

Ovlivňování I.

Ing. Ladislava Kuchynková

O v l i v ň o v á n í

1. Osobní – mezilidské působení

- tzv. „měkké“ (soft) faktory řízení
- jejich souhrn = podniková kultura

(vliv pracovní skupiny, vliv osobního příkladu, podnikové klima, delegování odpovědnosti, identifikace s firmou aj.)

2. Neosobní – působení formálních pravidel

- tzv. „tvrdé“ (hard) faktory řízení
- jejich souhrn = řízení procesů

(organizační struktura, formální pravidla řízení, pracovní řády, pracovní příkazy, závazné pracovní postupy aj.)

Ovlivňování

1. Motivace

2. Styl vedení

3. Jednání a vyjednávání

Motivace

- Vnitřní stav člověka daný přáními, tužbami, úsilím a představami, který způsobuje určité chování či aktivitu člověka
- Síla, která vyvolává chování zaměřené na uspokojení určité potřeby
- Není originální lidská vlastnost, je to následek určitého procesu
- Podléhá silným vlivům

Motivace versus stimulace

Motivace – vnitřní podnět k reakci,
která vede k uspokojení
potřeby člověka

Stimulace – vnější okolnost (či impuls),
která podněcuje člověka
k aktivitě

Zdroje motivace

- 1. Potřeba** - člověkem prožívaný nedostatek něčeho, co je pro daného jedince důležité
- 2. Návyk** - zautomatizovaný způsob činnosti člověka v určité situaci
- 3. Zájem** - trvalejší zaměření jedince na určitou oblast předmětů nebo jevů
- 4. Hodnota** - všechno, čeho si jedinec cení nebo váží
- 5. Ideál** - představa něčeho dokonalého a vzor nejvyšších hodnot – významný cíl snažení jedince

Pracovní motivace

- Ovlivňování smýšlení a chování vedených lidí, aby bylo v souladu s posláním firmy
- Spojení osobního zájmu a úsilí pracovníka s potřebami organizace, a to cílevědomým působením vedoucího pracovníka
- **Ideální stav** = harmonie mezi vnitřní potřebou člověka a potřebami firmy

Faktory ovlivňující prac. motivaci

- Náplň práce
- Osobní a profesní rozvoj
- Efektivní komunikace
- Informovanost
- Participace na rozhodování
- Spravedlivý systém odměňování
- Sociální systém
- Způsob chování nadřízeného atd.

Příčiny demotivace

- Chybně zvolené motivační nástroje
- Nedostatečná informovanost
- Chybné řídicí praktiky
 - upřednostňování některých pracovníků,
 - uzavřenost, tajnůstkářství, nekomunikace,
 - nejednoznačné, zmatené, nejasné pokyny,
 - rozpor slov a činů
- Netečnost vůči změnám prostředí

Motivační teorie

➤ **Teorie zaměřené
na poznání motivačních příčin**

➤ **Teorie zaměřené
na průběh motivačního procesu**

Teorie zaměřené na poznání motivačních příčin

- Teorie hierarchie potřeb – **Maslow**
(40. – 50. léta 20. stol.)
- Teorie tří kategorií potřeb – **Alderfer** (70. léta)
- Teorie potřeba dosáhnout úspěchu –
McClelland (60. léta)
- Teorie dvou faktorů – **Herzberg** (50. – 60. léta)

„Teorie hierarchie potřeb“

Abraham Maslow



- 1. Fyziologické potřeby** (hlad, žízeň, chlad, spánek, pracovní podmínky aj.)
- 2. Potřeby jistoty a bezpečí** (bezpečnost, zdravotní stav, dodržování smluv, jistota zaměstnání, penze aj.)
- 3. Sociální potřeby** (sounáležitost s týmem, sdružování s ostatními, přátelství, láska aj.)
- 4. Potřeba uznání** (postavení, úspěch, ocenění)
- 5. Potřeba seberealizace** (rozvoj a využití vlastních schopností, uspokojení z práce aj.)

Maslowova pyramida potřeb



- Potřeby lze uspořádat hierarchicky
- Potřeby každého jednotlivce jsou individuální
- Potřeby se vyvíjejí v závislosti na okolnostech

„Teorie tří kategorií potřeb“ **Clayton P. Alderfer**

Potřeby rozděleny do tří skupin:

1. Existence

2. Sociální vztahy k pracovnímu okolí

3. Další osobní rozvoj, resp. profesní a kvalifikační růstu

- Vychází z Maslowovy teorie
- Mezi potřebami 2. a 3. skupiny je možná substituce

„Teorie potřeby dosáhnout úspěchu“ **David McClelland**

Motivační potřeby vedoucích pracovníků:

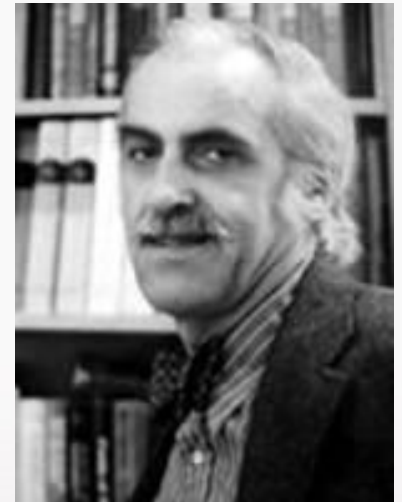
1. Sounáležitost

2. Prosazení a moc

3. Úspěšné uplatnění

➤ Také vychází z teorie Maslowa

➤ Specifická svým zaměřením na manažery



„Teorie dvou faktorů“ **Frederick Herzberg**



1. motivující

- vedou k uspokojení potřeb,
- vztahují se k práci samé (vnitřní motivátory), např. povýšení, tvůrčí práce, osobní růst aj.

2. udržovací (tzv. hygienické, frustrující)

- nemají žádný pozitivní vliv na motivaci,
- vztahují se k vnějším podmínkám práce (vnější motivátory), např. firemní politika, pracovní podmínky, vztahy v kolektivu, plat aj.

Teorie zaměřené na průběh motivačního procesu

Všechny teorie vznikly v 60. letech 20. stol.:

- Teorie očekávání – **Vroom**
- Rozšířený model teorie očekávání
- **Porter a Lawler**
- Teorie spravedlivé odměny – **Adams**
- Teorie zesílených vjemů - **Skinner**

„Teorie očekávání“ Victor H. Vroom



$$M = V \times E$$

M ... motivační síla

V ... valence (subjektivně vnímaná hodnota cíle)

E ... expektace (subjektivně vnímaná
pravděpodobnost dosažení cíle)

- V a E mohou a nemusí být vzájemně závislé
- Náročný cíl mívá vysokou hodnotu apod.

„Rozšířený model teorie očekávání“ **Lyman W. Porter a Edward E. Lawler**

- $V \times E$ zde nevede přímo k výkonu, ale závisí také na schopnostech člověka (zvažuje, zda se mu vynaložené úsilí na splnění úkolu vyplatí, resp. zda je adekvátní hodnotě cíle či slíbené odměně)
- Vychází z teorie V.H.Vrooma
- Aplikace zejména pro motivaci manažerů k vyšší výkonnosti

„Teorie spravedlivé odměny“

John S. Adams

- Vychází z myšlenky, že se lidé subjektivně srovnávají s jinými lidmi (pracovní pozice, výkon, odměna)

$$\mathbf{Z1/V1 = Z2/V2}$$

Z1 ... zisk dané osoby

V1 ... vklad dané osoby

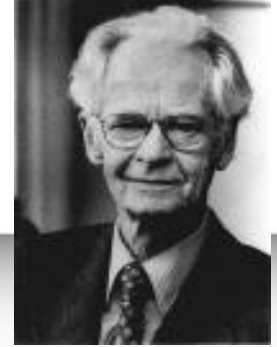
Z2 ... zisk kolegy (plat, uznání)

V2 ... vklad kolegy (čas, námaha, schopnosti)

- Tendence nadhodnocení vlastních vkladů a podhodnocení svých zisků (u kolegů naopak)

„Teorie zesílených vjemů“

Frederic Skinner

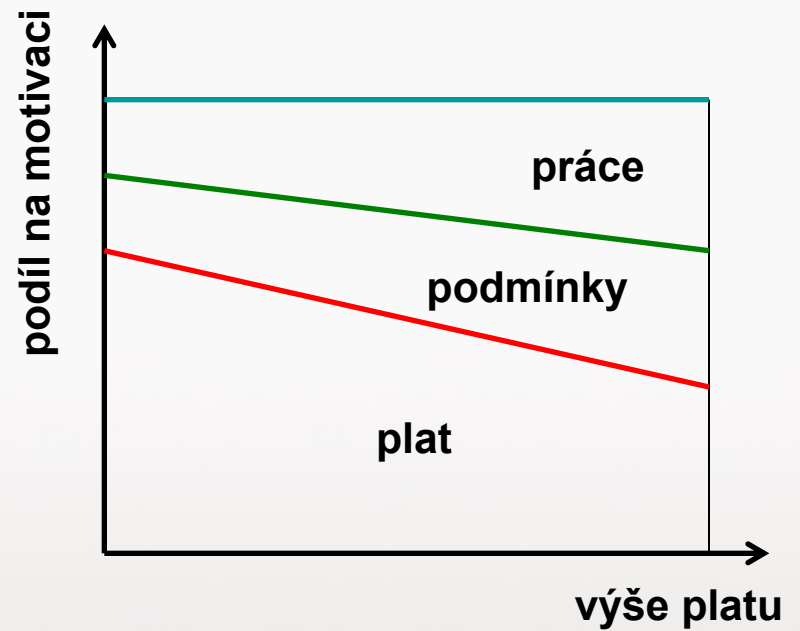
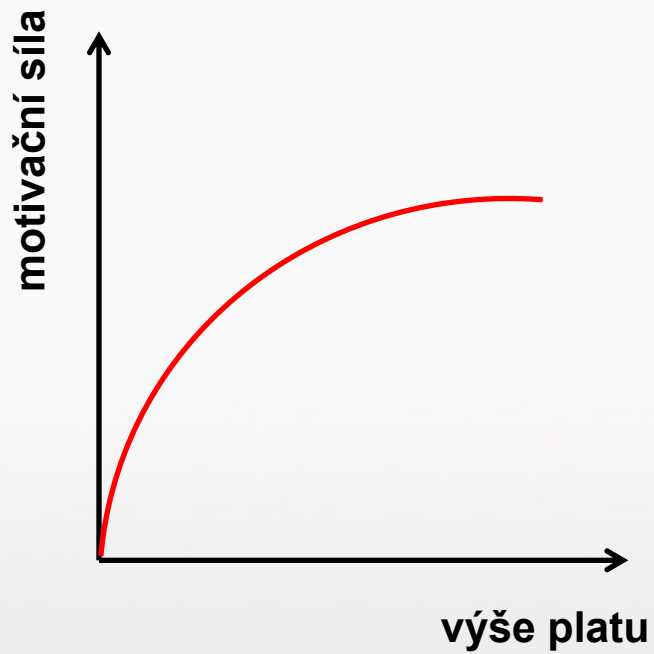


- Předpokládá, že dříve získané dojmy a zkušenosti předurčují reakce člověka na podobné situace v současnosti:
- 1. Pozitivní motivace** (odměna, pochvala)
 - 2. Negativní motivace** (kritika práce, postih)
 - 3. Utlumení určité aktivity** (lhostejnost, ignorování snahy nebo výsledků)
 - 4. Plně negativní trestání** (vyloučení či zamezení dalšímu opakování škodlivého jednání, např. krádež)

Motivační nástroje

- **Ocenění práce**
(mzda, nepeněžní odměna, morální ocenění)
- **Podmínky práce**
(materiální, společenské)
- **Práce samotná**
(atraktivita, odpovědnost, smysluplnost aj.)

Účinnost motivačních nástrojů



Benefits

- zaměstnanecké výhody poskytované podnikem
- v současnosti hojně využívány
- snaha o udržení kvalitních zaměstnanců
- zdroj spokojenosti zaměstnanců
- pocit sounáležitosti s firmou
- motivace k lepšímu výkonu
- přispívají k budování pozitivní atmosféry
- budování dobrého jména firmy
- daňové zvýhodnění

Benefits

- **peněžní** – příspěvek na stravování, penzijní připojištění, životní pojištění, příspěvek na kulturní a sportovní akce, jazykové a jiné vzdělávací kurzy aj.
- **nepeněžní** – pružná pracovní doba, práce z domova, delší dovolená, dary, pracovní volno, slavnostní večere aj.

Cafeteria systém

- **výběr z několika vhodně sestavených souborů benefitů**
- každý zaměstnanec je motivován jinými odměnami
- rozpočet a menu nabídky lze diferencovat dle přínosu
- možnost volby se opakuje a nabídka aktualizuje
- posílení osobní odpovědnosti zaměstnance
- nabídka volby mezi penězi a časem
- optimální alokace zdrojů
- složitost zavedení a náročnost na administrativu