

Projekt diplomové práce

Jméno studenta: Bc. Lucie Halouzková

Osobní číslo: 22549873

Imatrikulační ročník: 2012

Předběžný název připravované DP, dobře vystihující téma:

Motivace pracovníků poskytujících služby v K – centrech a v terénních programech určených uživatelům drog

Formulace a vstupní diskuse problému.

Po dobu mého jedenáctiletého působení v sociální oblasti se stále více s kolegy potýkáme s otázkou, co vlastně motivuje pracovníky pro práci v sociálních službách. V tomto směru mluvím zejména o oblasti poskytování služeb v K – centrech a Terénních programech (dále jen KC a TP) určených pro osoby ohrožené nebo již závislé na užívání omamných a psychotropních látek (dále OPL). Praxe v tomto oboru může být mnohdy psychicky velmi náročná a také požadavky na dosažené vzdělání a odbornou kvalifikaci jsou postupem času stále vyšší. Stále více je také sledována a kontrolována kvalita poskytovaných služeb, což vyžaduje důkladné znalosti a praktické dovednosti týkající se oblasti poskytovaných služeb. Nároky na pracovníky v sociálních službách a sociální pracovníky jsou nemalé a ve srovnání s jinými profesemi může být práce zaměstnanců v sociální oblasti stejně náročná. Při přímé práci s klienty je hlavní snahou pracovníků snížení sociálních a zdravotních rizik spojených s užíváním drog, kdy snížení těchto rizik má nemalý dopad i na širokou veřejnost. Proč jsem zvolila právě tyto služby? Možná proto, že služby určené drogovým uživatelům se netěší ve společnosti dobré pověsti a tento druh služeb stále nemá takovou prestiž jako sociální služby určené pro jinou cílovou skupinu.

Mluvíme-li o K – centrech a terénních programech, tyto služby jsou poskytovány především organizacemi občanského sektoru. Pokud se podíváme na možnou „motivaci“ ze strany organizace, motivační prvky jsou především finančního a nefinančního charakteru.

Finanční motivace může být ale s ohledem na neziskovou formu organizace poněkud omezená. Většina neziskových organizací se v dnešní době potýká s finančními problémy, kdy většina organizací na optimální finanční zabezpečení své služby nedosáhne. A to ani při financování z více zdrojů. Jako nefinanční motivaci považuje většina organizací hodnocení

svých pracovníků, ale hodnocení samo o sobě nemůže být motivací, může motivaci zprostředkovávat nebo ji povzbuzovat. Hodnocení může mít mnoho forem a každá organizace vychází ve většině z nastavení své kultury a vnitřních pravidel organizace.

Přes to, že se budu ve své práci zajímat také o výše zmíněné možnosti motivace ze strany organizace, zůstává ústředním tématem mé práce a také výzkumnou otázkou. „*Co motivuje pracovníky v jejich práci v K – centrech a v terénních programech?*“

Další otázky s tím související jsou nasnadě.

Je jejich motivací především získávání praktických dovedností?

Vidí v této oblasti poskytovaných služeb potenciál? Popřípadě jaký?

Hrají zde svou roli nějaké osobní pohnutky nebo jen zvědavost plynoucí z přímé práce s touto cílovou skupinou?

Vidí možný profesní růst popř. postup v rámci hierarchie své organizace?

Mají pocit, že svou prací mohou přispět ke zlepšení drogové problematiky?

Hraje zde roli také finanční motivace? Jak by procentuelně rozdělili finanční a nefinanční motivaci?

Ovlivňuje či narušuje jejich stávající motivaci k dané práci také finanční ohodnocení? Pokud ano, tak v čem konkrétně?

Může být pro ně stávající finanční ohodnocení podnětem k odchodu ze zaměstnání, byť svou práci dělají rádi a dobře?

V čem vidí největší zábrany pro svůj rozvoj a pracovní růst?

Čím jsou nyní nejvíce demotivováni?

Jak se změnila jejich motivace (pokud se změnila) od počátku do současné doby působení na své pracovní pozici?

Je tedy jejich motivace interního či spíše externího charakteru?

Cílem diplomové práce je zanalyzovat motivaci pracovníků v K – centrech a v terénních programech prostřednictvím vlastního výzkumu. Cílem práce je též pomocí rozhovorů zjistit stávající formy motivace ze strany vedoucích pracovníků. V závěru mohou zjištěné poznatky posloužit vedení organizací k možnému přehodnocení stávajících systémů motivace zaměstnanců tak, aby byla pro jejich zaměstnance přínosná a podnětná.

Tato zjištění mám v plánu uskutečnit formou dotazníkového šetření, v rámci služeb poskytovaných v Ústeckém kraji a to nejméně u 3 až 4 z 8 různých poskytovatelů daných služeb, při předpokladu minimálně 20 až 25 respondentů z cca možných 40.

Stimul pro práci v sociálních službách a navíc v neziskovém sektoru může být velmi rozmanitý. V jistých oblastech může být toto téma velmi těžko uchopitelné.

I přes to, mohou dát tato zjištění o motivaci pracovníků významný podnět pro stávající vedoucí pracovníky a management dané organizace k tomu, jak motivovat své pracovníky, jakou zpětnou vazbu očekávají, co je pro ně důležité, co méně, kde vidí rezervy, atd. Může též dát odpověď na otázku, v čem se mohou motivační faktory pracovníků lišit od toho, jakým způsobem doposud motivují jednotlivé organizace své zaměstnance.

Pro komparaci toho, co je motivací pro stávající pracovníky a jaké motivační prvky aplikují dané organizace, se v rámci své práci zaměřím také na motivační nástroje jednotlivých organizací. Se zástupci managementu organizací (kde bylo také provedeno dotazníkové šetření s pracovníky) bude uskutečněn rozhovor orientovaný především na to, jakým způsobem motivují své stávající pracovníky, jaké metody používají, co se pro motivaci pracovníků dle jejich dosavadní zkušenosti nejlépe osvědčilo, kde naopak vnímají rezervy, co může být z jejich pohledu pro pracovníky nejvíce demotivující, atd. Rozhovory budou pořízeny nejméně se 4 zástupci managementu zařízení/organizací v Ústeckém kraji.

Teoreticko-metodologické východisko, pracovní postupy, resp. výzkumné metody a techniky.

V teoretické části mé práce se zaměřím především na oblast řízení lidských zdrojů a to konkrétně týkající se oblasti motivování zaměstnanců v sociálních službách (zejména neziskový sektor). Více konkrétně se budu zabývat také vlivy a fázemi, působícími či ovlivňujícími motivaci samotných pracovníků, dále pak typickými znaky motivace pracovníků působících v této sociální oblasti. V neposlední řadě se budu v této části zabírat popisem a specifiky práce s osobami závislými na OPL (může být oproti dalším sociálním službám v některých svých oblastech velmi specifická). Praktická část bude věnována především interpretaci dat sebraných dotazníkovým šetřením, které bude soustředěno na stávající motivaci pracovníků v KC a TP a jejich následné analýze. Ve výsledku by sebraná data měla uvádět hlavní spektra motivace pracovníků.

Informačními zdroji pro mne bude nejen dostupná publikovaná odborná literatura, včetně diplomových prací věnujících se stejnému či obdobnému tématu.

Výsledná zjištění, plynoucí z dotazníků, budou v další fázi porovnávána s výpověďmi z rozhovorů, které budou pořízeny následně se zástupci vedení organizací, kde bylo také provedeno dotazníkové šetření. V rozhovorech půjde především o informace týkající se jimi aplikovaných nástrojů motivace pracovníků.

Výsledkem praktické části nebude tedy jen zjištění hlavní motivace pracovníků v KC a TP, ale také srovnání toho, zda a v jakém souladu jsou aplikované motivační nástroje vedení organizací s motivací samotných pracovníků v KC a TP.

Předběžná bibliografie k tématu, včetně zahraniční:

1. Plamínek, J. 2010. *Tajemství motivace*. Praha: Grada Publishing.
2. Tichá, M. 2012. *Pracovní motivace v sociálních službách*. Praha: Karlova univerzita v Praze.
3. Niermeyer, R., Seyffert, M. 2005. *Jak motivovat sebe a své spolupracovníky*. Praha: Grada Publishing.
4. Nakonečný M. 1996. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia.
5. Armstrong, M. 2007. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing.
6. Šedivý M., Medlíková, O. 2011. *Úspěšná nezisková organizace - 2., aktualizované a doplněné vydání*. Praha: Grada Publishing.
7. Wagnerová, I. 2008. *Hodnocení a řízení výkonnosti*. Praha: Grada Publishing.
8. Pilařová I. 2008. *Jak efektivně hodnotit zaměstnance a zvyšovat jejich výkonnost*. Praha: Grada Publishing.
9. Matoušek, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
10. Paylor, I., Measham, F., Asher, H. 2012. *Social work and drug use*. New York: Open university Press.
11. Armstrong, M. 2008. *How to manage people*. London: Kogan Page Limited.
12. Business Management and Strategy. 2012. *Impact of Employees Motivation on Organizational Effectiveness*. 2012, Vol. 3, No. 1, ISSN 2157-6068. Dostupné z:
<http://ehis.ebscohost.com.ezproxy.is.cuni.cz/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=c5875c5e-71b6-43e9-b39c-1d9ae611c729%40sessionmgr112&vid=10&hid=17>

Dotazník k diplomové práci „*Motivace pracovníků poskytujících služby v K – centrech a v terénních programech určených uživatelům drog*“

Věk			
Pohlaví	<input type="checkbox"/> muž <input type="checkbox"/> žena		
Nejvyšší dosažené vzdělání	SOU – SŠ – VOŠ – VŠ (Bc.) – VŠ (Mgr., PhDr,..)		
	Vzdělání v oboru	<input type="checkbox"/> ANO	<input type="checkbox"/> NE
Doba praxe na stávajícím prac. (v letech)	Pracovník programu/slужby	<input type="checkbox"/> K-centrum <input type="checkbox"/> Terénní program <input type="checkbox"/> Obojí	

Dotazník slouží pouze jako podklad k výše uváděné diplomové práci, jiné využití je nepřípustné. Pokuste se prosím odpovědět na všechny uvedené otázky. Odpovědi stačí popsat stručně nebo v bodech. Děkuji.

1. Co Vás nejvíce motivuje k výkonu Vaší práce? (co Vás na Vaší práci baví, obohacuje, atd...)
2. Změnila se nějak zásadně Vaše motivace od počátku Vaší praxe do současné doby?
<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> spíše ano <input type="checkbox"/> spíše ne <input type="checkbox"/> ne
Pokud jste odpověděli - <i>ano</i> či <i>spíše ano</i> , v čem tato změna především spočívá?
3. Jakou formou probíhá na Vašem pracovišti zjišťování Vaší spokojenosti? Pokud probíhá, využíváte této možnosti pravidelně?
4. Co nejvíce podněcuje Vaší motivaci? (Co přispívá k Vašemu lepšímu výkonu, snaze na sobě pracovat, co Vás dokáže potěšit, atd.)
5. Jaké faktory naopak negativně ovlivňují Vaší motivaci?

6. Zkuste procentuálně vyjádřit jakou váhu pro Vás má finanční a nefinanční podoba motivace.
<input type="checkbox"/> finanční (např. výše mzdy, osobní ohodnocení, prémie, mimořádné prémie, atp.)% <input type="checkbox"/> nefinanční (např. hodnocení, pochvala, možnost dalšího vzdělávání, různé jiné prac. benefity, atp.)%
7. Máte možnost na svém pracovišti nějakého dalšího rozvoje či pracovního růstu? Pokud ano, uveďte konkrétně jaké. <i>Např. možnost dalšího vzdělávání, školení, kurzy, pracovní postup v organizaci, flexibilní prac. doba, možné zkrácení úvazku dle potřeby, atp.)</i>
8. Máte možnost využít supervize? Pokud ano, v jaké míře a využíváte ji Vy sami aktivně?
9. Máte pocit, že se o Vás vaše vedení opravdu zajímá?
<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> spíše ano <input type="checkbox"/> spíše ne <input type="checkbox"/> ne
10. Cítíte se na Vašem stávajícím pracovišti spokojení?
<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> spíše ano <input type="checkbox"/> spíše ne <input type="checkbox"/> ne
11. V případě, že jste v předešlé otázce zvolili možnost - <i>spíše ne</i> nebo <i>ne</i> , pokuste se prosím odpovědět na následující otázku. Máte představu o tom, co konkrétně postrádáte k Vaší větší spokojenosti?

Tímto velice děkuji za Vaše odpovědi.