nikdy, 1 – skoro nikdy (pouze několikrát za rok nebo méně), 2 – zřídka (jednou za měsíc nebo méně), 3 – někdy (několikrát za měsíc), 4 – často (jednou týdně), 5 – velmi často (několikrát za týden), 6- vždy (každý den).

Odpovědi na jednotlivé otázky jsou znázorněny v příloze P VIII. Nejvíce respondentů, tj. 33 % uvádí, že ve své práci několikrát za týden překypují energií (ot. č. 1), 32 % respondentů překypuje energií několikrát za měsíc a 26 % respondentů energií překypuje jednou týdně.

Většina respondentů (tj. 70 %) se cítí ve své práci často nebo velmi často silní a energičtí (ot. č. 4).

52 % respondentů se jednou týdně nebo několikrát za týden (často nebo velmi často) ráno při vstávání těší na svou práci (ot. č. 8), 27 % respondentů se do práce těší několikrát za měsíc (někdy).

56 % respondentů uvádí, že když pracují, tak často nebo velmi často mohou v práci pokračovat velmi dlouho (ot. č. 12), 26 % respondentů může v práci dlouho pokračovat několikrát za měsíc.

Většina, tj. 66 % respondentů, jsou ve své práci často nebo velmi často psychicky odolní (ot. č. 15), 23 % respondentů jsou psychicky odolní někdy.

63 % respondentů uvádí, že často nebo velmi často ve své práci vytrvají, i když se jim nedaří (ot. č. 17). 19 % dotazovaných v nedařící se práci vytrvá jen několikrát do měsíce, ale 14 % respondentů vytrvá v nedařící se práci každý den.

Výzkumná otázka č. 7.2 Jaká je angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích v kategorii oddanost?

Míra angažovanosti v oblasti oddanost dosahuje $M=4,40$ bodů ($SD=1,02$). Po porovnání hodnoty míry angažovanosti s hodnotící tab. 15. zjistíme, že se jedná o průměrnou hodnotu angažovanosti.

Tabulka 34 Míra angažovanosti v oblasti oddanost

| | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|----------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Oddanost | 4,40 | 1,02 | 0 | 6 |

Po vyhodnocení aritmetických průměrů míry angažovanosti v oblasti oddanost u jednotlivých respondentů podle hodnotící tabulky 15 zjistíme, že 76 respondentů (tj. 52 %) má průměrnou míru angažovanosti v oblasti oddanost. 38 respondentů (tj. 26 %) má vysokou míru angažovanosti v oblasti oddanost. 18 respondentů (tj. 12 %) má v této oblasti nízkou míru angažovanosti. 14 respondentů (tj. 9 %) má velmi vysokou míru angažovanosti v oblasti oddanost a 1 respondent (tj. 1 %) má velmi nízkou míru angažovanosti v oblasti oddanost.

Tabulka 35 Míra angažovanosti v oblasti oddanost- hodnocení dle tab. 15

| Angažovanost v oblasti oddanost | Absolutní četnost n_i | Relativní četnost f_i |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| velmi nízká | 1 | 0,01 |
| nízká | 18 | 0,12 |
| průměrná | 76 | 0,52 |
| vysoká | 38 | 0,26 |
| velmi vysoká | 14 | 0,09 |
| | $\Sigma 147$ | $\Sigma 1,00$ |

Většina respondentů, tj. 89 % považuje alespoň jednou týdně (často, velmi často a vždy) svou práci za smysluplnou (ot. č. 2).

69 % respondentů jsou aspoň jednou týdně (často, velmi často a vždy) svou prací nadšení (ot. č. 5, 23 % respondentů jsou prací nadšení několikrát za měsíc.

70 % respondentů alespoň jednou týdně (často, velmi často a vždy) jejich práce inspiruje (ot. č. 7), 18 % respondentů jejich práce inspiruje několikrát za měsíc (někdy).

Většina respondentů (tj. 79 %) je alespoň jednou týdně (často, velmi často a vždy) hrdá na práci, kterou dělají (ot. č. 10). 13 % respondentů jsou na svoji práci hrdí několikrát za měsíc (někdy).

Pro 76 % respondentů je jejich práce alespoň jednou týdně (často, velmi často, vždy) podnětná (ot. č. 13), pro 18 % respondentů je jejich práce podnětná několikrát za měsíc (někdy). (viz příloha P IX)

Faktory vitalita a oddanost jsou opaky vyhoření, proto můžeme po spojení hodnot obou uvedených faktorů konstatovat, že nejvíce respondentů, tj. 52-62% respondentů jsou průměrně vyhořelí. 20-26 % respondentů mají nízké vyhoření, 12-14 % vysoké vyhoření. 2-9 % respondentů vykazují velmi nízké hodnoty vyhoření a 1-3 % respondentů velmi vysoké vyhoření.

Tabulka 36 Rozdělení respondentů podle míry vyhoření

| Vyhoření | Absolutní četnost n_i | Relativní četnost f_i |
|--------------|-------------------------|-------------------------|
| Velmi vysoké | 1-4 | 0,01-0,03 |
| Vysoké | 18-21 | 0,12-0,14 |
| Průměrné | 76-90 | 0,52-0,61 |
| Nízké | 29-38 | 0,20-0,26 |
| Velmi nízké | 3-14 | 0,02-0,09 |

Výzkumná otázka č. 7.3 Jaká je angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích v kategorii pohlcení?

Míra angažovanosti v oblasti pohlcení je $M=3,94$ bodů ($SD=0,97$). Po porovnání hodnoty míry angažovanosti s hodnotící tab. 15. zjistíme, že se jedná o průměrnou hodnotu.

Tabulka 37 Míra angažovanosti v oblasti pohlcení

| | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Minimum | Maximum |
|----------|------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Pohlcení | 3,94 | 0,97 | 0 | 6 |

Po vyhodnocení aritmetických průměrů míry angažovanosti v oblasti pohlcení u jednotlivých respondentů podle hodnotící tabulky 15 zjistíme, že nejvíce, tedy 86 respondentů (tj. 59 %) má průměrnou míru angažovanosti. 39 respondentů (tj. 26 %) má vysokou míru angažovanosti. 12 respondentů (tj. 8 %) má nízkou míru angažovanosti, 9 respondentů (tj. 6 %) velmi vysokou a 1 respondent (tj. 1 %) velmi nízkou.

Tabulka 38 Míra angažovanosti v oblasti pohlcení - hodnocení dle tab. 15

| Angažovanost v oblasti pohlcení | Absolutní četnost n_i | Relativní četnost f_i |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| velmi nízká | 1 | 0,01 |
| nízká | 12 | 0,08 |
| průměrná | 86 | 0,59 |
| vysoká | 39 | 0,26 |
| velmi vysoká | 9 | 0,06 |
| | $\Sigma 147$ | $\Sigma 1,00$ |

Na otázku č. 3 „Když pracuji, čas letí“ většina respondentů (tj. 93 %) odpověděla kladně (často, velmi často, vždy).

32 % respondentů uvádí, že se jim několikrát týdně stane, že kvůli práci zapomenou na vše kolem sebe (ot. č. 6), 24 % respondentů se takto do práce zabere několikrát za rok.

Nejvíce respondentů, tj. 36 % uvádí, že se velmi často cítí spokojení, když intenzivně pracují (ot. č. 9). 24 % se cítí spokojeně díky intenzivní práci jednou za týden a 15 % několikrát za rok. 15 % respondentů se cítí spokojeně díky intenzivní práci každý den.

33 % respondentů uvádí, že jsou několikrát týdně ponořeni do své práce (ot. č. 11), 30 % respondentů je do práce ponořeno několikrát za rok.

Svou prací se nechává unést (ot. č. 14) několikrát za rok 30 % respondentů, 24 % se nechávají unést prací jednou týdně.

Pro 32 % respondentů je několikrát za rok těžké se odtrhnout od své práce (ot. č. 16), pro 23 % respondentů je těžké se od práce odtrhnout zřídka. (viz příloha P X)

Výzkumná otázka č. 8. Jak se liší angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese?

Nejvíce pracovníků v pomáhajících profesích má průměrnou míru celkové angažovanosti. Průměrnou míru angažovanosti má 42 pracovníků v sociálních službách (tj. 62 %), 42 sociálních pracovníků (tj. 70 %), a 11 zdravotních sester (tj. 58 %).

Vysokou míru celkové angažovanosti má 15 pracovníků v sociálních službách (tj. 22 %), 7 sociálních pracovníků (tj. 12 %), a 4 zdravotní sestry (tj. 21 %).

Velmi vysokou míru celkové angažovanosti má 5 pracovníků v sociálních službách (tj. 7 %), 2 sociální pracovníci (tj. 3 %) a 1 zdravotní sestra (tj. 5 %).

Nízkou míru celkové angažovanosti má 6 pracovníků v sociálních službách (tj. 9 %), 8 sociálních pracovníků (tj. 13 %) a 3 zdravotní sestry (tj. 16 %).

Velmi nízkou míru celkové angažovanosti má pouze 1 sociální pracovník (tj. 2 %).

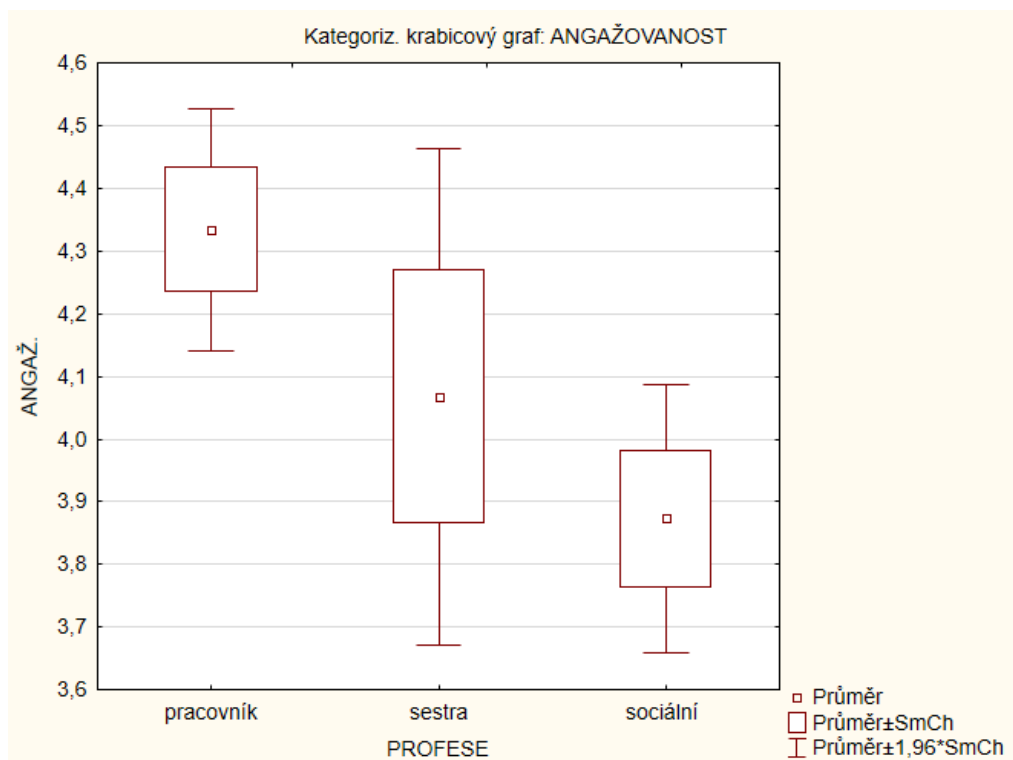
Tabulka 39 Míra celkové angažovanosti v závislosti na typu profese

| Celková angažovanost | Velmi nízká | Nízká | Průměrná | Vysoká | Velmi vysoká |
|---------------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Typ profese | n_i/f_i | n_i/f_i | n_i/f_i | n_i/f_i | n_i/f_i |
| $\Sigma 68$ Pracovník v soc. službách | 0 (0,00) | 6 (0,09) | 42 (0,62) | 15 (0,22) | 5 (0,07) |
| $\Sigma 60$ Sociální pracovník | 1 (0,02) | 8 (0,13) | 42 (0,7) | 7 (0,12) | 2 (0,03) |
| $\Sigma 19$ Zdravotní sestra | 0 (0,00) | 3 (0,16) | 11 (0,58) | 4 (0,21) | 1 (0,05) |

H7 Existují rozdíly v angažovanosti pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese.

Po verifikaci hypotéz konstatujeme, že existují statisticky významné rozdíly mezi mírou angažovanosti u jednotlivých typů pomáhajících profesí ($p=0,009$). (Tab. 7, příloha P VII)

Obrázek 7 Rozdíly v míře angažovanosti podle typu pomáhající profese



Výzkumná otázka č. 9. Jaká je souvislost mezi mírou resilience a angažovaností pracovníků v pomáhajících profesích?

Z tabulky 54 je patrné, že se zvyšující se hodnotou celkové míra angažovanosti dochází ke zvyšování celkové míry resilience. Velmi nízkou angažovanost (1,35) má pouze jeden respondent, který dosáhl hodnoty celkové míry resilience 57 bodů. Následují respondenti s nízkou angažovaností (M=2,64 bodů, SD=0,29), jejichž míra resilience dosahuje hodnot M=61,82 bodů (SD=13,22). Respondenti s průměrnou mírou angažovanosti (M=4,03, SD=0,45) mají hodnoty resilience M=69,01 bodů (SD=11,28) a respondenti s vysokou angažovaností mají hodnoty míry resilience M=72,92 bodů (SD=13,85). Respondenti s velmi vysokou angažovaností (M=5,72, SD=0,13) dosahují nejvyšší hodnoty resilience M=74,63 bodů (SD=29,86).

Zajímavé je, že u vysoké angažovanosti jeden z respondentů má velmi nízké hodnoty resilience (3 body) a stejně tak u velmi vysoké angažovanosti má jeden z respondentů hodnotu celkové míry resilience nízkou (14 bodů). Bez těchto extrémních hodnot je u respondentů s vysokou angažovaností minimální hodnota resilience 65 bodů, maximální 90 bodů. U respondentů s velmi vysokou angažovaností je minimální hodnota resilience 68 bodů, maximální hodnota 92 bodů.

Tabulka 40 Souvislost míry resilience a míry angažovanosti

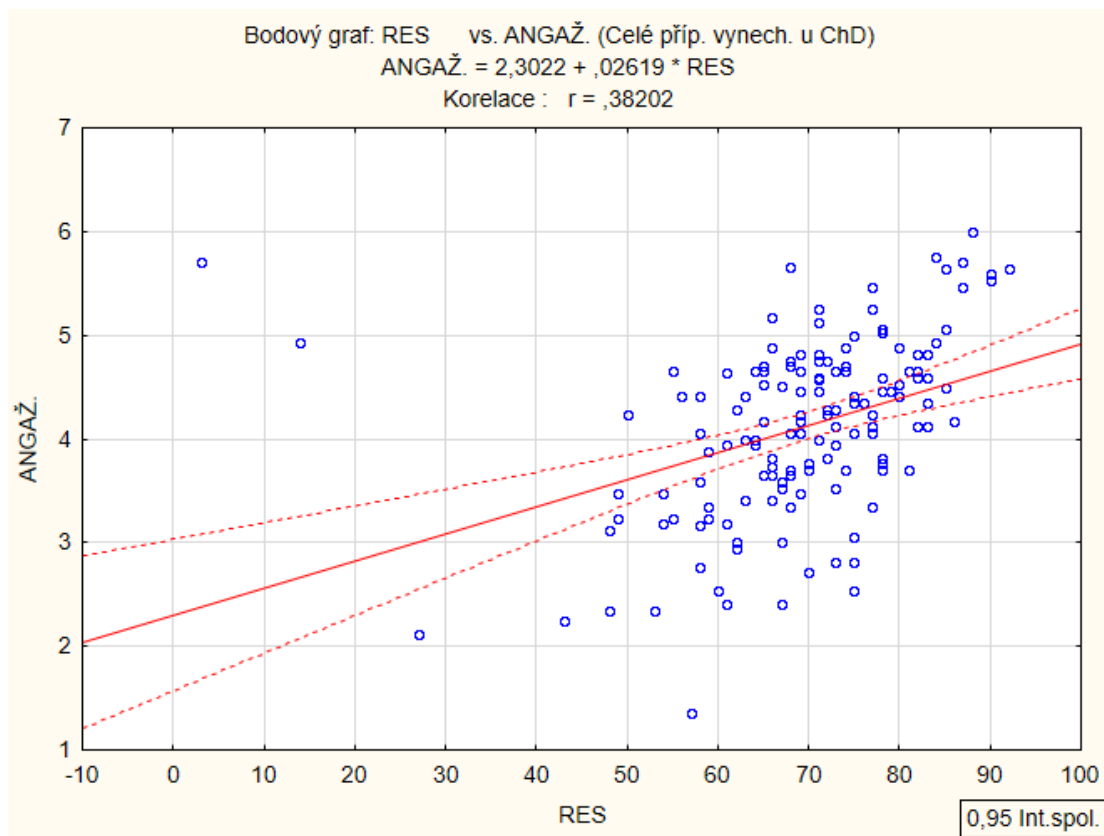
| Resilience | Aritmetický průměr (M) | Směrodatná odchylka (SD) | Min | Max | Zdravotní sestra | Pracovník v soc. službách | Soc. pracovník | Σ |
|----------------------------|------------------------|--------------------------|-----|-----|------------------|---------------------------|----------------|----------|
| Velmi nízká 1,35 | 57 | - | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Nízká M=2,64 SD=0,29 | 61,82 | 13,22 | 48 | 86 | 3 | 6 | 8 | 17 |
| Průměrná M=4,03 | 69,01 | 11,28 | 48 | 86 | 11 | 42 | 42 | 95 |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------|-------|----|----|---|----|---|----|
| SD=0,45 | | | | | | | | |
| Vysoká M=4,99 SD=0,25 | 72,92 | 13,85 | 14 | 90 | 4 | 15 | 7 | 26 |
| Velmi vysoká M=5,72 SD=0,13 | 74,63 | 29,86 | 3 | 92 | 1 | 5 | 2 | 8 |

H8 Existuje souvislost mezi mírou resilience a angažovaností pracovníků v pomáhajících profesích.

Existuje vzájemná kladná souvislost mezi mírou resilience a angažovaností u pracovníků v pomáhajících profesích ($r_p=0,382$). (Tab. 8, příloha P VII)

Obrázek 8 Souvislost mezi mírou resilience a angažovaností



Míru vzájemné korelace mezi jednotlivými oblastmi resilience a angažovaností zobrazuje tab. 56. Z tabulky je patrné, že nejsilnější vztah je mezi oblastí osobní kompetence a vytrvalost (RES 1) a angažovaností ($r_p=0,412$). Další korelace je mezi oblastí důvěra v sebe sama, tolerance k nepříznivým vlivům (RES 2) a angažovaností ($r_p=0,332$). Následuje korelace mezi oblastí kontrola (RES 4) a angažovaností ($r_p=0,275$) a oblastí kladné přijímání změn a bezpečné vztahy (RES 3) a angažovaností ($r_p=0,251$). Nulová korelace je mezi oblastí duchovní vlivy (RES 5) a angažovaností ($r_p=0,090$). (Tab. 9, příloha P VII)

5.2 Shrnutí výzkumných dat

Výzkumu se zúčastnilo celkem 147 pracovníků v pomáhajících profesích z okresu Vsetín. Z toho 60 bylo sociálních pracovníků, 68 pracovníků v sociálních službách a 19 zdravotních sester pracujících v sociálních službách. Získaná data byla zpracována pomocí programů MS Excel a Statistica 12.

Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit, jaká je míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích. Výsledná hodnota míry resilience se nachází nad střední hodnotou ($M=69,10$ bodů). Z výsledků můžeme konstatovat, že respondenti mají pevné a blízké vztahy a ví, kam se mohou obrátit o pomoc. Dílčími cíli bylo zjistit:

1. Jaká je míra resilience v jednotlivých oblastech resilience? Zjistili jsme, že v oblasti osobní kompetence a vytrvalost je hodnota $M=22,45$ bodů; v oblasti důvěra v sebe sama, tolerance k nepříznivým vlivům a posilující efekt stresu je $M=17,53$ bodů; v oblasti kladné přijímání změn a bezpečné vztahy dosahuje $M=14,84$ bodů; v oblasti kontrola je hodnota $M=9,03$ bodů a v oblasti duchovní vlivy je $M=5,26$ bodů. Všechny uvedené hodnoty se nachází nad střední hodnotou.

2. Jaká je míra resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na délce praxe v pomáhajících profesích? Nejvyšší míru resilience dosáhli pracovníci s délkou praxe v pomáhajících profesích 0-2 let ($M=71,33$ bodů), nejnižší resilience měli pracovníci s délkou praxe 11-15 let ($M=65,81$ bodů). Hypotézu H1 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na délce praxe v pomáhajících profesích, jsme verifikovali pomocí testu ANOVA. Konstatujeme, že mezi mírou resilience a délkou praxe není statisticky významná souvislost.

3. Jak se liší míra resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pracovní doby? Míra resilience u respondentů v jednosměnném provozu je $M=70,17$ bodů, ve směnném provozu $M=66,88$ bodů. Hypotézu H2 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pracovní doby, jsme ověřili pomocí T-testu pro nezávislé proměnné. Mezi mírou resilience v jednosměnném a směnném provozu není statisticky významný rozdíl.

4. Jak se liší míra resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese? Nejvyšší míru resilience mají pracovníci v sociálních službách ($M=70,04$ bodů), následují sociální pracovníci s $M=68,5$ bodů. Nejnižší hodnotu míry resilience mají zdravotní sestry s $M=67,58$ bodů. Hypotézu H3 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese, jsme ověřili pomocí ANOVA. Zjistili jsme, že mezi mírou resilience a typem pomáhající profese není statisticky významná souvislost.

5. Jak se liší míra resilience pracovníků pomáhajících profesí v závislosti na dosaženém vzdělání? Z výsledků vyplynulo, že nejvyšší míru resilience mají pracovníci s bakalářským vzděláním ($M=70,56$ bodů), nejnižší míru resilience jsme zjistili u absolventů VOŠ studia ($M=67,12$ bodů). Hypotézu H4 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na dosaženém vzdělání, jsme ověřili pomocí ANOVA. Nebyly nalezeny statisticky významné rozdíly mezi mírou resilience a dosaženým vzděláním.

6. Jak se liší míra resilience u pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na možnosti využívat supervizi? Pracovníci využívající supervizi mají vyšší hodnotu míry resilience ($M=69,49$ bodů), pracovníci bez možnosti supervize mají $M=66,28$ bodů. Po ověření H5 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na možnosti využívat supervizi, pomocí T-testu pro nezávislé proměnné konstatujeme, že se nejedná o statisticky významný rozdíl. H6 Existují rozdíly v míře resilience pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na názoru respondentů, zda jim supervize pomáhá, ověřujeme pomocí ANOVA. Výsledky nejsou statisticky významné.

7. Jaká je angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích? Zjistili jsme, že 65 % respondentů má průměrnou míru celkové angažovanosti. Z výsledků dále vyplývá, že když respondenti pracují, čas letí a že respondenti svou práci pokládají za prospěšnou a smysluplnou.

8. Jak se liší angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese? Zjistili jsme, že průměrnou míru angažovanosti má 62 % pracovníků v sociálních službách, 70 % sociálních pracovníků a 58 % zdravotních sester. H7 Existují rozdíly v angažovanosti pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese, jsme verifikovali pomocí Pearsonova koeficientu korelace. Zjistili jsme, že existují rozdíly v angažovanosti pracovníků v pomáhajících profesích v závislosti na typu pomáhající profese.

9. Jaká je souvislost mezi mírou resilience a angažovaností pracovníků v pomáhajících profesích? Z výsledků vyplynulo, že se zvyšováním míry angažovanosti dochází ke zvyšování míry resilience. H8 Existuje souvislost mezi mírou resilience a angažovaností pracovníků v pomáhajících profesích, jsme ověřili pomocí Pearsonova koeficientu korelace. Zjistili jsme, že existuje souvislost mezi mírou resilience a angažovaností u pracovníků v pomáhajících profesích.

ZÁVĚR

V průběhu života dochází k řadě obtížných situací, se kterými se musí každý člověk určitým způsobem vypořádat. To, jak situaci zvládne, svědčí o jeho odolnosti neboli resilienci.

V diplomové práci jsme se zabývali resiliencí u pracovníků v pomáhajících profesích. Téma jsme zvolili proto, že resilience u dospělých osob zažívajících každodenní stresové situace je doposud velmi málo prozkoumána.

V teoretické části vymezujeme tři okruhy. Definujeme resilienci a popisujeme rozdílné pohledy na problematiku resilience, zabýváme se specifikami resilience u dospělých osob a různými metodami měření resilience. Dále se věnujeme problematice pomáhajících profesí. Krátce vymezujeme historii pomáhajících profesí, požadavky na pomáhající profesionály a jejich kompetence. Zabýváme se syndromem vyhoření a supervizí, která je nejen jedním z nástrojů prevence syndromu vyhoření, ale slouží i k zlepšování kvality poskytovaných služeb. V následující části teoretické části definujeme a předkládáme problematiku angažovanosti. Zabýváme se pracovní motivací, pracovní spokojenosti a faktory, které spokojenost v práci ovlivňují. Dále se zabýváme oddaností organizaci, ve které pracovník pracuje

V praktické části popisujeme kvantitativní výzkum realizovaný formou dotazníkového šetření. Respondenty výzkumu tvoří sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a zdravotní sestry pracující v sociální oblasti v okrese Vsetín. Cílem práce bylo zjistit, jaká je resilience a angažovanost pracovníků v pomáhajících profesích a zda mezi resiliencí a angažovaností existuje vzájemný vztah. Dále nás zajímalo, jak resilienci ovlivňuje druh pomáhající profese, dosažené vzdělání, délka praxe v pomáhajících profesích a možnost využívat supervizi.

Průměrná míra resilience zjišťována dotazníkem CD-RISC u pracovníků v pomáhajících profesích dosahuje hodnoty $M=69,10$ bodů. 61 % respondentů má průměrnou míru angažovanosti s hodnotou $M=4,12$ bodů (dotazník UWES-17). Z výzkumu vyplývá, že mezi resiliencí a angažovaností existuje statisticky významná souvislost. Z výzkumu dále vyplynulo, že druh pomáhající profese, nejvyšší dosažené vzdělání, délka praxe v pomáhajících profesích a možnost využívat supervizi nemají na míru resilience statisticky významný vliv.

Důležité je si uvědomit, že resilience není po celý život stejná. Resilienci je možné v průběhu života posilovat a zvyšovat. Stejně tak resilienci zvyšuje, pokud jedinec úspěšně překoná těžkou životní situaci a ještě z ní něco získá nebo se z ní určitým způsobem poučí. Hezky tento vztah vyjadřuje Eleanor Rooseveltová:

„Kdykoli doopravdy přestaneš hledět strachu do tváře, nabíráš sílu, odvahu a důvěru.

Můžeš si říct: „Přežil jsem tuhle hrůzu. Dokážu přijmout i to, co přijde dál.“...

Musíš se pustit i do věcí, o nichž si myslíš, že je nedokážeš.“

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ARMSTRONG, Michael, 1999. *Personální management*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-614-5.
- [2] ARMSTRONG, Michael, 2007. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing a.s. ISBN 978-80-247-1407-3.
- [3] BÄRTLOVÁ, Eva, 2007. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: Fakulta sociálně ekonomická, UJEP. ISBN 978-80-7044-952-3.
- [4] BEDRNOVÁ, E., E. JAROŠOVÁ, I. NOVÝ a kol., 2012. *Manažerská psychologie a sociologie*. Praha: Management press. ISBN 978-80-7261-239-0.
- [5] BĚLOHLÁVEK, František, 2005. *Jak řídit a vést lidi*. Brno: CP Books, a.s. ISBN 80-251-0505-9.
- [6] CIMBÁLNÍKOVÁ, Lenka, 2009. *Základy managementu*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-2352-4.
- [7] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37/2006.
- [8] ČESKO. Zákon č. 96 ze dne 4. února 2004 o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činnosti souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 30/2004.
- [9] ČÍŽKOVÁ ŠIMÍČKOVÁ, Jitka a kol., 2003. *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-0629-2.
- [10] DEIBLOVÁ, Maria, 2005. *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: LINDE nakladatelství s.r.o. ISBN 80-902105-8-9.
- [11] DIAS, Paulo César a Irene CADIME. Protective factors and resilience in Adolescents: The mediating Role of Self-Regulation. *Psicología Educativa* (online). 2017, 23 (1), s. 37-43. [cit. 2019-03-17]. Dostupné z: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eoh&AN=40907450&lang=cs&site=pf-live>

- [12] ERIKSON, H. Erik, 2015. *Životní cyklus rozšířený a dokončený. Devět věků člověka*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0786-3.
- [13] FARKOVÁ, Marie, 2009. *Dospělost a její variability*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-2480-5.
- [14] GAVORA, Peter, 2008. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava. ISBN 978-80-223-2391-8.
- [15] GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.
- [16] HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.
- [17] HAWKINS Petr a Robin SHOHET, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
- [18] HORVÁTHOVÁ, Petra, BLÁHA Jiří, ČOPÍKOVÁ Andrea, 2016. *Řízení lidských zdrojů. Nové trendy*. Praha: Management press. ISBN 978-80-7261-430-1.
- [19] HOSKOVCOVÁ, Simona, 2006. *Psychická odolnost předškolního dítěte*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 80-247-1424-8.
- [20] CHRÁSKA, Miroslav, 2016. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5326-3.
- [21] JANKOVSKÝ, Jiří, 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-329-6.
- [22] KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Hlavní koncepce psychologie odolnosti. Československá psychologie*. 2008, roč. 52, č. 1, s. 1-19. ISSN 009-062X.
- [23] KEBZA, Vladimír, 2009. *Chování člověka v krizových situacích*. Praha: Česká zemědělská univerzita, provozně ekonomická univerzita. ISBN 978-80-213-1971-4.
- [24] KODYMOVÁ, Pavla, 2013. *Historie české sociální práce v letech 1918-1948*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2256-9.
- [25] KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-181-6.

- [26] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Nezdolnost v pojetí SOC. *Československá psychologie*. 1990, roč. 34, č. 6, s. 511-517. ISSN 009-062X.
- [27] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Nezdolnost typu hardiness. *Československá psychologie*. 1991, roč. 35, č. 1, s. 59-65. ISSN 009-062X.
- [28] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2006. *Psychologie smysluplnosti existence. Otázky na vrcholu života*. Praha: Grada Publishing a.s. ISBN 80-247-1370-5.
- [29] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2009. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-568-4.
- [30] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2012. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 978-80-7195-573-3.
- [31] KŘIVOHLAVÝ, Jaro a Jaroslava PEČENKOVÁ, 2004. *Duševní hygiena zdravotní sestry*. Praha: Grada Publishing, a. s. ISBN 80-247-0784-5.
- [32] KRÍŽOVÁ, Eva, 2018. *Zdraví-kultura-společnost*. Praha: Univerzita Karlova. ISBN 978-80-246-3937-6.
- [33] LACINOVÁ, Lenka, Stanislav JEŽEK a Petr MACEK, 2016. *Cesty do dospělosti: psychologické a sociální charakteristiky dnešních dvacátníků*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 9788021084001.
- [34] LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ, 2006. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-1284-0.
- [35] MAROON, Istifan, 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
- [36] MATĚJČEK Zdeněk a Zdeněk DYTRYCH. Riziko a resilience. *Československá psychologie*. 1998, roč. 17, č. 2, s. 97-103. ISSN 009-062X.
- [37] MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- [38] MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN, 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 9788026203667.
- [39] MLČÁK, Zdeněk a kol., 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Filosofická fakulta. ISBN 80-7368-129-3.

- [40] NOVOTNÝ, Jan Sebastian. Resilience versus „resilientní jedinec“: co vlastně zkoumáme? *Psychologie a její kontexty* [online]. 2014, 5(1), 3-14. [cit. 2020-02-11]. ISSN 1805-9023. Dostupné z <http://psychkont.osu.cz/archiv/5-1-2014.htm>.
- [41] NOVOTNÝ, Jan Sebastian, 2015. *Zdroje resilience a problémy s přizpůsobením u dospívajících*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7464-700-0.
- [42] NOVOTNÝ, Jan Sebastian, Adéla TARINOVÁ a Klára SEIDLOVÁ. Temperament a resilience v období mladé dospělosti. *E-psychologie* [online], 2016, 10(3), 1-12. [cit. 2020-02-11]. Dostupné z http://e-psycholog.eu/pdf/novotny_etal.pdf.
- [43] PAULÍK, Karel, 2009. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-635-2.
- [44] PAULÍK, Karel, 2017. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-5646-2.
- [45] POLK, Laura. V. Toward a Middle-Range Theory of Resilience. *Advances in nursing science*. 1997, roč. 19, č. 3, s. 1-13. [cit.2019-12-27]. Dostupné z https://pdfs.semanticscholar.org/b6b4/00782b1a24c614ece86c4d11ae563c805de9.pdf?_ga=2.238335936.1130743350.1584821329-783150500.1584821329.
- [46] PUNOVÁ, Monika. Podpora resilience ve vzdělávání. *Studia paedagogica*. 2013, roč. 18, č. 2-3, s. 109-124. ISSN 1803-7437.
- [47] PUNOVÁ, Monika a Jitka NAVRÁTILOVÁ, 2014. *Praktické vzdělávání v sociální práci optikou konceptu resilience*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-7337-1.
- [48] SHINER, Rebecca a Ann Masten. Brief report Transactional links between personality and adaptation from childhood through adulthood. *Journal of Research in Personality*. 2002, 36, s. 580-588.
- [49] ŠEVČÍKOVÁ, Stanislava *Supervize jako příležitost nalezení smyslu života* in NAVRÁTIL, Pavel a Monika ŠIŠLÁKOVÁ a kol., 2007. *Praktické vzdělávání v sociální práci*. Brno: Tribun EU s.r.o. ISBN 979-80-7399-343-6.
- [50] ŠOLCOVÁ, Iva, 2009. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-2947-3.

- [51] ŠTIKAR, Jiří a kol., 2003. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0448-5.
- [52] ŠVARCOVÁ, Tereza. *Resilience a vnímání životní smysluplnosti*. Praha, 2015. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí diplomové práce Vladimír Kebza.
- [53] The Hardiness Institute, Inc. [online] [cit.2020-1-19]. Dostupné z:http://www.hardinessinstitute.com/?page_id=796.
- [54] ÚLEHLA, Ivan, 2007. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-86429-36-6.
- [55] UNGAR, Michael. Nurturing Hidden Resilience in At-Risk Youth in Different Cultures. *Journal of the Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry*. 2006, 15(2), s. 53-58.
- [56] UNGAR, Michael. Resilience Across Cultures. *The British Journal of Social Work*. 2008, roč. 38, č. 2, s. 218-235.[cit.2018-12-30] Dostupné z: <https://academic.oup.com/bjsw/article/38/2/218/1684596>.
- [57] VÁGNEROVÁ, Marie, 2010. *Psychologie osobnosti*. Praha: Univerzita Karlova v Praze. ISBN 978-80-246-1832-6.
- [58] VENGLÁŘOVÁ, Martina a kol., 2013. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-4082-9.
- [59] VÉVODA, Jiří a kol., 2013. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-247-4732-3.
- [60] WAGNILD Gail and Heather YOUNG. Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*. 1993, roč. 1, č. 2, s.165-178.[cit.2019-12-28]. Dostupné z:file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/1054-wagnild_1993_resilience_scale_2.pdf.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

| | |
|---------------|--|
| ANOVA. | Analýza rozptylu. |
| Bc. | Bakalář. |
| BRSC. | Brief resilience coping scale. |
| CD-RISC. | Connor-Davidson Resilience Scale. |
| Dotazník Q12. | Gallupův dotazník angažovanosti. |
| FHS UTB. | Fakulta humanitních studií Univerzity Tomáše Bati. |
| f_i . | Relativní četnost. |
| H. | Hypotéza. |
| M. | Aritmetický průměr. |
| Mgr. | Magistr. |
| n_i . | Absolutní četnost. |
| p. | Signifikace. |
| PVS. | Dotazník Personal views survey. |
| RES. | Resilience. |
| r_p . | Pearsonův korelační koeficient |
| RS. | Resilience scale. |
| RSA | Resilience scale for adults. |
| S. | Supervize. |
| Sb. | Sbírky. |
| SD. | Směrodatná odchylka. |
| SOC. | Sence of coherence. |
| SŠ. | Střední škola. |
| UWES-17. | Dotazník pracovní a osobní pohody. |
| VOŠ. | Vyšší odborná škola. |

SEZNAM OBRÁZKŮ

| | |
|--|----|
| Obrázek 1 Rozdíly v míře resilience podle délky praxe | 57 |
| Obrázek 2 Rozdíly v míře resilience podle typu pracovního provozu | 58 |
| Obrázek 3 Rozdíly v míře resilience podle typu pomáhající profese | 60 |
| Obrázek 4 Rozdíly v míře resilience podle dosaženého vzdělání | 61 |
| Obrázek 5 Rozdíly v míře resilience podle možnosti využívat supervizi..... | 62 |
| Obrázek 6 Rozdíly v míře resilience podle názoru respondentů, zda jim supervize pomáhá | 64 |
| Obrázek 7 Rozdíly v míře angažovanosti podle typu pomáhající profese | 73 |
| Obrázek 8 Souvislost mezi mírou resilience a angažovaností | 75 |

SEZNAM TABULEK

| | |
|---|----|
| Tabulka 1 Pracovní zařazení..... | 41 |
| Tabulka 2 Pracovní provoz..... | 41 |
| Tabulka 3 Délka praxe v pomáhajících profesích | 42 |
| Tabulka 4 Vzdělání respondentů | 42 |
| Tabulka 5 Možnost využívat supervizi..... | 43 |
| Tabulka 6 Názor respondentů na to, zda jim supervize pomáhá | 43 |
| Tabulka 7 Položky oblasti osobní kompetence a vytrvalost (max. 32 bodů) | 44 |
| Tabulka 8 Položky oblasti důvěra v sebe sama, tolerance k nepříznivým vlivům (max. 28 bodů) | 44 |
| Tabulka 9 Položky oblasti kladné přijímání změn a bezpečné vztahy (max. 20 bodů)..... | 45 |
| Tabulka 10 Položky oblasti kontroly (max. 12 bodů) | 45 |
| Tabulka 11 Položky oblasti duchovní vlivy (max. 8 bodů)..... | 45 |
| Tabulka 12 Položky oblasti vitalita | 46 |
| Tabulka 13 Položky oblasti oddanost | 46 |
| Tabulka 14 Položky oblasti pohlčení..... | 46 |
| Tabulka 15 Hodnocení úrovně angažovanosti pro UWES-17..... | 47 |
| Tabulka 16 Celková míra resilience | 49 |
| Tabulka 17 Jednotlivé otázky – dotazník CD-RISK | 50 |
| Tabulka 18 Míra resilience v oblasti osobní kompetence a vytrvalost..... | 52 |
| Tabulka 19 Míra resilience v oblasti důvěra v sebe sama | 53 |
| Tabulka 20 Míra resilience v oblasti kladné přijímání změn a bezpečné vztahy | 54 |
| Tabulka 21 Míra resilience v oblasti kontrola | 55 |
| Tabulka 22 Míra resilience v oblasti duchovní vlivy | 56 |
| Tabulka 23 Míra celkové resilience v závislosti na délce praxe..... | 57 |
| Tabulka 24 Míra celkové resilience v závislosti na typu pracovní doby..... | 58 |
| Tabulka 25 Míra celkové resilience v závislosti na typu profese | 59 |
| Tabulka 26 Míra celkové resilience v závislosti na dosaženém vzdělání..... | 60 |
| Tabulka 27 Míra celkové resilience v závislosti na možnosti využívat supervizi..... | 62 |
| Tabulka 28 Míra celkové resilience v závislosti na názoru respondentů, zda jim supervize pomáhá..... | 63 |
| Tabulka 29 Celková míra angažovanosti..... | 64 |
| Tabulka 30 Celková míra angažovanosti-hodnocení úrovně dle tab. 15 | 65 |

| | |
|---|----|
| Tabulka 31 Jednotlivé otázky – dotazník UWES-17..... | 65 |
| Tabulka 32 Míra angažovanosti v oblasti vitalita..... | 67 |
| Tabulka 33 Míra angažovanosti v oblasti vitalita-hodnocení dle tab. 15..... | 67 |
| Tabulka 34 Míra angažovanosti v oblasti oddanost..... | 69 |
| Tabulka 35 Míra angažovanosti v oblasti oddanost- hodnocení dle tab. 15..... | 69 |
| Tabulka 36 Rozdělení respondentů podle míry vyhoření..... | 70 |
| Tabulka 37 Míra angažovanosti v oblasti pohlcení..... | 71 |
| Tabulka 38 Míra angažovanosti v oblasti pohlcení - hodnocení dle tab. 15..... | 71 |
| Tabulka 39 Míra celkové angažovanosti v závislosti na typu profese..... | 73 |
| Tabulka 40 Souvislost míry resilience a míry angažovanosti..... | 74 |

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI Dotazník pomáhající profese

Příloha P II: Odpovědi na jednotlivé položky v oblasti osobní kompetence a vytrvalost

Příloha P III: Odpovědi na jednotlivé položky v oblasti důvěra v sebe sama

Příloha P IV: Odpovědi na jednotlivé položky v oblasti kladné přijímání změn a bezpečné vztahy

Příloha P V: Odpovědi na jednotlivé položky v oblasti kontrola

Příloha P VI: Odpovědi na jednotlivé položky v oblasti duchovní vlivy

Příloha P VII: Verifikace hypotéz

Příloha P VIII: Odpovědi na jednotlivé položky v oblasti vitalita

Příloha P IX: Odpovědi na jednotlivé položky v oblasti oddanost

Příloha P X: Odpovědi na jednotlivé položky v oblasti pohlcení

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Vážení respondenti,

jsem studentka Fakulty humanitních studií ve Zlíně. Součástí studia je vypracování diplomové práce na téma Resilience pracovníků v pomáhajících profesích. Dotazník je určen pro sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a zdravotní sestry, které pracují v sociálních službách. Podmínkou je, aby uvedení pracovníci pracovali v okrese Vsetín. V práci bych chtěla zjistit, jaká je resilience pracovníků v pomáhajících profesích a její souvislost s vnímáním smysluplnosti práce.

Chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku. Dotazník je anonymní a získaná data nebudou použita k jiným účelům, než je má diplomová práce.

Přečtěte si, prosím, pečlivě otázky a označte odpověď, která nejvíce odpovídá dané situaci. Otázky mají vždy jen jednu odpověď.

Děkuji za Vaši spolupráci,

Radka Kandráková, studentka FHS UTB Zlín

Pracovní zařazení: sociální pracovník pracovník v sociálních službách

zdravotní sestra

Pracuji v: jednosměnném provozu nepřetržitým provozu

Délka praxe v pomáhajících profesích:

0-2 roky 3-5 let 6-10 let 11-15 let 16 a více let

Vzdělání: vyučení SŠ VOŠ Bc. Mgr.

Máte možnost využívat supervizi? ano ne

Pokud jste odpověděli ano, napište prosím, zda vám supervize pomáhá

(1- určitě ano, 6- určitě ne) 1 2 3 4 5 6

Část A: U následujících výroků vyberte číslo, které nejvíce odpovídá skutečnosti:

1 = Zcela nesouhlasím 2 = Spíše nesouhlasím 3 = Někdy souhlasím, někdy nesouhlasím
4 = Spíše souhlasím 5 = Zcela souhlasím

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Jsem schopný/á přizpůsobit se změnám. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Mám blízké a pevné vztahy. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Někdy může pomoci osud nebo Bůh. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Poradím si se vším, co přijde. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Předchozí úspěchy poskytují sebedůvěru pro nové výzvy. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Dívám se na věci s humorem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Vyrovnat se se stresem člověka posiluje. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Po nemoci nebo obtížích jsem schopný se vzpamatovat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Věci se nedějí bez důvodu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Snažím se, jak nejvíce můžu, nezávisle na tom o co jde. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Člověk může dosáhnout svých cílů. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | I když věci vypadají beznadějně, nevzdávám se. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Vím, kam se mohu obrátit pro pomoc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | I když jsem pod tlakem, soustředím se a myslím jasně. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Při řešení problému preferuji vedoucí roli. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Nenechám se jen tak odradit neúspěchem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Považuji se za silného člověka. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Dokážu udělat nepopulární nebo nepříjemné rozhodnutí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Umím si poradit s nepříjemnými pocity. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Jednám na základě intuice. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Mám silný pocit, že to, co dělám, má smysl. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Mám svůj život pod kontrolou. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|-------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 23 | Mám rád/a výzvy. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Pracuji, abych dosáhl/a svých cílů. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Jsem hrdý na to, co jsem dokázal/a. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Část B: Následující výroky souvisí s tím, jak se cítíte v práci. Zatrhněte číslo, které nejlépe odpovídá,

zda se uvedeným způsobem v práci cítíte. Nula znamená, že se v práci uvedeným způsobem nikdy

necítíte. Pokud jste uvedený pocit někdy měli, vyberte číslo od 1-6.

0= nikdy 1= skoro nikdy (několikrát do roka nebo méně)

nou za měsíc nebo méně) 3= někdy (několikrát za měsíc)

2= zřídka (jednou za měsíc nebo méně) 4= často (jednou týdně)

5= velmi často (několikrát za týden) 6= vždy (každý den)

| | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ve své práci překypuji energií. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Práci, kterou dělám, pokládám za prospěšnou a smysluplnou. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | Když pracuji, čas letí. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | Ve své práci se cítím silný a energický. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | Svou prací jsem nadšený | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | Když pracuji, zapomenu na vše okolo sebe. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | Moje práce mě inspiruje. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8 | Když ráno vstávám, těším se na svou práci. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9 | Když intenzivně pracuji, cítím se spokojený. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10 | Jsem hrdý na práci, kterou dělám. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11 | Jsem ponořený do své práce. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12 | Když pracuji, mohu v tom pokračovat velmi dlouhý čas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13 | Má práce je podle mě podnětná. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14 | Svou prací se nechávám unést. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15 | Ve své práci jsem psychicky velmi odolný. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16 | Je pro mne těžké, odtrhnout se od své práce. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17 | Ve své práci vždy vytrvám, i když se věci nedaří. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Příloha P II: ODPOVĚDI NA JEDNOTLIVÉ POLOŽKY V OBLASTI OSOBNÍ KOMPETENCE A VYTRVALOST

| | 1-zcela ne-souhlasím n_i / f_i | 2-spíše nesouhlasím n_i / f_i | 3-někdy souhlasím, někdy ne-souhlasím n_i / f_i | 4-spíše souhlasím n_i / f_i | 5-zcela souhlasím n_i / f_i |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|
| 10. Snažím se, jak nejvíce můžu, nezávisle na tom, o co jde. | 2 (1,4 %) | 4 (2,7 %) | 42 (28,6 %) | 65 (44,2 %) | 34 (23,1 %) |
| 11. Člověk může dosáhnout svých cílů. | 4 (2,7 %) | 2 (1,4 %) | 34 (23,1 %) | 59 (40,1 %) | 48 (32,7 %) |
| 12. I když věci vypadají beznadějně, nevzdávám se. | 3 (2,0 %) | 2 (1,4 %) | 31 (21,1 %) | 65 (44,2 %) | 46 (31,3 %) |
| 16. Nenechám se jen tak odradit neúspěchem. | 3 (2,0 %) | 11 (7,5 %) | 50 (34,0 %) | 62 (42,2 %) | 21 (14,3 %) |
| 17. Považuji se za silného člověka. | 5 (3,4 %) | 7 (4,8 %) | 54 (36,7 %) | 60 (40,8 %) | 21 (14,3 %) |
| 23. Mám rád/a výzvy. | 2 (1,4 %) | 11 (7,5 %) | 43 (29,2 %) | 58 (39,4 %) | 33 (22,5 %) |
| 24. Pracuji, abych dosáhl/a svých cílů. | 4 (2,7 %) | 8 (5,5 %) | 39 (26,5 %) | 67 (45,6 %) | 29 (19,7 %) |
| 25. Jsem hrdý na to, co jsem dokázal/a. | 3 (2,0 %) | 6 (4,1 %) | 36 (24,5 %) | 61 (41,5 %) | 41 (27,9 %) |

**Příloha P III: ODPOVĚDI NA JEDNOTLIVÉ POLOŽKY V OBLASTI DŮVĚRA
V SEBE SAMA**

| | 1-zcela ne- souhlasím n_i / f_i | 2-spíše ne- souhlasím n_i / f_i | 3-někdy souhlasím, někdy ne- souhlasím n_i / f_i | 4-spíše sou- hlasím n_i / f_i | 5-zcela souhlasím n_i / f_i |
|---|---|---|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 6. Dívám se na věci s humorem | 2 (1,4 %) | 5 (3,4 %) | 44 (29,9 %) | 59 (40,1 %) | 37 (25,2 %) |
| 7. Vyrovnat se se stresem člověka posiluje. | 3 (2,0 %) | 9 (6,1 %) | 37 (25,2 %) | 61 (41,5 %) | 37 (25,2 %) |
| 14. I když jsem pod tlakem, soustředím se a myslím jasně. | 2 (1,4 %) | 8 (5,4 %) | 56 (38,1 %) | 65 (44,2 %) | 16 (10,9 %) |
| 15. Při řešení problému preferuji vedoucí roli. | 10 (6,8 %) | 27 (18,4 %) | 63 (42,8 %) | 37 (25,2 %) | 10 (6,8 %) |
| 18. Dokážu udělat nepopulární nebo nepříjemné rozhodnutí. | 1 (0,7 %) | 18 (12,2 %) | 54 (36,7 %) | 58 (39,5 %) | 16 (10,9 %) |
| 19. Umím si | 2 (1,4 %) | 12 (8,1 %) | 68 (46,3 %) | 56 (38,1 %) | 9 (6,1 %) |

| | | | | | |
|--|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| poradit s ne- příjemnými pocity. | | | | | |
| 20. Jednám na základě intuice. | 4 (2,7 %) | 20 (13,6 %) | 52 (35,4 %) | 53 (36,1 %) | 18 (12,2 %) |

Příloha P IV: ODPOVĚDI NA JEDNOTLIVÉ POLOŽKY V OBLASTI KLADNÉ PŘIJÍMÁNÍ ZMĚN A BEZPEČNÉ VZTAHY

| | 1-zcela ne-souhlasím n_i / f_i | 2-spíše ne-souhlasím n_i / f_i | 3-někdy souhlasím, někdy ne-souhlasím n_i / f_i | 4-spíše souhlasím n_i / f_i | 5-zcela souhlasím n_i / f_i |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. Jsem schopný/á se přizpůsobit změnám | 6 (4,1 %) | 2 (1,4 %) | 30 (20,4 %) | 67 (45,6 %) | 42 (28,5 %) |
| 2. Mám blízké a pevné vztahy | 4 (2,7 %) | 3 (2,0 %) | 18 (12,2 %) | 44 (30,0 %) | 78 (53,1 %) |
| 4. Poradím si se vším, co přijde | 2 (1,4 %) | 7 (4,8 %) | 58 (39,4%) | 70 (47,6 %) | 10 (6,8 %) |
| 5. Předchozí úspěchy poskytují sebe-důvěru pro nové výzvy | 2 (1,4 %) | 3 (2,0 %) | 17 (11,5 %) | 63 (42,9 %) | 62 (42,2 %) |
| 8. Po nemoci nebo obtížích jsem schopný se vzpamatovat. | 2 (1,4 %) | 5 (3,4 %) | 21 (14,3 %) | 72 (49,0 %) | 47 (31,9 %) |

Příloha P V: ODPOVĚDI NA JEDNOTLIVÉ POLOŽKY V OBLASTI KONTROLA

| | 1-zcela ne-souhlasím n_i / f_i | 2-spíše ne-souhlasím n_i / f_i | 3-někdy souhlasím, někdy ne-souhlasím n_i / f_i | 4-spíše souhlasím n_i / f_i | 5-zcela souhlasím n_i / f_i |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|
| 13. Víím, kam se mo-hu obrátit o pomoc | 2 (1,4 %) | 4 (2,7 %) | 18 (12,2 %) | 49 (33,3 %) | 74 (50,4 %) |
| 21. Mám silný pocit, že to co dělám, má smysl | 2 (1,4 %) | 8 (5,4 %) | 35 (23,8 %) | 53 (36,1 %) | 49 (33,3 %) |
| 22. Mám svůj život pod kontro-lou | 5 (3,4 %) | 5 (3,4 %) | 36 (24,5 %) | 69 (46,9 %) | 32 (21,8 %) |

**Příloha P VI: ODPOVĚDI NA JEDNOTLIVÉ POLOŽKY V OBLASTI DUCHOVNÍ
VLIVY**

| | 1-zcela ne- souhlasím n_i / f_i | 2-spíše ne- souhlasím n_i / f_i | 3-někdy souhlasím, někdy ne- souhlasím n_i / f_i | 4-spíše souhlasím n_i / f_i | 5-zcela souhlasím n_i / f_i |
|---|---|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 3. Někdy může po- moci osud nebo Bůh | 22 (15,0 %) | 18 (12,2 %) | 46 (31,3 %) | 20 (13,6 %) | 41 (27,9 %) |
| 9. Věci se nedějí bez důvodu | 2 (1,4 %) | 8 (5,4 %) | 40 (27,2 %) | 42 (28,6 %) | 55 (37,4 %) |

Příloha P VII: VERIFIKACE HYPOTÉZ

Tabulka 1 Rozdíly v míře resilience podle délky praxe

| | | Analýza rozptylu (DĚLKA PRAXE) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$ | | | | | | |
|----------|-------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|
| Proměnná | SČ efekt | SV efekt | PČ efekt | SČ chyba | SV chyba | PČ chyba | F | p |
| RES | 723,3904 | 4 | 180,8476 | 22149,28 | 142 | 155,9808 | 1,159422 | 0,331373 |

Tabulka 2 Rozdíly v míře resilience podle typu pracovního provozu

| | | t-testy; grupováno:TYP PROVOZU (TYP PROVOZU) Skup. 1: jednosměnný Skup. 2: směnný | | | | | | | | | |
|----------|-----------------------|---|----------|-----|----------|-------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|---------------------|---------------|
| Proměnná | Průměr jednosměnný | Průměr směnný | t | sv | p | Poč.plat jednosměnný | Poč.plat. směnný | Sm.odch. jednosměnný | Sm.odch. směnný | F-poměr Rozptyly | p Rozptyly |
| RES | 70,17172 | 66,87500 | 1,504001 | 145 | 0,134756 | 99 | 48 | 11,62513 | 14,04949 | 1,460581 | 0,117910 |

Tabulka 3 Rozdíly v míře resilience podle typu pomáhající profese

| | | Analýza rozptylu (TYP PROFESE) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$ | | | | | | |
|----------|-------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|
| Proměnná | SČ efekt | SV efekt | PČ efekt | SČ chyba | SV chyba | PČ chyba | F | p |
| RES | 126,1674 | 2 | 63,08372 | 22746,50 | 144 | 157,9618 | 0,399361 | 0,671489 |

Tabulka 4 Rozdíly v míře resilience podle dosaženého vzdělání

| | | Analýza rozptylu (VZDELANI) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$ | | | | | | |
|----------|-------------|---|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|
| Proměnná | SČ efekt | SV efekt | PČ efekt | SČ chyba | SV chyba | PČ chyba | F | p |
| RES | 161,8414 | 4 | 40,46034 | 22710,83 | 142 | 159,9354 | 0,252979 | 0,907452 |

Tabulka 5 Rozdíly v míře resilience podle možnosti využívat supervizi

| | | t-testy; grupováno:Supervize (Supervize) Skup. 1: ano Skup. 2: ne | | | | | | | | | |
|----------|---------------|---|----------|-----|----------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------------|---------------|
| Proměnná | Průměr ano | Průměr ne | t | sv | p | Poč.plat ano | Poč.plat. ne | Sm.odch. ano | Sm.odch. ne | F-poměr Rozptyly | p Rozptyly |
| RES | 69,48837 | 66,27778 | 1,019612 | 145 | 0,309611 | 129 | 18 | 12,07730 | 15,41506 | 1,629112 | 0,131674 |

Tabulka 6 Rozdíly v míře resilience podle názoru respondentů, zda jim supervize pomáhá

| | | Analýza rozptylu (Supervize pomáhá) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$ | | | | | | |
|----------|-------------|---|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|
| Proměnná | SČ efekt | SV efekt | PČ efekt | SČ chyba | SV chyba | PČ chyba | F | p |
| RES | 430,9224 | 5 | 86,18447 | 18239,31 | 123 | 148,2871 | 0,581200 | 0,714321 |

Tabulka 7 Rozdíly v míře angažovanosti podle typu pomáhající profese

| | | Analýza rozptylu (ANGAŽOVANOST A TYP PROFESE) Označ. efekty jsou význ. na hlad. $p < ,05000$ | | | | | | |
|----------|-------------|---|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|
| Proměnná | SČ efekt | SV efekt | PČ efekt | SČ chyba | SV chyba | PČ chyba | F | p |
| ANGAŽ. | 6,833293 | 2 | 3,416646 | 100,6501 | 144 | 0,698959 | 4,888192 | 0,008832 |

Tabulka 8 Souvislost mezi mírou resilience a angažovaností

| | | Korelace (Souvislost mezi RES a angaž.) Označ. korelace jsou významné na hlad. $p < ,05000$ N=147 (Celé případy vynechány u ChD) | | | |
|----------|----------|--|----------|----------|--|
| Proměnná | Průměry | Sm.odch. | RES | ANGAŽ. | |
| RES | 69,09524 | 12,51647 | 1,000000 | 0,382016 | |
| ANGAŽ. | 4,11163 | 0,85801 | 0,382016 | 1,000000 | |

Tabulka 9 Souvislost mezi mírou resilience v jednotlivých oblastech resilience a angažovaností

| | | Korelace (Jednotlivé oblasti RES vs angaž.) Označ. korelace jsou významné na hlad. $p < ,05000$ N=147 (Celé případy vynechány u ChD) | | | |
|----------|----------|--|--|--|--|
| Proměnná | ANGAŽ. | | | | |
| RES 1 | 0,411614 | | | | |
| RES 2 | 0,332096 | | | | |
| RES 3 | 0,250462 | | | | |
| RES 4 | 0,274846 | | | | |
| RES 5 | 0,090387 | | | | |

Příloha P VIII: ODPOVĚDI NA JEDNOTLIVÉ POLOŽKY V OBLASTI VITALITA

| | 0- nikdy n _i /f _i | 1- skoro nikdy n _i /f _i | 2- zřídka n _i /f _i | 3- někdy n _i /f _i | 4- často n _i /f _i | 5- velmi často n _i /f _i | 6- vždy n _i /f _i |
|---|---|---|--|---|---|---|--|
| 1. Ve své práci překypuji energií | 0 (0 %) | 2 (1,4 %) | 7 (4,8 %) | 47 (32,0 %) | 38 (25,8 %) | 49 (33,3 %) | 4 (2,7 %) |
| 4. Ve své práci se cítím silný a energický. | 0 (0 %) | 2 (1,4 %) | 4 (2,7 %) | 28 (19,0 %) | 49 (33,3 %) | 55 (37,4 %) | 9 (6,1 %) |
| 8. Když ráno vstáváte, těšíte se na svou práci. | 1 (0,7 %) | 11 (7,5 %) | 9 (6,1 %) | 40 (27,2 %) | 36 (24,5 %) | 40 (27,2 %) | 10 (6,8 %) |
| 12. Když pracuji, mohu v tom pokračovat velmi dlouho. | 1 (0,7 %) | 1 (0,7 %) | 12 (8,1 %) | 39 (26,5 %) | 42 (28,6 %) | 41 (27,9 %) | 11 (7,5 %) |
| 15. Ve své práci jsem psychicky velmi odolný. | 0 (0 %) | 1 (0,7 %) | 6 (4,1 %) | 34 (23,1 %) | 32 (21,8 %) | 65 (44,2 %) | 9 (6,1 %) |
| 17. Ve své práci vždy | 0 (0 %) | 1 (0,7 %) | 5 (3,4 %) | 28 (19,1 %) | 44 (29,9 %) | 49 (33,3 %) | 20 (13,6 %) |

| | | | | | | | |
|--|--|----|----|----|----|----|----|
| vytrvám, i když se věci neda- ří. | | %) | %) | %) | %) | %) | %) |
|--|--|----|----|----|----|----|----|

Příloha P IX: ODPOVĚDI NA JEDNOTLIVÉ POLOŽKY V OBLASTI ODDANOST

| | 0- nikdy n _i /f _i | 1- skoro nikdy n _i /f _i | 2- zřídka n _i /f _i | 3- někdy n _i /f _i | 4- často n _i /f _i | 5- velmi často n _i /f _i | 6- vždy n _i /f _i |
|---|---|---|--|---|---|---|--|
| 2. Práci, kterou dělám, pokládám za prospěšnou a smysluplnou. | 1 (0,7 %) | 4 (2,7 %) | 0 (0 %) | 11 (7,5 %) | 24 (16,3 %) | 62 (42,2 %) | 45 (30,6 %) |
| 5. Svou prací jsem nadšený. | 1 (0,7 %) | 1 (0,7 %) | 9 (6,1 %) | 35 (23,8 %) | 38 (25,8 %) | 42 (28,6 %) | 21 (14,3 %) |
| 7. Moje práce mě inspiruje. | 1 (0,7 %) | 3 (2,0 %) | 13 (8,8 %) | 27 (18,4 %) | 38 (25,9 %) | 43 (29,2 %) | 22 (15,0 %) |
| 10. Jsem hrdý na práci, kterou dělám. | 0 (0 %) | 2 (1,4 %) | 9 (6,1 %) | 20 (13,6 %) | 31 (21,1 %) | 44 (29,9 %) | 41 (27,9 %) |
| 13. Má práce je podle mě podnětná. | 0 (0 %) | 1 (0,7 %) | 9 (6,1 %) | 27 (18,4 %) | 45 (30,6 %) | 39 (26,5 %) | 26 (17,7 %) |

Příloha P X: ODPOVĚDI NA JEDNOTLIVÉ POLOŽKY V OBLASTI POHLCENÍ

| | 0-nikdy n _i /f _i | 1-skoro nikdy n _i /f _i | 2-zřídka n _i /f _i | 3-někdy n _i /f _i | 4-často n _i /f _i | 5-velmi často n _i /f _i | 6-vždy n _i /f _i |
|--|---|--|--|---|---|--|--|
| 3. Když pracuji, čas letí. | 0 (0 %) | 0 (0 %) | 1 (0,7 %) | 9 (6,1 %) | 18 (12,2 %) | 61 (41,5 %) | 58 (39,5 %) |
| 6. Když pracuji, zapomenou na vše okolo sebe. | 7 (4,8 %) | 4 (2,7 %) | 15 (10,2 %) | 36 (24,5 %) | 26 (17,7 %) | 48 (32,7 %) | 11 (7,4 %) |
| 9. Když intenzivně pracuji, cítím se spokojený. | 0 (0 %) | 2 (1,4 %) | 11 (7,5 %) | 22 (15,0 %) | 36 (24,5 %) | 53 (36,0 %) | 23 (15,6 %) |
| 11. Jsem ponořený do své práce. | 2 (1,4 %) | 0 (0 %) | 8 (5,4 %) | 30 (20,4 %) | 45 (30,6 %) | 48 (32,7 %) | 14 (9,5 %) |
| 14. Svou práci se nechávám unést. | 5 (3,4 %) | 11 (7,5 %) | 23 (15,7 %) | 44 (29,9 %) | 36 (24,5 %) | 25 (17,0 %) | 3 (2,0 %) |
| 16. Je pro mne těžké, odtrhnout se od své práce. | 6 (4,1 %) | 10 (6,8 %) | 34 (23,1 %) | 47 (32,0 %) | 23 (15,7 %) | 24 (16,3 %) | 3 (2,0 %) |