

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**  
**FILOZOFICKÁ FAKULTA**  
**KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ**  
**ANTROPOLOGIE**

**MOTIVAČNÍ FAKTORY PRO PRÁCI V SOCIÁLNÍCH**  
**SLUŽBÁCH**

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Sociální práce

**Autor:** Mgr. Jana Smyčková

**Vedoucí práce:** Mgr. Martin Fafejta, Ph.D.

Olomouc 2019

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „Motivační faktory pro práci v sociálních službách“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 26. 11. 2019

Podpis .....

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce Mgr. Martinu Fafejtovi, Ph.D. za vstřícnost, rady a připomínky při jejím zpracování. Chtěla bych poděkovat svému manželovi, rodině a přátelům, kteří mě podporovali.

## Anotace

<b>Jméno a příjmení:</b>	Mgr. Jana Smyčková
<b>Katedra:</b>	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
<b>Obor studia:</b>	Sociální práce
<b>Obor obhajoby práce:</b>	Sociální práce
<b>Vedoucí práce:</b>	Mgr. Martin Fafejta, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2020

<b>Název práce:</b>	Motivační faktory pro práci v sociálních službách
<b>Anotace práce:</b>	<p>Bakalářská práce se zabývá motivačními faktory pro práci v sociálních službách, je zaměřená na sociální pracovníky, kteří pracují v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi Arcidiecézní charity Olomouc. Hlavní cíl je zjistit, které motivační faktory přispívají ke spokojenosti sociálních pracovníků v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi.</p> <p>Teoretická část je zaměřena na pojem motivace, její typy, zdroje a teorie. Seznámila jsem čtenáře s tím, co je kultura organizace, s motivací k práci a spokojeností pracovníků. Představila jsem Charitu a specifikovala ji jako Arcidiecézní charitu Olomouc. Popsala jsem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a práci sociálního pracovníka.</p> <p>V empirické části jsem navázala na předchozí část a popsala metodologii kvantitativního výzkumu od cíle výzkumu a výzkumné otázky přes výběr respondentů, techniku sběru dat až po analýzu výsledků.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	Motivace, motivační faktory, pracovní podmínky, spokojenost, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
<b>Title of Thesis:</b>	Motivation factors for work in social services

<b>Annotation:</b>	<p>My bachelor thesis concerns factors of motivation in social services. Its is focused on social workers, that work in social activation services for the families of Arcidiecézní charita Olomouc. The main goal is to find out, which factors of motivation contribute to the satisfaction of the social workers in social activation services for families.</p> <p>The theoretical part is focused on the term of motivation, its types, sources and theories. I made the reader familiar with the term the culture of the organisation, the motivation to work and the satisfaction of the workers. I presented Charita and specified it as Arcidiecézní charita Olomouc. I described social activation services for families and the work of a social worker.</p> <p>The empirical part is the follow-up to the previous part. I described here the methodology of the quantitative research, therein the research and research questions, the choice of the respondents, the method of collection of information and also the analysis of the results.</p>
<b>Keywords:</b>	Motivation, factors of the motivation, work conditions, satisfaction, social activation services for families
<b>Názvy příloh vázaných v práci:</b>	Příloha č. 1: Dotazník Motivační faktory pro práci v sociálních službách
<b>Počet literatury a zdrojů:</b>	29
<b>Rozsah práce:</b>	72 s. (95 254 znaků s mezerami)

# Obsah

Úvod.....	8
<b>1 Vymezení základních pojmů.....</b>	<b>9</b>
1.1 Motivace.....	9
1.2 Typy motivace.....	10
1.3 Zdroje motivace.....	11
1.4 Teorie motivace.....	14
1.5 Kultura organizace.....	16
1.6 Motivace k práci.....	17
1.7 Spokojenost pracovníků.....	22
<b>2 Charita a její specifika.....</b>	<b>22</b>
2.1 Charita v České republice.....	22
2.2 Arcidiecézní charita Olomouc.....	24
<b>3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.....</b>	<b>24</b>
3.1. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.....	25
3.2 Sociální pracovník.....	26
<b>4 Metodologie výzkumu.....</b>	<b>27</b>
4.1 Kvantitativní výzkum.....	28
4.2 Výzkumné předpoklady, analýza výsledků.....	33
4.3 Shrnutí výsledků.....	52
4.4 Diskuse.....	57

<b>Závěr.....</b>	<b>59</b>
<b>Seznam literatury a zdrojů.....</b>	<b>61</b>
<b>Seznam zkratek.....</b>	<b>64</b>
<b>Seznam tabulek.....</b>	<b>65</b>
<b>Seznam příloh.....</b>	<b>66</b>

## Úvod

Do oblasti práce v sociálních službách jsem se dostala po rodičovské dovolené. Cílová skupina rodin s dětmi mi byla a je velmi blízká, proto v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi Charity Šternberk pracuji desátý rok. Za tuto dobu se ve službě vystřídali čtyři sociální pracovníci, což bylo pro ostatní pracovníky i uživatele náročné. Změny byly způsobeny reorganizací služby, pracovníci přecházeli v rámci organizace na jiná vedoucí místa nebo chtěli změnit cílovou skupinu či organizaci, ve které byli zaměstnáni. Na několika pravidelných společných setkáních vedoucích sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, které spadají pod Arcidiecézní charitu Olomouc, jsme řešili problém získání nových a udržení stávajících sociálních pracovníků, protože toto vydefinovali všichni vedoucí jako potřebné. Zamýšleli jsme se nad motivací sociálních pracovníků pro práci s cílovou skupinou rodin s dětmi v charitní organizaci. Shodli jsme se na tom, že je důležité udržet si stávající nebo získat nové sociální pracovníky a je třeba vědět, jak to udělat nejlépe a na co se zaměřit.

Pro téma své bakalářské práce jsem si proto vybrala „Motivační faktory pro práci v sociálních službách“, kdy budu jako sociální služby specifikovat Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v rámci Arcidiecézní charity Olomouc. Cílem mé práce bude zjistit, které motivační faktory přispívají ke spokojenosti sociálních pracovníků v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi. Toto téma se mi jeví jako velmi aktuální a přínosné pro mne i pro ostatní vedoucí ve službách pro rodiny s dětmi, protože je důležité znát motivační faktory sociálních pracovníků k práci s touto cílovou skupinou v našich organizacích, abychom měli stabilní týmy, které dobře pracují. Díky poznání motivačních faktorů sociálních pracovníků se mohu zaměřit na to, co je možné změnit, aby tito pracovníci byli v zaměstnání spokojeni a motivovaní.



V teoretické části své práce nejdříve vymezím základní pojmy, které se vztahují k motivaci, popíšu typy, zdroje a vybrané teorie motivace, kulturu organizace, motivaci k práci a spokojenost pracovníků. Přiblížím Charitu a Arcidiecézní charitu Olomouc, aktivizační služby pro rodiny s dětmi a práci sociálního pracovníka. V empirické části práce popíšu vlastní výzkum, který je zaměřený na sociální pracovníky. Popíši kvantitativní formu výzkumu, jeho cíl, analyzuji data a ověřím výzkumné předpoklady. Pomocí výzkumné otázky: „Které motivační faktory přispívají ke spokojenosti sociálních pracovníků v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi Arcidiecézní charity Olomouc?“ chci analyzovat, které motivační faktory přispívají ke spokojenosti sociálních pracovníků v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi Arcidiecézní charity Olomouc.

## **1 Vymezení základních pojmů**

V této části nejdříve vymezím základní pojmy jako motivace, typy a zdroje motivace, vybrané teoretické přístupy k motivaci, motivační faktory, kulturu organizace a motivaci k práci. Ty potom budou sloužit jako podklad pro praktickou část práce.

### **1.1 Motivace**

Člověk téměř při každém svém jednání, i když si to někdy ani neuvědomuje, volí motivovanost či nemotivovanost. Motivace ovlivňuje naše jednání a chování v zaměstnání i v osobním životě. Jedinec se rozhoduje v základních věcech (např. zda si odpočine nebo se nají) nebo v situacích složitějších (jaký zvolí obor studia, jaké zaměstnání, životního partnera). Může být motivován pozitivně (odměna ve formě pochvaly, ocenění, finančního ohodnocení) nebo

negativně např. ve formě zákazu, trestu, odebrání části finančního ohodnocení.

Kolman chápe motivaci jako porozumění tomu, proč se člověk chová určitým způsobem v dané situaci.<sup>1</sup> Motivace je motorem lidského chování a konání, je důvodem, proč začít vykonávat určitou činnost, pokračovat v ní a dokončit ji. Každá motivace má určitý cíl, kterého chce dosáhnout, její součástí je námaha a urputnost, se kterými se tohoto cíle dosahuje a poslední rovina motivace je vytrvalost, se kterou člověk pokračuje v nastavené činnosti, i když se mohou vyskytnout překážky na cestě k dosažení cíle.<sup>2</sup> Dle Armstonga motivovaný člověk věří, že jeho úsilí k dosažení cíle bude ohodnoceno, budou uspokojeny jeho potřeby.<sup>3</sup> Pokud se to stane, bude jedinec pozitivně motivován a je pravděpodobné, že v budoucnu postup k dosažení cíle zopakuje nebo zvolí podobnou strategii. Plháková uvádí, že motivace je „*souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování i prožívání s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního*“.<sup>4</sup>

## 1.2 Typy motivace

Psychologie tradičně dělí motivaci na vnitřní a vnější. Vnitřní motivace vychází z toho, že činnost samotná je pro člověka zajímavá, dává mu smysl, může rozvíjet jeho schopnosti, to, co umí, člověk je sám zevnitř pobízen

---

<sup>1</sup> KOLMAN, Luděk et al. *Motivace, produktivita a způsob života*. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-892-5, str. 10-11.

<sup>2</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 33-34.

<sup>3</sup> ARMSTRONG, Michael. *Odměňování pracovníků*. Praha: Grada, 2009. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2890-2, str. 109.

<sup>4</sup> PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1387-3, str. 319.

k tomu, aby činnost vykonával, dává mu pocit uspokojení. Tato motivace je motor, který pohání člověka k práci, je jeho součástí.

Armstrong uvádí, že důležité podmínky pro vnitřní motivaci k práci jsou např. využívání vlastních schopností jedince, pestrost jeho práce, to, že si může sám volit postupy činnosti, dostává se mu zpětné vazby, která jej posunuje dál a on sám je přesvědčen o hodnotě a smyslu své práce.<sup>5</sup> Vnitřní motivace má dlouhodobější účinek, protože vychází z nastavení člověka, není podmíněna okolím, není na něm závislá.

Vnější motivace je zaměřena na to, co dělat pro člověka, aby byl motivován. Tato motivace je posilována vnějším okolím, je často vytvářena odměnami (finančními, slovními, výhodami) nebo tresty (odnětí výhod, pokárání). Tento typ motivace je důležitý, protože má viditelné a rychlé výsledky, nemusí mít ale dlouhodobé trvání.

Oba typy motivace spolu úzce souvisí, často se podporují.

### 1.3 Zdroje motivace

Všechny motivace vychází z určitého zdroje, ten je ale u každého člověka jiný. Mezi základní zdroje motivace dle Provazníka a Komárkové patří potřeby, zájmy, návyky, hodnoty a ideály.<sup>6</sup>

**Potřeby** jsou stav nadbytku nebo nedostatku, který je třeba uspokojit, je vnímán jako důležitý. Potřeba je u každého člověka jiná, je vždy subjektivní. Závisí na situaci, ve které se jedinec nachází - jiné potřeby má člověk ve stavu nemoci, stresu, jiné ve stavu nadbytku, pohody, rozdílné jsou ve věku dítěte a

---

<sup>5</sup> ARMSTRONG, Michael. *Odměňování pracovníků*. Praha: Grada, 2009. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2890-2, str. 110-111.

<sup>6</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 41.

ve věku dospělého. Základem jsou potřeby primární či biologické, které jsou jedinci vrozené (např. potřeba hladu, žízně, sexu, vyhnutí se bolesti) a potřeby sekundární, které se člověk naučí (např. potřeba sociálního kontaktu, potřeba úspěchu, moci).<sup>7</sup>

**Zájem** je zaměření jedince na určitý okruh nebo oblast činností, myšlenek, které jsou pro člověka důležité, atraktivní, ovlivňují jej a naplňují.<sup>8</sup>

**Návyk** je opakovaná činnost, kterou člověk vykonává v podobných situacích. Pokud se jedinec dostane do situace, kterou již zažil a má s ní spojené konkrétní činnosti, které vykonával, začíná automaticky jednat tak, že opakuje své stereotypní jednání. Návyk je opakovaný, automatizovaný postup činnosti.<sup>9</sup>

Každý člověk se během života setkává s věcmi, jednáním, které nezná, jsou pro něj nové a on si k nim musí vytvořit stanovisko, musí je nějak hodnotit. Často je hodnotí podle toho, zda z nich on či jiní budou mít užitek nebo přebírá hodnocení od svého okolí či nějaké sociální skupiny. Důležitost a závažnost hodnocení potom tvoří u jedince hodnotový systém. Ten se liší u jednotlivých lidí v závislosti na jejich zkušenostech, prostředí, ve kterém vyrůstali, či které je zásadně ovlivnilo. Mezi obecně přijímané **hodnoty** patří láska, rodina, děti, zdraví, práce, přátelé. Mezi nejznámější hodnotovou klasifikaci patří Sprangerova (dle Provazník, Komárková 1996), která rozděluje její typy podle zacílení, které u jedince převažuje.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 33-45.

<sup>8</sup> NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. ISBN isbn80-200-0592-7, str. 142.

<sup>9</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 46 – 47.

<sup>10</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 50-51.

Typ teoretický je převážně rozumový, hledá pravdu, uvažuje kriticky a nejdůležitější hodnotou je pro něj poznání.

Typ ekonomický je praktický, zajímá jej prospěch, užitečnost, cílí na hromadění majetku a nejdůležitější hodnota je pro něj užitek.

Typ estetický je individualistický, zaměřuje se na harmonii, nejdůležitější hodnotou je pro něj krása.

Typ sociální je altruistický, nesobecký, nejvyšší hodnota je pro něj láska.

Typ politický je soutěživý, chce ovlivňovat a ovládat vše kolem něj, nejdůležitější

hodnota je pro něj moc.

Typ náboženský je zaměřen k transcendentnu, pátrá po mystické zkušenosti s náboženstvím, nejvyšší hodnota je pro něj jednota.

V současné době by bylo možné tuto typovou klasifikaci rozšířit ještě o typ sportovní a technický či jiné typy. Hodnotová orientace je ale u každého jedince jiná, individuální.

Každý člověk je ovlivněn něčím či někým jiným, někým nebo něčím, co se jeví dokonale. **Ideál** se může týkat různých oblastí, jako např. osobnostního typu, pracovních či životních cílů, uspořádání ve společnosti. Ideál je závislý na tom, jaký je jedinec osobnostní typ, jakým způsobem směřuje k cíli, jaké je jeho okolí, hlavně rodina či sociální skupina. Ideál je také ovlivněn nápodobou, učením a identifikací.<sup>11</sup>

**Motiv** je příčina, podnět, směřování k určitému cíli. Motivy dávají lidskému jednání razanci, smysl a směr, jsou tím, co určuje, proč si jedinec vybere právě tento postup dosažení cíle a ne jiný. Plháková rozděluje motivy na několik

---

<sup>11</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 52.

oblastí - oblast motivů sebezáchovných, které vycházejí z biologického nastavení, stimulační motivy, kdy je třeba motivace zvenku spojené s tělesnými s duševními aktivitami, individuální psychické motivy, kam zahrnuje potřebu sebeurčení, hledání smyslu života a sociální motivy, které jsou významné pro ovlivňování vztahů mezi lidmi.<sup>12</sup>

#### **1.4 Teorie motivace**

Teorie motivace vysvětluje, proč je člověk motivován ke své činnosti, z jakého důvodu se v určité situaci chová specifickým způsobem, jak jej lze podpořit v tom, aby využil svůj potenciál pro uspokojení vlastních potřeb a pro využití svých dovedností i v jiných činnostech, např. v zaměstnání. Nyní popíšu vybrané teorie motivace.

#### **Maslowova teorie potřeb**

Teorie potřeb je postavena na faktu, že k tomu, aby byl člověk spokojený, je třeba, aby byly uspokojeny jeho potřeby. Pokud tomu tak nebude, jedinec se bude nacházet ve stavu nepohody a nespokojenosti. Aby této situaci bylo zabráněno, je třeba poznat, co a jak tuto potřebu naplní a tím nastolí stav rovnováhy a klidu. Intenzita důležitosti potřeby záleží vždy na jednotlivém člověku, na tom, co zažil, odkud pochází, v jaké situaci se aktuálně nachází. Cíl, kterým se potřeba naplní, nemusí být pouze jeden, zároveň může jednu potřebu naplnit více cílů.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1387-3, str. 321.

<sup>13</sup> ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3, str. 223.

Nejznámější teorii potřeb vytvořil Maslow. Podle něj existují hlavní potřeby, které jsou společné všem lidem. Tyto potřeby jsou sestaveny od nejnižších po nejvyšší (potřeby fyziologické, potřeby jistoty a bezpečí, sociální, uznání, seberealizace). Základem teorie je to, že pokud je uspokojena nejnižší potřeba, může začít být uspokojována potřeba vyšší, která se objeví. To znamená, že člověk je stále v procesu motivace, protože potřebu seberealizace nemůže uspokojit nikdy.

### **Teorie X a Y**

Teorii X a Y pojmenoval Douglas McGregor. Předpokládá, že existují dvě skupiny lidí. V první, pojmenované teorie X, jsou jedinci, kteří nemají vnitřní zájem o práci, o organizaci, pracují jen proto, že musí, protože např. potřebují odměnu za práci, musí udržet společenský status atp.

Naproti tomu ti, kteří patří do teorie Y, jsou jedinci, kteří pojali cíl a smysl organizace, pro kterou pracují, za své, seberealizují se v práci, kterou vykonávají, jsou zodpovědní. Pro tyto pracovníky není na prvním místě odměna za práci, ale pocit seberealizace, vnitřní spokojenost, pocit naplnění.<sup>14</sup>

### **Herzbergova teorie motivujících a demotivujících faktorů (dvoufaktorový model)**

Herzberg uvádí, že existují dva druhy faktorů, které ovlivňují to, jak je člověk spokojený s prací. První faktory, které označuje jako **satisfaktory (motivátory)**, jsou ty, které vychází z vlastní práce. Jsou to faktory, které ovlivňují vnitřní motivaci, jsou s ní těsně spjaty. Jeden z hlavních motivátorů je **úspěch**, který ovlivňuje činnost jakéhokoliv pracovníka. Úspěch se může

---

<sup>14</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 118-119.

projevovat jako ukončení úkolu, výsledek práce. **Uznání** může proběhnout jako ohodnocení, pochvala, není pravidelně spojené s odměnou. Většinu pracovníků motivuje **možnost růstu**, kdy využívají příležitost naučit se, vyzkoušet si a rozšířit nové znalosti a dovednosti. **Povýšení** pracovníka mu viditelně zajistí lepší pozici v organizaci i na kariérním žebříčku. **Odpovědnost** umožňuje pracovníkovi, správně vykonávat svěřenou práci a **vlastní práce motivuje pracovníka už ze**

**samé své podstaty.**<sup>15</sup> Tyto faktory jsou zásadní pro pozitivní vnímání práce, podporují naplnění vyšších potřeb jedince, hlavně seberealizace.

Druhé druhy faktorů se nazývají **dissatisfactory (hygienické faktory)**, které patří do vnějších faktorů ovlivňujících motivaci. U nich se jedná o přímé působení pracovního prostředí na práci. Sem spadají mzda a odměna, vztahy na pracovišti, pracovní podmínky, jistota a bezpečí, pracovní a personální strategie zaměstnavatele a nároky na administrativu. Hygienické faktory mají krátké trvání, satisfactory naproti nim mají dlouhodobý účinek. Herzberg tvrdí, že ke spokojenosti jedince nestačí pouze mzda, odměna a jejich zvyšování.<sup>16</sup>

## 1.5 Kultura organizace

Pro to, aby byla motivace člověka silná a podporující, je velmi důležitá kultura organizace a styl vedení. Furnham a Gunter uvádí, že *“Kultura jsou společně vyznávané přesvědčení, postoje a hodnoty, které existují v organizaci. Jednodušeji řečeno, kultura je “způsob, jakým něco děláme”.*”<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> ADAIR, John Eric. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing, 2004. Management (Alfa Publishing). ISBN 80-86851-00-1, str. 61-62.

<sup>16</sup> ARMSTRONG, Michael. *Odměňování pracovníků*. Praha: Grada, 2009. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2890-2, str. 112.

<sup>17</sup> ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3, str. 257.



Kultura zahrnuje hodnoty a normy, kterými se pracovníci a vedení organizace řídí. Hodnoty nemusí být dány písemně, je důležité, jestli je pracovníci přijmou za své a ony ovlivňují jejich chování. Normy vedou lidi k tomu, co se běžně v organizaci dělá, jak se kdo chová, co se očekává a co se stane, pokud by toto bylo porušeno.

Kultura organizace se projevuje vztahy mezi vedoucími pracovníky vzájemně, vztahy mezi pracovníky v jednotlivých týmech a vztahy mezi pracovníky a veřejností, uživateli služeb, donátory, zastupiteli veřejné správy apod.<sup>18</sup> Je důležité, aby pracovníci znali cíle a hodnoty organizace, poté i své sociální služby a snažili se s nimi ztotožnit. Pokud pracovník přijme cíle organizace ze své, je více motivován a i díky tomu může organizace jako celek pracovat a dosahovat svého cíle lépe.<sup>19</sup>

## 1.6 Motivace k práci

Pokud sledujeme člověka, který se věnuje jakékoliv práci, je na něm dříve či později poznat, jak k ní přistupuje. Pro společnost, ve které pracuje, je vždy lepší, aby byl motivován zevnitř, protože pak má jeho činnost cíl, který je často společný a protíná se s cílem organizace. Pokud je pracovník motivován, je v zaměstnání spokojený, nemá důvod ji měnit a hledat si lepší místo.

Pokud chceme, aby byl člověk motivován k určité činnosti a daným směrem, je třeba, aby byl vhodně stimulován. Provasník, Komárková uvádí, že *“stimulace je soubor všech podnětů, které z vnějšku na člověka působí, a to ať záměrně*

---

<sup>18</sup> TURECKIOVÁ, Michaela. *Klíč k účinnému vedení lidí: odemkněte potenciál svých spolupracovníků*. Praha: Grada, 2007. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-0882-9, str. 54.

<sup>19</sup> TURECKIOVÁ, Michaela. *Klíč k účinnému vedení lidí: odemkněte potenciál svých spolupracovníků*. Praha: Grada, 2007. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-0882-9, str. 54.

nebo bezděčně".<sup>20</sup> Každý člověk je individualita, která má jiné potřeby, jinou motivaci, a proto na ni působí jiné stimuly.

## **Hmotná odměna**

Mezi hlavní prostředky stimulace a zároveň základní hygienický faktor patří hmotná odměna. Hmotná odměna, aby byla dostatečným stimulem, musí být udělována pro všechny zaměstnance spravedlivě a podle stejných daných pravidel, aby pracovníci neměli pocit nespravedlnosti při jejím poskytování. Primárně zde patří mzda, prémie, peněžní odměny po splnění určitého úkolu.<sup>21</sup> Mzda je ocenění a potvrzení výkonu pracovníka v zaměstnání. V některých společnostech je výše mzdy určena tarifními stupni či tabulkami, což v Charitách není jednotné. Mzdové předpisy jsou vypracovány v návaznosti na legislativní vymezení dané Zákoníkem práce a na základě platného Nařízení vlády.<sup>22</sup> Přesné platové rozmezí pro danou pracovní pozici určuje každá Charita jako samostatná církevní právnická osoba s vlastní právní subjektivitou sama.

Dle Armstronga je třeba ale počítat s tím, že hmotná odměna není samospasitelná forma stimulace všech pracovníků.<sup>23</sup>

## **Benefity**

Zaměstnanecké výhody (benefity) jsou výhody navíc, které zaměstnavatel poskytuje mimo mzdu. Může to být služební telefon nebo služební auto,

---

<sup>20</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 166.

<sup>21</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 166.

<sup>22</sup> *Vnitřní pravidla řízení Charity Šternberk*. Šternberk, 2014.

<sup>23</sup> ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3, str. 231.

stravenky či dotované stravování, připojištění, dárkové balíčky, nealkoholické nápoje, příspěvky nebo poukázky na sport, vzdělávání nebo kulturu či jiné možnosti.

Charity nemají jednotný společný systém benefitů, záleží vždy na možnostech jednotlivých Charit, které benefity zaměstnancům nabídne. Nejčastěji to jsou stravenky, týden dovolené nad rámec zákoníku práce, služební telefony, sick day, příspěvek na penzijní pojištění.

### **Pracovní kolektiv**

Pracovní kolektiv tvoří všichni pracovníci v dané sociální službě, tzn. v SAS konkrétně sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a eventuálně jiní odborníci. Podle Armstronga má vztah s kolegy jedno z nejdůležitějších míst pro spokojenost a motivovanost pracovníků.<sup>24</sup> Pro správné fungování týmu je třeba, aby spolu pracovníci komunikovali, vytvářeli mezi sebou prostředí důvěry, znali své kompetence, při jednání mezi sebou byli spravedliví.<sup>25</sup>

### **Pracovní podmínky**

Nedílnou součástí stimulace pracovníků v zaměstnání tvoří pracovní podmínky. Samy o sobě sice nemohou způsobit, že pracovník, který není dostatečně motivovaný zevnitř, zůstane pracovat na pracovní pozici dlouhou

---

<sup>24</sup> ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3, str. 239.

<sup>25</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 175-178.

dobu, ale vysokou měrou mohou podpořit jeho rozhodování, zda v organizaci zůstane či nikoliv.<sup>26</sup>

## Hodnocení

Velmi důležitý stimulátor, zároveň i satisfaktor, je povzbuzování ze strany vedoucích pracovníků i pracovníků týmu, kdy lidé vnímají svůj přínos pro organizaci. Je uznáním jejich práce, jejich úspěchů. Pochvalu je dobré využít i tehdy, pokud úspěch není zcela viditelný, aby pracovník věděl, že je vhodným členem týmu. Toto neformální hodnocení uvnitř týmu může přerůst do hodnocení mimo pracovní skupinu (např. na společné poradě, ocenění na společenské akci).<sup>27</sup>

Pro zvýšení motivace pracovníků je třeba, aby jim vedoucí i ostatní pracovníci poskytovali zpětnou vazbu, kterou by měli i přijímat.<sup>28</sup> Díky této zpětné vazbě pracovníci poznají, zda činnosti provádí správně nebo špatně, zda směřují ke společnému či vhodnému cíli.

## Identifikace s prací

Ne každý člověk může říci, že je práce jeho povolání, součástí jeho života, to, co chtěl vždy dělat. Pokud ji ale přijal jako součást sebe, identifikoval se s ní, je to velký motivační faktor pro to, aby byl v zaměstnání zodpovědný, podával výkony, byl spokojený.<sup>29</sup> Dle Rudé se skrze profesní identifikaci vyjadřuje

---

<sup>26</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 178-179.

<sup>27</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 173-175.

<sup>28</sup> TURECKIOVÁ, Michaela. *Klíč k účinnému vedení lidí: odemkněte potenciál svých spolupracovníků*. Praha: Grada, 2007. *Vedení lidí v praxi*. ISBN 978-80-247-0882-9, str. 49.

<sup>29</sup> PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3, str. 179-180.

spojení osobní charakteristiky a profese.<sup>30</sup> Samotná práce je často motivací již z její samotné podstaty. Pokud je spojena i s její smysluplností, kterou pracovník vnímá, je to jeden ze základních pracovních motivátorů.

### **Povýšení**

Povýšení v rámci SAS není běžné, protože služby mají od dvou do sedmi pracovníků, kdy ve službě funguje vedoucí, často v kombinovaném úvazku sociálního pracovníka nebo vedoucího v jiné službě, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Pracovník by proto z pozice sociálního pracovníka postoupil na vedoucí místo pouze tehdy, pokud by se uvolnilo. Povýšení by mohlo proběhnout pouze v rámci organizace, kdy by sociální pracovník postoupil na vedoucí místo např. v jiné službě.

### **Možnost odborného růstu**

Sociální pracovníci mají dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu alespoň 24 hod za kalendářní rok. Díky tomuto vzdělávání si upevňují, doplňují nebo rozšiřují svou kvalifikaci. V charitních službách si pracovníci vzdělávání buď vybírají sami podle své potřeby a zájmu nebo po domluvě s vedoucím, vybírá jim je sám nadřízený pracovník nebo se vzdělává celá organizace na stejné téma.

---

<sup>30</sup> RUDÁ, Adéla. *Psychologie práce a organizace*. Vydání první. [Praha]: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2016. Edice učebních textů. ISBN 978-80-87839-67-6, str. 13.

## 1.7 Spokojenost pracovníků

V zaměstnání tráví lidé velkou část svého času, proto by v něm chtěli být spokojení. Spokojenost pracovníků v zaměstnání je spojená s postoji a pocity, které mají vzhledem ke své práci. Míra spokojenosti je podmíněna a ovlivněna vnitřními a vnějšími motivačními faktory, vztahy v pracovním kolektivu, úspěšností pracovníka. Pokud jsou pracovníci vhodně motivováni, přináší jim práce vysoký stupeň uspokojení.<sup>31</sup> Rudá uvádí, že spokojenost pracovníků má vliv na vyšší stabilitu pracovníků v zaměstnání.<sup>32</sup>

## 2 Charita a její specifika

V této části přiblížím Charitu jako organizaci a specifikuji Arcidiecézní charitu Olomouc.

### 2.1 Charita v České republice

*“Nejvlastnějším cílem charitních služeb je ochrana člověka v jeho důstojnosti od početí až po přirozenou smrt”.<sup>33</sup> “Charitní služba je založena na respektování, ochraně a rozvíjení přirozených práv každého člověka a na křesťanském pojetí etických hodnot, zakotvených v Písmu svatém a v dokumentech sociálního učení katolické církve.”<sup>34</sup>*

---

<sup>31</sup> ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3, str. 228.

<sup>32</sup> RUDÁ, Adéla. *Psychologie práce a organizace*. Vydání první. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2016. Edice učebních textů. ISBN 978-80-87839-67-6, str. 38.

<sup>33</sup> Kodex Charity ČR. *Charita Česká republika* [online]. 2019 [cit. 1. 4. 2019]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/res/archive/020/002269.pdf?seek=1454943713>

<sup>34</sup> Kodex Charity ČR. *Charita Česká republika* [online]. 2019 [cit. 1. 4. 2019]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/res/archive/020/002269.pdf?seek=1454943713>

Katolická církev má již od svého založení milosrdnou lásku k bližnímu – caritas - jako jedno ze svých základních posláních. Toto poslání naplňuje v pomoci potřebným, nemocným a chudým, o které se stará. O tyto potřebné se starala vždy v rámci farnosti, klášterů či jinak. V našich zemích se Charita jako organizace začíná rozvíjet od roku 1919, v době komunismu byla její činnost omezená a převedená pod vedení státu, ale po roce 1990 se opět navrátila pod vedení katolické církve. V té době v ní pracovali především dobrovolníci, ale již na počátku devadesátých let vznikaly první diecézní charity, které měly vlastní právní subjektivitu. Oblast pomoci byla zaměřena hlavně na charitní ošetrovatelskou službu, posléze na pomoc lidem bez přístřeší a seniory.<sup>35</sup> V současné době má Charita zdravotní a sociální služby, zaměřuje se na humanitární pomoc v ČR i v zahraničí, organizuje sbírky (např. Tříkrálová sbírka, Postní almužna, sbírky při humanitárních katastrofách).

Charita Česká republika je zřízena jako právoplatná část katolické církve Českou biskupskou konferencí a zaštiťuje pod sebou dvě jednotlivé arcidiecézní nebo šest diecézních Charit. Ty jsou dále děleny na celkem 348 farních, oblastních a městských Charit, které poskytují sociální a zdravotní služby.

Pracovníci Charity se řídí Kodexem Charity Česká republika, respektují křesťanské hodnoty a jejich pojetí, ale neznamená to, že je musí sdílet ve svém osobním životě.

---

<sup>35</sup> Stručná historie Charity do r. 1990 - Charita Česká republika. *Charita Česká republika - Charita Česká republika* [online]. Copyright © 2019 [cit. 16.10.2019]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/strucna-historie-charity-do-r-1990/> ;

Charita začátkem 90. let - Charita Česká republika. *Charita Česká republika - Charita Česká republika* [online]. Copyright © 2019 [cit. 16.10.2019]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/charita-zacatkem-90-let/>

## **2. 2 Arcidiecézní charita Olomouc**

Arcidiecézní charita Olomouc (ACHO) byla zřízena diecézním olomouckým biskupem dle kanonického práva v roce 1990. Od začátku měla sloužit jako vedení, řízení a metodické vedení pro místní/ farní Charity. Mezi hlavní činnosti ACHO patří řízení a koordinace Charit v arcidiecézi, zajištění metodického a technického servisu v oblastech sociálních, zdravotních a humanitárních služeb, organizace charitativních sbírek, rozvojová a humanitární pomoc (zvláště Haiti a Ukrajina), koordinace a rozvoj vlastních projektů a nedílnou součástí je spolupráce s Caritas - Vyšší odbornou školou sociální a Hospicem na Sv. Kopečku.<sup>36</sup> Pod ACHO spadají jak Charity s právní subjektivitou (profesionální Charity), tak dobrovolné Charity.

Protože rozloha olomoucké arcidiecéze nekopíruje státní územní uspořádání, zahrnuje oblast, která spadá pod působení ACHO Olomoucký kraj (devět Charit a Hospic na Sv. Kopečku), Zlínský kraj (třináct Charit), části Pardubického (dvě Charity) a Jihomoravského kraje (čtyři Charity).

V současné době funguje v olomoucké arcidiecézi deset sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi na území všech čtyř krajů, protože ne každá Charita má všechny druhy sociálních služeb.

## **3 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

V této kapitole popíšu sociálně aktivizačních služby pro rodiny s dětmi a samotnou činnost sociálního pracovníka.

---

<sup>36</sup> Výroční zpráva Arcidiecézní charity Olomouc 2014. Výroční zprávy. *Arcidiecézní charita Olomouc* [online]. 2019 [cit. 1. 4. 2019]. Dostupné z: <https://www.acho.charita.cz/kdo-jsme/vyrocní-zpravy/>



### 3.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS) jsou služby, které poskytují pomoc a podporu rodinám přímo v terénu, v jejich přirozeném prostředí. Matoušek popisuje podporu rodiny jako činnosti, které mají za cíl pomáhat členům rodiny, aby naplňovali své potřeby a aby při svém jednání brali ohled na zájem rodiny, nejen svůj osobní. V tomto pojetí se zabývá celou rodinou, nejen dětmi.<sup>37</sup> Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi mohou být poskytnuty i ambulantní formou, převažuje ale forma přirozenější, terénní. Pro rodinu je domácí prostředí jistější, bezpečnější, pomoc a podpora mohou snadněji ovlivňovat procesy, které jsou pro rodinu důležité.<sup>38</sup>

Služby jsou podle § 65 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů *“poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje”*.<sup>39</sup>

SAS pro rodiny s dětmi patří do oblasti služeb prevence, které mají zabraňovat sociálnímu vyloučení těch, kteří žijí nebo jsou ohroženi sociálně znevýhodněným prostředím, krizí nebo sociální situací, způsob jejich života a návyky jsou často v rozporu se společností, jejich práva a oprávněné zájmy jsou ohroženy trestnou činností někoho jiného.<sup>40</sup> Služby sociální prevence mají za úkol pomáhat jedincům nebo rodinám překlenout nepříznivou sociální situaci, znovu se zapojit do společnosti a zároveň ji ochraňovat před šířením a vznikem sociálně nepříznivých jevů.

---

<sup>37</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2, str. 13.

<sup>38</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2, str. 25.

<sup>39</sup> 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. *Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © [cit. 29.10.2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

<sup>40</sup> BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-392-5, str. 33.

Podle § 65 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů služba poskytuje základní činnosti:

*a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:*

*b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,*

*c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,*

*d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>41</sup>*

### **3.2 Sociální pracovník**

Sociální práce je činnost, která má podle Matouška za úkol a cíl „odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů“.<sup>42</sup> Sociální práce se vykonává většinou prostřednictvím sociálních služeb, které zaměstnávají sociální pracovníky a další pracovníky.

Sociální pracovník pomáhá osobám, které potřebují sociální služby, tyto služby co nejlépe vybrat, zabezpečit a koordinovat tak, aby byly potřebné osoby sociálně zajištěné.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. Zákony pro lidi - Sběrka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © [cit. 29.10.2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

<sup>42</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, str. 231.

<sup>43</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9, str. 10.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů popisuje, co vše je činností sociálního pracovníka, předpoklady k výkonu jeho práce, odbornou způsobilost a jeho další vzdělávání.

V SAS poskytuje sociální pracovník sociálně právní a sociální poradenství, provádí sociální šetření, podepisuje smlouvy s klienty, pracuje v přímé práci, provádí depistáž, metodicky a koncepčně pracuje v sociální oblasti, vykonává odborné činnosti a koordinuje činnost sociální služby a službu samotnou. Knausová uvádí, že hlavním cílem pracovníků v terénu při práci s rodinou je pomoc při správném fungování rodiny v jejím přirozeném prostředí, stabilizovat špatnou sociální situaci rodiny, pomoc při vytváření přijatelnějších podmínek pro fungování a život celé rodiny.<sup>44</sup>

V sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi pracují sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, výjimečně další odborníci.

## 4 Metodologie výzkumu

V této kapitole popíšu metodologii výzkumu, budu specifikovat kvantitativní výzkum, který popíši a přiblížím. Posléze seznámím s výzkumnými předpoklady a analyzuji výsledky.

Dle Reichela se jako výzkum označuje „*dlouhodobá, plánovitá činnost, část poznávacího procesu ve vědě, zahrnující jak teoretickou, tak empirickou podobu či fázi*“.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Knausová, Ivana.: *Časopis Sociální práce/Sociální práce*, 1/2011 . Vydává Asociace vzdělavatelů v sociální práci ISSN: 1213-6204, str. 71-72.

<sup>45</sup> REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6, str. 26.

Můj výzkum bude zaměřený na motivační faktory sociálních pracovníků v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi.

#### 4. 1 Kvantitativní výzkum

Při výzkumu se volí strategie buď kvantitativní nebo kvalitativní, záleží na tom, co a jak chce výzkumník zkoumat.

Kvantitativní výzkum očekává, že jevy, které zkoumá, jsou nějak měřitelné, dají se uspořádat a roztrždit. Informace takto získané, jsou v určité podobě, kdy se dají porovnávat a analyzovat statistickými metodami. Takto lze ověřit, zda platí představy o četnosti, výskytu, vztazích zkoumaných jevů a jejich charakteristikách.<sup>46</sup>

Výhoda kvantitativního výzkumu tkví v relativně rychlém sběru dat, rychlé analýze těchto dat a nezávislosti na osobě výzkumníka. Zkoumají se takto většinou velké skupiny.<sup>47</sup>

Výzkum, který použiji, se nazývá popisný, deskriptivní. Ten " *dává obraz specifických podrobností situace, jevu nebo vztahů. Popisný a průzkumový výzkum mají mnohé znaky společné a mnohdy splývají. Popisný výzkum popisuje jevy a soustředí se na otázky: kdo, jak a kolik.*"<sup>48</sup>

Disman popisuje kvantitativní metodu jako testování hypotéz. Při deduktivní metodě je problém převedený v hypotézy. Pokud po sběru dat odpovídají

---

<sup>46</sup> REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6, str. 40.

<sup>47</sup> HANZL, Daniel. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Třebíč: Amaprint-Kerndl, 2012. ISBN 978-80-87710-01-2, str. 21.

<sup>48</sup> HANZL, Daniel. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Třebíč: Amaprint-Kerndl, 2012. ISBN 978-80-87710-01-2, str. 15.

vztahy a závislosti vzorci, který předpověděly hypotézy, přijímáme hypotézy jako platné. Pokud tomu tak není, musíme je odmítnout.<sup>49</sup>

### **Cíl výzkumu a výzkumná otázka**

Nejdříve je vždy třeba formulovat výzkumný problém. Na základě jeho srovnávání a zpřesňování dochází k formulaci cíle. Cílem výzkumného úkolu bývá dosažení a vyřešení úkolu, zároveň i představení výsledků, jejich uplatnění a aplikování v praxi. Často je proto pojmenováno několik cílů, ne pouze jeden.<sup>50</sup>

Hlavním cílem mého výzkumu je zjistit, které nejdůležitější motivační faktory přispívají ke spokojenosti sociálních pracovníků v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi. Výzkumná otázka bude znít: „Které motivační faktory přispívají ke spokojenosti sociálních pracovníků v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi Arcidiecézní charity Olomouc?“

### **Výběr respondentů**

Při dotazníkových šetřeních se sbírají informace od určitého vzorku lidí. Vzorek, někdy se používá výběr, je určité menší množství, které je vybrané z větší skupiny. Vybírat vzorek lze záměrně, náhodně či účelově.<sup>51</sup>

Výběr dělí Reichel na základní soubor, což jsou všechny objekty, které jde pojmenovat a podchytit, z nich se potom vybírá. Výběrový soubor jsou

---

<sup>49</sup> DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměněn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8, str. 76.

<sup>50</sup> REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6, str. 44-47.

<sup>51</sup> PUNCH, Keith. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-381-9, str. 53-54.

objekty, které zastupují základní soubor.<sup>52</sup> Zjištění u výběrového vzorku by mělo být aplikovatelné na celý základní vzorek.

V mém případě bude základní soubor zároveň výběrový, protože budu zkoumat všechny sociální pracovníky, kteří pracují v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi v Charitách v celé olomoucké arcidiecézi. Tento výběr bude tím pádem úplný. Vzhledem k počtu zkoumaných pracovníků je to organizačně i časově proveditelné.

SAS pro rodiny s dětmi jsou zřízeny v Charitách v těchto městech: Holešov, Kojetín, Moravská Třebová, Olomouc, Otrokovice, Přerov, Šternberk, Uherské Hradiště, Valašské Meziříčí, Veselí nad Moravou.

Podle Registru poskytovatelů sociálních služeb pracuje v SAS olomoucké arcidiecéze k 1. 7. 2019 celkem 35 sociálních pracovníků.<sup>53</sup> Tito nemají všichni plný úvazek na pozici sociálního pracovníka, v některých případech je práce sociálního pracovníka spojená s prací vedoucího služby, ale všichni pracují na určité části pracovního úvazku v přímé péči s klienty.

### **Technika sběru dat**

Technika, kterou zvolím při svém výzkumu, bude dotazník. Dotazník může být nestrukturovaný (volný), do kterého může respondent volně psát, polostrukturovaný, na jehož sérii otázek může respondent odpovídat v

---

<sup>52</sup> REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6, str. 76.

<sup>53</sup> Registr poskytovatelů sociálních služeb. *OKsystem* [online]. 2019. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?sessionId=06C4CA62132447AEFEA4FF2D2D26FD47.node1?SUBSESSION\\_ID=1571210317966\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?sessionId=06C4CA62132447AEFEA4FF2D2D26FD47.node1?SUBSESSION_ID=1571210317966_1)

jakémkoliv pořadí nebo strukturovaný dotazník, který obsahuje otázky, na které má respondent odpovídat v určitém pořadí.<sup>54</sup>

Při použití techniky dotazníku musíme nejdříve definovat výzkumné otázky, které představují společně s dalšími informacemi, které chceme zjistit, proměnné, ty potom v dotazníku měříme.<sup>55</sup>

Dotazník, který se používá v kvantitativním šetření se skládá většinou z uzavřených, několika málo polouzavřených a výjimečně volných, otevřených otázek, na které respondent odpovídá vlastními slovy.<sup>56</sup>

Aby se zajistila návratnost dotazníku je třeba, aby respondenta zaujal již svou vizuální úrovní.<sup>57</sup> Prvotní dojem hraje roli a často se podle něj rozhoduje, zda respondent odpoví či ne. Je tedy vhodné, aby byl dotazník uživatelsky vstřícný, aby bylo vhodně připravené technické provedení. Návratnost dotazníku se zvyšuje, pokud je jeho formulář kvalitně zpracovaný. Pokud bude toto dodrženo, lze dosáhnout návratnosti 60 - 70 %, což se jeví jako přijatelná a vhodná hranice.<sup>58</sup>

Je několik možností, jak zajistit distribuci dotazníku. Hanzl uvádí nejčastější techniky - pošta (elektronická či fyzická), telefon, tazatelství (face to face) či elektronické dotazníky.<sup>59</sup> Ve svém výzkumu použiji distribuci elektronickou poštou, která se mi jeví jako nejlepší vzhledem ke zkoumanému vzorku i s ohledem ke sběru dat. Dopředu seznámím vedoucí SAS se sběrem dat a poté s nimi předjednám distribuci dotazníku. Vzhledem k tomu, že se u všech

---

<sup>54</sup> REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6, str. 119.

<sup>55</sup> PUNCH, Keith. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-381-9, str. 46.

<sup>56</sup> REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6, str. 119.

<sup>57</sup> HANZL, Daniel. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Třebíč: Amaprint-Kerndl, 2012. ISBN 978-80-87710-01-2, str. 44.

<sup>58</sup> REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6, str. 122-123.

<sup>59</sup> HANZL, Daniel. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Třebíč: Amaprint-Kerndl, 2012. ISBN 978-80-87710-01-2, str. 41.

Charit měnily webové stránky a kontakty na všechny sociální pracovníky již nejsou k dispozici veřejně (v některých službách se obměnil pracovní tým), požádám vedoucí o předání kontaktů na sociální pracovníky v jejich službě nebo o distribuci dotazníku jejich prostřednictvím. V této oblasti bude mít každý vedoucí volnou ruku.

### **Etický rámec**

V rámci výzkumu při odeslání dotazníku se respondentům představím, seznámím je s cílem výzkumu. Ujistím je, že dotazník je anonymní a zjištěné údaje budou použity pouze pro výzkumnou část mé práce.

Tím, že respondenti dotazník vyplní, pasivně souhlasí se zkoumáním.<sup>60</sup>

### **Analýza výsledků**

Dotazníkové šetření trvalo od 24. 10. 2019 do 5. 11. 2019. Tři vedoucí z deseti služeb zvolili formu rozeslání informativního mailu s odkazem na dotazník přes něj, nepředávali žádné mailové adresy, sedm vedoucích mi předalo se souhlasem pracovníků jejich mailové adresy, na které jsem zaslala dotazník.

Osloveno bylo 35 sociálních pracovníků, vrátilo se 35 dotazníků.

V úvodu dotazníku jsem se respondentům představila a seznámila je s účelem dotazníku. Uvedla jsem, že dotazník je anonymní a údaje budou použity pouze pro mou bakalářskou práci.

---

<sup>60</sup> REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6, str. 177.



Dotazník je tvořen 26 otázkami a 2 podotázkami. 2 otázky jsou otevřené, 20 otázek je uzavřených, 4 otázky jsou polouzavřené a 2 doplňující podotázky jsou otevřené. Povinných otázek je 12, ostatní jsou nepovinné.

Data, která jsem získala, jsem zanesla do tabulek. Tabulka č. 1 popisuje legendu k uváděným datům a je určena pro odpovědi sociálních pracovníků. Je zde uvedeno zadání otázky, možnosti odpovědí a počty odpovědí v absolutní četnosti a procentuálním vyjádření.

Tabulka č. 1- Legenda k datům

Otázka		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření

Vyhodnocení je prováděno vzhledem k počtu respondentů v absolutní četnosti i v procentech. Procenta jsou počítána z počtu odpovědí respondentů k dané otázce.

#### 4.2 Výzkumné předpoklady, analýza výsledků

##### 1. Více než polovina pracovníků je spokojena s výší mzdy, pro pětinu není její výše podstatná.

K potvrzení nebo vyvrácení hypotézy použiji výzkumné otázky z dotazníku č. 6, č. 7. Odpovědi na otázky směřující na spokojenost s výší mzdy a to, zda je tato výše podstatná pro pracovníky, jsou uvedeny v tabulce č. 2 a č. 3.

Tabulka č. 2 - Otázka č. 6

Jste spokojen/a s platovým ohodnocením?		
jsem spokojen/a	7	20 %
platové ohodnocení je odpovídající	10	28,6 %
chtěl/a bych vyšší platové ohodnocení	18	51,4 %
nejsem vůbec spokojen/a	0	0 %

Po sečtení výsledků jsem zjistila, že pouze 7 respondentů je spokojeno s platovým ohodnocením, 10 respondentů uvedlo, že platové hodnocení je odpovídající a 18 respondentů by chtělo vyšší platové ohodnocení. Možnost nejsem vůbec spokojen/a neuvedl ani jeden respondent. V odpovědích tedy převažuje názor 18 respondentů, kteří by shodně chtěli vyšší plat za svou práci, kterou vykonávají.

Tabulka č. 3 - Otázka č. 7

Do jaké míry je pro Vás výše mzdy zásadní a přispívá k Vaší spokojenosti v zaměstnání?		
výše mzdy je pro mě zásadní	5	14,3 %
výše mzdy pro mě je podstatná	26	74,3 %
výše mzdy pro mě není podstatná	4	11,4 %
neznám přesně svou výši mzdy	0	0 %
nechci odpovídat	0	0 %

Výše mzdy je zásadní pro 5 respondentů, je podstatná pro 26 respondentů, 4 respondenti uvedli, že pro ně není výše mzdy podstatná. Poslední 2 možnosti (neznám přesně svou výši mzdy a nechci odpovídat) neuvedl ani jeden respondent. Většina respondentů uvedla, že je pro ně důležitá a podstatná výše mzdy, která takto přispívá i ke spokojenosti v zaměstnání.

**2. U více než poloviny pracovníků přispívají pracovní podmínky k jejich spokojenosti a motivaci.**

Oblast pracovních podmínek je rozsáhlá, rozdělila jsem je tedy kvůli přehlednosti do menších skupin.

Prvotní popud pro práci sociálních pracovníků v SAS budu zjišťovat otázkou č. 2, která bude zaznamenána v tabulce č. 4.

Tabulka č. 4 - Otázka č. 2

Proč jsem začal/a pracovat v SAS pro rodiny s dětmi (lze vybrat více odpovědí):		
chtěl/a jsem pracovat s rodinami s dětmi	16	45,7 %
chtěl/a jsem pracovat v církevní organizaci	5	14,3 %
chtěl/a jsem být prospěšný/á lidem	16	45,7 %
Charita je všeobecně známá organizace	8	22,9 %
organizace má dobré vedení	1	2,9 %
kvůli pracovnímu kolektivu	3	8,6 %
bylo volné místo	18	51,4 %
mám to blízko bydliště	12	34,3 %
Charita je vstřícná rodině (toleruje péči o děti či blízké)	9	25,7 %
mám životní zkušenost s prací s rodinami (vlastní nebo z blízkého okolí)	8	22,9 %
práce sociálního pracovníka mě baví	6	17,1 %
finanční jistota	1	2,9 %
jiný důvod	0	0

Odpovědělo 34 respondentů, jeden respondent na otázku neodpověděl vůbec. Respondenti vybírali z 13 možných odpovědí, přičemž mohli vybrat více odpovědí najednou. Nejčastěji (11x) vybrali 3 odpovědi současně, 7x bylo

vybráno současně 5 a 1 odpověď, 5x byly vybrány 4 odpovědi současně a 4x 2 odpovědi současně.

Nejvíce (18x) se objevila možnost bylo volné místo, to u 18 respondentů, shodně 16 respondentů uvedlo chtěl/a jsem pracovat s rodinami a chtěl/a jsem být prospěšný/á lidem. 12 respondentů uvedlo, že podnět pro práci v SAS byla pro ně vzdálenost od bydliště. 9 respondentů uvedlo, že je Charita vstřícná rodině, shodně uvedlo 8 respondentů mám životní zkušenost s prací s rodinami (vlastní nebo z blízkého okolí) a Charita je všeobecně známá organizace. U 6 respondentů se objevila možnost práce sociálního pracovníka mě baví. Respondenti v 5 případech uvedli, že Charita je všeobecně známá organizace a 3 začali v SAS pracovat kvůli pracovnímu kolektivu. Jednou se shodně objevila možnost organizace má dobré vedení a finanční jistota. Možnost jiný důvod neuvedl nikdo.

Prvotním důvodem práce v SAS bylo tedy nejčastěji volné místo, samotná práce s rodinami a touha po pomoci druhým. Za důležitý důvod nástupu do SAS považují respondenti i oblasti, které souvisí s rodinou a osobním životem- vzdálenost od bydliště a vstřícnost k rodině. Svou roli hrála i životní zkušenost, ať pracovní nebo osobní s cílovou skupinou a jméno Charity jako organizace všeobecně. Naprosto neznatelnou roli naproti tomu hraje vedení organizace, které nastupující pracovník často vůbec nezná a finanční jistota, kterou získá nástupem do zaměstnání.

Spokojenost s benefity budu zjišťovat otázkou č. 3, č. 4 a č. 5, č. 5a. Odpovědi budou zaneseny do tabulky č. 5, č. 6 a č. 7.

Tabulka č. 5 - Otázka č. 3

Nabízí Vám zaměstnavatel benefity?		
ano	34	97,1 %
ne	1	2,9 %

Celkem 34 respondentů odpovědělo, že jim zaměstnavatel benefity nabízí, jeden respondent uvedl, že zaměstnavatel benefity nenabízí.

Tabulka č. 6 - Otázka č. 4

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano, vyberte jaké: (lze vybrat více odpovědí)		
dovolená nad rámec zákoníku práce	25	73,5 %
stravenky nebo příspěvek na stravování	9	26,5 %
sick day	5	14,7 %
příspěvek na penzijní připojištění	9	23,5 %
příspěvek na masáž, kosmetiku, sportovní aktivity	1	2,9 %
spoluúčast na vzdělávání dle výběru	6	17,6 %
home office	1	2,9 %
společné vánoční setkání pracovníků	31	91,2 %
zlevněný mobilní tarif	16	47,1 %
nealkoholické nápoje zdarma (káva, čaj)	6	17,6 %
jiné	8	23,5 %

Odpovídalo celkem 34 respondentů. Respondenti vybírali z 11 možných odpovědí, mohli vybrat více odpovědí najednou. Nejčastěji (13x) vybrali 3 odpovědi současně, 10x vybrali současně 4 odpovědi, 7x byly vybrány 2 odpovědi současně, 3x bylo vybráno 6 odpovědí současně, 1x respondenti vybrali 5 odpovědí současně. Žádný respondent nevybral pouze jednu odpověď.

Nejčastější benefit je společné vánoční setkání pracovníků (uvedlo 31 respondentů), hned po něm je dovolená nad rámec zákoníku práce (25 respondentů). Následuje zlevněný mobilní tarif (16 respondentů), stravenky nebo příspěvek na stravování (9 respondentů), příspěvek na penzijní připojištění stejně jako jiné (oba benefity shodně 8 respondentů). Spoluúčast na vzdělávání dle výběru uvedlo spolu s nealkoholické nápoje zdarma (káva, čaj) shodně 6 respondentů. Sick day může využít 5 respondentů, shodně jeden respondent uvedl příspěvek na masáž, kosmetiku, sportovní aktivity a home office.

V odpovědi na druhy benefitů uvedlo odpověď jiné 8 respondentů, kteří je specifikovali: můžu používat mobilní telefon k soukromým hovorům, sleva na ubytování na charitní chatě, sleva na vlaky Leo expres, vánoční balíček, teambuilding. Žádná odpověď se neopakovala, 3 respondenti z možných 8 na tuto otázku neodpověděli. Je překvapivé, že se odpovědi neopakovaly, pracovníci možná neznají všechny benefity, které zaměstnavatel nabízí.

Tabulka č. 7 - Otázka č. 5

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a, jste s těmito benefity spokojen/a?		
Rozhodně ano	9	26,5 %
Spíše ano	12	35,3 %
Je mi to jedno	4	11,8 %
Spíše ne	8	23,5 %
Rozhodně ne	1	2,9 %

Odpovědělo celkem 34 respondentů, jeden respondent neodpověděl, protože mu zaměstnavatel benefity nenabízí. Spíše spokojeno je s benefity 12 respondentů, 9 respondentů odpovědělo na otázku rozhodně ano. 4 respondenti odpověděli je mi to jedno, spíše nespokojeno je 8 respondentů a 1 respondent je rozhodně nespokojen s benefity.

Na doplňující otázku č.5a Pokud jste uvedli spíše ne nebo rozhodně ne, uveďte proč, která doplňovala otázku č. 5, vypsali respondenti tyto odpovědi: mám zájem o stravenky, ty nemáme a máme málo benefitů.

Z 9 možných respondentů odpověděli 2, 7 respondentů na tuto otázku neodpovědělo.

Možnost využití pružné pracovní doby a spokojenost s ní budou zjišťovat odpověďmi na otázky č. 8 a č. 9, ty budou zaznamenány v tabulkách č. 8 a č. 9.

Tabulka č. 8 - Otázka č. 8

Umožňuje Vám zaměstnavatel pružné rozvržení pracovní doby?		
Ano	18	51,4 %
Ne	17	48,6 %

Na tuto otázku odpověděli respondenti takto – 18 respondentům umožňuje zaměstnavatel pružnou pracovní dobu, 17 respondentům ji neumožňuje.

Tabulka č. 9 - Otázka č. 9

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano, je to pro Vás motivující?		
Rozhodně ano	4	19,1 %
Spíše ano	13	61,9 %
Je mi to jedno	2	9,5 %
Spíše ne	2	9,5 %
Rozhodně ne	0	0 %

Tato otázka navazovala na předchozí, mělo proto odpovědět 18 respondentů, odpovědělo jich ale 21, tzn. i 3 respondenti, kterým zaměstnavatel neumožňuje pružné rozvržení pracovní doby.

Pružné rozvržení pracovní doby je rozhodně motivující pro 4 respondenty, spíše motivující pro 13 respondentů. 2 respondenti uvedli, že je jim pružná pracovní doba jedno a pro další 2 respondenty je možnost pružného rozvržení pracovní doby spíše nemotivující. Rozhodně ne neodpověděl ani jeden respondent.

Spokojenost v oblasti vzdělávání budu zjišťovat z odpovědí na otázku č. 10, č. 11 a č. 11 a, ty budou zaznamenány v tabulce č. 10 a č. 11.

Tabulka č. 10 - Otázka č. 10

Jak u Vás na pracovišti probíhá výběr vzdělávání?		
mohu si vybrat sám/a témata vzdělávání	22	62,9 %
témata mi vybírá vedoucí po konzultaci se mnou	13	37,1 %
témata mi vybírá vedoucí bez konzultace se mnou	0	0 %
organizace má jednotné vzdělávání pro všechny pracovníky	0	0 %

Možnost mohu si vybrat sám témata vzdělávání uvedlo 22 respondentů, 13 jich uvedlo, že témata vybírá vedoucí po konzultaci s ním. Možnosti vybraní témat bez konzultace s pracovníkem a jednotné vzdělávání všech pracovníků v organizaci neuvedl žádný respondent.

Tabulka č. 11 - Otázka č. 11

Jste s tímto způsobem výběru vzdělávání spokojen/a?		
Rozhodně ano	19	54,2 %
Spíše ano	15	42,9 %
Je mi to jedno	1	2,9 %
Spíše ne	0	0
Rozhodně ne	0	0



Spokojenost s výběrem vzdělávání vyjádřili respondenti takto – 19 respondentů je rozhodně spokojeno, spíše ano uvedlo 15 respondentů, 1 respondent uvedl, že je mu to jedno. Možnost spíše a rozhodně ne nevybral ani jeden respondent. Vzhledem k tomu, že možnost spíše ne či rozhodně ne, nevybral žádný respondent, neodpověděl nikdo na doplňující otázku č. 11a Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a spíše ne nebo rozhodně ne, uveďte proč.

Je uspokojivé, že témata vzdělávání jsou tedy zacílena podle toho, oč má pracovník zájem nebo v jaké oblasti by se chtěl či měl zdokonalit. Pracovníci jsou téměř ve všech případech s takovým způsobem výběru spokojeni. Způsob vzdělávání nezajímá pouze jednoho pracovníka.

Motivaci a spokojenost s pracovními podmínkami budu zjišťovat pomocí otázek č. 12, č. 13, č.14, č.15, č. 16 a č. 25, odpovědi budou zaneseny do tabulek č. 12, č.13, č.14, č.15, č.16.

Tabulka č. 12 - Otázka č. 12

Vytváří zaměstnavatel dobré materiální podmínky pro Vaši práci?		
Ano	32	91,4 %
Ne	2	5,7 %
Někdy ano, někdy ne	1	2,9 %

Na otázku ohledně vytváření dobrých materiálních podmínek pro práci odpovědělo 32 respondentů ano, 2 respondenti ne a 1 respondent uvedl možnost někdy ano, někdy ne.

Tabulka č. 13 - Otázka č. 13

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano nebo někdy ano, někdy ne, v čem? (lze vybrat více odpovědí)		
mám samostatnou kancelář	4	12,5 %
mám svůj pracovní stůl	27	84,4 %
mám svůj pracovní telefon	32	100 %
mám svůj pracovní počítač	31	96,9 %
mám k dispozici tiskárnu	32	100 %
mám dostatek pomůcek pro svou práci	29	90,6 %
dostávám ochranné pomůcky	8	25 %
jiné	6	18,8 %

Respondenti vybírali z 8 možných odpovědí, mohli vybrat více odpovědí najednou. Nejčastěji (13x) vybrali 5 odpovědí současně, 12x vybrali současně 6 odpovědí, 6x byly vybrány 4 odpovědi současně, 1x bylo vybráno všech 8 odpovědí současně.

Všichni odpovídající respondenti vybrali z jednotlivých pracovních podmínek: mám svůj pracovní telefon, mám k dispozici tiskárnu, 31 respondentů má svůj pracovní počítač. 29 respondentů uvedlo, že má dostatek pomůcek pro svou práci, 27 respondentů má svůj pracovní stůl. 8 respondentů dostává ochranné pomůcky, 4 mají samostatnou kancelář a 6 respondentů uvedlo jiné.

Respondenti, kteří uvedli jiné, toto specifikovali: v mobilu mám data pro práci v terénu, mám mobilní data v pracovním mobilu, internet v mobilu do terénu, auto pro cesty do terénu, mám k dispozici tablet. Třikrát se tedy opakovala informace o datech v mobilním telefonu.

Tabulka č. 14 - Otázka č. 14

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a, jsou pro Vás materiální podmínky v práci motivující?		
Rozhodně ano	8	25 %
Spíše ano	16	50 %
Je mi to jedno	6	18,8 %
Spíše ne	2	6,2 %
Rozhodně ne	0	0 %

Na otázku odpovědělo 32 respondentů, jeden respondent, který mohl odpovědět, neodpověděl. Materiální podmínky jsou v práci rozhodně motivující pro 8 respondentů, spíše motivující pro 16 respondentů, spíše nejsou motivující pro 2 respondenty, 6 respondentům jsou jedno a žádný respondent si nevybral možnost rozhodně ne.

Tabulka č. 15 - Otázka č. 15

Máte možnost využívat stálé služební auto pro terénní práci?		
Ano	26	74,3 %
Ne	4	11,4 %
služební auto je společné pro více služeb	5	14,3 %

Na otázku ohledně možnosti využívání stálého služebního auta pro terénní práci odpovědělo 26 respondentů, že tuto možnost mají, 4 respondenti stálé auto nemají k dispozici a 5 respondentů má služební auto společné pro více služeb.

Tabulka č. 16 - Otázka č. 16

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano, přispívá možnost využití služebního auta k Vaší spokojenosti v zaměstnání?		
Rozhodně ano	10	37 %
Spíše ano	13	48,2 %
Je mi to jedno	4	14,8 %
Spíše ne	0	0 %
Rozhodně ne	0	0 %

Jeden respondent, který uvedl, že je auto společné pro více osob, uvedl i odpověď na tuto otázku. 10 respondentů odpovědělo na otázku rozhodně ano, spíše ano uvedlo 13 respondentů. Je mi to jedno uvedli 4 respondenti, možnost spíše ne a rozhodně ne nevybral žádný respondent.

Na otázku č. 25. Co by Vás podpořilo v motivaci pro práci v SAS? Doplněte prosím vlastními slovy... 10 respondentů neodpovědělo, 25 respondentů volilo individuální odpovědi. Oblasti odpovědí, které se týkaly podpory nadřízeného a pracovního týmu, zpětné vazby, kvalitnějšího vedení se opakovaly celkem 9x. Oblast pochopení smyslu práce respondentů ze strany společnosti, okolí nebo organizace se objevilo 3x. Oblast financí, ve smyslu jejich zvýšení, se objevila u 7 respondentů, 2 respondenti by chtěli mít více benefitů, oba se shodli mimo jiné na stravenkách. Motivací pro 3 respondenty by byla oblast vzdělávání, kterou by chtěli rozšířit na více než 24 povinných hodin nebo specifikovat více pro SAS pro rodiny s dětmi. 3 respondenti uvedli, že mají nadměrnou zátěž v podobě dokumentace. 2 respondenti uvedli, že jsou spokojení.

### 3. Méně než polovina pracovníků uvažovala o změně zaměstnání.

Kolik pracovníků uvažovalo o změně zaměstnání budu zkoumat otázkou č. 1 a č. 23, které jsou zaznamenány v tabulce č. 17 a č. 18.

Tabulka č. 17 - Otázka č. 1

Jak dlouho pracuji v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi na pozici sociálního pracovníka:		
1 rok	3	8,6 %
2 roky	5	14,3 %
3 roky	6	17,1 %
4 roky	5	14,3 %
5 let	3	8,6 %
6 let	4	11,4 %
7 let	6	17,1 %
8 let	2	5,7 %
9 let	1	2,9 %

Celkem 35 respondentů uvedlo číselně či slovně délku doby, po kterou pracují v SAS. Rozmezí se pohybovalo od 1 roku po 9 let. Nejčastěji pracovali pracovníci v SAS 7 let a 3 roky, shodně 6 pracovníků, 2 a 4 roky (shodně 5 pracovníků), následuje 6 let - 4 pracovníci, shodně 3 pracovníci jsou v zaměstnání 1 nebo 5 let, 2 respondenti pracují v SAS 8 let a 1 pracovník již 9 let.

Tabulka č. 18 - Otázka č. 23

Přemýšlel/a jste v posledních dvou letech o změně zaměstnání?		
Ano	28	80 %
Ne	5	14,3 %
občas	2	5,7 %

O změně zaměstnání přemýšlelo 28 respondentů, občas o ní přemýšleli 2 respondenti, nepřemýšlelo o ní 5 respondentů. Z toho vyplývá, že celkem 30 respondentů někdy přemýšlelo o tom, že změní zaměstnání.

**4. Pracovníci, kteří uvažovali o změně zaměstnání, v něm setrvali nejčastěji kvůli pracovnímu kolektivu a samotné práci sociálního pracovníka.**

Důvody, kvůli kterým setrvali v zaměstnání pracovníci, kteří uvažovali o změně zaměstnání, budu zkoumat otázkami č. 23, č. 24. Odpovědi jsou zaneseny v tabulce č. 18 a č. 19.

Tabulka č. 18 - Otázka č. 23

Přemýšlel/a jste v posledních dvou letech o změně zaměstnání?		
Ano	28	80 %
Ne	5	14,3 %
občas	2	5,7 %

O změně zaměstnání přemýšlelo 28 respondentů, občas o ní přemýšleli 2 respondenti, nepřemýšlelo o ní 5 respondentů.

Tabulka č. 19 - Otázka č. 24

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano nebo občas, co bylo hlavním důvodem k setrvání v zaměstnání? (lze vybrat více odpovědí)		
finanční jistota	11	35,5 %
pracovní benefity	4	12,9 %
rodinné důvody	11	35,5 %
pružná pracovní doba	7	22,6 %
dojezdová vzdálenost do zaměstnání	16	51,6 %
pracovní kolektiv	16	51,6 %
pracovní podmínky	7	22,6 %
práce sociálního pracovníka	13	41,9 %
smysluplnost práce	11	35,5 %
strach z nezaměstnanosti	7	22,6 %
žádný, jsem rozhodnutý/á změnit zaměstnání	3	9,7 %
Jiný	2	6,5 %

Celkem 31 respondentů odpovědělo na otázku, odpověděl i jeden respondent, který uvedl v předchozí otázce ne.

Nejvíce respondentů (shodně 16) uvedlo, že v zaměstnání setrvávají kvůli dojezdové vzdálenosti do zaměstnání a pracovnímu kolektivu. Práce sociálního pracovníka je důvodem k setrvání pro 13 respondentů, důvod finanční jistota, rodinné důvody a smysluplnost práce uvedlo shodně 11 respondentů. Pro 7 respondentů je důvodem k setrvání v zaměstnání pružná pracovní doba, pracovní podmínky a strach z nezaměstnanosti. Nejmenším důvodem pro setrvání jsou potom pracovní benefity (pouze pro 4 respondenty), jiné důvody (2 respondenti) a 3 respondenti uvedli, že jsou rozhodnuti zaměstnání změnit.

## 5. Pro více než polovinu pracovníků je motivačním faktorem kolektiv.

To, zda je kolektiv motivačním faktorem budu zkoumat otázkami č. 17, č. 18, č. 19, č. 20, č. 21, č. 22. Výsledky budou zaneseny v tabulkách č. 20, č. 21, č. 22, č. 23, č. 24, č. 25.

Tabulka č. 20 - Otázka č. 17

Podporuje Vás ve Vaší práci kolektiv Vaší služby (včetně pracovníků v soc. službách)?		
Ano	28	80 %
Ne	4	11,4 %
Někdy ano, někdy ne	3	8,6 %

Na otázku, zda respondenty podporuje v práci kolektiv služby, odpovědělo 28 respondentů ano, 4 odpověděli ne, 3 respondenti odpověděli někdy ano, někdy ne.

Tabulka č. 21 - Otázka č. 18

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano nebo někdy ano, jak? (lze vybrat více odpovědí)		
otevřená komunikace v týmu	27	90 %
poskytují zpětnou vazbu k mé práci	26	86,7 %
dobré osobní vztahy	20	66,7 %
podpora v zátěžových situacích	30	100 %
důvěra mezi pracovníky	21	70 %
Jiné	2	6,7 %

Na otázku odpovědělo 30 respondentů. Všichni respondenti odpověděli, že je kolektiv podporuje v zátěžových situacích, 27 respondentů uvádí jako podporu otevřenou komunikaci v týmu a 26 jich uvádí, že kolektiv poskytuje zpětnou vazbu k jejich práci. Jako velmi podporující se objevuje



důvěra mezi pracovníky (u 21 respondentů), dobré osobní vztahy (uvedlo 20 respondentů), jiné uvedli pouze 2 dotazovaní.

Respondenti, kteří uvedli jiné, toto nespecifikovali, jiný důvod nepopsal ani jeden respondent.

Tabulka č. 22 - Otázka č. 19

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a, je kolektiv motivující faktor ve vaší práci?		
Rozhodně ano	26	81,3 %
Spíše ano	5	15,6 %
Je mi to jedno	0	0 %
Spíše ne	1	3,1 %
Rozhodně ne	0	0 %

Na tuto otázku odpovědělo 32 respondentů, odpověděli i 2, kteří neměli odpovídat. 26 respondentů uvedlo, že kolektiv je rozhodně motivujícím faktorem v jejich práci. Pro 5 respondentů je kolektiv spíše motivujícím a pro jednoho kolektiv spíš není motivující faktor v práci.

Tabulka č. 23 - Otázka č. 20

Podporuje Vás ve Vaší práci nadřízený?		
Ano	23	65,7 %
Ne	10	28,6 %
Někdy ano, někdy ne	2	5,7 %

Souhlas s tím, že je v práci podporuje nadřízený, vyslovilo 23 respondentů, 10 respondentů nadřízený v práci nepodporuje, 2 respondenti uvedli někdy ano, někdy ne.

Tabulka č. 24 - Otázka č. 21

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano nebo někdy ano, jak? (lze vybrat více odpovědí)		
oceněním mé práce při soukromém rozhovoru	18	72 %
oceněním při pravidelném hodnocení pracovníků	17	68 %
finanční či jinou odměnou	5	20 %
pochvalou před kolektivem	15	60 %
svěřením speciálního úkolu	4	16 %
zvýšením pracovních kompetencí	5	20 %
Jinak	0	0 %

Respondenti měli možnost vybírat ze 7 možností, nejvíce vybrali zároveň 2 odpovědi, nejméně vybrali zároveň 4 odpovědi, to pouze 2x.

Na otázku, jak podporuje nadřízený respondenta, odpovědělo 15 respondentů, kteří odpověděli takto – 18 respondentů uvedlo, že nadřízený ocení jejich práci při soukromém rozhovoru, 17 uvedlo, že je ocení při pravidelném hodnocení pracovníků. Další podpora nadřízeného je formou pochvaly před kolektivem (15 respondentů), shodně 5 respondentů uvedlo, že dostanou finanční či jinou odměnu nebo zvýšení pracovních kompetencí. Nejméně vedoucí využívá formu podpory svěřením speciálního úkolu (uvedli pouze 4 respondenti).

Variantu jinak neuvedl ani jeden respondent, přesto na ni jeden respondent odpověděl a to: většina odpovědnosti je na mně, vedoucí neřeší většinou problémy, není schopna odpovědět na otázky týkající se problémů - nezná odpovědi, je líná je řešit- vykazuje nelibost cokoliv řešit.

Tabulka č. 25 - Otázka č. 22

Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a, přispívá podpora vedoucího k Vaší spokojenosti v práci?		
Rozhodně ano	10	37 %
Spíše ano	14	51,9 %
Je mi to jedno	1	3,7 %
Spíše ne	2	7,4 %
Rozhodně ne	0	0

Na tuto otázku odpovědělo 27 respondentů, ač podle zadání mělo odpovědět pouze 25 respondentů. Na dotaz, zda přispívá podpora vedoucího ke spokojenosti, odpovědělo 14 respondentů spíše ano, 10 respondentů rozhodně ano, spíše ne uvedli 2 respondenti a je mi to jedno odpovědělo 1 respondent.

#### 6. Více než polovina pracovníků je ve svém zaměstnání spokojena.

Odpověď na hypotézu, kolik pracovníků je spokojeno v zaměstnání, budu zkoumat otázkou č. 26, ta bude zanesena v tabulce č. 26.

Tabulka č. 26 - Otázka č. 26

Jestliže vezmete v potaz všechny okolnosti, jste v zaměstnání spokojen/a?		
Rozhodně ano	8	22,9 %
Spíše ano	20	57,9 %
Nevím	4	11,4 %
Spíše ne	3	8,6 %
Rozhodně ne	0	0

20 respondentů uvedlo, že je spíše spokojeno v zaměstnání, 8 respondentů uvedlo, že je rozhodně spokojeno, 4 respondenti neví, zda jsou spokojeni či ne a spíše nespokojeni jsou 3 respondenti.

### 4.3 Shrnutí výsledků

#### 1. Více než polovina pracovníků je spokojena s výší mzdy, pro pětinu není její výše podstatná.

Mzda je častý ukazatel spokojenosti pracovníků, je pro ně potvrzení jejich pracovních výsledků a výkonů, symbolizuje pro ně ocenění toho, co společnosti přináší.<sup>61</sup> Platy se v různých Charitách liší, záleží také na tom, zda je služba zapojena do určitých projektů či je závislá na financování MPSV, kraje či jiných zdrojů. Mzda sociálních pracovníků v Charitách se zvýšila v roce 2017 v návaznosti na zvýšení platů v sociální oblasti, které bylo schváleno Nařízením vlády č. 341/2017 Sb. Přesto platy pracovníků v Charitách většinou nedosahují výše platů pracovníků na stejné pozici ve státní sféře.

První část mé hypotézy se nepotvrdila, předpokládala jsem, že více jak polovina sociálních pracovníků bude spokojena s výší mzdy. Po navýšení mezd v roce 2017 se sice platy zvýšily na všech Charitách ACHO, ale pracovníci mají srovnání s kolegy v jiných organizacích. S výší mzdy je nyní spokojeno pouze 7 respondentů, za odpovídající ji považuje 10 respondentů. Větší polovina 51,4 % (18 respondentů) by chtěla vyšší platové ohodnocení. Toho může být částečně dosaženo zapojením se do projektů EU, které jsou ale pouze na omezenou dobu. Také administrativní zátěž na pracovníky by byla v tomto případě vyšší.

Druhá část mé hypotézy, kdy jsem předpokládala, že pro pětinu pracovníků není výše mzdy podstatná, se také nepotvrdila, protože pouze 4 respondenti (11,4 %) uvedli, že mzda pro ně není podstatná. Mzda je tedy podstatným faktorem i při práci v Charitě, přestože není zcela zásadním faktorem (zásadní

---

<sup>61</sup> FRITZ, Hannelore. *Spokojeně v zaměstnání*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-113-1, str. 138

je pro 5 respondentů). V teoretické části jsem zmínila, že dostatek financí neznamená stálou spokojenost a je jisté, že peníze motivují každého člověka jinak. Z výzkumu ale vzešlo, že u sociálních pracovníků v SAS hraje výše mzdy důležitou roli.

Hypotéza se tedy nepotvrdila ani v jedné části, protože méně než polovina pracovníků je spokojena s výší mzdy a pro méně než pětinu není podstatná její výše.

## **2. U více než poloviny pracovníků přispívají pracovní podmínky k jejich spokojenosti a motivaci.**

Odpověď na tuto hypotézu jsem sestavovala z několika okruhů, protože i pracovní podmínky jsou složeny z různých oblastí, mezi něž patří benefity, pružná pracovní doba, možnosti a způsob vzdělávání a materiální podmínky.

Prvotní důvod, proč začali pracovníci pracovat v SAS, byl nejčastěji ten, že ve službě bylo volné místo, chtěli pracovat s rodinami s dětmi a chtěli být prospěšní lidem. Pracovníci preferovali většinou oblasti, které jim vyhovovaly z osobních či rodinných důvodů, oblast samotné práce sociálního pracovníka nebyla pro většinu zásadní.

Kromě jednoho pracovníka, kterému zaměstnavatel nenabízí benefity, využívají benefity všichni ostatní pracovníci. Nejčastěji je nabízeno vánoční setkání pracovníků a dovolená nad rámec zákoníku práce, následuje zlevněný mobilní tarif. Nabídka benefitů se liší v každé organizaci, dokonce i mezi jednotlivými Charitami. Pracovníci SAS ale z rozhovorů s pracovníky jiných organizací často zjišťují rozsah nabídky benefitů a podle toho porovnávají své možnosti. Přesto je s benefity spokojena (rozhodně ano a spíše ano) více než polovina pracovníků – 21 (61,8 %). Celkem 9 pracovníků (čtvrtina) je ale nespokojena s nabídkou benefitů, přičemž se v dotazníku objevilo, že by

pracovníky v motivaci pro práci podpořilo více benefitů. Byla jsem přesvědčena, že benefit dovolená nad rámec zákoníku práce, využívají všechny Charity, překvapilo mě, že to není pravda. Pokud by tento benefit pracovníci neměli možnost využít, očekávala bych, že se objeví v oblastech, které podporují motivaci pro práci v SAS, a které pracovníci vypisovali vlastními slovy. Možnost dovolené nad rámec zákona se ale neobjevila ani jednou, přičemž se objevilo volání po stravenkách, vzdělávání, vitamínech. Je tedy možné, že pracovníci si nejsou vědomi toho, že již využívají benefitu dovolené navíc automaticky nebo je tento benefit nezajímá a není pro ně podstatný.

Pružná pracovní doba není umožňována ve všech SAS, odvíjí se od běžné provozní doby, velikosti a množství pracovních úvazků. Pružnou pracovní dobu může využít 18 pracovníků, což je více než polovina. Tito pracovníci uvádějí, že je pro ně možnost uzpůsobit si pracovní dobu spíše či rozhodně motivující.

Spokojenost v oblasti vzdělávání je nejlépe hodnocena, protože více než polovina pracovníků (celkem 21 - 62,9 %) si vybírá témata vzdělávání sama, ostatních 13 pracovníků si je vybírá po konzultaci s vedoucím. Vůbec se nestává, že by byl pracovník vzděláván v oblasti, kterou by si sám nevybral nebo že by organizace měla jednotné vzdělávání pro všechny pracovníky, aniž by hleděla na jejich potřeby. Zároveň by ale někteří z pracovníků přivítali zvýšení hodin vzdělávání nebo vzdělávání přímo zaměřené na pracovníky SAS.

V oblasti materiálních podmínek z dotazníku vyplynuly zajímavé informace - téměř všem (celkem 32) pracovníkům vytváří zaměstnavatel dobré a vhodné materiální podmínky, pracovníci jsou s nimi spokojeni (čtvrtina respondentů rozhodně ano a polovina spíše ano), přesto 1 pracovník nemá svůj pracovní počítač a 5 pracovníků nemá svůj vlastní pracovní stůl. Zároveň 2 pracovníci

uvedli, že nemají dobré materiální podmínky pro svou práci, ale rozhodně nespokojen s materiálními podmínkami neuvedl žádný respondent. Jsem přesvědčena, že ke kvalitní práci sociálního pracovníka je nutné mít k dispozici vlastní počítač a psací stůl, předpokládala jsem, že to je samozřejmé ve všech službách. Tuto situaci si vysvětluji pouze takto, že ne všichni pracovníci mají celý úvazek v SAS, pokud se úvazky dělí, je možné, že mají společný i počítač a psací stůl, u kterého se střídají v rámci pracovních úvazků. Přestože by má úvaha byla správná, je třeba hledat možnosti, jak počítač a pracovní místo zajistit každému pracovníkovi např. z projektů MPSV či EU, které jsou vypsaný někdy i na materiální podmínky v sociálních službách.

Služební automobil nemají k dispozici všichni sociální pracovníci, někteří se o něj dělí v rámci jiných sociálních služeb. Přesto ale služební auto využívá většina sociálních pracovníků, celkem 31, přičemž více než polovina je s touto možností spokojena.

Celkově se tedy má hypotéza potvrdila, protože více než polovina pracovníků je spokojena s pracovními podmínkami, které jsou pro ně motivační.

### **3. Méně než polovina pracovníků uvažovala o změně zaměstnání.**

Z výsledků výzkumu vzešlo, že většina sociálních pracovníků (celkem 30, tzn. 85,7 %) někdy uvažovala o změně zaměstnání. Hypotéza se mi tedy nepotvrdila.

Téměř každý pracovník uvažoval někdy o změně zaměstnání a je jedno jestli změně zaměstnavatele nebo přímo profese. Důvody mohou být různé, od finančních, přes chuť změnit organizaci až po snahu změnit své pracovní směřování. Toto se může zvyšovat s délkou doby zaměstnání v SAS, nemusí to být ale pravidlo. Všichni pracovníci, kteří pracují v SAS 1 rok, uvažovali o

změně. Tři pracovníci jsou rozhodnuti změnit zaměstnání, jeden z nich je v SAS pouze 1 rok, ostatní dva dlouhou dobu. Úvaha o změně tedy nesouvisí vždy s délkou zaměstnání, ale má na ni vliv více faktorů. Které faktory souvisí s uvažováním o změně zaměstnání, mohou být námětem pro další výzkum v této oblasti.

#### **4. Pracovníci, kteří uvažovali o změně zaměstnání, v něm setrvali nejčastěji kvůli pracovnímu kolektivu a samotné práci sociálního pracovníka.**

Tato hypotéza se mi potvrdila, protože pracovníci, kteří uvažovali o změně zaměstnání, zůstávají v Charitě nejčastěji kvůli pracovnímu kolektivu a práci sociálního pracovníka. Překvapil mě další hlavní důvod, kvůli kterému pracovníci setrvávají v organizaci, a tím je dojezdová vzdálenost do zaměstnání. Z osobních rozhovorů s pracovníky vím, že je problematické dojíždět na delší vzdálenost do zaměstnání, zvláště když musí pečovat např. o děti či jiné blízké osoby v rodině či z jiných důvodů. Toto může hrát roli při zvažování důvodů, proč zaměstnání neměnit. Pozitivní je malý počet pracovníků, kteří jsou rozhodnuti zaměstnání změnit, takže služby mohou být stabilní.

#### **5. Pro více než polovinu pracovníků je motivačním faktorem kolektiv.**

Výzkumná hypotéza se mi v tomto případě potvrdila. Kolektiv pracovníků zahrnuje oblast komunikace s kolegy sociálními pracovníky, pracovníky v sociálních službách, nadřízeným. Podpora a vztahy na pracovišti jsou důležité pro spokojenost jedince, motivují ho v práci, mohou jej posunovat dál v odborné i lidské rovině.

V oblasti podpory kolektivu pracovníků SAS je situace velmi pozitivní, protože většinu pracovníků (28) kolektiv podporuje a zároveň je pro ně



motivující (rozhodně motivující pro 26 pracovníků a spíše ano pro 5 pracovníků). Tato podpora se vždy projevuje v zátěžových situacích, což uvedli všichni, které tým podporuje. Vysoce je také hodnocena otevřená komunikace mezi pracovníky služby a zpětná vazba k práci. Z výsledků mohu usuzovat na to, že v týmu hrají důležitou roli i důvěra a osobní vztahy, které ale nejsou pro práci zásadní. I tak byly hodnoceny vysoko.

V oblasti podpory ze strany vedoucího je situace podobná, nadřízený podporuje v práci 23 pracovníků, což je více než polovina (67,5 %) a jeho podpora, která se nejčastěji projevuje oceněním práce při soukromém rozhovoru či před kolektivem, je motivující pro většinu pracovníků (rozhodně motivující pro 10 a spíše motivující pro 14 respondentů).

#### **6. Více než polovina pracovníků je ve svém zaměstnání spokojena.**

Tato hypotéza se mi potvrdila, což je povzbudivé. Z výzkumu vyplynulo, že při zvážení všech okolností (financí, benefitů, pracovního kolektivu, podpory vzdělávání, materiálních podmínek a dalších okolností, které ovlivňují spokojenost v zaměstnání) je 8 respondentů rozhodně spokojeno a 20 respondentů spíše spokojeno, což je v součtu více než polovina pracovníků, kteří jsou spokojeni ve svém zaměstnání. Z výzkumu vyplývá, že rozhodně nespokojen není žádný pracovník, spíše nespokojeni jsou 3 respondenti.

#### **4.4 Diskuse**

Z výsledků, které jsem díky výzkumu získala, vyplývá, že sociální pracovníci SAS Arcidiecézní charity Olomouc nejsou spokojeni s výší své mzdy. Přestože v posledních dvou letech došlo k navýšení mezd, pracovníci by chtěli vyšší mzdové ohodnocení za svou práci. Zároveň je pro ně výše mzdy podstatná,

někdy i zásadní. Prvotní nejvíce zmiňovanou motivací pro práci sociálních pracovníků v SAS bylo volné místo, což ukazuje na to, že při nástupu do SAS nehraje velkou roli Charita sama jako organizace či jako církevní organizace nebo práce sociálního pracovníka, ale že pracovníci volí jiné důvody k nástupu do zaměstnání. Je nutné naplnit nižší potřeby pracovníků, potom lze naplňovat potřeby vyšší. Pro pracovníky jsou motivační pracovní podmínky, které jim zaměstnavatel poskytuje, myslím si, že by je měl zaměstnavatel více seznámit s benefity, které jim nabízí, protože pracovníci neznají některé možnosti benefitů nebo si jich nejsou vědomi. Pracovníci jsou spokojeni s úrovní a možnostmi vzdělávání, kdy si vybírají vzdělávání podle své potřeby. Zaměstnavatelé by se měli více věnovat oblasti materiálních podmínek, protože přestože jsou sociální pracovníci spokojeni, bylo by třeba je zlepšit.

Většina sociálních pracovníků uvažovala o změně zaměstnání, rozhodující a motivující je pro ně pracovní kolektiv, práce sociálního pracovníka a dojezdová vzdálenost do zaměstnání. Nejsilnější podporu pocíťují pracovníci od svého kolektivu, který je pro ně velmi motivační. To potvrdilo teoretickou část práce, že vztah s kolegy je jeden z nejdůležitějších v oblasti spokojenosti a motivovanosti pracovníků. Stejně tak z výzkumu vyplývá, že pro pracovníky je důležitá i podpora vedoucího. Na tomto základě je dobré stavět a v tomto trendu pokračovat. V celkovém souhrnu je v zaměstnání spokojena více než polovina pracovníků, spokojenost se odráží i v tom, že rozhodnutí odejít z Charity jsou pouze 3 pracovníci.

## Závěr

Svou práci na téma „Motivační faktory pro práci v sociálních službách“ jsem rozdělila na teoretickou část, ve které jsem představila pojem motivace, její typy, zdroje a teorie. Seznámila jsem čtenáře s tím, co je kultura organizace, motivací k práci a spokojeností pracovníků. Představila jsem Charitu a specifikovala ji jako Arcidiecézní charitu Olomouc. Popsala jsem sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a práci sociálního pracovníka.

V empirické části jsem navázala na předchozí část a popsala metodologii výzkumu od cíle výzkumu a výzkumné otázky přes výběr respondentů, techniku sběru dat až po analýzu výsledků.

K výzkumu jsem použila metodu kvantitativního výzkumu. Jako techniku sběru dat jsem zvolila elektronické dotazníkové šetření. Celkový počet respondentů byl 35 sociálních pracovníků pracujících v SAS, které spadají pod Arcidiecézní charitu Olomouc.

Díky výzkumu jsem zjistila, že nejvíce motivační faktor je pro sociální pracovníky kolektiv v jejich službách, díky němu i ti pracovníci, kteří uvažují o změně zaměstnání, zůstávají ve službě. Pro motivaci pracovat v SAS je důležitá podpora vedoucího, samotná práce sociálního pracovníka hraje také významnou roli. Způsob výběru vzdělávání, kdy si pracovníci určují oblast vzdělávání sami nebo s vedoucím, podporuje spokojenost, tu podporují i pracovní podmínky. Motivační by byla vyšší mzda, s tou jsou ale pracovníci v současnosti nespokojeni.

Cíl mé práce byl naplněn, zjistila a popsala jsem, které motivační faktory přispívají ke spokojenosti sociálních pracovníků v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi.

Věřím, že tato práce bude sloužit jako podklad pro vedoucí služeb SAS, aby věděli, na které motivační faktory se zaměřit, aby byli sociální pracovníci v zaměstnání spokojeni, a tak vykonávali dobře svou práci. Je samozřejmé, že sami vedoucí nemají tolik kompetencí, aby některé faktory mohli ovlivnit přímo oni, ale na základě tohoto výzkumu mohou působit na své vedení a hledat další možné cesty, jak motivační faktory více podpořit, eventuálně zlepšit.

## Seznam literatury a zdrojů

### Odborná literatura

1. ADAIR, John Eric. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing, 2004. Management (Alfa Publishing). ISBN 80-86851-00-1.
2. ARMSTRONG, Michael. *Odměňování pracovníků*. Praha: Grada, 2009. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2890-2.
3. ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy : 10. vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.
4. BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-392-5.
5. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
6. FRITZ, Hannelore. *Spokojeně v zaměstnání*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-113-1.
7. HANZL, Daniel. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Třebíč: Amaprint-Kerndl, 2012. ISBN 978-80-87710-01-2.
8. KOLMAN, Luděk et al. *Motivace, produktivita a způsob života*. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-892-5.
9. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN isbn80-7178-549-0.
10. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
11. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.
12. NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996. ISBN isbn80-200-0592-7.

13. PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1387-3.
14. PROVAZNÍK, Vladimír a Růžena KOMÁRKOVÁ. *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1996. ISBN 80-7079-283-3.
15. PUNCH, Keith. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-381-9.
16. REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
17. RUDÁ, Adéla. *Psychologie práce a organizace*. Vydání první. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2016. Edice učebních textů. ISBN 978-80-87839-67-6.
18. *Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum : redakční uzávěrka 9.10.2017*. Ostrava: Sagit, 2017. ÚZ: úplné znění. ISBN 978-80-7488-252-4.
19. TURECKIOVÁ, Michaela. *Klíč k účinnému vedení lidí: odemkněte potenciál svých spolupracovníků*. Praha: Grada, 2007. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-0882-9.

### **Internetové zdroje**

1. Charita začátkem 90. let - Charita Česká republika. *Charita Česká republika - Charita Česká republika* [online]. Copyright © 2019 [cit. 16.10.2019]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/charita-zacatkem-90-let/>
2. Kodex Charity ČR. *Charita Česká republika* [online]. 2019 [cit. 1. 4. 2019]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/res/archive/020/002269.pdf?seek=1454943713>
3. *Průvodce - MPSV Portál* [online]. Copyright © [cit. 10.10.2019]. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/Slovník\\_MPSV\\_nahled.pdf/40527057-2e47-a938-cdf0-c441529eaff8](https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/Slovník_MPSV_nahled.pdf/40527057-2e47-a938-cdf0-c441529eaff8)

4. Registr poskytovatelů sociálních služeb. *OKsystem* [online]. Dostupné z:  
[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=06C4CA62132447AEFEA4FF2D2D26FD47.node1?SUBSESSION\\_ID=1571210317966\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=06C4CA62132447AEFEA4FF2D2D26FD47.node1?SUBSESSION_ID=1571210317966_1)
5. Stručná historie Charity do r. 1990 - Charita Česká republika. *Charita Česká republika - Charita Česká republika* [online]. Copyright © 2019 [cit. 16.10.2019]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/strucna-historie-charity-do-r-1990/>
6. Výroční zpráva Arcidiecézní charity Olomouc 2014. Výroční zprávy. *Arcidiecézní charita Olomouc* [online]. 2019 [cit. 1. 4. 2019]. Dostupné z: <https://www.acho.charita.cz/kdo-jsme/vyrocnizpravy/>
7. 341/2017 Sb. Nařízení vlády o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě. *Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © [cit. 10.11.2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-341>
8. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. *Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © [cit. 29.10.2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

### **Citace z časopisu**

1. Knausová, Ivana.: *Časopis Sociální práce/Sociálna práca, 1/2011* . Vydává Asociace vzdělavatelů v sociální práci ISSN: 1213-6204

### **Vnitřní směrnice**

1. *Vnitřní pravidla řízení Charity Šternberk*. Šternberk, 2014.

## **Seznam zkratk**

SAS - sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

ACHO - Arcidiecézní Charita Olomouc



## Seznam tabulek

Tabulka č. 1 - Legenda k datům.....	33
Tabulka č. 2 - Otázka č. 6.....	34
Tabulka č. 3 - Otázka č. 7.....	34
Tabulka č. 4 - Otázka č. 2.....	35
Tabulka č. 5 - Otázka č. 3.....	37
Tabulka č. 6 - Otázka č. 4.....	37
Tabulka č. 7 - Otázka č. 5.....	38
Tabulka č. 8 - Otázka č. 8.....	39
Tabulka č. 9 - Otázka č. 9.....	39
Tabulka č. 10 - Otázka č. 10 .....	40
Tabulka č. 11 - Otázka č. 11.....	40
Tabulka č. 12 - Otázka č. 12.....	41
Tabulka č. 13 - Otázka č. 13.....	42
Tabulka č. 14 - Otázka č. 14.....	43
Tabulka č. 15 - Otázka č. 15.....	43
Tabulka č. 16 - Otázka č. 16.....	44
Tabulka č. 17 - Otázka č. 1.....	45
Tabulka č. 18 - Otázka č. 23.....	45
Tabulka č. 19 - Otázka č. 24.....	47
Tabulka č. 20 - Otázka č. 17.....	48
Tabulka č. 21 - Otázka č. 18.....	48

Tabulka č. 22 - Otázka č. 19.....	49
Tabulka č. 23 - Otázka č. 20 .....	49
Tabulka č. 24 - Otázka č. 21.....	50
Tabulka č. 25 - Otázka č. 22.....	51
Tabulka č. 26 - Otázka č. 26.....	51

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Dotazník Motivační faktory pro práci v sociálních službách

Příloha č. 1: Dotazník Motivační faktory pro práci v sociálních službách

## Motivační faktory pro práci v sociálních službách

Vážené kolegyně a kolegové,

jmenuji se Jana Smyčková, jsem vedoucí SAS pro rodiny s dětmi v Charitě Šternberk a zároveň studentkou Filozofické fakulty Univerzity Palackého. Touto cestou Vás chci poprosit o vyplnění dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce na téma: Motivační faktory pro práci v sociálních službách. Dotazník je zaměřen na motivační faktory, které přispívají ke spokojenosti sociálních pracovníků, kteří pracují v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi Arcidiecézní charity Olomouc. Dotazník je anonymní, informace, které v něm uvedete, budou použity pouze pro výzkumnou část mé bakalářské práce.

Odkaz na dotazník: <https://forms.gle/1S74EWmEcMKLjXjdA>

Pokud není uvedeno jinak, vyberte jen jednu odpověď.

Děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.

\*Povinné pole

1. Jak dlouho pracuji v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi na pozici sociálního pracovníka? (doplňte)

.....

2. Proč jsem začal/a pracovat v SAS pro rodiny s dětmi? (lze vybrat více odpovědí) \*

- chtěl/a jsem pracovat s rodinami s dětmi
- chtěl/a jsem pracovat v církevní organizaci
- chtěl/a jsem být prospěšný/á lidem
- Charita je všeobecně známá organizace
- organizace má dobré vedení
- kvůli pracovnímu kolektivu
- bylo volné místo
- mám to blízko bydliště
- Charita je vstřícná rodině (toleruje péči o děti či blízké)
- mám životní zkušenost s prací s rodinami (vlastní nebo z blízkého

okolí)

- práce sociálního pracovníka mě baví
- finanční jistota

jiný důvod

3. Nabízí Vám zaměstnavatel benefity? \*

ano

ne

4. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano, vyberte jaké: (lze vybrat více odpovědí)

dovolená nad rámec zákoníku práce

stravenky nebo příspěvek na stravování

sick day

příspěvek na penzijní připojištění

příspěvek na masáž, kosmetiku, sportovní aktivity

spoluúčast na vzdělávání dle výběru

home office

společné vánoční setkání pracovníků

zlevněný mobilní tarif

nealkoholické nápoje zdarma (káva, čaj)

jiné.....

5. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a, jste s těmito benefity spokojen/a?

rozhodně ano

spíše ano

je mi to jedno

spíše ne

rozhodně ne

5 a. Pokud jste uvedli spíše ne nebo rozhodně ne, uveďte proč? (doplňte)

.....

6. Jste spokojen/a s platovým ohodnocením? \*

jsem spokojen/a

platové ohodnocení je odpovídající

chtěl/a bych vyšší platové ohodnocení

nejsem vůbec spokojen/a

7. Do jaké míry je pro Vás výše mzdy zásadní a přispívá k Vaší spokojenosti v zaměstnání? \*

výše mzdy je pro mě zásadní

výše mzdy pro mě je podstatná

výše mzdy pro mě není podstatná

- neznám přesně svou výši mzdy
- nechci odpovídat

8. Umožňuje Vám zaměstnavatel pružné rozvržení pracovní doby? \*

- ano
- ne

9. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano, je to pro Vás motivující?

- rozhodně ano
- spíše ano
- je mi to jedno
- spíše ne
- rozhodně ne

10. Jak u Vás na pracovišti probíhá výběr vzdělávání? \*

- mohu si vybrat sám/a témata vzdělávání
- témata mi vybírá vedoucí po konzultaci se mnou
- témata mi vybírá vedoucí bez konzultace se mnou
- organizace má jednotné vzdělávání pro všechny pracovníky

11. Jste s tímto způsobem výběru vzdělávání spokojen/a? \*

- rozhodně ano
- spíše ano
- je mi to jedno
- spíše ne
- rozhodně ne

11 a. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a spíše ne nebo rozhodně ne, uveďte proč?

.....

12. Vytváří zaměstnavatel dobré materiální podmínky pro Vaši práci? \*

- ano
- ne
- někdy ano, někdy ne

13. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano, v čem? (lze vybrat více odpovědí)

- mám samostatnou kancelář
- mám svůj pracovní stůl
- mám svůj pracovní telefon
- mám svůj pracovní počítač
- mám k dispozici tiskárnu

- mám dostatek pomůcek pro svou práci
- dostávám ochranné pomůcky
- jiné.....

14. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a, jsou pro Vás materiální podmínky v práci motivující?

- rozhodně ano
- spíše ano
- je mi to jedno
- spíše ne
- rozhodně ne

15. Máte možnost využívat stálé služební auto pro terénní práci? \*

- ano
- ne
- služební auto je společné pro více služeb

16. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano, přispívá možnost využití služebního auta k Vaší spokojenosti v zaměstnání?

- rozhodně ano
- spíše ano
- je mi to jedno
- spíše ne
- rozhodně ne

17. Podporuje Vás ve Vaší práci kolektiv Vaší služby (včetně pracovníků v soc. službách)? \*

- ano
- ne
- někdy ano, někdy ne

18. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano nebo někdy ano, jak? (lze vybrat více odpovědí)

- otevřená komunikace v týmu
- poskytují zpětnou vazbu k mé práci
- dobré osobní vztahy
- podpora v zátěžových situacích
- důvěra mezi pracovníky
- jiné.....

19. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a, je kolektiv motivující faktor ve vaší práci?

- rozhodně ano
- spíše ano
- je mi to jedno
- spíše ne
- rozhodně ne

20. Podporuje Vás ve Vaší práci nadřízený? \*

- ano
- ne
- někdy ano, někdy ne

21. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano nebo někdy ano, jak? (lze vybrat více odpovědí)

- oceněním mé práce při soukromém rozhovoru
- oceněním při pravidelném hodnocení pracovníků
- finanční či jinou odměnou
- pochvalou před kolektivem
- svěřením speciálního úkolu
- zvýšením pracovních kompetencí
- jinak.....

22. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a, přispívá podpora vedoucího k Vaší spokojenosti v práci?

- rozhodně ano
- spíše ano
- je mi to jedno
- spíše ne
- rozhodně ne

23. Přemýšlel/a jste v posledních dvou letech o změně zaměstnání? \*

- ano
- ne
- občas

24. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a ano nebo občas, co bylo hlavním důvodem k setrvání v zaměstnání? (lze vybrat více odpovědí)

- finanční jistota
- pracovní benefity

- rodinné důvody
- pružná pracovní doba
- dojezdová vzdálenost do zaměstnání
- pracovní kolektiv
- pracovní podmínky
- práce sociálního pracovníka
- smysluplnost práce
- strach z nezaměstnanosti
- žádný, jsem rozhodnutý/á změnit zaměstnání
- jiný

25. Co by Vás podpořilo v motivaci pro práci v SAS? Doplňte prosím vlastními slovy

.....

26. Jestliže vezmete v potaz všechny okolnosti, jste v zaměstnání spokojen/a?

\*

- rozhodně ano
- spíše ano
- nevím
- spíše ne
- rozhodně ne