

Hodnocení vedoucího diplomové práce

Název diplomové práce: Motivace pracovníků poskytujících služby v K-centrech a v terénních programech určených uživatelům drog

Autorka práce: **Bc. Lucie Halouzková**

Nároky kladené na poskytovatele sociálních služeb jsou v současné době vysoké. Důsledkem přijetí zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách bylo zvýšení kvality řízení naprosté většiny poskytovatelů sociálních služeb, a to ve všech oblastech, tedy i v řízení lidských zdrojů. Managementy poskytovatelů byly tímto zákonem přinuceny hledat průnik mezi zájmy organizace a jejích zaměstnanců, jinými slovy definovat motivátory, které by zaměstnancům pomohly podávat stabilně kvalitní výkon a podřizovat vlastní zájmy zájmům organizace. Důsledkem přijetí zákona bylo i potvrzení teorií řízení, které se do té doby mohly zdát v českých podmínkách neplatné. Jedna z takových teorií se týkala také motivace k práci s různými cílovými skupinami. Dnes již málokdo pochybuje o tom, že je možné na trhu práce najít jedince, kteří jsou dostatečně motivováni k práci s různými cílovými skupinami, tedy i s jedinici závislími na omamných psychotropních látkách. Motivováním zaměstnanců, pracujících právě s touto cílovou skupinou, se věnuje autorka hodnocené diplomové práce, Bc. Lucie Halouzková.

Cílem textu je na jedné straně popsat motivaci pracovníků v K-centrech a v terénních programech a na straně druhé pak zmapovat způsoby, které k motivování svých zaměstnanců používají vedoucí pracovníci těchto center a programů. Teoretická část diplomové práce je strukturována do dvou kapitol, z nichž první se věnuje vymezení činnosti terénních programů a kontaktních center, včetně představení kompetenčních nároků kladených na kontaktní a terénní pracovníky. Druhá, dominantní, kapitola teoretické části se týká motivace. V této části je definován motiv a proces motivace, popsány typy motivace, způsoby finanční i nefinanční motivace a představeny hlavní teorie motivace. Závěrečná podkapitola obsahuje popis specifík řízení lidských zdrojů v sociálních službách. V této podobě vytváří teoretická část dostatečný základ pro výzkum popsáný v části praktické.

V ní autorka kombinovala kvalitativní a kvantitativní výzkum, když data sbírala nejdříve pomocí dotazníkového šetření (32 rozeslaných i navracených dotazníků), které doplnila pěti rozhovory (jeden osobní, čtyři telefonické) vedenými se zástupci managementů čtyř organizací. Sedm z jedenácti dotazníkových otázek bylo otevřených (str. 114 – 115), rozhovor sestával z osmi.

Zjištění přehledně zformulovala za každou organizaci a prezentuje v nich závěry, ke kterým došla na základě analýzy dat z obou použitých metod. V této podobě diplomová práce poskytuje dostatečně plastický obrázek o tom, jak je nastavený systém motivování zaměstnanců vnímán, jak ze strany vedoucího, tak především z pohledu jednotlivých pracovníků. Zařazení otevřených otázek v dotazníku umožňuje při interpretaci dat uplatňovat postupy používané při kategorizaci ve kvalitativním výzkumu. I když se hypotézy, se kterými diplomantka ve výzkumné fázi pracovala, objevují až

v rámci diskuse (str. 96 - 98), je zřejmé, že od samého začátku výzkumných prací vytvářely myšlenkový základ, ze kterého vycházela. Diskusi je možné označit za nejdůležitější část textu. Sympatické je také zařazení doporučení managementům relevantních organizací. I když se tato doporučení shodují s odbornou literaturou, lze ověření jejich platnosti i v podmínkách řízení poskytovatelů sociálních služeb pro jedince závislé na omamných látkách, označit za přínosné.

Diplomová práce je dobrou zprávou o stavu služeb poskytovaných v K-centrech a v terénních programech Ústeckého kraje. Především proto, že vypovídá o důrazu, který jak managementy těchto služeb, tak zaměstnanci v přímé péči, kladou na jejich kvalitu a profesionalitu.

Bc. Lucii Halouzkovou oceňuji za její píli i zodpovědný přístup ke psaní diplomové práce a přeji ji, aby se zkušenost, kterou při psaní učinila, pro ni stala dostatečně silným motivátorem v dalším profesním směřování.

Úkol k obhajobě diplomové práce:

- 1) Navrhněte jiný způsob, jakým by bylo možné zjišťovat preference v oblastech finanční a nefinanční motivace.

Prohlašuji, že diplomová práce, Motivace pracovníků poskytujících služby v K-centrech a v terénních programech určených uživatelům drog, splňuje nezbytné požadavky a klasifikuji ji stupněm velmi dobře.

V Praze 11. září 2014

Hodnocení zpracoval: Mgr. Petr Vrzáček