

Motivace pro výkon terénní sociální služby u osob se sníženou soběstačností

Magdalena Kaňovská

Bakalářská práce
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Magdalena Kaňovská**
Osobní číslo: **H18219**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Motivace pro výkon terénní sociální služby u osob se sníženou soběstačností**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti motivace, terénních sociálních služeb a vybraných cílových skupin.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **Tištěná/elektronická**

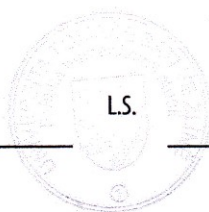
Seznam doporučené literatury:

- ARMSTRONG, Michael, 2007. Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1407-3.
CHRÁSKA, Miroslav, 2016. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5326-3.
KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ, 2008. Motivační prvky při práci se seniory. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2169-9.
MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4315-8.
URBAN, Jan, 2017. Motivace a odměňování pracovníků: co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0227-3.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **27. ledna 2021**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2021**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



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

Ve Zlíně dne 27. ledna 2021

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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 obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně16.3.2021.....

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:

(1) Vysoká škola nevydělečně 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 též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení 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 ze 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, užitje-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). *Odpirá-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 výdělku jím 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 přihlídá k vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Předkládaná bakalářská práce s názvem „Motivace pro výkon terénní sociální služby pro osoby se sníženou soběstačností“ se zabývá motivací pracovníků v sociálních službách. Jsou zde zpracovány poznatky z oblasti motivačních teorií, dále pak z oblasti sociálních služeb a jejich cílové skupiny. Cílem práce je zjistit, jaké faktory motivují pracovníky v terénních sociálních službách k výkonu tohoto povolání. Výzkum vychází z dílčích výsledků kvantitativního šetření na základě Herzbergovy dvoufaktorové teorie. Z výsledků šetření vyplynulo, že pracovníci jsou motivováni vnitřními faktory.

Klíčová slova: motivace, pracovní motivace, motivační faktory, sociální služby, pracovník v sociálních službách.

ABSTRACT

The presented bachelor thesis entitled „Motivation to perform field social service for the people with reduced self-sufficiency” is focused on the motivation of works in social services. The thesis contains processed learning's from the field of motivational theories, as well as from the field of social services and their target groups. The goal of the thesis is to identify the factors motivating the field workers in social services to perform this profession. The research is based on individual results of a quantitative survey based on Herzberg's two factor theory. The results of the survey show that employees are motivated by internal factors.

Keywords: motivation, work motivation, motivational factors, social services, worker in social services.

Chtěla bych poděkovat Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za cenné rady a připomínky při vedení mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem ochotným respondentům, díky kterým jsem zdárně dokončila výzkumné šetření. A v neposlední řadě patří poděkování mým kolegyním a přátelům, jenž mně během studií dávali nejen užitečné rady, ale byli pro mě i psychickou podporou.

„Člověk je veliký tím, že pociťuje odpovědnost. Odpovědnost tak trochu za osud lidí, v dosahu své činnosti.““

Antoine de Saint - Exupéry

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

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 MOTIVACE.....	12
1.1 MOTIV, STIMUL	13
1.2 MOTIVACE PRACOVNÍ ČINNOSTI - TEORIE OBSAHU	14
1.2.1 Maslowova hierarchie potřeb	14
1.2.2 Alderferova teorie potřeb	15
1.2.3 Herzbergova dvoufaktorová teorie.....	16
1.3 MOTIVACE PRACOVNÍ ČINNOSTI - TEORIE PROCESU.....	17
1.3.1 Teorie očekávání	17
1.3.2 Teorie výkonu a spokojenosti	18
1.3.3 Teorie stanovení cílů	18
1.3.4 Teorie spravedlnosti	19
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY URČENÉ OSOBÁM SE SNÍŽENOU SOBĚSTAČNOSTÍ	21
2.1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	22
2.1.1 Pečovatelská služba.....	23
2.1.2 Osobní asistence	23
2.1.3 Odlehčovací služba	23
2.2 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	23
2.2.1 Předpoklady pro výkon	24
2.2.2 Osobnostní předpoklady pracovníka v sociálních službách.....	25
3 OSOBY SE SNÍŽENOU SOBĚSTAČNOSTÍ JAKO CÍLOVÁ SKUPINA	26
3.1 SENIOŘI.....	26
3.1.1 Stáří a stárnutí	27
3.1.2 Změny ve stáří.....	28
3.1.3 Potřeby seniorů.....	29
3.2 OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	30
II PRAKTICKÁ ČÁST	32
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	33
4.1 CÍL VÝZKUMU	33
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	33
4.2.1 Dílčí výzkumné otázky	33
4.2.2 Formulace hypotéz	34
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	34
4.4 TECHNIKA SBĚRU DAT	35

5	INTERPRETACE DAT	36
5.1	CHARAKTERISTIKA VZORKU RESPONDENTŮ	36
5.2	BENEFITY	38
5.3	VZTAHOVÁ VAZBA K POVOLÁNÍ.....	39
6	ANALÝZA DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH OTÁZEK A HYPOTÉZ	41
7	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	48
8	ZÁVĚR	51
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	52
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	54
	SEZNAM OBRÁZKŮ	55
	SEZNAM GRAFŮ	56
	SEZNAM TABULEK	57
	SEZNAM PŘÍLOH	58

ÚVOD

Stárnutí populace se skloňuje ve všech médiích. Lidí s omezenou soběstačností a seniorů přibývá čím dál víc a stát nestačí poptávku po sociálních službách zabezpečovat. Statistiky ukazují, že už v roce 2050 stoupne podíl seniorské populace ze současných 19 procent na bezmála 30 procent. Proto je nutná spolupráce s dalšími poskytovateli sociálních služeb z řad neziskového sektoru. Důležitou otázkou tedy je, jakým způsobem zabezpečit seniorům plnohodnotný život, a přitom zachovat jejich důstojnost a jejich sociální postavení, zkrátka jim dopřát život ve svém přirozeném sociálním prostředí.

Péče zajištěna rodinnými příslušníky je stále považována za nejlepší možné řešení, ale pokud to není možné, je důležité nabízet dostatečnou škálu služeb, které mohou rodinnou péči doplnit nebo nahradit a podporovat tak život seniora v jeho přirozeném prostředí. Při poskytování těchto terénních služeb je stěžejní, avšak mnohdy opomíjený personál, který o klienty každodenně pečuje.

Přestože je práce pracovníků v sociálních službách náročná a jsou na ně kladeny nemalé nároky, ve finančním ohodnocení se tato skutečnost neprojevuje. Podle statistických údajů průměrná mzda v sociálních službách ve Zlínském kraji převyšuje minimální mzdu o pouhých 6 tisíc korun.

Zatímco je u klienta kladen důraz na jeho individuální přání, důstojnost a potřeby, které jsou ze stran pracovníků saturovány nejlepším možným způsobem, o saturování potřeb a přání pracovníků ze strany vedení velký zájem není. Přitom motivace je zásadním faktorem, který ovlivňuje přístup člověka k pracovní činnosti.

Proto jsem si pro svou bakalářskou práci zvolila téma pracovní motivace, abych zjistila, co pracovníky v sociálních službách motivuje, aby dál vykonávali svou práci, i když motivace v podobě peněžního ohodnocení se jim příliš nedostává. Jsou vedení spíše vnitřní motivací uspokojení z práce samotné nebo je motivují vnější tzv. hygienické faktory? Cílem práce je zjistit, jaké faktory motivují pracovníky v terénních sociálních službách k výkonu tohoto povolání. Výzkum vychází z dílčích výsledků kvantitativního šetření na základě Herzbergovy dvoufaktorové teorie. V sociálních službách mají nejbližší ke klientům pracovníci v přímé péči a sociální pracovníci, proto se celý výzkum bude týkat těchto dvou pracovních pozic. Výstupem výzkumu by mohl být návod pro vedení organizace na zlepšení, popř. zvýšení motivace pracovníků, aby bylo dosaženo maximální spokojenosti nejen pracovníků, ale potažmo i klientů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MOTIVACE

Motivací nazýváme něco, co dává důvod k určitému chování a činům a co tyto činy posiluje a určuje jejich druh a intenzitu. Ať již jde o chování lidí, národů nebo jiných živých tvorů, je důležité porozumět těmto procesům motivace, protože získáme klíč k poznání, proč je jejich chování právě takové, jaké jsme pozorovali a ne nějaké odlišné. (Kolman, Rymešová, Chýlová a kol., 2012)

Motivací můžeme podle Plamínka (2015) označit jak proces, tedy, že se něco děje (někdo na někoho nějak působí), tak i jeho výsledek, což je skutečnost, že něco existuje (např. konkrétní pozitivní přístup). Smyslem motivace je vytvoření pozitivního přístupu k nějakému výkonu nebo chování.

Síla motivace, která dle Armstronga (2007) ovlivňuje lidské chování, se skládá ze tří složek. Jedná se o **směr**, který určuje jakou činnost se člověk zabývá, o **úsilí**, které člověk na danou činnost vynakládá a o **vytrvalost**, kterou k dosažení cíle vynaloží. Autor uvádí, že k pracovní motivaci lze dojít dvěma cestami. Ta první je, že lidé motivují sami sebe tím, že hledají, nalézají a vykonávají práci, která jejich potřeby uspokojuje. V druhém případě mohou být lidé motivováni managementem prostřednictvím odměn, povýšením, pochval, atd.

Štikar, Rymeš, Rieger a kol. (2003) uvádí, že pracovní motivaci významně ovlivňují situační proměnné, jako jsou charakter úkolu, osobnost nadřízeného nebo sociální klima pracovního týmu. Motivaci nespatřuje pouze jako zdroj obživy, ale jako prostředek k uspokojení z práce samé, z dosažení výsledků, ze sociálních vztahů spojených s výkonem činnosti a z ocenění, kterého se může pracovníkovi od vedení dostat.

Zprostředkovat uspokojení z vlastního výkonu práce je úkolem pro vedení organizace, které k tomuto účelu využívá různé metody a techniky motivace. Cílem organizace je vytvořit takovou motivaci a pracovní prostředí, které zaměstnancům pomůže dosáhnout maximálních výsledků. Je velmi důležité, aby se vedení organizace zajímalo o to, co by se mělo udělat pro dosažení vyšší úrovně výkonu, protože základem úspěchu jsou motivovaní zaměstnanci. To znamená věnovat pozornost nejrůznějším a nejvhodnějším způsobům motivování lidí. K dispozici jsou různé nástroje, jako efektivní vedení lidí, organizace práce, stimuly a pobídky takového druhu, aby chování zaměstnanců bylo v souladu s posláním organizace. (Armstrong, 2007)

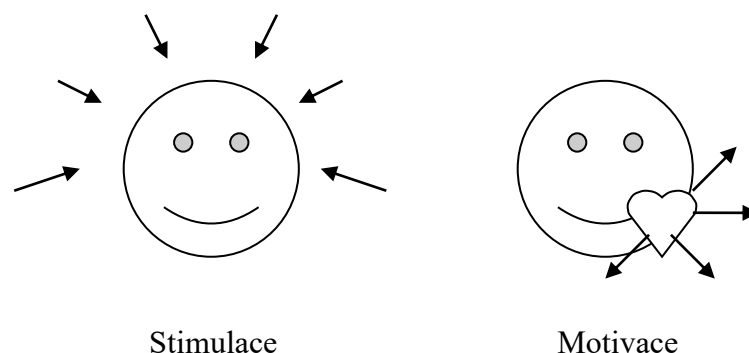
1.1 Motiv, stimul

Dobře motivovaní lidé jsou ti, kteří mají jasně stanovené cíle a podnikají takové kroky, aby těchto cílů dosáhli. Takoví lidé mají motiv a jsou motivováni sami od sebe, což je nejlepší forma motivace. Ne každý ale dokáže motivovat sám sebe, proto většina z nás potřebuje ve větší či menší míře vnější motivaci, kterou nazýváme stimuly. (Armstrong, 2007)

Štikar, Rymeš, Rieger a kol., (2003) popisuje stimuly jako vnější pobídky, jimiž je člověk vybízen a podněcován k žádoucím činnostem a motivy jako vnitřní hybné síly a pohnutky, které nemusí být vždy vědomé.

Plamínek (2015) vysvětluje rozdíl mezi motivací a stimulací dle níže uvedeného obrázku. Stimulace působí tehdy, pokud zaměstnavatel kompenzuje pracovníkovi nepohodlí spojené s výkonem nějakými odměnami. Pokud zaměstnavatel přestane vyvažovat nepohodlí vnějšími stimuly, dá se předpokládat, že pracovník svou činnost zřejmě zastaví. Jestli se zaměstnavatel treť nabídkou do motivů, které už pracovník má, může jeho činnost za příznivých podmínek probíhat i bez vnějších podnětů. Pracovník je motivován a vykonává svou práci, protože ho baví. Cesta motivování pracovníků není zrovna snadná. Nejen že je třeba znát člověka, kterého chceme motivovat, vnímat jeho zájmy a potřeby, ale jsou zapotřebí i dobré znalosti procesu motivace jako takové.

Obrázek 1 Rozdíl mezi motivací a stimulací



Zdroj: (Plamínek 2015, str. 34)

Motivace pracovní činnosti se zaměřuje zejména na aspekty pracovní spokojenosti, odpovědnosti, zaujatosti prací, smysluplnosti práce a na tendenci změnit zaměstnání. Motivací a jejími teoriemi se zabývala řada autorů. Většinu motivačních teorií na pracovní chování můžeme rozdělit do dvou skupin – z hlediska obsahu, či procesu. V následujících

kapitolách si podrobněji popíšeme, jak a čím se tyto skupiny od sebe liší a kdo byli jejich hlavními představiteli.

1.2 Motivace pracovní činnosti - teorie obsahu

Základem teorií je přesvědčení, že obsah motivace tvoří potřeby. Neuspokojená potřeba vytváří napětí a nerovnováhu. K opětovnému nastolení této rovnováhy je třeba znát cíl, který tuto potřebu uspokojí, a zvolit způsob chování, díky kterému dosáhneme uvedeného cíle. (Armstrong, 2007).

Autoři těchto teorií zkoumají, co člověka motivuje k práci. Snaží se identifikovat lidské potřeby, jejich vztahy a preference, určit, které faktory vnějšího prostředí a s jakou naléhavostí vedou k dosahování výkonu a spokojenosti. (Štikar, Rymeš, Rieger a kol., 2003)

Mezi tyto nejznámější teorie patří Maslowova hierarchie potřeb, Alderferova teorie potřeb a Herzbergova dvoufaktorová teorie.

1.2.1 Maslowova hierarchie potřeb

Americký psycholog Abraham Maslow vytvořil koncepci potřeb v roce 1954 a věřil, že je základem osobnosti. Dle Urbana (2017) vychází z toho, že potřeby, které práce uspokojuje, mají hierarchickou povahu. Jsou tak uspokojovány postupně od nejnižších potřeb k nejvyšším. Maslowova pyramida je rozdělena do následujících pěti skupin:

- fyziologické potřeby, jejich uspokojení je podmínkou přežití. V pracovním procesu by to byla především mzda za práci.
- potřeby jistoty a bezpečí zahrnují především pozici v práci, pracovní podmínky a pojištění.
- potřeby sociální, které jsou zaměřené na interakci a spolupráci s druhými lidmi a zahrnují potřebu být akceptován.
- potřeby úcty, prestiže a úspěchu, být respektován ostatními, označované též jako potřeby vlastního ega.
- potřeby seberealizace zahrnují sebeuplatnění, naplnění vlastního potenciálu a uplatnění schopností, získávat nové zkušenosti, být při práci kreativní apod.

Obrázek 2 Maslowova pyramida hierarchie potřeb



Zdroj: online

Kolman, Rymešová, Chýlová a kol. (2012) uvádí, že ač je Maslowova teorie přehledná, srozumitelná a mnozí manažeři tvrdí, že jim pomáhá porozumět svým podřízeným, pozdější výzkumy odkryly řadu nedostatků. Především se ukázalo, že potřeby nevytvářejí hierarchické úrovně a nepodařilo se nalézt vztah mezi potřebou a chováním. Totéž chování může vést k uspokojení odlišných potřeb a stejnou potřebu může uspokojit vícero způsobů jednání.

1.2.2 Alderferova teorie potřeb

Alderferova teorie, nazývaná taky jako ERG, byla formulována v roce 1972. Jedná se o rozšíření Maslowovy pyramidy potřeb uspořádané od konkrétních po abstraktní potřeby do tří základních stupňů.

- potřeby existence (E), což nemusí představovat nedostatek něčeho, ale plat, či zaměstnanecké benefity a sociální jistoty.
- potřeby vztahů (R), které zahrnují interakce s druhými lidmi a uspokojení z emocionální podpory, respektu a úcty projevované pracovními kolegy nebo přáteli
- potřeby růstu (G), které obsahují potřeby osobního růstu, rozvoje a uspokojení využití vlastních schopností.

Jedná se o pružnější a jednodušší model, kdy úrovně potřeb nejsou hierarchické. Člověk může být ovlivňován více potřebami různé úrovně v dané chvíli, např. potřebami vztahů s druhými a potřebou růstu. (Štikar, Rymeš, Rieger a kol., 2003)

1.2.3 Herzbergova dvoufaktorová teorie

Americký psycholog Frederik I. Herzberg dělí ve své dvoufaktorové teorii motivační faktory na tzv. **motivátory (satisfactory)** a **hygienické faktory (dissatisfactory)**. Motivátory, jako například finanční odměny, či možnost povýšení, by měly motivovat zaměstnance, aby pracovali s vyšším zájmem a nasazením. Hygienické faktory se týkají pracovních podmínek. Patří sem vztahy na pracovišti, především s přímým nadřízeným, pracovní jistoty, základní mzdy, zaměstnanecké výhody, organizace práce apod. (Urban, 2017)

Teorie byla vytvořena na základě výsledků výzkumu prováděného v závodech v Pittsburgu na 203 zaměstnancích. V rozhovorech zaměstnanci popisovali dobré a špatné období v práci a na základě těchto dobrých nebo špatných pocitů Herzberg a kolektiv identifikovali faktory, které je způsobují. Faktory pozitivně ovlivňující pracovní činnost se týkaly práce samotné – motivátory. Z popisu špatných období vyšly faktory, které se týkaly okolností práce – hygienické faktory.

Jak uvádí Kolman, Rymešová, Chýlová a kol. (2012), podle výsledků výzkumu příznivé pracovní podmínky sami o sobě nemotivují, ale jsou-li nevhodné, vyvolávají pracovní nespokojenost a mohou pracovníka odradit a demotivovat. Naproti tomu motivátory, jako je např. zajímavá práce, projevené uznání, či vyšší odpovědnost může přinášet uspokojení, a tedy motivovat.

Herzbergova teorie ukazuje souvislost mezi pracovní motivací a pracovní spokojeností. Alespoň nepřítomnost dlouhodobé pracovní nespokojenosti je podmínkou žádoucí pracovní motivace. Pracovní spokojenost však automaticky nemusí znamenat motivovanost pracovníka. Teorie ukazuje, že některé charakteristiky mají vliv pouze na spokojenost (hygienické faktory), jiné ovlivňují jak spokojenost, tak do jisté míry i motivaci (např. odměny).

Nevýhodou této teorie je skutečnost, že nerespektuje individuální motivační strukturu jednotlivých pracovníků, ale zobecňuje příčiny celkové nespokojenosti a motivy chování. Faktor, který vyvolává spokojenost a podněcuje motivaci u jednoho člověka, nemusí stejně působit u jiného člověka. (Kolman, Rymešová, Chýlová a kol., 2012)

Tabulka 1 Rozdělení faktorů podle Herzberga

motivační faktory	hygienické faktory
samotná práce	mezilidské vztahy
úspěch	dozor
uznání	pracovní podmínky
zodpovědnost	plat a bezpečí
růst a povýšení	firemní politika
Spokojenost--- neexistence spokojenosti	Nespokojenost---neexistence nespokojenosti

Zdroj: (Štikar, Rymeš, Rieger a kol., 2003, str.114)

1.3 Motivace pracovní činnosti - teorie procesu

V teoriích zaměřené na proces (kognitivní teorie) jsou důležité psychologické procesy nebo síly, které ovlivňují motivaci, zabývající se tím, jak lidé vnímají své pracovní prostředí a způsoby, jak je interpretují a chápou. Teorie důsledněji popisují teoretické vysvětlení pracovní motivace – důležitou roli v těchto teoriích mají kognitivní proměnné a jejich vzájemný vztah s ostatními proměnnými. Pro manažery poskytují vodítko, jakými metodami motivovat lidi. Patří sem například teorie očekávání, teorie výkonu a spokojenosti, teorie cíle a teorie spravedlnosti. (Armstrong, 2007)

1.3.1 Teorie očekávání

Tvůrcem této teorie je V. H. Vroom, kterou formuloval v roce 1964. Tato teorie operuje s pojmy **valence**, **instrumentalita** a **očekávání (expektace)**. Valence vyjadřuje vnímanou hodnotu cíle, nakolik si jedinec cení očekávaného výsledku. Instrumentalita zahrnuje proces vynaložené činnosti, pomocí níž jsou dosahovány výsledky. Očekáváním se rozumí pravděpodobnost, s jakou bude cíle dosaženo. Převáděno do praxe – pracovník bude usilovně vykonávat svou činnost, jestliže bude předpokládat, že jeho snaha povede k žádoucím výsledkům, jako jsou např. vyšší plat nebo možnost povýšení.

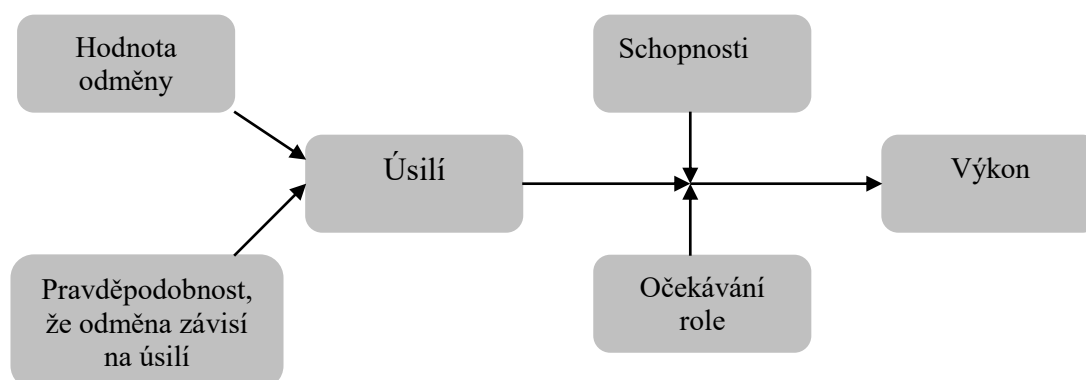
Čím bude cíl přitažlivější, hodnotnější nebo atraktivnější, tím intenzivnější úsilí bude vynaloženo k jeho dosažení. Vnější finanční motivace bude fungovat pouze tehdy, pokud se dostatečně propojí odměna s úsilím a hodnota za toto úsilí bude dostatečně vysoká. (Štikar, Rymeš, Rieger a kol., 2003)

1.3.2 Teorie výkonu a spokojenosti

Tato teorie L. V. Portera a E. E. Lawlera je opět postavena na principu očekávání. Vycházejí z toho, že hodnota cíle nebo odměny a vnímaná míra pravděpodobnosti, že cíle bude dosaženo, vede k vynaložení určitého úsilí – motivace. Toto úsilí však nevede přímo k výkonu, ale závisí na proměnných, které splnění úkolu ovlivňují - **schopnosti** jedince a vnímání **pracovní role**. Následující odměny pak determinují spokojenost pracovníka. (Štikar, Rymeš, Rieger a kol., 2003)

Podle Armstronga (2007) je motivace možná pouze tehdy, když mezi výkonem a výsledkem existuje jasný vztah a je-li výsledek považován za nástroj k uspokojení potřeb. To vysvětluje, proč vnější peněžní motivace funguje pouze tehdy, jestliže je zřetelné propojení mezi úsilím a odměnou a hodnota odměny stojí za úsilí. A také to vysvětluje, proč vnitřní motivace vyplývající z práce samotné může být silnější než vnější motivace.

Obrázek 3 Model motivace



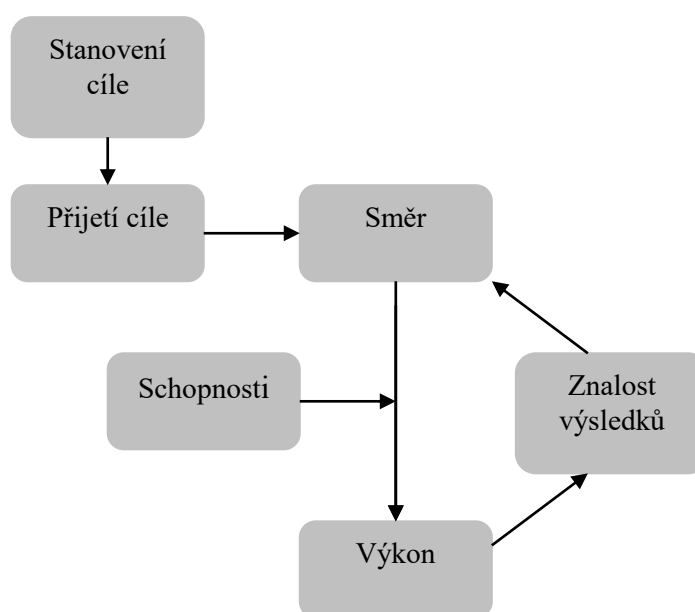
Zdroj: (Armstrong, 2007, str. 226)

1.3.3 Teorie stanovení cílů

Autory této motivace jsou G. P. Latham a E. A. Locke, kteří tvrdí, že motivace a výkon dosahují vyšších hodnot, pokud jsou pracovníkům jasně stanoveny obtížnější, ale splnitelné cíle s možností zpětné vazby od vedoucích, kteří poskytují podrobnější informace o postupu, kvalitě práce apod. Spoluúčast pracovníka na určování cílů zásadním způsobem ovlivňuje jak reálnost a náročnost toho, co má dosáhnout, tak i míru identifikace jeho osobních cílů s cíli organizace. (Štikar, Rymeš, Rieger a kol., 2003)

Podstatou řízení pomocí cílů je postup, při kterém si podřízený s vedoucím dojedná, jaké cíle si pro následující období určí a jakou podporu (materiální, lidské zdroje aj.) bude potřebovat. Náročné cíle vedou k lepšímu výkonu zaměstnanců než cíle snadné, protože je vyvíjeno větší úsilí k dosažení cíle. V případě, kdy se pracovník nepodílí na formulaci cílů, existuje riziko, že stanovené cíle budou málo ambiciózní, tedy schopnosti jedince budou podceněny, anebo cíle budou nereálné, tudíž může pracovník na jejich splnění rezignovat. (Kolman, Rymešová, Chýlová a kol., 2012)

Obrázek 4 Motivace stanovením cíle



Zdroj: (Kolman, Rymešová, Chýlová a kol., 2012, str. 59)

1.3.4 Teorie spravedlnosti

Poslední teorie zaměřená na proces, kterou formuloval J. S. Adams se zabývá tím, jak zaměstnanci vnímají jejich zacházení s porovnáním s ostatními zaměstnanci. Jestliže je s člověkem jednáno stejně jako s jiným odpovídajícím kolegou, či zaměstnancem, lze to označit jako spravedlivé zacházení. Spravedlnost není synonymum pro rovnost, která znamená zacházet se všemi stejně. Člověk porovnává s ostatními zaměstnanci své vstupy (schopnosti, úsilí, čas práce, vlastnosti apod.) a výstupy (výdělek, povýšení, uznání apod.) a pokud vnímaný poměr vstup/výstup cítí jako nevyvážený, má pocit nespravedlnosti, která může vést až k demotivaci. Teorie tvrdí, že lidé budou lépe motivováni, pokud s nimi bude

zacházeno spravedlivě a slušně. Sice vysvětluje pouze jeden aspekt procesu motivace, ale i ten může mít značný význam z hlediska morálky zaměstnanců. (Armstrong, 2007)

Teorie spravedlnosti vznikly mimo rámec teorie motivace, ale vysvětlují skutečnosti, jako např. proč někteří lidé zůstávají v pozicích, kde vydělávají velmi málo a nesnaží se to změnit. Příkladem mohou být lidé pracující pro různé neziskové organizace nebo v sociálních službách, kteří výši mzdy neshledávají za hlavní motivaci, ale náplň své práce považují za tak důležitou, že už je pro ně dostatečnou odměnou to, že ji mohou vykonávat. (Kolman, Rymešová, Chýlová a kol., 2012)

Pro tuto práci je potřebné mít určité osobnostní předpoklady, které si popíšeme v kapitole níže.

Motivování pracovníků je důležité pro každou organizaci. V současné době pandemie je motivování náročné, protože statisíce lidí kvůli možné nákaze covid-19 využívá možnost práce z domova. V terénních sociálních službách to ale není možné. Pro pracovníky je péče o uživatele o to náročnější. Jelikož se naše práce zabývá motivací pracovníků v sociálních službách, v následující kapitole se budeme věnovat vymezení pojmů v poskytování sociálních služeb.

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY URČENÉ OSOBÁM SE SNÍŽENOU SOBĚSTAČNOSTÍ

Sociální služby jsou určité specifické činnosti, které pomáhají lidem řešit jejich nepříznivou sociální situaci. Protože příčiny vzniku této nepříznivé situace jsou různorodé, existuje i široká škála poskytovaných sociálních služeb. (Arnoldová, 2016)

Cílem sociálních služeb je dle MPSV (2020) zachovávat lidskou důstojnost uživatelů, vycházet z individuálních potřeb, aktivně rozvíjet jejich schopnosti, zlepšit nebo alespoň zachovat jejich soběstačnost a poskytovat služby v zájmu uživatelů a v náležité kvalitě. Obecným cílem je zajistit takovou míru podpory, která vede k samostatnému a důstojnému životu. (Dvořáčková, Hrozenská, 2013)

Na transformaci sociálních služeb se MPSV připravovalo vydáním různých dokumentů a dlouhodobých plánů. Jedním z nich je Bílá kniha v sociálních službách, která položila důraz na zachování pomoci v přirozeném prostředí jednotlivce, snahu o sociální začleňování a zapojení všech aktérů - využití komunitního plánování. (Malík Holasová, 2014)

V Bílé knize je popsáno sedm vůdčích principů, které tvoří základ všech sociálních služeb.

- nezávislost a autonomie pro uživatele služeb (lidi jsou odpovědní za svůj život)
- začlenění a integrace (udržet si své místo ve společnosti, nikoli sociální vyloučení)
- respektování potřeb (služba je určována individuálními potřebami)
- kvalita (záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem, zavedení inspekci)
- partnerství (pracovat společně, spolupráce mezi všemi sektory)
- rovnost (stejný přístup ke všem uživatelům bez diskriminace)
- národní standardy, rozhodování v místě (komunitní plánování podle situace a potřeb jedinců) (Bílá kniha v sociálních službách, 2003)

Stěžejním legislativním dokumentem pro sociální služby je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve kterém je sociální služba vymezena jako *činnost či soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*. (Česko, 2006)

Přijetí zákona přineslo významné změny. Jednou z nich je zavedení příspěvku na péči, který je poskytován uživatelům závislým na pomoci jiných fyzických osob (podrobněji je popsán v kapitole č. 3). Uživatel si sám rozhoduje jakou službu a v jakém rozsahu bude využívat.

Výsledkem je, že stát již nerozhoduje o tom, kdo se o občana postará, ale volba je na jedinci samém. (Molek, 2011)

Dále se stanovila nová kategorizace služeb, a to konkrétní formy a druhy sociálních služeb, jejichž škála je široká a různorodá. Můžeme je dělit z různých hledisek.

Z hlediska funkce můžeme sociální služby rozdělit na tři druhy:

Sociální poradenství, které je součástí všech soc. služeb a jehož smyslem je poskytnout zájemcům potřebné informace, které přispějí k řešení jejich nepříznivé situace.

Služby sociální prevence, kdy cílem je zamezit šíření negativních společenských jevů a předcházet sociálnímu vyloučení.

Služby sociální péče, jejichž podstatou je pomoc lidem v nepříznivé sociální situaci zabezpečit základní životní potřeby a zapojit se do běžného života. (Molek, 2011)

Podle místa poskytování se sociální služby dělí na:

Pobytové služby, které jsou poskytovány v zařízeních, kde uživatel po určitou dobu pobývá (např. domovy pro seniory, azylové domy, chráněné bydlení aj.).

Ambulantní služby, kdy sám uživatel za těmito službami sám dochází do specializovaných zařízení (např. poradny, denní stacionáře, kontaktní centra aj.).

Terénní služby, které jsou poskytovány v sociálním prostředí, kde uživatel žije.

V uvedené charakteristice se budeme věnovat pouze službám, které jsou stěžejní vzhledem k našemu výzkumu.

2.1 Terénní sociální služby

Terénní služby můžeme definovat jako soubor služeb a činností, jejichž cílem je zajistit pomoc a podporu lidem se zdravotním postižením nebo seniorům zvládnout s pomocí terénního pracovníka ty úkony, které by obvykle zvládli sami. Podstatou terénních služeb je zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti jejich života. Služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele a v čase, který si on sám vybere. (Dvořáčková, Hrozenská, 2013)

Dále se zaměříme a popíšeme si charakteristiku nejčastěji využívaných terénních služeb, které podporují lidi se sníženou soběstačností a tím umožňují jejich sociální začlenění a setrvání v domácím prostředí.

2.1.1 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnosti osob a v zařízeních sociálních služeb. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu v domácnosti. Služba se poskytuje za úhradu. (MPSV, 2020)

2.1.2 Osobní asistence

Osobní asistence se poskytuje v přirozeném sociálním prostředí osobám se zdravotním postižením a seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, a to v předem dohodnutém čase. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. (MPSV, 2020)

2.1.3 Odlehčovací služba

Odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které jinak pečuje osoba blízká v domácnosti. Cílem služby je umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu. (MPSV, 2020)

Základním předpokladem pro poskytování kvalitních sociálních služeb je profesionální personál. V následující podkapitole si popíšeme pracovní náplň a předpoklady pro výkon pracovní pozice sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.

2.2 Pracovníci v sociálních službách

Pro naše účely se budeme zabývat náplní práce sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 109 je

charakterizována pracovní náplň **sociálního pracovníka**, který vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících sociální péče, sociálně právní poradenství, metodickou činnost v sociální oblasti, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.

Podle § 116 téhož zákona, je **pracovník v sociálních službách** definován jako ten, kdo vykonává:

- Přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních či pobytových zařízeních sociálních služeb (návuk jednoduchých denních činností, pomoc s osobní hygienou a oblékáním, podpora soběstačnosti, aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů, aj.)
- Základní výchovnou a nepedagogickou činnost (upevňování základních hygienických i společenských návyků, vytváření a rozvíjení pracovních návyků, provádění volnočasových aktivit, zaměřených na rozvíjení osobnosti, aj.)
- Pečovatelskou činnost v domácnosti klienta (komplexní péči o domácnost, pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů, zajišťování sociální pomoci, pečovatelské činnosti, osobní asistence, aj.)
- Pod dohledem sociálního pracovníka základní sociální poradenství, dále také výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poskytuje pomoc při obstarávání osobních záležitostí a uplatňování práv a oprávněných zájmů. (Česko, 2006)

2.2.1 Předpoklady pro výkon

Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách jsou shodné a jsou stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, speciální pedagogika a sociální péče.

Podmínky pro odbornou způsobilost pro pracovníka v sociálních službách, je vzdělání od základního až po vyšší odborné a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin. (Česko, 2006)

Další intenzivní vzdělávání pracovníků, které by zohledňovalo typ poskytované služby a konkrétní potřeby pracovníků pro výkon této služby, je podle Dvořáčkové a Hrozenské (2013) efektivní způsob, jak zvýšit kvalitu poskytovaných služeb.

2.2.2 Osobnostní předpoklady pracovníka v sociálních službách

Hlavní náplní sociálních služeb je pomáhat lidem. Pomáhající se často setkávají s lidmi, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, v nouzi, v závislém postavení a kteří potřebují víc než pouhou slušnost. Proto hraje velkou roli mezi pomáhajícím a klientem lidský vztah. Ten je založen nejen na vzájemné důvěře, ale na respektu, přijetí a porozumění. (Kopřiva, 2006)

Zásadním předpokladem pro poskytování kvalitních sociálních služeb je dle Dvořáčkové, Hrozenské (2013) angažovanost pracovníka, protože neangažovaní jsou pouze vykonavatelé svých povinností. Mimo odborných kompetencí musí mít pomáhající pracovník vyzrálost a určité vrozené osobnostní rysy. K těm patří hlavně odpovědnost, sebeovládání (zvládání svých emocí), obětavost, empatie (vcítění do druhého), sebeuvědomění (orientace v sobě samém) a další sociální dovednosti (umění mezilidských vztahů a komunikace).

Všeobecně se v pomáhajících profesích zaměřuje na potřeby klienta a předpokládá se vysoká míra empatie a vstřícnosti. Michalík (2011) dělí předpoklady pracovních postojů těchto profesí na **altruistický přístup** (zaměření na potřeby jedinců a uspokojení z pomáhání), **realistický přístup** (zahrnující vyhodnocení osobnostních možností a dispozic, profesních požadavků a místního trhu práce), **mocensko-manipulativní zaměření** (uspokojení z ovládání a ovlivňování situací druhých lidí).

3 OSOBY SE SNÍŽENOU SOBĚSTAČNOSTÍ JAKO CÍLOVÁ SKUPINA

V poslední kapitole se budeme věnovat lidem, kteří nemohou z různých důvodů žít samostatně a v běžném prostředí se neobejdou bez pomoci druhé osoby. Jedná se o tzv. osoby se sníženou soběstačností, jejichž charakteristiky si popíšeme níže.

Nejpočetnější cílovou skupinou sociálních služeb jsou senioři, u nichž snížení soběstačnosti může vzniknout v důsledku nedostatečné fyzické kondice, popř. změnou nebo zhoršením zdravotního stavu.

Za soběstačnost můžeme považovat schopnost žít samostatně a uspokojovat své základní potřeby. Je determinována funkční zdatností organismu společně s potřebnými dovednostmi a znalostmi. Závisí na zdravotním stavu člověka, ale ovlivňují ji i různá onemocnění, zejména chronická. (Příbyl, 2015)

Se sníženou soběstačností se pojí příspěvek na péči, který definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je uvedeno kdo, za jakých podmínek a jakou výši příspěvku může čerpat. Příspěvek se poskytuje osobám z důvodů nepříznivého zdravotního stavu, závislých na pomoci jiných fyzických osob. Výše příspěvku je rozčleněna do čtyř stupňů závislosti:

1. stupeň – lehká závislost, měsíční částka činí 880 Kč
2. stupeň – středně těžká závislost, měsíční částka činí 4 400 Kč
3. stupeň – těžká závislost, měsíční částka činí 12 800 Kč
4. stupeň – úplná závislost, měsíční částka činí 19 200 Kč (Česko, 2006)

3.1 Senioři

Senioři jsou skupinou ohroženou sociálním vyloučením z důvodu jejich věku a určité stigmatizace, proto je snahou sociálních služeb o co nejdéší setrvání seniorů v jejich přirozeném sociálním prostředí za pomoci terénních forem poskytované péče, které jsme si popisovali v kapitole 2.1.

Příbyl (2015) používá termín senior pro člověka v období stáří v průběhu celého senia bez ohledu na míru soběstačnosti. Z obecného hlediska je za seniora pokládán člověk, jenž je tak označen většinou členů společnosti. Z výzkumů vyplývá, že pro vnímání seniorského věku není prvořadým kritériem chronologický věk, ale fyzický stav.

3.1.1 Stáří a stárnutí

Stáří a stárnutí jedinců jsou bezpochyby fenomény, které zaujímaly významné místo ve společnosti již v dobách dávno minulých. V důsledku zlepšování některých společenských podmínek (např. lékařské péče, životního stylu, hygieny, životní úrovně atd.), dochází k odsouvání úmrtí do vyšších věků, a lidé tak žijí déle. (Venglářová, 2007)

Mlýnková (2011) se domnívá, že charakterizovat stárnutí není snadné. Tvrdí, že ačkoliv existuje několik definic stárnutí, ani jedna z nich není zcela výstižná. Autorka vnímá stárnutí jako proces, kdy v buňkách vznikají degenerativní změny.

Poledníková (2013) uvádí, že stáří je konečná etapa procesu stárnutí a je to období na konci přirozeného vývojového procesu každého člověka. Stáří označuje jako období třetího věku, přičemž prvním věkem je chápáno dětství a dospívání a druhým věkem dospělost. V současnosti se setkáváme s označením čtvrtého věku, což vyplývá z potřeby rozdělit samotné stáří do dvou období podle jejich charakteristik. Zatímco v raném stáří 60-74 let je senior ještě aktivní, netrpí závažnými nemocemi, může cestovat a zapojovat se do společenského života, v období pravého stáří, po 75. roce života, narůstají problémy spojené s tělesným i duševním úpadkem a celkově klesá potenciál zdraví. (Vágnerová, 2007)

U každého člověka probíhá stárnutí jinak. Proces stárnutí je ovlivněn řadou faktorů, které Příbyl (2015) dělí na :

- **vnitřní faktory**, kam patří genetická a psychická výbava jedince, tělesná onemocnění a psychické poruchy.
- **vnější faktory**, které jsou fyzikální (klima, životní a pracovní prostředí), chemické (kožní a plicní komplikace), sociální (rodinné zázemí, vzdělání, finanční zabezpečení).

Jednou z důležitých charakteristik stáří a stárnutí je věk. Věkové kategorie jsou členěny odlišnými způsoby. Zatímco Světová zdravotnická organizace (WHO) vychází z patnáctiletých věkových cyklů, Mühlpachr dělí kategorie do devíti let. (Malíková, 2011)

Tabulka 2 Členění věkových kategorií

WHO	Mühlpachr
60-74 let rané stáří	65-74 let mladí senioři
75-89 let vlastní stáří	75-84 let staří senioři
90 let a více dlouhověkost	85 let a více velmi staří senioři

Zdroj: vlastní zpracování

Vzhledem k tomu, že stárnutí je multifaktoriální jev a navíc individuálně specifické, je velmi obtížné vymezit, kdy je možné danou osobu považovat za starou a kdy nikoli. Proto se při interpretaci stáří, jak uvádí Příbyl (2015), používají tři základní přístupy - kalendářní, biologické a sociální.

Kalendářní stáří je odvozeno od data narození. Jeho význam je pro demografické a statistické účely, ale nevypovídá nic o skutečném potenciálu člověka.

Biologické stáří můžeme charakterizovat jako míru involučních změn, které se projevují u každého jedince individuálně. Jsou to změny organismu, které postihují tkáně a orgány, ale neprobíhají u každého stejně. Záleží na genetických dispozicích a životním stylu. (Klevetová, Dlabalová, 2008).

Sociální stáří je spojováno se změnou životního stylu, sociálními událostmi, s proměnou potřeb a sociálních rolí. Jedná se zejména o odchod do důchodu, ztrátu společenské prestiže, pokles příjmů a obavy ze ztráty soběstačnosti. Může jít taky o strach z osamělosti a z pocitu nepotřebnosti. (Příbyl, 2015)

3.1.2 Změny ve stáří

Venglářová (2007) uvádí, že k nejvýraznějším změnám v lidském životě dochází právě v období stáří. Změny se projevují u každého člověka značně individuálními rozdíly a časově různorodě.

Poledníková (2013) změny popisuje ve třech úrovních:

Tělesné změny - dochází ke změně vzhledu, objevují se stařecké skvrny, kůže ztrácí pružnost a bledne. S postupujícím věkem klesá svalová aktivita, ubývá svalové hmoty a dochází k výrazně pomalejším pohybům, kosti jsou křehčí a snadno se lámou. V kardiovaskulárním systému se snižuje výkonnost srdce a elasticita cév. Zpomaluje se trávicí systém, což má za následky nechutenství a zácpy. Snižuje se zraková ostrost, dochází k úbytku chuťových a čichových smyslů.

Psychické změny – zpomaluje se celkové psychomotorické tempo. Změny se projevují těžkopádností, psychickou únavou, poruchami spánku. Senioři bývají více rozmrzelí, nedůvěřiví a konzervativní. Klesá schopnost přijímat nové informace a zpracovávat je. Dobře si pamatují na své dětství, ale už si nevzpomínají, co dělali např. včera. Hodně vzpomínají a vracejí se k důležitým okamžikům prožitého života, ať byly prožité v dobrém, či ve zlém. Přemýšlejí, zda neměli jednat jinak, relativizují svá předchozí rozhodnutí. Mění

se osobnost člověka. Často se odklání od materiální stránky života k duchovním hodnotám. Mívají sklon k úzkostem a depresím. Ty vyplývají z osamocení, jehož příčinou může být např. odstěhování dětí, smrt partnera, ztráta samostatnosti aj.

Sociální změny – jednou z podstatných změn je odchod do penze. Na jedné straně může být pozitivní, kdy má senior více času sám na sebe, své koníčky, není na něho vyvíjen tlak a už se tolik nestresuje, ale na druhé straně to přináší i svá negativa, kdy lidi odchodem ze zaměstnání ztrácí sociální kontakty, zanikají dlouhodobé pracovní vztahy, mění se finanční situace. Připadají si nepotřební a méněcenní. Další změnou může být změna bydliště, ať už z důvodů finančních nebo neschopnosti udržovat domácnost z důvodu snížené soběstačnosti. Senioři často rezignují, ztrácí smysl života a vůli k životu. Vzniká závislost na pomoci druhých, která ale není pravidlem. Mnozí senioři žijí aktivním životem, zajišťují běžné domácí povinnosti, pečují o domácnost, věnují se svým koníčkům, vnučatům, rodině. (Poledníková, 2013) (Malíková, 2011)

Tabulka 3 Změny ve stáří

Tělesné změny	Psychické změny	Sociální změny
<ul style="list-style-type: none"> - změny vzhledu - úbytek svalové hmoty - změny činnosti smyslů - degenerativní změny kloubů - změny trávicího systému - kardiopulmonální změny - změny vylučování - změny sexuální aktivity 	<ul style="list-style-type: none"> - zhoršení paměti - obtížnější osvojování nového - nedůvěřivost - snížená sebedůvěra - sugestibilita - emoční labilita - změny vnímání - zhoršení úsudku 	<ul style="list-style-type: none"> - odchod do penze - změna životního stylu - stěhování - ztráty blízkých lidí - osamělost - finanční potíže

Zdroj: (Venglářová, 2007, str. 12)

3.1.3 Potřeby seniorů

Potřeba je charakterizována jako projev nějakého nedostatku či jako projev toho, že organismu něco schází a něčeho se našemu tělu nedostává.

Během lidského života dochází k neustálému uspokojování potřeb. V jednotlivých obdobích života se potřeby různě mění. U seniorů jdou do popředí spíše potřeby zdraví, klidu, bezpečí a spokojenosti. Mohlo by se zdát, že se senioři v Maslowově pyramidě (viz. kap. 1.2.1.) vrací k jejím základům. Jsou upřednostňovány potřeby fyziologické a do popředí se dostávají potřeby bezpečí, lásky, jistoty, sounáležitosti a touha uplatnit se i ve vyšším věku. Saturace

potřeby uznání a úcty se projevuje zlepšením sebedůvěry a samostatnosti. Na sklonku svého života senioři většinou bilancují, zda za svůj život dosáhli, co chtěli. (Mlýnková, 2011)

Jak uvádí Klevetová, Dlabalová (2008), celková péče o seniory by měla být založena na posouzení nejenom fyzických změn, ale také na porozumění a chápání člověka jako celistvé bytosti, která má svůj určitý životní příběh seskládaný z radostných, ale i bolestných událostí. Ve stáří bychom neměli podceňovat význam psychosociálních potřeb, jejichž naplnění hraje důležitou roli při upevňování tělesného zdraví a další životní motivace. Součástí této motivace je úsilí k takovým činnostem, které vedou k vlastnímu uspokojení, protože vychází z vnitřních potřeb každého člověka a nikdo jiný je neuspokojí. Při péči je velmi důležité naslouchat a společně hledat aktivity, které povedou k dosažení soběstačnosti a nezávislosti na pomoci druhých.

3.2 Osoby se zdravotním postižením

Další cílovou skupinou, která patří k osobám se sníženou soběstačností, jsou lidé se zdravotním postižením, kteří tvoří nemalou část naší společnosti. Obecně je zdravotní postižení chápáno jako předpoklad, že jedinci jsou automaticky řazeni mezi uživatele sociálních služeb. Na člověka se zdravotním postižením společnost nahlíží jako na někoho, kdo již z podstaty věci samé potřebuje pomoc, péči, vedení a ochranu. (Michalík a kol., 2011)

Ne vždy tomu tak ale je. Jak ve své knize uvádí Novosad (2011), člověk s postižením může přijímat svou nepříznivou situaci jako výzvu k překonání své zdravotní bariéry a prokázání toho, že má stejné předpoklady ke společenskému uplatnění jako jeho vrstevníci. A podstatou není, jestli těchto cílů dosáhl, ale zásadní je už jen snaha, úsilí a motivace samotná.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách popisuje zdravotní postižení jako tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady mohou mít za následek, že osoba může být závislá na pomoci jiné osoby.

Druhy zdravotního postižení ve své knize popisuje Michalík a kol. (2011)

Mentální postižení - mentální retardaci můžeme definovat jako vývojovou duševní poruchu se sníženou inteligencí, především kognitivních, řečových, pohybových a sociálních dovedností. (Valenta in Michalík a kol., 2011)

Tělesné postižení - zasahuje do některé, či více oblastí obvyklého fungování člověka. Můžeme rozdělit na chronické onemocnění, což je oslabení fyziologických funkcí organismu

a lokomoční (pohybové) postižení, což je omezení hybnosti až znemožnění pohybu a dysfunkce motorické koordinace. (Novosad in Michalík a kol., 2011)

Zrakové postižení - lze charakterizovat jako důsledek poškození, či vady nebo poruchy zraku a funkce vidění. Rozeznáváme různé druhy a typy zrakových vad, kdy je schopnost zraku omezená, zkreslená nebo úplně chybí. (Krhutová in Michalík a kol., 2011)

Sluchové postižení - je následkem organické nebo funkční vady sluchového aparátu. Vzhledem k chybějícímu nebo omezenému smyslu dochází ke ztížené komunikaci, orientaci a někdy i pohybu. Vada může být vrozená nebo získaná. (Potměšil in Michalík a kol., 2011)

Ke zmírnění sociálních důsledků a k podpoře sociálního začleňování osob se zdravotním postižením upravuje zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením tyto dávky:

- Příspěvek na mobilitu, což je opakující se nároková dávka ve výši 550 Kč za měsíc.
- Příspěvek na zvláštní pomůcku, který je poskytován osobám s těžkou vadou pohybového ústrojí, sluchového a zrakového postižení. (Česko, 2011)

Situace v poskytování sociálních služeb pro tělesně postižené se v posledních letech výrazně změnila. Předchozí model stál na zcela jiných základech. Řešení snížené soběstačnosti spočívalo v tom, že lidé s handicapem v jakémkoli věku byli izolováni v sociálních a zdravotních ústavech. Péče zahrnovala rutinní skupinový systém bez ohledu na individuální potřeby každého člověka, jenž byl jen pasivním příjemcem péče. (Malíková, 2020)

Tento direktivní přístup v institucionální (ústavní) péči bývá nahrazen deinstitucionalizací, kdy přechází v péči komunitní. Priority procesu transformace pobytových zařízení sociálních služeb byly popsány v dokumentu „Koncepte podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“, který byl přijat 21. února 2007. Během deinstitucionalizace dochází k řízenému rušení ústavů a rozvoji komunitních sociálních služeb. Cílem je zkvalitnit život lidem se zdravotním postižením a umožnit jim žít běžný život srovnatelný s životem jejich vrstevníků. (MPSV, 2020)

Měli bychom si uvědomovat, že při podpoře autonomie lidí se zdravotním postižením musíme vycházet z jejich konkrétních představ o vhodné pomoci. V ní dominuje úcta, tolerance, slušnost, respekt k jejich autonomii a důstojnosti a společenského uznání. (Novosad, 2011)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Empirická část bakalářské práce zkoumá, co má vliv na pracovní motivaci zaměstnanců v terénních sociálních službách. V kapitole 1.2.3. jsme se zabývali dvoufaktorovou teorií motivace F. Herzberga, kterou jsme si zvolili jako stěžejní pro výzkumnou část práce.

Pomocí dotazníkového šetření zjistíme intenzitu jednotlivých motivů, vztahujících se k hygienickým a motivačním faktorům.

V jednotlivých podkapitolách bude popsán cíl výzkumu, jeho dílčí otázky, způsob výběru zkoumaných respondentů a technika sběru dat.

4.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je pomocí dotazníkového šetření zjistit a popsat nevýznamnější motivační faktory, které motivují pracovníky v terénních sociálních službách k výkonu jejich povolání. Dílčím cílem je zjistit, jaký vnější motivační faktor a jaký vnitřní motivační faktor u nich převládá, zda se mění pracovní motivace v závislosti na věku nebo na délce zaměstnání.

4.2 Výzkumné otázky

Výzkumné otázky souvisí s výzkumnými cíli. V našem případě se jedná o hlavní výzkumnou otázku: **Jaké motivační faktory motivují pracovníky v terénních sociálních službách k výkonu tohoto povolání?** V návaznosti na to jsem si stanovila další dílčí výzkumné otázky. Jejich zodpovězením bude možné nalézt odpověď na hlavní výzkumnou otázku a poté také navrhnout organizaci možné doporučení, týkající se motivace zaměstnanců.

4.2.1 Dílčí výzkumné otázky

DVO č. 1. Je pracovní motivace pracovníků v terénních službách založena na vnitřní nebo vnější motivaci?

DVO č. 2. Který z faktorů vnitřní motivace u pracovníků převládá?

DVO č. 3. Který z hygienických faktorů u pracovníků převládá?

DVO č. 4. Je motivace mezi pracovníky na hlavní a vedlejší pracovní poměr rozdílná?

DVO č. 5. Liší se motivace pracovníků v závislosti na jejich věku?

DVO č. 6. Liší se motivace pracovníků v závislosti na délce praxe?

DVO č. 7. Je motivace pracovníků v různých střediscích odlišná?

4.2.2 Formulace hypotéz

Hlavní výzkumnou otázkou je zjištění převládajících motivačních faktorů pro výkon povolání pracovníků v sociálních službách. Na základě dílčích otázek jsme stanovili 5 hypotéz.

Věcná hypotéza k DVO č. 1.

H1. Mezi vnější pracovní motivací a vnitřní pracovní motivací u pracovníků v terénních sociálních službách existuje rozdíl.

Věcná hypotéza k DVO č. 4.

H2. Mezi motivací pracovníků na hlavní pracovní poměr a pracovníků na vedlejší pracovní poměr neexistuje rozdíl.

Věcná hypotéza k DVO č. 5.

H3. Mezi mírou pracovní motivace a zvyšujícím se věkem pracovníků existuje rozdíl.

Věcná hypotéza k DVO č. 6.

H4. Mezi mírou motivace a délkou praxe pracovníků existuje rozdíl.

Věcná hypotéza k DVO č. 7.

H5. Mezi mírou motivace zaměstnanců ve středisku pečovatelské služby, osobní asistence a odlehčovací služby neexistuje rozdíl.

4.3 Výzkumný soubor

Výzkum byl realizován v neziskové organizaci poskytující sociální služby. Základní výzkumný soubor tvořili pracovníci v sociálních službách působící v přímé péči i sociální pracovníci. Z hlediska pracovního poměru to byli pracovníci zaměstnaní na hlavní pracovní poměr i tzv. „dohodáři“. Záměrným výběrem byli vybráni pracovníci působící ve vybraných terénních sociálních službách, a to v pečovatelské, asistenční a odlehčovací.

Záměrný výběr je dle Chrásky (2007, s. 22) charakteristický tím, že soubor není vybrán na základě náhody, ale o výběru rozhoduje úsudek výzkumníka.

Dostupný výběr představuje všechny pracovníky v sociálních službách, kteří jsou ochotni dotazník vyplnit.

Výzkumný soubor je tedy kombinací záměrného a dostupného výběru.

4.4 Technika sběru dat

Samotné dotazníkové šetření bylo dobrovolné a anonymní. Výhodou dotazníku je, že umožňuje získat data od velkého počtu lidí a na rozdíl od rozhovoru poskytuje respondentům vyšší úroveň anonymity.

Ještě před samotným výzkumem jsme provedli předvýzkum u menšího vzorku respondentů (14 osob) ze střediska osobní asistence, abychom se ujistili, že jsou otázky srozumitelné. Po kontrole vyplněných dotazníků bylo zjištěno, že respondenti ne zcela rozuměli otázce č. 10. a 11., kde měli seřadit motivační faktory od 1 – 7 podle aktuální pracovní motivace. Otázky bylo potřeba doplnit o informaci, že každou číslovku mohou použít pouze jednou.

Pro výzkum jsme oslovili vedoucí tři terénních středisek neziskové organizace (pečovatelské služby, osobní asistence a odlehčovací služby), které s výzkumem a rozdáním dotazníků souhlasily. Celkem bylo rozdáno 66 dotazníků. Ke každému byla přiložena obálka, aby byla zajištěna anonymita respondenta. V dohodnutém termínu byly dotazníky z jednotlivých středisek sesbírány. Dotazníkové šetření probíhalo v únoru 2021.

Z celkového počtu 66 rozdaných dotazníků (pečovatelská služba 35, osobní asistence 19 a odlehčovací služba 12) bylo vráceno 58 dotazníků. Z tohoto počtu byly 2 vyřazeny z důvodu špatného nebo neúplného vyplnění. Celkem tedy bylo zpracováno 56 dotazníků, což je 85% z celkového počtu.

Dotazník byl sestaven na základě dvoufaktorové motivace F. Herzberga a stanovených výzkumných otázek. Je tvořen 14 otázkami, které jsou zaměřeny na zkoumání pracovní motivace. V dotazníku jsou použity otázky uzavřené, polootevřené, otevřené, škálové a stupnicové. Úvod (otázky č. 1 – 6) je tvořen otázkami týkajícími se charakteru vzorku respondentů, kdy zkoumá jejich pohlaví, věk, pracovní poměr a délku působení v organizaci. Otázky č. 7. - 8. jsou benefity, které se vážou k hygienickým faktorům. U otázky č. 9. je zjišťováno, do jaké míry jsou pro respondenty důležité motivátory a hygienické faktory, jejichž význam byl interpretován v teoretické části bakalářské práce. U třinácti položek je možnost vyjádřit nakolik je daný faktor motivuje pomocí 5 bodové Likertovy škály, a to tak, že 5 - nejvíce a 1 - nejméně. V dotazníku jsou dále použity dvě stupnicové otázky, kdy respondenti seřadí motivační faktory podle vlastní důležitosti. Další otevřené otázky, které se týkají vazby k povolání, podporují vnitřní motivaci.

V praxi mohou být výsledky výzkumu využity organizací při sestavování či úpravě motivačních programů pro její pracovníky v sociálních službách.

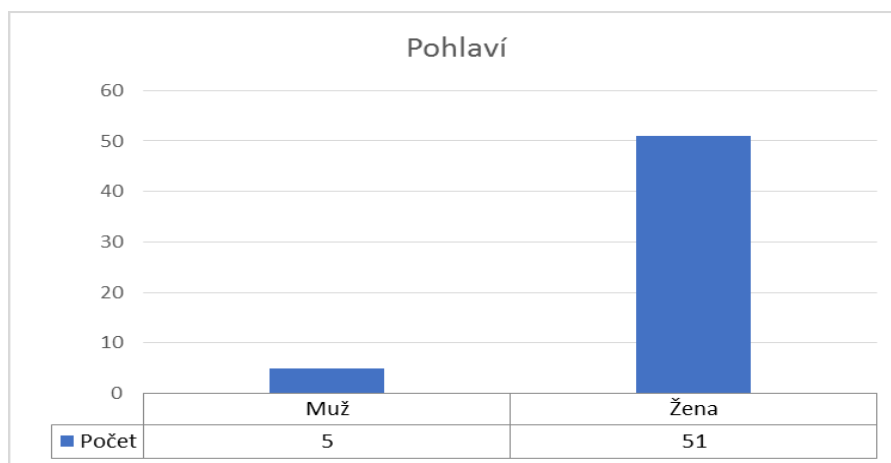
5 INTERPRETACE DAT

V této kapitole se budeme zabývat vyhodnocováním dotazníků. Je rozdělena do tří podkapitol. Data byla zpracována metodami popisné a matematické statistiky. Pro kategoriální položky dotazníku byly vytvořeny grafy s absolutními četnostmi.

5.1 Charakteristika vzorku respondentů

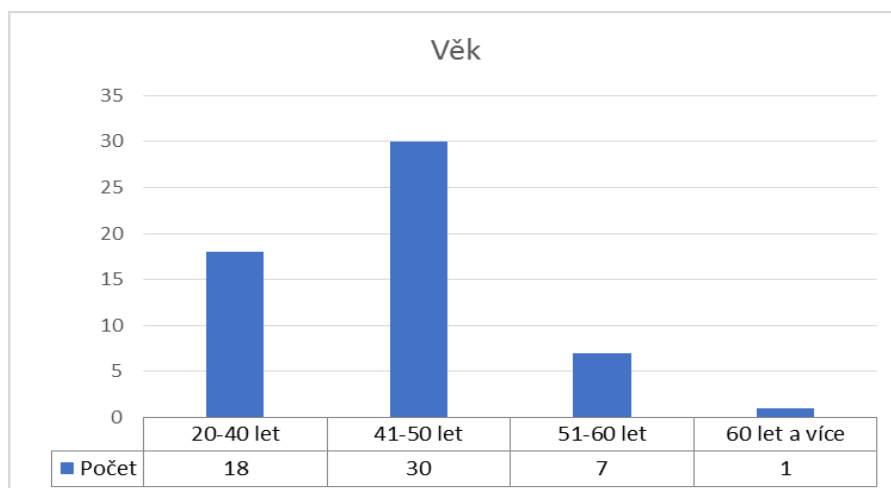
První okruh otázek a grafů je zaměřen na demografické údaje respondentů (pohlaví, věk) a údaje o zaměstnání (délka praxe, druh střediska, pracovní poměr).

Graf 1 Pohlaví



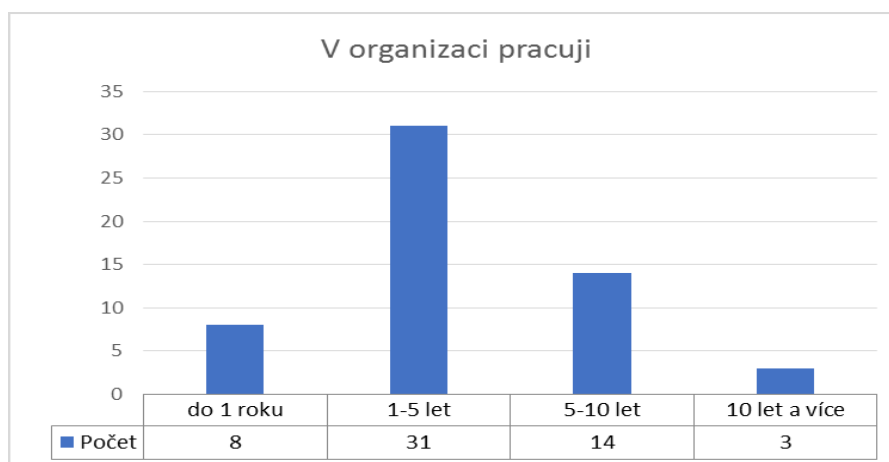
Jak je vidět z grafu, z odpovědí vyplynulo, že převážnou většinu dotazovaných tvořily ženy. Celkový počet žen byl 51 (91%), mužů pouze 5 (9%). Jelikož výzkum probíhal v neziskové organizaci v sociálních službách, tento fakt se dal předpokládat.

Graf 2 Věk



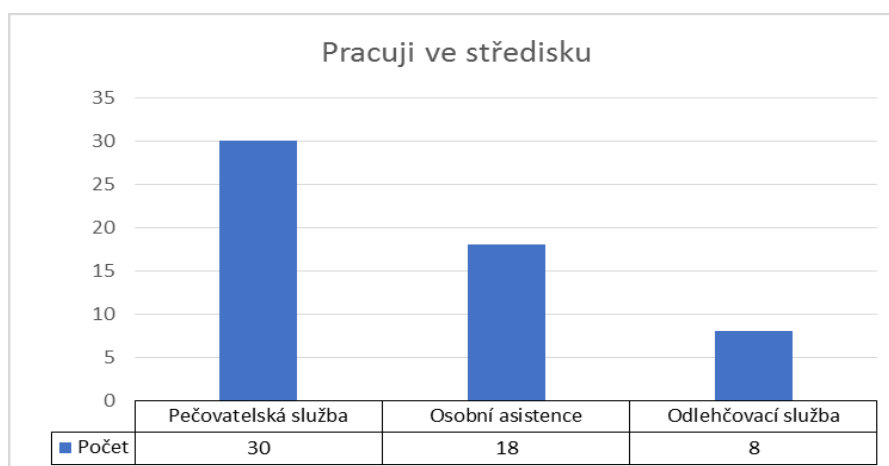
Věk respondentů jsem rozdělila do čtyř skupin. Nejčetnější věkovou skupinou byli respondenti mezi 41 – 50 let (54%), dalo by se říct, že je to nejproduktivnější věk. Další pak 20 – 40 let (32%) a nejméně početná věková skupina byla 60 let a více pouze s jedním respondentem.

Graf 3 Délka praxe v organizaci



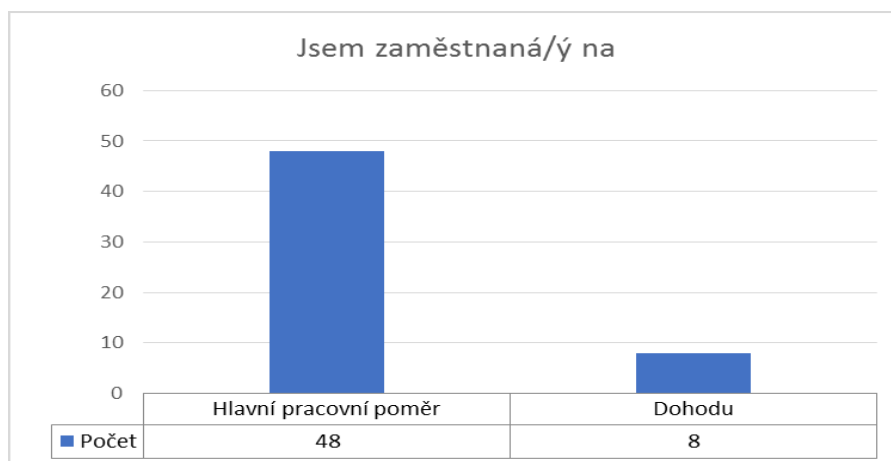
Z uvedených dat je patrné, že největší skupinou zaměstnanců jsou respondenti, kteří pracují v organizaci 1 – 5 let (55%). Další početnou skupinou jsou zaměstnanci, kteří v organizaci pracují 5 – 10 let (24%). Nejmenší skupinku tvoří zaměstnanci s více než 10 letou praxí (5%).

Graf 4 Střediska organizace



Zde respondenti odpovídali, v kterém středisku vybrané organizace pracují. Nejvíce je zastoupeno středisko pečovatelské služby 30 respondenty (54%), následuje středisko osobní asistence s 18 respondenty (32%) a nejméně je zastoupeno středisko odlehčovací služby 8 respondentů (14%).

Graf 5 Pracovní poměr

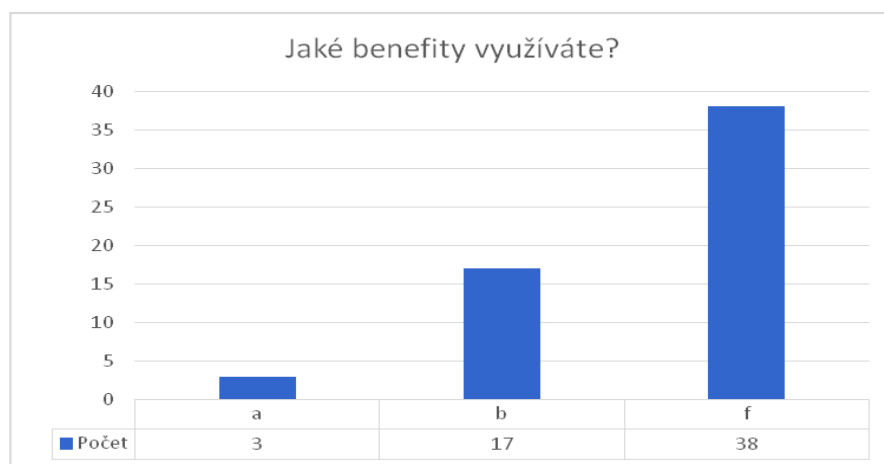


Touto položkou respondenti odpovídali na dotaz, zda jsou zaměstnaní na hlavní pracovní poměr, což je většina z dotazovaných 48 (86%) nebo na dohodu 8 (14%).

5.2 Benefity

Okruh benefitů se primárně neváže k žádné otázce, ale váže se k hygienickým faktorům a podporuje DVO č. 3.

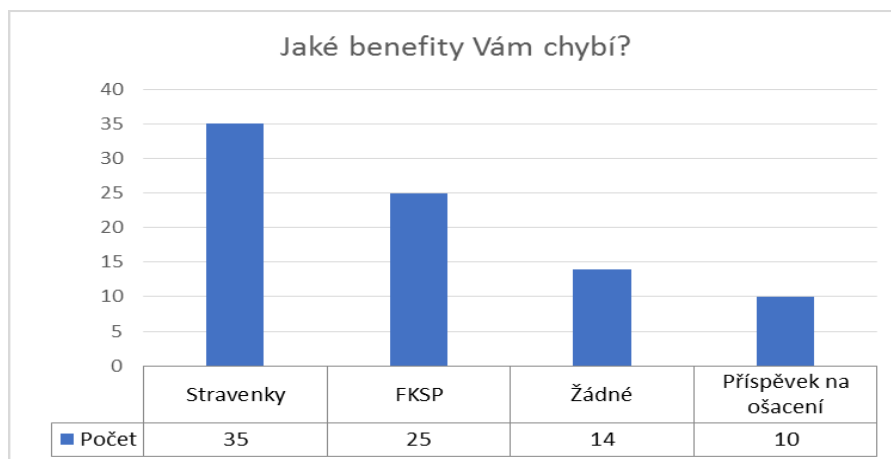
Graf 6 Jaké benefity využíváte



U otázky č. 7. mohli respondenti zaznamenat více než jednu odpověď. Ředitelka organizace jsem požádala o zaslání benefitů, které mají zaměstnanci k dispozici. Ty jsem zapsala jako možnosti odpovědi a respondenti zaznamenávali, jaké benefity využívají. Byly to: a) bezúročné půjčky, b) penzijní připojištění, c) studijní volno, d) psychosociální podpora v krizových situacích, e) jiné-možnost vlastní volby, f) žádné.

Z grafu je velmi patrné, že většina respondentů 38 (68%) nevyužívá žádné benefity, 17 respondentů (29%) využívá penzijní připojištění a 3 respondenti (5%) bezúročnou půjčku.

Graf 7 Jaké benefity chybí



U této položky měli respondenti možnost se vyjádřit vlastními slovy, jaké benefity jim v zaměstnání schází. Mohli použít více než jednu odpověď. Nejčastější odpovědi (42%) byly stravenky, které organizace zrušila před 2 lety. Další nejpočetnější skupinou benefitů (30%), které zaměstnancům chyběly, byly poukázky FKSP – nejčastěji zmiňované byly masáže a lékárna. Že neschází žádné benefity se shodlo 17% odpovědí a příspěvek na ošacení 12%.

5.3 Vztahová vazba k povolání

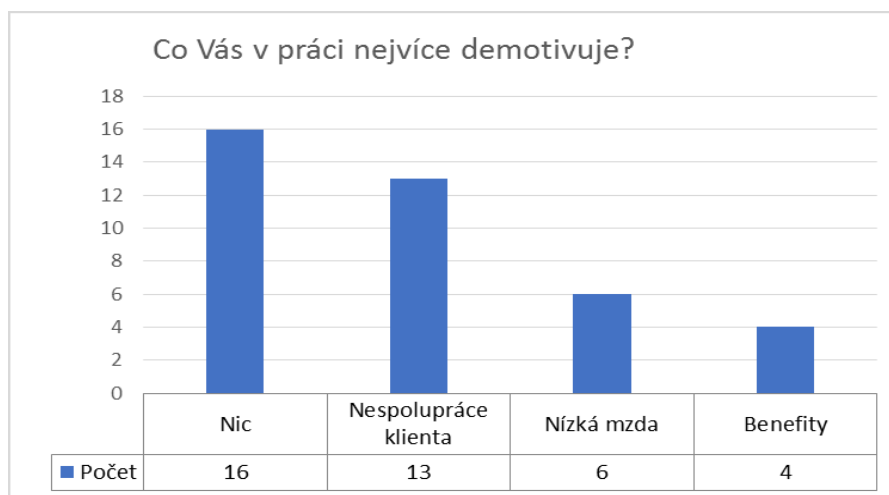
Tato podkapitola zahrnuje otázky ohledně výběru povolání, demotivace a případné změny povolání.

Graf 8 Proč jste si zvolil/a povolání v soc. službách



Otázku „proč jste si zvolil/a povolání v sociálních službách?“ jsem zvolila otevřenou, aby se mohl každý sám vyjádřit dle svých pocitů a skutečností. Nejčastější odpovědí 44% byla pomoc druhým.

Graf 9 Co Vás v práci nejvíce demotivuje



Tato položka nám ukazuje, že 29% respondentů je se svou prací spokojeno, protože největší počet odpovědí je, že je nedemotivuje nic.

Graf 10 Uvažoval/a jste o změně povolání



Položka ukazuje spokojenost respondentů se svým zaměstnáním, protože více než polovina z dotazovaných 54% o změně povolání neuvažuje. Důvodem, že 25 respondentů někdy o změně povolání přece jen uvažuje, může být tlak z vytíženosti. V současné době pandemie je velká nemocnost a práci v přímé péči mohou brát někteří pracovníci za více rizikovou.

6 ANALÝZA DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH OTÁZEK A HYPOTÉZ

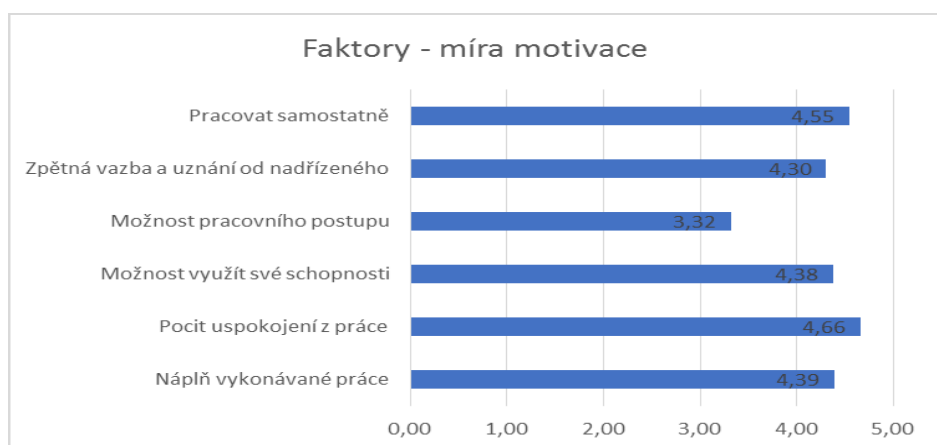
Cílem hlavní výzkumné otázky bylo zjistit, jaké faktory motivují pracovníky v terénních sociálních službách. Na základě hlavní otázky jsme si stanovili 7 dílčích otázek a 5 hypotéz. Pro položky, jejichž výstupem byla proměnná intervalového typu, byly vypočteny průměry a směrodatné odchylky.

DVO č. 1. Je pracovní motivace pracovníků v terénních službách založena na vnitřní nebo vnější motivaci?

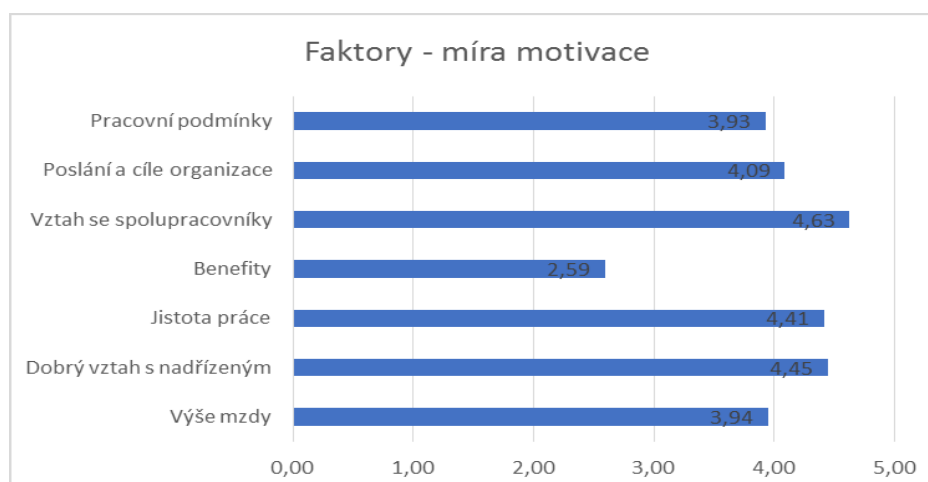
H1. Mezi vnější pracovní motivací a vnitřní pracovní motivací u pracovníků v terénních sociálních službách existuje rozdíl.

Míra motivace byla vypočtena jako průměr odpovědí všech respondentů pro danou položku. Celková míra vnější a vnitřní motivace pak byla vypočtena jako průměr odpovědí na dané položky motivačních faktorů.

Graf 11 Faktory- míra vnitřní motivace



Graf 12 Faktory- míra vnější motivace



Srovnání míry vnitřní a vnější motivace bylo poté testováno pomocí párového t-testu, jehož výsledky jsou spolu s popisnými statistikami uvedeny v následující tabulce.

Tabulka 4 srovnání míry vnější a vnitřní motivace

Motivace	počet	průměr	sm. odch.	p-hodnota
Vnitřní	56	4,27	0,46	0,000
Vnější	56	4,01	0,49	

Průměrná míra motivace činila pro položky vnitřní motivace 4,27 a pro položky vnější motivace 4,01. Na hladině významnosti 0,05 byl prokázán rozdíl mezi mírou vnitřní a vnější motivace. **Míra vnitřní motivace byla statisticky významně vyšší než míra vnější motivace.** Hypotéza č. 1. se potvrdila.

DVO č. 2. Který z faktorů vnitřní motivace u pracovníků převládá?

Porovnání pořadí, které respondenti přiřadili důležitosti jednotlivých motivátorů, bylo provedeno pomocí metodiky Friedmanova ANOVA.

Tabulka 5 Důležitost faktorů vnitřní motivace

Faktor	Průměr	Sm. odch.	p-hodnota
Náplň vykonávané práce	2,5	1,3	0,000
Pocit uspokojení z práce	2,0	1,2	
Možnost využít své schopnosti	3,3	1,4	
Možnost pracovního postupu	3,4	1,4	
Zpětná vazba a uznání od nadřízeného	5,3	1,1	
Pracovat samostatně	4,3	1,4	

Na hladině významnosti 0,05 byl mezi důležitostmi pro faktory vnitřní motivace prokázán rozdíl. **Nejvyšší důležitost respondenti přikládali pocitu uspokojení z práce** (průměrné pořadí 2) a náplni vykonávané práce (průměrné pořadí 2,5). Naopak nejnižší důležitost respondenti přikládali zpětné vazbě a uznání nadřízeného (průměrné pořadí 5,3).

DVO č. 3. Který z hygienických faktorů u pracovníků převládá?

Porovnání pořadí, které respondenti přiřadili důležitosti jednotlivých motivačních faktorů, bylo provedeno pomocí metodiky Friedmanova ANOVA.

Tabulka 6 Důležitost hygienických faktorů

Faktor	Průměr	Sm. odch.	p-hodnota
Výše mzdy	3,5	2,0	0,000
Dobrý vztah s nadřízeným	2,9	1,7	
Jistota práce	5,8	1,6	
Benefity	3,5	1,5	
Vztah se spolupracovníky	2,9	1,4	
Poslání a cíle organizace	4,6	2,2	
Pracovní podmínky	4,4	1,8	

Na hladině významnosti 0,05 byl mezi důležitostmi pro faktory vnější motivace prokázán rozdíl. Nejvyšší důležitost respondenti přikládali vztahu se **spolupracovníky a dobrému vztahu s nadřízeným** (průměrné pořadí 2,9). Naopak nejnižší důležitost respondenti přikládali jistotě práce (průměrné pořadí 5,8).

DVO č. 4. Je rozdílná motivace mezi pracovníky na hlavní a vedlejší pracovní poměr?

H2. Mezi motivací pracovníků na hlavní pracovní poměr a pracovníků na vedlejší pracovní poměr neexistuje rozdíl.

Rozdíl v míře motivace mezi zaměstnanci na hpp a dohodu nebyl prokázán pro žádný z faktorů. Nejvyšší rozdíl průměrů byl zjištěn u faktoru **benefitů a možnosti pracovního postupu** a jistoty práce, které více motivovaly zaměstnance na hpp, a poslání a cílů organizace, které více motivovaly zaměstnance na dohodu. Hypotéza se potvrdila.

Tabulka 7 Míra motivace mezi pracovníky na hpp a dohodu

Faktor	hpp (n=48)		dohoda (n=8)		p-hodnota
	prům.	SmO.	prům.	SmO.	
Náplň vykonávané práce	4,4	0,7	4,5	0,5	0,571
Pocit uspokojení z práce	4,6	0,6	4,9	0,4	0,117
Možnost využít své schopnosti	4,4	0,7	4,4	1,4	1,000
Možnost pracovního postupu	3,4	1,3	2,8	1,6	0,287
Zpětná vazba a uznání nadřízeného	4,3	0,8	4,1	1,1	0,629
Pracovat samostatně	4,6	0,6	4,3	1,2	0,438
Výše mzdy	4,0	1,0	3,9	0,6	0,767
Dobrý vztah s nadřízeným	4,4	0,7	4,6	0,5	0,340
Jistota práce	4,5	0,7	4,0	1,1	0,255
Benefity	2,7	1,5	1,9	1,2	0,117
Vztah se spolupracovníky	4,6	0,5	4,6	0,5	1,000
Poslání a cíle organizace	4,0	0,9	4,4	0,7	0,279
Pracovní podmínky	4,0	0,8	3,8	0,7	0,466

DVO č. 5. Mění se motivace v závislosti na věku?

H3. Mezi mírou pracovní motivace a zvyšujícím se věkem pracovníků existuje rozdíl.

Dle testu nezávislosti založeném na Spearmanově korelačním koeficientu byla na hladině významnosti 0,05 prokázána závislost mezi věkem a možností pracovního postupu. Vzhledem k záporné hodnotě korelačního koeficientu lze interpretovat, že **s rostoucím věkem klesá míra motivace z možností pracovního postupu**. Vzhledem k tomu, že hodnota korelačního koeficientu byla blízká -0,3, jedná se o střední intenzitu závislosti. U ostatních faktorů nebyla závislost na délce praxe prokázána

Tabulka 8 Míra motivace v závislosti na věku

Faktor	hodnota R	p-hodnota	závislost prokázána
Náplň vykonávané práce	-0,13	0,356	ne
Pocit uspokojení z práce	0,00	0,995	ne
Možnost využít své schopnosti	-0,09	0,489	ne
Možnost pracovního postupu	-0,31	0,022	ano
Zpětná vazba a uznání nadřízeného	-0,13	0,354	ne
Pracovat samostatně	-0,04	0,785	ne
Výše mzdy	-0,20	0,148	ne
Dobrý vztah s nadřízeným	0,06	0,642	ne
Jistota práce	-0,13	0,324	ne
Benefity	-0,01	0,942	ne
Vztah se spolupracovníky	0,01	0,924	ne
Poslání a cíle organizace	-0,18	0,178	ne
Pracovní podmínky	-0,20	0,139	ne

DVO č. 6. Mění se motivace v závislosti na délce praxe?

H4. Mezi mírou motivace a délkou praxe pracovníků existuje rozdíl.

Dle testu nezávislosti založeném na Spearmanově korelačním koeficientu byla na hladině významnosti 0,05 prokázána závislost mezi délkou praxe a samostatnou prací. S rostoucí délkou praxe rostla míra motivace z možností pracovat samostatně a klesala míra motivace z poslání a cílů organizace. U ostatních faktorů nebyla závislost na délce praxe prokázána. Hypotéza se potvrdila.

Tabulka 9 Míra motivace v závislosti na délce praxe

Faktor	hodnota R	p-hodnota	závislost prokázána
Náplň vykonávané práce	-0,12	0,381	ne
Pocit uspokojení z práce	-0,03	0,818	ne
Možnost využít své schopnosti	0,12	0,380	ne
Možnost pracovního postupu	-0,04	0,748	ne
Zpětná vazba a uznání nadřízeného	-0,05	0,715	ne
Pracovat samostatně	0,27	0,047	ano
Výše mzdy	-0,08	0,589	ne
Dobrý vztah s nadřízeným	0,08	0,545	ne
Jistota práce	-0,09	0,506	ne
Benefity	-0,10	0,451	ne
Vztah se spolupracovníky	-0,15	0,260	ne
Poslání a cíle organizace	-0,27	0,045	ano
Pracovní podmínky	-0,09	0,518	ne

DVO č. 7. Liší se motivace pracovníků mezi jednotlivými středisky?

H5. Mezi mírou motivace zaměstnanců ve středisku pečovatelské služby, osobní asistence a odlehčovací služby neexistuje rozdíl.

Na hladině významnosti 0,05 byl prokázán mezi středisky rozdíl v míře motivace u těchto faktorů:

Pocit uspokojení z práce

Tabulka 10 Míra motivace u faktoru pocitu uspokojení z práce

Středisko	počet	průměr	sm. odch.	p-hodnota
Osobní asistence	18	4,9	0,3	0,015
Pečovatelská služba	30	4,5	0,6	
Odlehčovací služba	8	4,9	0,4	

Mezi respondenty různých středisek **byl prokázán rozdíl** v míře motivace z pocitu upokojení z práce. Nejvyšší míra motivace se shodovala u respondentů z osobní asistence a odlehčovací služby.

Možnost pracovního postupu

Tabulka 11 Míra motivace u faktoru možnost pracovního postupu

Středisko	počet	průměr	sm. odch.	p-hodnota
Osobní asistence	18	2,7	1,5	0,005
Pečovatelská služba	30	3,8	1,1	
Odlehčovací služba	8	2,9	0,8	

Mezi respondenty různých středisek **byl prokázán rozdíl** v míře motivace z možnosti pracovního postupu. Nejvyšší míra motivace na základě tohoto faktoru byla u respondentů z pečovatelské služby.

Výše mzdy

Tabulka 12 Míra motivace u faktoru výše mzdy

Středisko	počet	průměr	sm. odch.	p-hodnota
Osobní asistence	18	3,6	0,8	0,006
Pečovatelská služba	28	4,3	0,9	
Odlehčovací služba	8	3,4	0,7	

Mezi respondenty různých středisek **byl prokázán rozdíl** v míře motivace z výše mzdy. Nejvyšší míra motivace tohoto faktoru byla pro respondenty z pečovatelské služby.

Dobrý vztah s nadřízeným

Tabulka 13 Míra motivace u faktoru dobrý vztah s nadřízeným

Středisko	počet	průměr	sm. odch.	p-hodnota
Osobní asistence	18	4,8	0,4	0,001
Pečovatelská služba	30	4,1	0,7	
Odlehčovací služba	8	4,8	0,7	

Mezi respondenty různých středisek **byl prokázán rozdíl** v míře motivace dobrého vztahu s nadřízeným. Nejvyšší míra motivace tohoto faktoru se shodovala u respondentů z osobní asistence a odlehčovací služby.

Benefity

Tabulka 14 Míra motivace u faktoru benefity

Středisko	počet	průměr	sm. odch.	p-hodnota
Osobní asistence	18	1,7	1,1	0,003
Pečovatelská služba	30	3,0	1,5	
Odlehčovací služba	8	3,0	1,2	

Mezi respondenty různých středisek **byl prokázán rozdíl** v míře motivace z benefitů. Nejvyšší míra motivace tohoto faktoru se shodovala u respondentů středisek pečovatelské a odlehčovací služby.

Pracovní podmínky

Tabulka 15 Míra motivace u faktoru pracovní podmínky

Středisko	počet	průměr	sm. odch.	p-hodnota
Osobní asistence	18	3,9	0,6	0,021
Pečovatelská služba	30	4,1	0,5	
Odlehčovací služba	8	3,3	1,5	

Mezi respondenty různých středisek **byl prokázán rozdíl** v míře motivace z pracovních podmínek. Nejvyšší míra motivace tohoto faktoru byla pro respondenty pečovatelské služby.

Celková míra motivace mezi středisky

Tabulka 16 Celková míra motivace mezi středisky

Středisko	počet	průměr	sm. odch.	p-hodnota
Osobní asistence	18	4,0	0,4	0,493
Pečovatelská služba	30	4,2	0,4	
Odlehčovací služba	8	4,2	0,5	

Při měření celkové míry motivace mezi respondenty různých středisek **nebyl prokázán rozdíl**. Hypotéza se potvrdila.

7 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V této kapitole se budeme věnovat shrnutí výsledků dotazníkového šetření, kde jsme zkoumali motivaci k výkonu terénních sociálních pracovníků. Po nastudování odborné literatury jsme došli k závěru, že zkoumat motivaci člověka není vůbec jednoduchý úkol. Štikar, Rymeš, Rieger a kol. (2003) popisují, že zkoumat motivaci je náročné, protože si člověk ne zcela uvědomuje svoji motivaci a je obtížné o ní vypovídat. Z toho důvodu jsou nejčastěji při zkoumání motivace použity nepřímé metody jako pozorování člověka při jeho chování v pracovní činnosti. To ale vyžaduje velkou odbornost pozorovatele. Další metodou je řízený rozhovor, který se používá jen v případech, kdy se pracovníci vyjadřují k vlivu stimulů organizace. A poslední metodou je dotazníkové šetření, které bylo oblíbené v 50. letech díky autorům Bluma a Russe. Motivační faktory srovnávali se všemi ostatními a respondenti si museli volit mezi vzájemně si odporujícími faktory. V 80. letech Jurovský zjišťoval aktuální faktory motivace respondentů pomocí navození hypotetických situací. K našemu výzkumu jsme zvolili poslední metodu dotazníkového šetření na základě Herzbergovy dvoufaktorové teorie motivace, která byla popsána v kapitole 1.2.3. Tyto motivační faktory byly hlavním předmětem dotazníku, který zjišťoval jejich důležitost. V následující části vyhodnotíme získané výsledky výzkumu a odpovíme na stanovené výzkumné otázky.

Je pracovní motivace založena na vnitřních nebo vnějších motivačních faktorech?

Ze zjištěných výsledků a následně sestavených grafů vyplynulo, že na motivaci pracovníků mají zásadní vliv vnitřní motivační faktory tzv. motivátory. Pokud jsou dostatečně uspokojovány, pracovníci jsou spokojeni a ve svém zaměstnání setrvávají déle. Jejich motivací, proč vykonávají tuto práci je zejména pomoc druhým a potřeba vykonávat smysluplnou práci, která má viditelné výsledky. Přitom nejvyšší důležitost přikládali pocitu uspokojení z práce samotné.

Který z faktorů vnitřní motivace u pracovníků převládá?

Nejvíce převládající vnitřní motivací je pro pracovníky pocit uspokojení z práce. Dalším důležitým vnitřním faktorem je možnost pracovat samostatně. Vnitřní faktory navazují na čtvrtý a pátý stupeň Maslowovy hierarchie potřeb. Tvoří ji zejména zajímavá a přínosná práce, odpovědnost, tedy pocit že práce je důležitá a autonomie, kdy pracovník může sám

rozhodovat a má kontrolu nad svými vlastními možnostmi a v terénních službách je nepostradatelná.

Který z hygienických faktorů u pracovníků převládá?

Při zkoumání míry hygienických faktorů spočívala nejvyšší míra motivace v dobrých vztazích se spolupracovníky a s nadřízeným. Dobré vztahy na pracovišti přispívají k pracovní pohodě, větší spokojenosti a motivaci pracovníků. A tomu taky odpovídalo zjištění, že většinu respondentů při práci vlastně nic nedemotivuje. Podstatným zdrojem demotivace bývá především nespravedlivé hodnocení a odměňování, jak jsme uváděli v teoretické části 1.3.4., to se ale v našem výzkumu nepotvrdilo. Ze získaných odpovědí je po vyhodnocení zjevné, že jsou v tomto ohledu pracovníci spokojeni.

Je motivace mezi pracovníky na hlavní a vedlejší pracovní poměr rozdílná?

Na tuto otázku nebyl výzkumem statisticky prokázán rozdíl pro žádný z faktorů. Rozdíl byl zjištěn pouze v průměru a to u faktoru benefitů, možnosti pracovního postupu a jistoty práce, které více motivovaly zaměstnance na hlavní pracovní poměr. Poslání a cíle organizace více motivovaly zaměstnance na dohodu. Je to dáno tím, že zaměstnancům na dohodu nejsou vypláceny žádné odměny ani benefity, přesto svůj volný čas věnují smysluplné práci, která je naplňuje.

Liší se motivace pracovníků v závislosti na jejich věku?

Největší část respondentů se nacházela ve věku mezi 41-50 let. Toto období je považováno za pozdní dospělost, kdy si člověk neklade nereálné cíle, nestojí moc o změnu a snaží se uchovat věci v takové podobě, ve které fungují. Tomu odpovídá i výsledek výzkumu, kdy u respondentů s rostoucím věkem klesala míra motivace z pracovního postupu.

Liší se motivace pracovníků v závislosti na délce praxe?

Jak jsme již zmiňovali, vnitřní motivace se projevuje, když mají lidé pocit, že je jejich práce důležitá a zajímavá a když jim poskytuje určitou míru autonomie. Pro pracovníka v terénních službách je samostatnost v rozhodování a jednání velmi důležitá. Může využívat svých znalostí a dovedností, které narůstají zároveň s délkou praxe. Což vyplynulo i z výzkumu, kdy míra motivace možnosti pracovat samostatně rostla v závislosti na délce praxe. A zároveň byl tento faktor jako druhý nejvíce převládající u vnitřní motivace.

Je motivace pracovníků v různých střediscích odlišná?

I když jsou střediska odlišná, až na menší odchylky je náplň práce ve větší míře stejná. Proto při měření celkové míry motivace mezi respondenty různých středisek nebyl prokázán rozdíl. Pokud jsme zkoumali míru motivace u jednotlivých faktorů mezi pracovníky středisek, rozdíl byl prokázán u faktorů: pocit z uspokojení z práce (nejvyšší míra motivace se shodovala u respondentů z osobní asistence a odlehčovací služby), možnost z pracovního postupu (nejvyšší míra motivace byla u respondentů z pečovatelské služby), výše mzdy (nejvyšší míra motivace tohoto faktoru byla pro respondenty z pečovatelské služby), dobrý vztah s nadřízeným (nejvyšší míra motivace se shodovala u respondentů z osobní asistence a odlehčovací služby), benefity a pracovní podmínky.

Další skutečností bylo zjištění, že po vyhodnocení důležitosti ze všech zkoumaných faktorů, se benefity umístily na posledním místě. Zřejmě je to důkaz toho, že organizace zaměstnancům nenabízí adekvátní benefity nebo zaměstnance nedostatečně informuje o množství a způsobu čerpání zaměstnaneckých benefitů. Tento fakt podporuje i to, že až 68% respondentů odpovědělo, že ani žádný z nabízených benefitů nevyužívá. Nejvíce chybějící benefity byly stravenky, které organizace zrušila a k jejich znovuzavedení se vracet nebude. Druhou položkou byly poukázky fondu kultury a sociálních potřeb.

Protože neexistuje žádný univerzální postup, jak motivovat všechny zaměstnance, nejen proto, že motivace je dynamická složka, ale každého člověka motivuje něco jiného, měla by organizace zjišťovat zájmy a potřeby svých jednotlivých zaměstnanců prostřednictvím dotazníků spokojenosti. Nedílnou součástí je přehled množství, způsob čerpání a informovanost všech zaměstnanců o zaměstnaneckých výhodách. Na základě těchto skutečností pak aktualizovat a vybírat poskytované výhody a benefity, kterých existuje široká škála – poskytování příspěvků na stravování, které by byly součástí mzdy, vstupenek na kulturní akce, poukázek do lékárny, na masáže a relaxaci a v neposlední řadě příspěvky na ošacení, které ve výzkumu byly zmiňovány taky jako chybějící.

I když jsou zaměstnanci motivováni převážně vnitřními faktory, protože je práce naplňuje a berou ji spíš jako své poslání, je důležité tuto motivaci podporovat vedoucími v rámci pochval a uznání, ponechání autonomie a v neposlední řadě rozvojem vzdělávání v sociální oblasti formou vhodně vybraných kurzů.

Závěrem lze konstatovat, že převážná část zaměstnanců je se svým zaměstnáním spokojena a o změně vůbec nepřemýšlí.

8 ZÁVĚR

Hlavním tématem bakalářské práce byla motivace pracovníků v terénních sociálních službách, protože pracovní motivace je v životě důležitým faktorem. Zabývali jsme se od obecné charakteristiky pojmu, přes rozdělení a specifika v pracovní činnosti. Dále jsme se zaměřili na poznatky z oblasti sociálních služeb a v neposlední řadě jsme se zabývali charakteristikou cílových skupin. Z uvedené odborné literatury vyplývá, že pracovní motivace je ovlivněna mnoha proměnnými a faktory. Mírou působení těchto motivačních faktorů se zabývala praktická část bakalářské práce. Z výsledků kvantitativního šetření je patrné, že u pracovníků převládají vnitřní motivační faktory nad vnějšími. Avšak jak uvádí Herzbergova teorie, motivace souvisí se spokojeností, která je provázána s hygienickými faktory. Tyto faktory obklopují práci a mohou způsobit nespokojenost, či ztrátu motivace, pokud nejsou v normě. Snahou vedení by tedy mělo být naplňování a zajištění ideálních hygienických faktorů, a doplnit je o tzv. motivátory, které by výkonnost pracovníků zvýšily. Motivace lidí roste, jestliže pracují v prostředí, v němž jsou oceňováni za to, co jsou a co dělají. V naší společnosti má sociální práce velmi nízký společenský status. Dle průzkumu prestiže vybraných povolání z roku 2019 si společnost nejvíce cení lékařů, vědců a na třetím místě zdravotních sester. Sociální oblast se do žebříčku oceňovaných ani nedostala. Pro zajímavost – předposlední místo získala uklízečka a poslední 26. místo poslanec. Přitom péče o člověka má nedocenitelný význam. V této náročné době, kdy se střídají vlny pandemie, si zaměstnanci v přímé péči vzít práci domů nemohou. Jsou jedni v prvních liniích, kteří nasazují vlastní životy. Jako odměnu za fyzické a psychické vypětí pracovníků v sociálních službách MPSV uvolnilo minulý rok 2,03 miliardy korun. Chce tím pracovníky motivovat a předejít jejich odchodu do jiných oborů.

Práce v sociálních službách není pouze práce s lidmi, ale také práce o lidech. Jak uvádí Plamínek (2015, str. 19) „Motivovat znamená nejen brát, ale také dávat. Je to proces, při kterém nabízíte člověku, od kterého něco potřebujete, uspokojení jeho zájmů. Aby motivace nebyla pouhou manipulací, musíte zájmy druhých chápat a rozumět jim.“ Zaměstnavatelé by měli pochopit, že zabývat se motivací pracovníků v sociálních službách má smysl, protože na spokojených a motivovaných lidech závisí kvalita poskytovaných služeb a hlavně spokojenost uživatelů.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ARMSTRONG, Michael, 2007. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1407-3.
- ARNOLDOVÁ, Anna, 2016. *Sociální péče 2. díl*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-9308-0.
- DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar a Martina HROZENSKÁ, 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-8471-7.
- CHRÁSKA, Miroslav, 2016. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5326-3.
- KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ, 2008. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2169-9.
- KOLMAN, Luděk, RYMEŠOVÁ Pavla, CHÝLOVÁ Hana a kol. 2012. *Motivace, produktivita a způsob života*. Praha: Linde Praha a.s. ISBN 978-80-7201-892-5.
- KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese*. 5.vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-181-6.
- MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MALÍKOVÁ, Eva, 2020. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 2. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-271 doplnit
- MICHALÍK, Jan a kol., 2011. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-859-3.
- MLÝNKOVÁ, Jana, 2011. *Péče o staré občany*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-7100-7
- MOLEK, Jan, 2011. *Řízení organizací sociálních služeb: vybrané problémy* [online]. Praha: VÚPSV [cit. 2021-02-18]. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_332.pdf
- NOVOSAD, Libor, 2011. *Tělesné postižení jako fenomén i životní realita*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-873-9.
- PLAMÍNEK, Jiří, 2015. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 3.vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-8
- POLEDNÍKOVÁ, Ľubica, 2013. *Ošetrovatelský proces v geriatrickom ošetrovatelstve*. Martin: Osveta. ISBN 978-80-8063-410-0

PŘIBYL, Hugo, 2015. *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf, Jessenius. ISBN978-80-7345-437-1

ŠTIKAR, Jiří, RYMEŠ Milan, RIEGER Karel, a kol. 2003. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum

URBAN, Jan, 2017. *Motivace a odměňování pracovníků: co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0227-3.

VÁGNEROVÁ, Marie, 2007. *Vývojová psychologie II. Dospělost a stáří*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1318-5

VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2007. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-6497-9 elektronická verze online

Internetové zdroje

Bílá kniha v sociálních službách, 2003. Praha. [online]. [cit. 2021-01-12] Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bila_kniha.pdf

Česko, 2006. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [online]. [cit. 2021-01-30] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

MPSV: Transformace sociálních služeb [online] 2020. [cit. 2021-03-27]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/transformace-socialnich-sluzeb>

MPSV: Sociální služby [online] © 2020. [cit. 2021-03-27]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby>

Český statistický úřad: *Věková struktura populace se výrazně mění* [online]. 2019 [cit. 2021-03-31]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vekova-struktura-populace-se-vyrazne-meni>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj.	a jiné
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
č.	číslo
kol.	kolektiv
např.	například
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
Sb.	sbírky
str.	strana
§	paragraf
%	procenta

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Rozdíl mezi motivací a stimulací	13
Obrázek 2 Maslowova pyramida hierarchie potřeb	15
Obrázek 3 Model motivace	18
Obrázek 4 Motivace stanovením cíle.....	19

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Pohlaví.....	36
Graf 2 Věk.....	36
Graf 3 Délka praxe v organizaci	37
Graf 4 Střediska organizace	37
Graf 5 Pracovní poměr.....	38
Graf 6 Jaké benefity využíváte	38
Graf 7 Jaké benefity chybí	39
Graf 8 Proč jste si zvolil/a povolání v soc. službách	39
Graf 9 Co Vás v práci nejvíce demotivuje.....	40
Graf 10 Uvažoval/a jste o změně povolání	40
Graf 11 Faktory- míra vnitřní motivace.....	41
Graf 12 Faktory- míra vnější motivace.....	41

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Rozdělení faktorů podle Herzberga	17
Tabulka 2 Členění věkových kategorií	27
Tabulka 3 Změny ve stáří	29
Tabulka 4 srovnání míry vnější a vnitřní motivace	42
Tabulka 5 Důležitost faktorů vnitřní motivace	42
Tabulka 6 Důležitost hygienických faktorů	43
Tabulka 7 Míra motivace mezi pracovníky na hpp a dohodu.....	43
Tabulka 8 Míra motivace v závislosti na věku	44
Tabulka 9 Míra motivace v závislosti na délce praxe.....	45
Tabulka 10 Míra motivace u faktoru pocitu uspokojení z práce	45
Tabulka 11 Míra motivace u faktoru možnost pracovního postupu	45
Tabulka 12 Míra motivace u faktoru výše mzdy	46
Tabulka 13 Míra motivace u faktoru dobrý vztah s nadřízeným	46
Tabulka 14 Míra motivace u faktoru benefity	46
Tabulka 15 Míra motivace u faktoru pracovní podmínky	47
Tabulka 16 Celková míra motivace mezi středisky	47

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Vážení pracovníci,

obracím se na vás s prosbou o spolupráci při výzkumu v rámci mé bakalářské práce, která se týká motivace pracovníků v terénních sociálních službách. Dotazník je zcela anonymní, poslouží pouze k mým účelům, a proto vás prosím o pravdivé a upřímné odpovědi.

Moc děkuji za ochotu a čas, který budete vyplnění dotazníku věnovat.

Magdalena Kaňovská

1. Pohlaví

- Muž
- Žena

2. Věk

- 20-40 let
- 41-50 let
- 51-60 let
- 60 a více let

3. V organizaci pracuji

- do 1 roku
- 1-5 let
- 5-10 let
- 10 a více let

5. Pracuji ve středisku

- pečovatelská služba
- osobní asistence
- odlehčovací služba

6. Jsem zaměstnaná/ý na

- hlavní pracovní poměr
- dohodu

7. Jaké benefity využíváte?

- bezúročné půjčky
- penzijní připojištění
- studijní volno
- psychosociální podpora v krizových situacích
- jiné.....
- žádné

8. Jaké Vám chybí?

.....

9. Který z uvedených faktorů Vás v zaměstnání nejvíce motivuje:

Zaškrtněte 1- nejméně 5 - nejvíce

		Nejméně nejvíce				
Motivátory	náplň vykonávané práce	1	2	3	4	5
	pocit uspokojení z práce	1	2	3	4	5
	možnost využít své schopnosti	1	2	3	4	5
	možnost pracovního postupu	1	2	3	4	5
	zpětná vazba a uznání od nadřízeného	1	2	3	4	5
	pracovat samostatně	1	2	3	4	5
Hygienické faktory	výše mzdy	1	2	3	4	5
	dobrý vztah s nadřízeným	1	2	3	4	5
	jistota práce	1	2	3	4	5
	benefity	1	2	3	4	5
	vztah se spolupracovníky	1	2	3	4	5
	poslání a cíle organizace	1	2	3	4	5
	pracovní podmínky	1	2	3	4	5

10. Seřad'te číslem 1-6, který z uvedených vnitřních faktorů je pro Vás nejdůležitější: (každou číslovku použijte pouze jednou)

1- nejvíce důležitý až 6 - nejméně důležitý

- Náplň vykonávané práce
- Pocit uspokojení z práce
- Možnost využít své schopnosti
- Pracovat samostatně
- Možnost pracovního postupu
- Zpětná vazba a uznání od nadřízeného

11. Seřad'te číslem 1-7, který z uvedených vnějších faktorů je pro Vás nejdůležitější: (každou číslovku použijte pouze jednou)

1- nejvíce důležitý až 7 - nejméně důležitý

Výše mzdy

Jistota práce

Benefity

Dobry vztah s nadřizeny'm

Vztah se spolupracovníky

Poslání a cíle organizace

Pracovní podmínky

12. Proč jste si zvolil/a povolání v sociálních službách?

.....

13. Co Vás v práci nejvíce demotivuje?

.....

14. Uvažoval/a jste o změně povolání?

- ne, nikdy jsem o tom nepřemýšlela
- ano, někdy mě to napadne
- ano, často o tom uvažuji

Děkuji za Váš čas.