

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra psychologie



Pracovní spokojenost a stres u policistů

Magisterská diplomová práce

Autor práce: Bc. Kamil Jarušek
Vedoucí práce: doc. PhDr. Zdeněk Vtípil, CSc.

Olomouc
2013

Palacky University in Olomouc

Faculty of Arts

Department of Psychology



Job satisfaction and stress in Policeman

Master Thesis

Author: Bc. Kamil Jarušek
Supervisor: doc. PhDr. Zdeněk Vtípil, CSc.

Olomouc
2013

Prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci vypracoval samostatně, za odborného vedení vedoucího práce doc. PhDr. Zdeňka Vtípila, CSc. a všechny použité prameny jsem řádně citoval a uvedl.

V Olomouci 20. března 2013

Bc. Kamil Jarušek

Děkuji vedoucímu mojí magisterské diplomové práce doc. PhDr. Zdeňku Vtípilovi, CSc. za odborné vedení, množství cenných rad, námětů a připomínek, které mi poskytl v průběhu konzultací, při psaní této práce.

Dále bych chtěl poděkovat mojí rodině za podporu, kterou mi poskytovala v průběhu zpracování této práce a celého studia psychologie.

Poděkování patří rovněž všem kolegům policistům, kteří věnovali svůj čas a energii vyplnění dotazníků.

1	Úvod	7
2	Policie ČR	8
2.1	Struktura Policie ČR	8
2.2	Aktuální problémy Policie České republiky	11
2.3	Policista	12
3	Pracovní spokojenost	14
3.1	Vymezení pojmu, přístupy k problému	14
3.2	Teorie pracovní spokojenosti	16
3.2.1	Jednodimenzionální teorie	16
3.2.1.1	Teorie A. Maslowa	16
3.2.1.2	Teorie V. H. Vrooma	17
3.2.1.3	Teorie R. M. Stogdilla	18
3.2.2	Dvoufaktorová teorie	19
3.2.3	Wernimontova teorie	21
3.3	Faktory pracovní spokojenosti	22
3.3.1	Objektivní vnitřní faktory pracovní spokojenosti	22
3.3.1.1	Věk	22
3.3.1.2	Pohlaví	22
3.3.1.3	Vzdělání	24
3.3.1.4	Seniorita	25
3.3.1.5	Funkční zařazení	26
3.3.2	Subjektivní vnitřní faktory pracovní spokojenosti	27
3.3.2.1	Osobnostní faktory	28
3.3.2.2	Motivační faktory	28
3.3.3	Vnější faktory pracovní spokojenosti	29
3.3.3.1	Fyzikální prostředí	29
3.3.3.2	Bezpečnost a hygiena práce	30
3.3.3.3	Charakter vykonávané práce	30
3.3.3.4	Plat, finanční odměna, služební příjem	31
3.3.3.5	Sociální prostředí a neformální vztahy	32
3.3.3.6	Politika organizace	33
3.4	Vliv pracovní spokojenosti na chování pracovníků	34
4	Stres	37
4.1	Vývoj pojetí stresu	37
4.2	Koncepce stresu	39
4.2.1	Fyziologická koncepce	39
4.2.2	Psychologická koncepce	41
4.2.3	Aktivační koncepce	42
4.3	Stresory	43
4.4	Stres a práce	44
4.5	Stres v práci policisty	45
4.5.1	Příčiny vzniku stresu u policistů	45
4.5.2	Dopady stresu na policisty	46
4.6	Z dosavadních výzkumů	48
5	Metodologický rámec výzkumu	51
5.1	Cíle výzkumu	51
5.2	Hypotézy	52
5.3	Aplikovaná metodika	52

5.3.1	Dotazníky	53
5.3.2	Statistika	55
5.4	Symbolika	56
5.5	Organizace šetření a sběr dat	56
5.6	Výzkumný soubor	57
6	Výsledky výzkumu	61
6.1	DSPKOP – základní výstupy	61
6.2	IPSS – základní výstupy	63
6.3	DOPEN – základní výstupy	66
6.4	Korelace	67
6.4.1	Korelace pracovní spokojenosti a osobnostních vlastností	67
6.4.2	Korelace pracovní spokojenosti a věku, seniority	68
6.4.3	Korelace pracovního stresu a věku, seniority	69
6.4.4	Korelace osobnostních vlastností a pracovního stresu	70
6.4.5	Korelace pracovního stresu a pracovní spokojenosti	70
6.5	Rozdíly ve vybraných proměnných	71
6.6	K platnosti hypotéz	73
7	Diskuse	76
8	Závěr	81
9	Souhrn	83
10	Použitá literatura	85
11	Přílohy – seznam	90

1. Úvod

Který chlapec nebo muž netoužil alespoň na chvíli stát se policistou? Televizní kanály na nás neustále chrlí proud akčních hrdinů, kteří coby policisté vystřílí neuvěřitelné množství munice po všem, co se jim jen trochu protiví, zdemolují nespočet rychlých aut, nestačí odhánět zástupy nejkrásnějších dívek a nakonec vždy zvítězí, byť by byl jejich protivník seberaťinovanější. Je realita opravdu taková?

V policii České republiky slouží přibližně 39.000 policistů. Důvody, proč si vybrali toto povolání mohou být velmi rozmanité. Jistě jsou takoví, kteří by se rádi viděli v rolích zmíněných akčních hrdinů, jiní zase upřednostňují jistotu jedné z největších státních institucí s pravidelným příjmem, jiné mohla vést jejich touha prosazovat spravedlnost, právo, či pomáhat druhým. Troufáme si tvrdit, že každý z policistů, musel při konfrontaci s realitou policejní práce svoje představy a očekávání poněkud změnit.

Policisté se při výkonu služby setkávají s celou řadou negativních vlivů. Můžeme zmínit možnost ohrožení vlastního života a zdraví v důsledku vzrůstající agresivity pachatelů, odmítavý postoj veřejnosti k policistům, tlak médií dychtících po senzačních zprávách a mnoho jiných. Na druhé straně policejní práce má i řadu příjemných stránek, když se podaří dopadnout pachatele, vyřešit problém, již zmiňované sociální výhody, prestiž apod.

V této práci se budeme snažit zjistit, jaká je pracovní spokojenost u policistů, jaká je míra stresu u policistů, určit které faktory a jak ovlivňují pracovní spokojenost a stres, zda spolu tyto fenomény souvisí, popřípadě jak. Doufáme, že tato práce přinese poznatky, které by mohly pomoci určit, jaké jsou hlavní problémy současné policejní práce z hlediska pracovní spokojenosti a pracovního stresu, což považujeme za důležité východisko snahy tyto problémy řešit a zvládat. Budeme rádi, pokud naše zjištění pomohou alespoň částečně zlepšit pracovní podmínky policistů v oblasti stresu a pracovní spokojenosti.

2. Policie ČR

2.1 Struktura Policie ČR

Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, který slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropských společenství nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu. Policie České republiky, jako samostatný ozbrojený sbor byl zřízen zákonem číslo 283/1991 Sb. o Policii české republiky. Tento zákon byl postupně novelizován, až byl nahrazen zákonem číslo 273/2008 Sb. O Policii České republiky. Tento zákon pověřuje Policii České republiky plněním těchto základních úkolů:

- ochrana bezpečnosti a veřejného pořádku
- prosazování zákonů
- ochrana práv a svobod občanů
- preventivní působení proti trestné činnosti
- úsilí o spolupráci, podporu a důvěru veřejnosti.

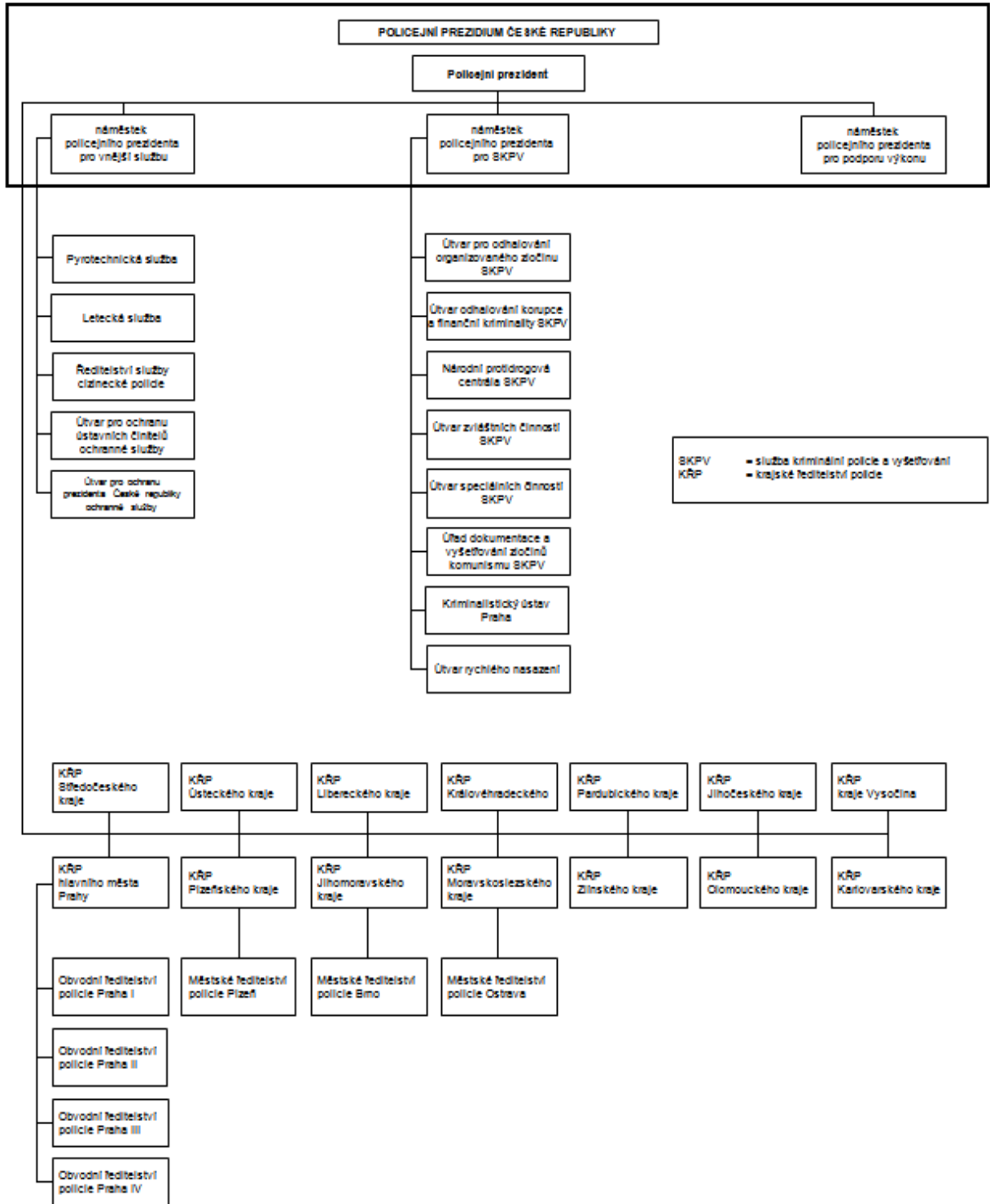
Policie české republiky je řízena policejním prezidiem, v jehož čele stojí Policejní prezident. Policejní prezidium řídí policejní útvary a celostátní působnosti:

- útvar zvláštních činností Služby kriminální policie a vyšetřování (SKPV)
- útvar speciálních činností SKPV
- útvar rychlého nasazení
- útvar pro ochranu ústavních činitelů
- útvar pro ochranu prezidenta ČR
- útvar pro odhalování organizovaného zločinu SKPV
- útvar odhalování korupce a finanční kriminality SKPV
- útvar dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu SKPV
- ředitelství služby cizinecké policie
- národní protidrogová centrála SKPV
- pyrotechnická služba

- letecká služba
- Kriminalistický ústav Praha

Postupnou transformací vznikly útvary Policie ČR s územně vymezenou působností. Jedná se o 14 krajských ředitelství policie (v Praze městské ředitelství), jejich územní působnost je vymezena územím krajů, jako samosprávných celků. V čele krajského ředitelství stojí krajský ředitel a mimo útvarů na krajské úrovni se dále krajské ředitelství člení na nově zřízené územní odbory (v Praze obvodní ředitelství) na úrovni bývalých okresů. V čele územních odborů stojí ředitel územního odboru, pod jehož pravomoc spadají obvykle obvodní oddělení policie (v Praze jsou to místní oddělení), dále oddělení dopravní policie, oddělení obecné kriminality SKPV, oddělení hospodářské kriminality SKPV, a další pomocné skupiny jako preventivně informační skupina, skupina případových analýz, skupina technické ochrany a další.

obrázek č. 1: Organizační schéma Policie České republiky



2.2 Aktuální problémy Policie České republiky

Policie České republiky od svého zřízení v roce 1991 prochází kontinuálně řadou změn. Jedná se o dynamický proces, jehož cílem je přizpůsobovat činnost organizace neustále se měnícím potřebám společnosti. V roce 2007 bylo stále více zřejmé, že současný stav začínal být nevyhovující, proto na základě analýzy potřeb začala být připravována zásadní reforma Policie ČR. Tato „Reforma Policie České republiky – služba v nových podmínkách“ začala být naplňována od počátku roku 2009, současně s účinností nového Zákona o Policii České republiky 273/2008 Sb. Podstata reformy byla shrnuta do 10 tzv. pilířů:

1. **Působnost, pravomoci Policie ČR a dalších subjektů podílejících se na zajišťování vnitřní bezpečnosti státu:** snaha o omezení „nepolicejních činností“, které policie dnes vykonává. Možnosti zapojení jiných subjektů do odpovědnosti za veřejný pořádek a bezpečnost (samospráv, občanů, pořadatelů hromadných akcí, provozovatelů kritické infrastruktury ad.).
2. **Policie - partner dalších orgánů státu, územních samosprávných celků a zejména veřejnosti:** Územní členění policie a územní členění samosprávy, soudů a státních zastupitelství a nastavení vzájemní spolupráce. Společné prvky nového územního členění. Kraj a veřejný pořádek. Obec a místní záležitosti veřejného pořádku. Vztah policie a veřejnost.
3. **Ekonomické postavení policie:** Větší ekonomická samostatnost Policie ČR a jejich organizačních součástí, to znamená krajských správ a útvarů s celorepublikovou působností.
4. **Vnitřní a vnější kontrola:** Nová struktura a uspořádání vnitřní a vnější kontroly, nastavení účinných kontrolních mechanismů mezi, které patří také varianta mimoresortního kontrolního útvaru.
5. **Vzdělávání policistů - klíč k profesionalitě:** Cílem je vytvořit jednotný systém vzdělávání pružně reagující na potřeby praxe, který bude vychovávat policejní odborníky, schopné manažery a zajistí přenos nejnovějších světových poznatků na své absolventy.
6. **Služební zákon - práce s lidmi:** Nová systemizace služebních a pracovních míst.

Zeštíhlení objemu vedoucích pozic a jejich zpřehlednění. Obsazení pozic schopnými policisty ovládající danou problematiku.

7. **Projekt 1000 - vstřícná tvář policie:** Zaměření na vstřícný přístup policie k občanům a vytvoření stavu důvěry v ní. Moderně vybavené policejní služebny, ve kterých se občanům dostane pomoci a informací na úrovni, kterou právem očekává.
8. **Nová struktura neuniformované policie:** Zřízení Národního kriminálního úřadu Policejního prezidia ČR, zřízení analytických pracovišť služby kriminální policie, spolupráce na elektronizaci trestního řízení, odstraňování duplicit v činnostech útvarů a jejich působnosti i v řídicích funkcích.
9. **„Dost bylo papírů“:** Tato část reformy se zabývá policejní informatikou a možnostmi jejího využití v trestním řízení tak, aby pomohla policistům při administrativní práci a odstranila zbytečné časové průtahy. (Elektronické trestní řízení, EPŘ a další)
10. **Debyrokratizace:** Velmi důležitá část policejní praxe se odráží ve stylu policejní práce a způsobu řízení policistů. V současné době velmi vysoký počet interních předpisů, by měl být nahrazen jednoduchým a přehledným souborem. Statistické ukazatele by měly být využívány pouze pro postižení společenských trendů a jevů a ne jako hodnotící kritérium.

Naplňování cílů popsané reformy probíhá i v současné době.

2.3 Policista

Policista Policie ČR je ve služebním poměru vůči České republice. Pracovněprávní a služební vztahy příslušníků PČR upravuje Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, tedy zákon č. 361/2003 Sb. Do služebního poměru může být přijat každý státní občan ČR, který splňuje následující podmínky:

- minimální věk 18 roků
- bezúhonnost, tak jak je vymezena zákonem č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů v §14 a prokazuje se opisem z evidence Rejstříku

trestů.

– uchazeč musí dosahovat požadovaného stupně vzdělání pro dané služební místo (minimální stupeň je střední s maturitou)

– zdravotní způsobilost, jak ji vymezuje zákon č 361/2003 Sb.

– psychickou způsobilost, jak je upravena vyhláškou MV č. 487/2004 Sb. , její ověřování zajišťuje psychologické pracoviště Policie ČR formou psychologického vyšetření, které je zaměřeno na ověřování osobnostních předpokladů nutných pro výkon služby. Uchazeči absolvují celodenní vyšetření, jehož součástí jsou osobnostní dotazníky, výkonnostní testy a strukturovaný rozhovor s psychologem. Výsledkem je komplexní posouzení vhodnosti uchazeče pro výkon služby po psychické stránce. Pakliže uchazeč neuspěje, může se odvolat k přezkoumání u vedoucího psychologa při Policejním prezídiu. Pokud neuspěje ani zde může nové vyšetření absolvovat nejdříve za dva roky.

– fyzickou způsobilost k výkonu služby, prověřování se uskutečňuje formou testů tělesné zdatnosti před komisí. Jednotlivými disciplínami, které uchazeč musí splnit v požadovaném rozmezí, jsou: člunkový běh, celomotorický test, klik vzpor – ležmo a běh na 1 000m.

– policista také nesmí být členem žádné politické strany či hnutí a nesmí vykonávat živnostenskou či jinou výdělečnou činnost a nesmí být členem řídicích či kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost.

Přijetí do služebního poměru pak nelze odeprít z diskriminačních důvodů, jakými jsou: věk, rasa, barva pleti, pohlaví, sexuální orientace, víra nebo náboženství, politické smýšlení, národnost, etnický nebo sociální původ, majetek, rod, manželský nebo rodinný stav. Policistou by se měl stát takový občan, který chce ve svém životě zastávat a ctít zákon, přistupovat individuálně a spravedlivě ke každému občanovi a prohlubovat svoje znalosti a odbornou kvalifikaci. Na přijetí do služebního poměru není právní nárok, důvody nepřijetí se nesdělují. (Vokuš, 2010; Policie ČR – oficiální stránky)

Služební poměr policisty vzniká složením tohoto slibu:

„Slibuji na svou čest a svědomí, že při výkonu služby budu nestranný(á) a budu důsledně dodržovat právní a služební předpisy, plnit rozkazy svých nadřízených a nikdy nezneužiji svého služebního postavení. Budu se vždy a všude chovat tak, abych svým jednáním neohrozil(a) dobrou pověst bezpečnostního sboru. Služební povinnosti budu plnit řádně a svědomitě a nebudu váhat při ochraně zájmů ČR nasadit i vlastní život.“ (Vokuš, 2010, s. 8)

3. Pracovní spokojenost

3.1 Vymezení pojmu, přístupy k problému

Pracovní spokojenost je psychologická kategorie, která vyjadřuje stránku psychického vyrovnání se člověka s prací, jejími znaky a charakteristikami. Je to složitý, individuálně variabilní a široce podmíněný, ale přitom univerzální fenomén. (Kollárik, 2002, s. 123)

Pracovní chování jedince v organizaci je podle Výrosta a Slaměnika sledované ze dvou úhlů pohledu a to objektivního a subjektivního. Objektivní dimenze zahrnuje efektivitu práce, subjektivní dimenze vyjadřuje vlastní prožívání pracovní činnosti člověka. (Výrost, Slaměnik, 1998) Na oba typy dimenzí pracovního chování působí a má vliv celá řada faktorů, které jsou výzkumníky zkoumány již desítky let. První systematické výzkumy jsou datovány do 30. let XX. století. (Výrost, Slaměnik, 1998)

Pohled na tuto problematiku prošel za dobu svého vývoje k současnosti několika vývojovými etapami, pro které jsou typické vlastní teorie, pojetí a přístupy, stejně jako definice. Přestože se nám na první pohled může pojem pracovní spokojenost může jevit jako jednoznačný, opak je pravdou. Při bližším zkoumání zjistíme, že představy jednotlivých autorů a obsahu pojmu pracovní spokojenost nejsou vždy totožné. Obecně lze konstatovat, že pracovní spokojenost spojujeme s kategoriemi jako jsou především postoje, pracovní postoje, motivace, adaptace a další.

Primárním motivem pro zájem o tuto problematiku byla snaha o zvyšování produktivity práce. Orientace na vztah člověk – práce se projevila zejména v práci sociálních psychologů, jejichž studie nelze považovat za koncepční. Analýzy uvedeného vztahu pak položily základ tradičního chápání pracovní spokojenosti. Na tuto etapu navazují studie z konce padesátých a především šedesátých let minulého století, které se snaží o teoretické zakotvení uvedené problematiky. Přestože se fenoménu pracovní spokojenosti odborníci věnují již více než půl století, neexistuje v souvislosti s tímto tématem pojmová ani metodologická jednota (Rymeš, 2003).

V souvislosti s výše naznačenou problematikou Kollárik (Kollárik, 1986) rozlišuje dvě kategorie pracovní spokojenosti a to spokojenost s prací a spokojenost v

práci. Spokojenost v práci je podle Kollárika širší pojem, který zahrnuje všechny složky působící na pracovní chování, jako jsou osobnostní charakteristiky, postoje, fyzikální podmínky pracoviště a podobně. Spokojenost s prací je podmnožinou tohoto širšího pojmu a vztahuje se k činnosti jako takové. Pracovní spokojenost je ovlivňována celou řadou faktorů, proto je třeba tuto proměnnou chápat jako soubor dílčích subkategorií, které se vztahují nejen k samotné pracovní činnosti, ale i k pracovním a nepracovním podmínkám. Kollárik uvádí tyto základní znaky pracovní spokojenosti:

- a) celková a dílčí spokojenost – celková spokojenost popisuje vztah k vykonávané pracovní činnosti, na rozdíl od dílčí, která je určována nejrůznějšími faktory, jež práci ovlivňují (mezilidské vztahy na pracovišti, fyzikální podmínky apod.); celková i dílčí spokojenost spolu úzce souvisí a vzájemně se ovlivňují,
- b) intenzita spokojenosti – míra prožitku je vyjadřována na kontinuu od maximální spokojenosti po maximální nespokojenost,
- c) stálost spokojenosti – vyjadřuje vývoj a pohybuje se na kontinuu od maximální stability po maximální nestálost, může být proměnlivá (aktuální hodnoty jsou ovlivňovány celou řadou proměnných, resp. vnějšími i vnitřními vlivy) nebo relativně stabilní,
- d) spokojenost jako stav a proces – spokojenost může být popsána jako aktuální stav nebo jako proces, který se neustále vyvíjí a spojuje minulost, přítomnost i budoucnost,
- e) spokojenost jako situační reakce podmíněná pracovními podmínkami a spokojenost jako osobní dispozice (Kollárik, 1986).

3.2 Teorie pracovní spokojenosti

V teorii pracovní spokojenosti tak můžeme nalézt velké množství nejrůznějších přístupů výkladu pracovní spokojenosti. V literatuře bývá nejčastěji používáno dělení na jednodimenzionální a dvojdimeonzionální teorie, mezi těmito přístupy stojí tzv. Wernimontova teorie pracovní spokojenosti (Kollárik, 2002). V následující části této kapitoly uvedeme popis nejznámějších teorií pracovní spokojenosti.

3.2.1 Jednodimenzionální teorie

Jednodimenzionální teorie vycházejí z předpokladu, že pracovní spokojenost lze ohodnotit na jedné škále. Spokojenost a nespokojenost potom vysvětluje jako krajní škály jedné dimenze. Pracovní spokojenost se tak může pohybovat na škále od naprosté spokojenosti po naprostou nespokojenost (Štikar et al., 2003). Krajní hodnoty jsou ve vzájemném poměru a zvyšováním pracovníkovy spokojenosti se souběžně bude snižovat jeho nespokojenost (Kollárik, 2002). Mezi jednodimenzionální teorie lze zařadit přístupy Maslowa, Vrooma nebo Stogdilla (Štikar et al., 2003).

3.2.1.1 Teorie A. Maslowa

Maslowova hierarchie potřeb – autor vychází z předpokladu, že většina potřeb je uspokojována prostřednictvím práce (zdroj spokojenosti). Na základě hierarchického uspořádání potřeb je vysvětlení pracovní spokojenosti spojováno s postupnou aktualizací a uspokojováním jednotlivých potřeb. Fyziologické potřeby, potřeby bezpečí, potřeba sounáležitosti, potřeba úcty a potřeba seberealizace vytvářejí hierarchicky uspořádaný systém sestavený podle naléhavosti vnitřních tlaků, které jsou s danou potřebou spojeny. V hierarchii funguje princip prepotence, tj. potřeby, které jsou na nižších úrovních a musí být uspokojeny, než se mohou uplatnit potřeby na vyšších stupních. Maslow dospěl k závěru, že je-li nějaký soubor potřeb uspokojen, přestává působit motivačně. Nastupuje tedy potřeba z vyšší úrovně, která člověka motivuje, aby ji uspokojil. První tři úrovně

označuje Maslow jako udržovací (deficitní). Vyjadřují určitý nedostatek a jsou tedy uspokojovány redukcí, kterou navozuje dosažení příslušných podnětů. Ostatní úrovně jsou označovány jako rozvíjející. Tyto motivy jsou neuspokojitelné, s jejich uspokojováním dokonce jejich intenzita stoupá a stávají se v podstatě trvalou potřebou.

Mnoho vedoucích pracovníků či jiných odborníků je přesvědčeno, že Maslowovo pojetí motivace je správné. Podle Blaškové (1998) ale přišla skupina amerických autorů s tím, že existence hierarchie potřeb není potvrzena. Podle jejich zjištění totiž s povyšováním manažerů klesá jejich preference fyziologických potřeb a potřeba jistoty, naopak vzrůstá potřeba úcty či seberealizace. Touha po kariérním postupu je podle nich důsledkem účelných vzestupných změn v pracovním postavení, ale ne důsledkem uspokojení potřeb na nižší úrovni. Umění vedoucího pracovníka spočívá tedy ve schopnosti včas a diferencovaně ocenit preferenční úroveň potřeb člověka, měl by umět posoudit, zda a jakým způsobem se situace mění, načasovat a ve vhodnou dobu využít adekvátní motivační působení. (Blašková, 1998)

3.2.1.2 Teorie V. H. Vrooma

Svoji teorii publikoval V. H. Vroom v roce 1967 a ve většině prací bývá řazena mezi tzv. teorie očekávání (expektance), stěžejními pojmy této teorie jsou očekávání a valence. (Vroom, 1967) Teorie vychází obecně z principu K. Lewina, který valenci definuje jako přitažlivost cíle nebo výsledku, či ve smyslu anticipované spokojenosti z výsledku.

Základní teze této teorie říká, že síla tendence k určité činnosti závisí na síle očekávání, že důsledkem této činnosti bude získání určité hodnoty: činnost je instrumentální pro dosažení určité hodnoty. Pojem hodnoty nabývá širší význam, ale prakticky zde vystupuje především ve významu vnější pobídky, jako je například mzda, ačkoli hodnotou může být i samotná práce, seberealizace, spokojenost, nebo prosté vyhnutí se nepříjemnostem a problému. Vroom vychází z předpokladu, že jedinec v pracovním procesu zvyšuje svůj výkon tehdy, jestliže mu to přináší zisk určité hodnoty, přičemž na dosažení této hodnoty vynakládá tím větší úsilí, čím je pro něj tato hodnota atraktivnější.

Mezi základní pojmy Vroomovy teorie patří:

- hodnota (valence) výsledku jednání, očekávané uspokojení k němuž jednání směřuje,
- očekávání (expektance) jako subjektivní pravděpodobnost, že jednání povede k žádoucímu výsledku,
- instrumentalita jako souvislost mezi výsledky stejné kategorie činnosti, je-li výsledek určité práce pozitivní, má instrumentální hodnotu pro dosažení výsledků spojených s tímto druhem práce, protože tento druh práce se stal osvědčeným prostředkem dosažení tohoto určitého výsledku,
- síla či tendence jedince k určitému jednání.

Vroomova teorie byla dále rozvíjena např. E. E. Lawlerem (Lawler, 1977) Kritické Vroomovi především vytýkali, že jeho teorie se soustředí toliko na stránku procesu a nezabývá se vlastním obsahem motivů a je příliš racionálně orientovaná. Vroom sám upozornil na hédonický akcent teorie když uvedl, že: „Chování je zaměřeno na uspokojení a hledá vyhnutí se bolesti. V každé situaci volí osoby v daných alternativách ty, o nichž předpokládají, že maximalizují uspokojení a minimalizují bolest“. (Vroom, 1967, s. 9) Nakonečný v této souvislosti upozorňuje na fakt, že instrumentalita má především vztah ke konkrétní situaci, takže pracovní úkol sice může být atraktivní, ale nemá-li pracovník odpovídající vzorec zvládnutí situace a je si toho vědom, může být motivace slabá. Dobrý pracovní výkon tedy nemusí být pouze výsledkem snahy dobře pracovat. (Nakonečný, M. 1997) J. W. Atkinson navíc zjistil, že nejsilnější motivace k výkonu je dosahována pokud pracovník vnímá střední pravděpodobnost úspěchu. Neplatí tedy předpoklad, že s vzrůstající výší odměny stoupá i pracovní spokojenost. (Atkinson, J. W. 1964)

3.2.1.3 Teorie R. M. Stogdilla

Stogdill (1974) ve své teorii vychází z předpokladu, že vztah mezi stupněm pracovní spokojenosti a pracovního výkonu není vůbec jasný. Proto se rozhodl nenazírat pracovní spokojenost zaměstnance jako příčinu jeho pracovního výkonu, ale vidět chování zaměstnance v kontextu fungování celé organizace. Jako „výdaje“ organizace určil integraci skupiny, výkon a pracovní morálku. Z jeho teorie vyplývá, že pracovní morálka a výkon mohou souviset se spokojeností jen tehdy, pokud kroky podnikané pro

jejich zvýšení jsou zároveň kroky vedoucí k posílení očekávání zaměstnanců. Pracovní spokojenost není nevyhnutelně ve vztahu s morálkou a produkcí. Ty jsou totiž funkcemi skupinové struktury, a proto budou mít vliv na spokojenost pouze za předpokladu, že okolnosti vedoucí k vysoké morálce a výkonnosti budou shodné s okolnostmi posilujícími očekávání pracovníků. (Stogdill, R. M. 1974)

3.2.2 Dvoufaktorová teorie

Na přelomu 50. a 60. let XX. století F. Herzberg spolu se svými spolupracovníky B. Mausnerem a B. Snydermanovou prováděli rozsáhlé výzkumy pracovní spokojenosti, nyní v literatuře uváděné jako „Pittsburghské studie“. Na základě zjištěných výsledků výzkumů, týkajících se příčin ovlivňujících pracovní chování a úroveň uspokojení potřeb pracovníků, určil Herzberg dvě významné skupiny faktorů. První skupinu vnitřních faktorů označil jako motivátory (uspokojovače) a druhou jako vnější faktory hygieny či kontextu (neuspokojovače). (Vtípil, Z. 2005) Pracovní spokojenost se tedy, podle této teorie, nepohybuje na škále spokojenost – nespokojenost ale na dvou samostatných škálách ne-nespokojenost – spokojenost a ne-nespokojenost – nespokojenost.

Vnější faktory (hygienické, tzv. dissatisfiers, frustrátory) – vztahují se k podmínkám a okolnostem, za kterých člověk vykonává svou práci. Jsou-li nepříznivé, vyvolávají u pracovníků pracovní nespokojenost a negativně působí na jejich motivaci. Mají-li naopak pozitivní charakter jsou ve vztahu k pracovní spokojenosti i pracovní motivaci indiferentní. Do této skupiny se řadí následující faktory: pracovní podmínky, personální politika a personální řízení, jistota práce, mzda, vztahy s nadřízenými a spolupracovníky, odborná kompetence nadřízeného, status.

Vnitřní faktory (motivátory, tzv. satisfiers) – se vztahují k obsahu práce a určují vztah člověka k předmětu práce. Jsou-li v příznivém stavu, působí pozitivně na pracovní spokojenost a pracovník je i přiměřeně motivován. V opačném případě zapříčiňují nedostatek spokojenosti a nízkou motivaci pracovníků. Tuto skupinu tvoří následující faktory: práce sama, její obsah, osobní a psychický rozvoj, prožitek výkonu a úspěchu, odpovědnost, postup, uznání za vykonanou práci.

Také Herzbergova motivačně-hygienická teorie pracovní spokojenosti byla následně ověřována a podrobena kritice. O. Neuberger (1974) uvádí zásadní námitku, a

sice že pozitivní korelace mezi výkonem a spokojeností ještě neříká, že spokojenost je příčinou výkonu, neboť korelující jevy nemusí být nutně v kauzálním vztahu. Vysoký výkon může být právě tak dobře spojen s nízkou spokojeností, pokud je na výkon vyvíjen extrémní tlak. Výkon může být příčinou spokojenosti a opačně, ale nemusí tomu tak být vždy.

N. A. Harlander (1989) uvádí výsledky vlastního výzkumu, kde byly jako pracovní faktory v „dobrých situacích“ uváděny: výkon (41%), uznání (33), obsah práce (26%), odpovědnost (23%), vzestup (20%). Jako faktory práce ve „špatných podmínkách“ se nejčastěji vyskytovaly tyto faktory: podniková politika a organizační podmínky (31%), technické vedení (20%), kolegové (20%), nadřizení (15%). Celkově byly motivátory zastoupeny v dobrých situacích 78% a ve špatných situacích 36%, naproti tomu frustrátory ve špatných situacích v 64% a v dobrých podmínkách v 22%. Z těchto výsledků Harlander vyvozuje, že motivátory a frustrátory nelze zcela jednoznačně oddělit a Herzbergovo dvoufaktorové rozdělení se mu jeví jako značně umělé. (Harlander, N. A., 1989)

Domníváme se, že i přes uvedenou kritiku, je třeba brát Herzbergovu teorii jako přínosnou, zejména pro určení souvislostí mezi pracovní motivací a spokojeností a zjištění, že nezajištění základních pracovních podmínek (deficit hygienických faktorů v požadované kvalitě) může být do značné míry limitujícím faktorem pracovní motivace a spokojenosti.

tabulka č. 1 motivátory a frustrátory

motivátory		frustrátory	
Pozitivní účinek	Negativní účinek	Pozitivní účinek	Negativní účinek
spokojenost	nespokojenost	ne nespokojenost	nespokojenost
-úspěšný výkon	- neúspěšný výkon	- dobrý plat	- špatný plat
- sdělené uznání	- nedostatek uznání	- jistota pracovního místa	- nejistota pracovního místa
- zajímavá práce	- nudná práce	- dobré pracovní podmínky	- špatné pracovní podmínky
- odpovědnost	- žádná odpovědnost	- vysoký status	- nízký status
- možnost vzestupu	- překážky v postupu	- dobrá podniková a personální politika	- špatná podniková a personální politika
- možnost seberealizace	- nedostatek možností seberealizace		

3.2.3 Wernimontova teorie

Rozpory v teoretických a metodologických přístupech k výzkumu pracovní spokojenosti a motivace přinesly řadu výzkumů, které potvrzovaly nebo naopak vyvracely oprávněnost dvoufaktorové teorie pracovní spokojenosti. Tyto rozpory se pokusil odstranit P. F. Wernimont. Jeho teorie pracovní spokojenosti je především reakcí na konfrontaci zastánců jednofaktorové a dvoufaktorové teorie spokojenosti. Předpokládá, že vnější faktory, kam patří faktory prostředí, vyvolávají faktory vnitřní, do kterých zařazuje vnitřní pocity. Vznik vnitřních faktorů podmiňují a vyvolávají jevy spojené s pracovní situací, zatímco vnější faktory situační proměnné. Vnitřní faktory označuje jako „pocity čeho“, vnější faktory „pocity o něčem“, přičemž tyto se mohou týkat prostředí, mezilidských vztahů apod. Základním hlediskem je zde rozdíl mezi „pocity o“ a „pocity čeho“ stejně jako směry příčinných vztahů. Tento systém je otevřený s mnoha vstupními proměnnými, zpětná vazba může být pouze přes vnější proměnné. Svou teorii obhajuje několika argumenty. Vnitřní faktory mají podle něj delší účinek než vnější, protože pocity přetrvávají v myšlení déle než situace. Vnitřní faktory mají také větší vliv na celkovou pracovní spokojenost. Podle něj také celková pracovní spokojenost není kvalitativně odlišná od pracovní nespokojenosti. Pro podniky je pak mnohem prospěšnější a výhodnější zaměřit se na vnější faktory, protože jsou schopny je měnit a kontrolovat. (Wernimont, 1972)

V literatuře (např. Kollárik, 2002) se můžeme setkat ještě s řadou dalších teorií pracovní spokojenosti, vzhledem k rozsahu a zaměření této práce však považujeme za dostačující uvedení těch teorií, které ve shodě s předními autory považujeme za nejzásadnější.

3.3 Faktory pracovní spokojenosti

Fenomén pracovní spokojenosti je ovlivňován celou řadou faktorů. V následující kapitole se pokusíme o vymezení nejdůležitějších faktorů, které mají vliv na celkovou pracovní spokojenost, přičemž použijeme dělení faktorů na vnitřní a vnější, tak jak tyto faktory dělí většina autorů psychologie práce (např. Štikar, 2003). Mezi vnitřní faktory řadíme věk, pohlaví, vzdělání, intelekt, schopnosti, profesionalitu. Za vnější faktory potom považujeme kontext vlastní práce, práci, styl vedení, pracovní kolektiv a pracovní podmínky.

3.3.1 Objektivní vnitřní faktory pracovní spokojenosti

3.3.1.1 Věk

Prakticky ve všech výzkumech pracovní spokojenosti je jedním ze sledovaných faktorů také věk pracovníků. Např. Bos (2009) publikoval výzkum pracovní spokojenosti mezi univerzitními pracovníky, které rozdělil do 4 věkových skupin (- 35; 35 - 44; 45 – 55; 55+). V tomto výzkumu se podařilo prokázat sice statisticky významnou, avšak slabou korelaci mezi vzrůstajícím věkem a celkovou pracovní spokojeností. K podobnému závěru došel také Mareš (Mareš, 2001) který uvádí, že celková pracovní spokojenost je vyšší u pracovníků starších (nad 50 let) než u jejich mladších kolegů. Také Boumansová (Boumans, 2011) prováděla výzkum vlivu věku na pracovní spokojenost pracovníků velkého průmyslového podniku v Nizozemsku s zjistila slabý signifikantní vztah mezi vzrůstajícím věkem pracovníků a zvyšující se pracovní spokojeností.

3.3.1.2 Pohlaví

V odborné literatuře se můžeme setkat s rozdílnými názory na vliv pohlaví na pracovní spokojenost. Zeqiri např. publikoval velký výzkum, provedený u 3000 pracovníků napříč širokým spektrem profesí v Makedonii kde zjistil signifikantně významný rozdíl, kdy ženy vykazovaly celkově nižší spokojenost s prací než muži.

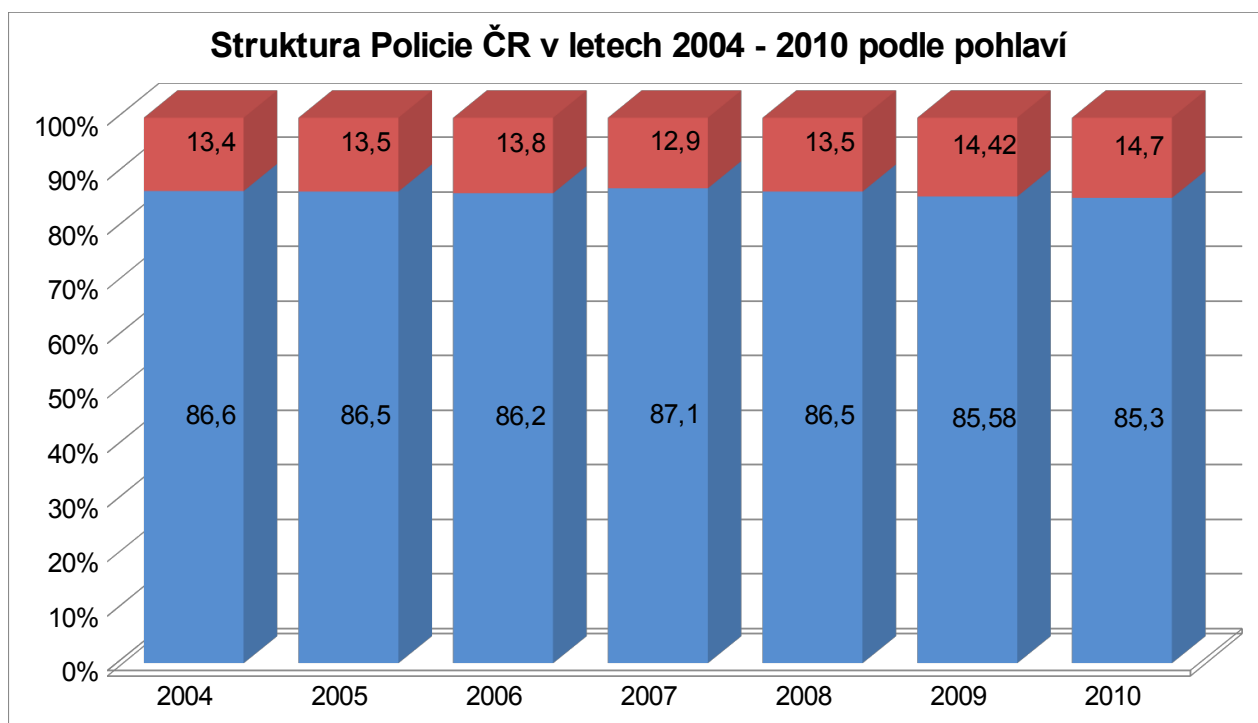
Největší rozdíly se projeví v kategoriích spokojenost se vztahy na pracovišti a spokojenost s platem. (Zeqiri, 2010).

Zcela opačné výsledky přinesl výzkum Clarka (1997), kdy byla zjištěna signifikantně vyšší míra pracovní spokojenosti u žen než u mužů a to v mnoha faktorech. Bylo tomu tak i případě, kdy byly kontrolovány proměnné individuálních a pracovních charakteristik. Tento výsledek však neznamená, že by byla práce žen zajímavější než práce mužů. Clark si nejprve vysvětloval rozdíly tím, že se tak děje z důvodu nižšího očekávání žen, zapříčiněné horší kvalitou zaměstnání v minulosti. Tento předpoklad se však Clarkovi nepotvrdil, jelikož byly následně zveřejněny výše platu a každý zaměstnanec si mohl svůj příjem porovnat s ostatními zaměstnanci. I po tomto zpřesnění faktorů spokojenosti byl rozdíl mezi pohlavími stále významný. Genderový rozdíl je tak pravděpodobně závislý na očekávání, jelikož tyto rozdíly se neprojevily na odborných a manažerských pozicích tyto skupiny mají pravděpodobně vyšší očekávání v zaměstnání. Je tak možné očekávat, že vyšší pracovní spokojenost žen je málo stabilním fenoménem, který je způsoben zlepšením ženských pracovních pozic vzhledem k jejich očekáváním. (Clark, 1997)

Porovnání výzkumů z různých časových období provedli Mareš a Bánovcová (2002). Z jeho zjištění vyplývá, že zatímco ve výzkumu Možného z roku 1967 byly zjištěny rozdíly v pracovní spokojenosti ve prospěch žen, ve výzkumu provedeném v roce 2002 se již rozdíly vyrovnaly pod hranici signifikantnosti v celkové spokojenosti i ve většině jednotlivých oblastí. Mareš tento vývoj připisuje zrovnoprávnění a vyrovnání podmínek a také zvýšení kritičnosti žen. (Mareš, 2002)

Pro doplnění uvádíme graf vývoje složení Policie ČR podle pohlaví. Z tabulky plyne, že podíl žen se stabilně udržuje u hranice 14%.

graf č. 1 Struktura Policie ČR podle pohlaví v letech 2004-2010 (zdroj PP PČR)

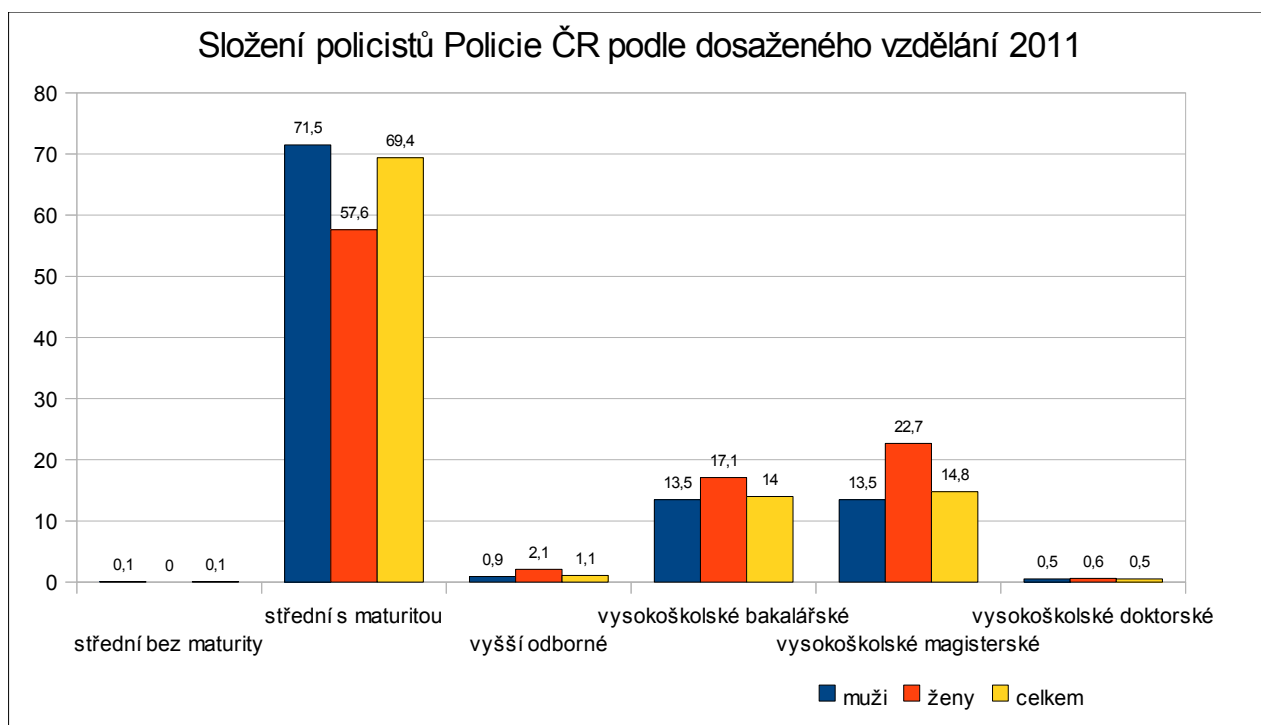


3.3.1.3 Vzdělání

Skutečnost, že úroveň vzdělání do značné míry může ovlivňovat celkové postavení v hierarchii povolání ve společnosti, se promítá v tom, že povolání, vyžadující vyšší vzdělání obvykle znamená také povolání s vyšším společenským statusem. To přináší vyšší pozici a prestiž pracovníkovi, který je vykonává a s tím související vyšší pracovní spokojenost. Kollárik (2002) se domnívá, že čím více námahy, vědomostí a času je třeba k získání určité kvalifikace, tím bude vykonávané povolání společensky výše postavené a poskytne více pracovní spokojenosti. Na druhé straně však vyšší úroveň aspirace a očekávání u výše postavených pracovníků.

V tabulce uvádíme aktuální stav dosaženého vzdělání policistů Policie ČR. Z tabulky je patrný vyšší procentní podíl žen mezi vysokoškolsky vzdělanými policisty. Do budoucna lze předpokládat výrazný nárůst policistů, kteří dosáhnou alespoň vyššího odborného vzdělání, vzhledem ke skutečnosti, že došlo k transformaci policejních škol na vyšší odborné školy. Tyto školy nabízejí policistům studium tříletého oboru Bezpečnostní a právní studia, zakončené udělením titulu Dis. Kapacita je od počátku plně obsazena a zaměstnavatel poskytuje studujícím podporu, spočívající např. v udělení studijního volna,

částečné hrazení nákladů na dopravu, stravu a ubytování.



graf č. 2 Složení Policie ČR podle vzdělání (zdroj PP PČR)

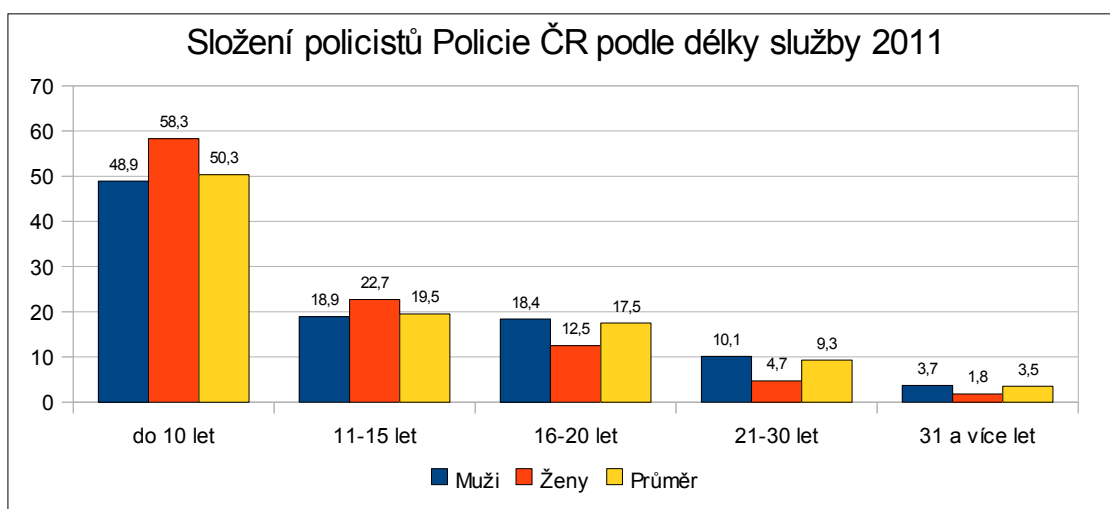
3.3.1.4 Seniorita – délka trvání služebního poměru

Praktické analýzy ukazují, že délka pracovního poměru pozitivně koreluje s celkovou mírou pracovní spokojenosti v organizaci. Jako kritické období se podle Kollárika (2002) jeví období prvních 2 roků, kdy nově příchozí pracovníci vykazují největší nespokojenost v porovnání se zkušenými pracovníky. Hlavním důvodem je problém formování vztahu k organizaci a průběh adaptace na nové pracoviště. Je to pro nového pracovníka období zvýšené zátěže, kdy probíhá boj o získání pracovní a sociální pozice, formování rolí a získání akceptace ze strany spolupracovníků. Problémy se zvládnutím těchto nároků mohou vést ke větší nespokojenosti a nezřídka i k úvahám o odchodu z organizace. (Kollárik, 2002). Popsaný fenomén může být způsoben také tím, že ve skupině nových zaměstnanců může být více pracovníků, kteří jsou sice nespokojeni, protože jim zastávané místo z nějakého důvodu nevyhovuje, avšak doposud se neodhodlali k odchodu z organizace, kdežto mezi staršími pracovníky zůstávají pouze ti spokojení, kterým místo vyhovuje. Jurovský (1971) prováděl výzkum, kde došel k

závěrům, že vyšší spokojenost vykazují pracovníci v vyšším počtem odpracovaných let v jedné organizaci. (Jurovský, 1971)

V grafu uvádíme složení Policie ČR podle délky trvání služebního poměru, kde je patrné, že z celkového počtu policistů tvoří 50% policisté, kteří nemají odslouženo ani 10 let, což vzhledem k náročnosti a rozmanitosti práce policisty považujeme za hranici, kdy můžeme policistu označit jako zkušeného.

graf č. 3 Složení Policie ČR podle seniority

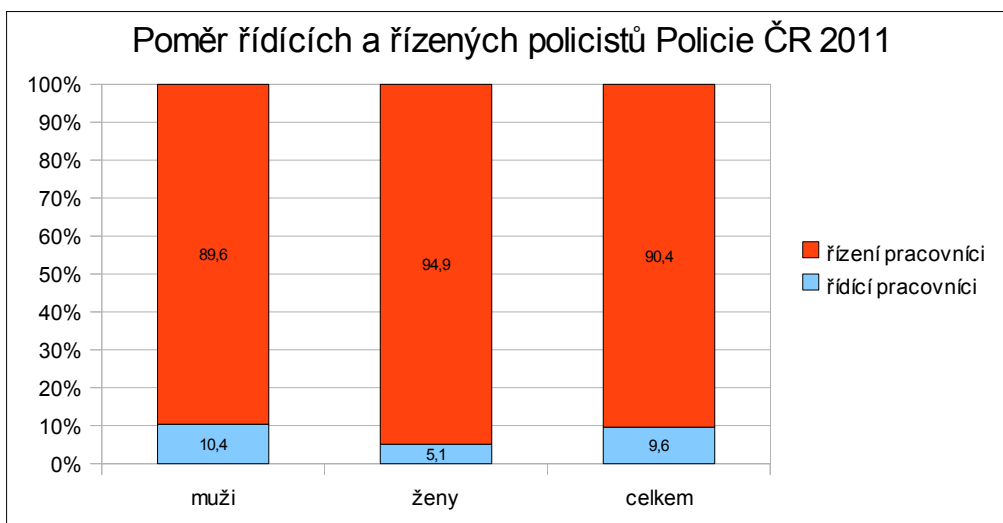


3.3.1.5. Funkční zařazení

Míra spokojenosti souvisí také s místem, které zastává ve struktuře a hierarchii organizace. Markantní je to zejména u vrcholných manažerů a to jednak v oblasti vyšších potřeb, tak i v oblasti celkové pracovní spokojenosti. Kollárik tuto skutečnost vysvětluje tím, že tito pracovníci mají větší možnost participovat na důležitých úkolech a rozhodnutích organizace. To dává prostor pro vyšší pravomoc, participaci na vytyčování metod, postupů a cílů organizace, čímž dochází k uspokojování vyšších potřeb, jako jsou potřeba uznání, důležitosti, moci, akceptace.

V rámci Policie ČR můžeme za takové pracovníky řídicí příslušníky, kterým přísluší tzv. příplatek za vedení. V grafu uvádíme poměr řízených a řídicích pracovníků. Proklamovaným cílem vedení Policie ČR je soustavné snižování počtu řídicích příslušníků, tento trend by se měl zásadně promítnout v systemizaci služebních míst, platné od roku 2013.

graf č. 4 Poměr řídicích a řízených policistů v policii ČR (zdroj PP PČR)



3.3.2. Subjektivní vnitřní faktory pracovní spokojenosti

3.3.2.1 Osobnostní faktory

Faktory osobnosti jsou proměnné, které významným způsobem ovlivňují míru pracovní spokojenosti. Je to především osobnost, jež formuje naše subjektivní hodnocení vzhledem k této kategorii. Může to být právě osobnost pracovníka, která vysvětluje, že dva pracovníci na totožné pozici, s týmiž pracovními podmínkami a stejnými demografickými charakteristikami, vykazují naprosto opačnou míru pracovní spokojenosti. Předpoklad, že určité osobnostní rysy významným způsobem ovlivňují subjektivní hodnocení pracovní spokojenosti či nespokojenosti, se zdá být logickým závěrem. V následující části uvedeme některé z osobnostních faktorů, které mohou mít vliv na úroveň pracovní spokojenosti.

- Místo kontroly (Locus of Control) Jak prokázal rozsáhlý výzkum mezi pracovníky IT firem na Taiwanu internalisté, tedy lidé v vnitřním místě kontroly, kteří přisuzují příčinám událostí svou vlastní zásluhu, měli nižší míru stresu, vyšší pracovní výkonnost a současně vyšší míru pracovní spokojenosti než externalisté, lidé s vnějším místem kontroly. (Chen, Silverthorne, 2008).
- Extraverze a introverze Je považována za zásadní charakteristiku osobnosti. Bylo zjištěno, že extraverze a emocionální stabilita je prediktorem pracovní

spokojenosti . Extraverze byla také označena jako významný předpoklad schopnosti vést pracovníky.

- Emoční inteligence - ve výzkumu Samanvitha byl prokázán významný vztah mezi úrovní emoční inteligencí, pracovní spokojeností a výkonností pracovníků. Pracovníci, kteří při měření dotazníkem emoční inteligence MSC vykazovali vyšší hodnoty, vykazovali signifikantně vyšší pracovní spokojenost. (Samanvitha, 2012)
- Neuroticismus – Saksviková prováděla v Norsku výzkum na 729 probandech, kdy zkoumala vztah osobnostních vlastností (NEO-FFI) a celkové pracovní spokojenosti (vlastní škála) a zjistila statisticky významnou, zápornou korelaci mezi neuroticismem a pracovní spokojeností. Pracovníci s vyšší mírou neuroticismu vykazovali vyšší míru pracovní nespokojenosti. (Saksvik, 2011)

3.3.2.2 Motivační faktory

Motivace zaměstnanců je dnes jedním z nejaktuálnějších témat v oblasti psychologie práce, ať v teoretické rovině, pak zejména v přímé aplikaci poznatků do praxe. Svědčí o tom velké množství teoretických koncepcí, ale především snaha převést takové poznatky do praktického života tak, abychom jejich prostřednictvím mohli ovlivňovat produktivitu a efektivitu práce. I přes více či méně odlišné přístupy k motivaci se jejich autoři shodují na základních zdrojích, tedy potřebách, zájmech, návycích, hodnotách a ideálech. Jednotliví motivační činitelé, resp. zdroje tvoří jakožto dynamické složky osobnosti jakousi strukturu (motivační profil), která je relativně trvalým rysem osobnosti člověka zapojeného do pracovního procesu. Motivační profil pak do značné míry rozhoduje o tom, zda bude pracovník spokojený či nespokojený, přičemž stimulaci příslušných motivů je možné do určité míry řídit výkonnost pracovníka. Jedním ze základních úkolů vedoucího pracovníka moderní organizace, která usiluje o co nejlepší výsledek v konkurenčním prostředí je tedy identifikace jednotlivých motivů a určení jejich intenzity. Posilují-li se totiž nesprávné motivační faktory, stává se taková motivace neúčinnou. Štikar (2003) Hovoří o vnějších a vnitřních motivačních stimulech, přičemž upozorňuje na správné vyladění mezi těmito skupinami. Za hlavní motivační stimuly (pobídky) považuje následující:

- peněžní odměna (plat, mzda, bonus, podíl na zisku)
- pracovní hodnocení (motivační funkce spočívá v ocenění výkonu a osobnosti, určení perspektiv)
- pracovní podmínky a režim práce (příznivé pracovní podmínky se podílejí na pracovní pohodě, nepříznivé jsou zdrojem nespokojenosti),
- hodnocení skupinou (jedná se o projevy uznání, respektu, váženosti apod.)
- porovnání výsledku s výkony jiných (základem je sebeocenění, sebehodnocení a z toho plynoucí aspirace a cíle)
- možnost samostatné práce a participace na rozhodnutích (podstatné je ocenění dosavadní práce a umožnění převzít další odpovědnost a podíl na rozhodování),
- úroveň sociálních výhod (jde o zpravidla krátkodobě působící pobídky, jako je možnost rekreace, regenerace apod.)

Štikar ještě dodává, že tyto pozitivně pojaté pobídky mají v praxi také svoji negativní podobu, která může být neméně účinná a motivačně působící. (Štikar, 2003)

3.3.3 Vnější faktory pracovní spokojenosti

Vyjma výše popsaných vnitřních charakteristik se na pracovní spokojenosti podílejí také faktory, jako jsou fyzikální podmínky, hygienické podmínky, bezpečnost práce. V následující části popíšeme charakteristiky, které považujeme za nejdůležitější.

3.3.3.1 Fyzikální prostředí

Fyzikální prostředí pracovního místa zahrnuje především faktory, jako jsou osvětlení, čistota, hlučnost, prašnost, proudění vzduchu, estetické zařízení pracoviště. Tyto faktory souhrnně vytvářejí celkové kulturní podmínky pracoviště. Běžná praxe i řada výzkumů dokazují, že pracovníci se cítí lépe a vykazují vyšší míru spokojenosti v kvalitně ergonomicky zpracovaném, příjemném a přívětivém pracovním prostředí, s kvalitním osvětlením, nízkou mírou hlučnosti a prašnosti, s vhodným barevným řešením. Práce v příjemném prostředí přitahuje lépe pracovníky, kteří si k takové práci vytvářejí lepší vztah a jsou v práci spokojenější.

V rámci Policie ČR v posledních letech dochází v rámci projektu P-1000 k

postupné modernizaci pracovišť a služeben. Jsou upravovány prostory pro veřejnost, sociální zázemí, toalety. Služebny jsou vybavovány moderním nábytkem, klimatizacemi i počítači a dochází tak postupně ke zkvalitňování pracovního prostředí policistů.

Za důležitý faktor v rámci pracovního prostředí policistů považujeme také rozmanitost pracovního prostředí, ve kterém se může policista při výkonu služby. Policista sice tráví mnoho času administrativou na služebně, popř. ve služebním vozidle, ale při zásazích se může ocitnout v prostředích, kam se běžný občan těžko dostane. Může se jednat o místa nejruznějších havárií, katastrof, veškerá myslitelná místa na zemi, pod zemí, ve vodě i ve vzduchu. To činí policejní práci na jedné straně náročnou, ale na druhé straně výjimečnou a zajímavou.

3.3.3.2 Bezpečnost a hygiena práce

Každé zaměstnání přináší určitou míru bezpečnostního a zdravotního rizika. Záleží na konkrétním charakteru práce, do jaké míry jsou tato rizika aktuální. Je předpoklad, že zejména vysoce riziková pracoviště vytvářejí silný tlak na psychiku zaměstnanců, což se často přenáší do jejich nespokojenosti. Dlouhodobý pobyt v takovém prostředí se může promítnout do emocionality pracovníků. Ačkoli prožívání rizikovitosti pracoviště je značně ovlivněno subjektivním hodnocením pracovníka, přece jen zde hrají silnou roli rozsah a možnosti ohrožení, sociální vliv apod. (Kollárik 2002).

V rámci policie je věnována bezpečnosti a ochraně zdraví při práci nemalá pozornost. Policisté jsou vybavováni základními ochrannými pomůckami a prostředky, jako jsou neprůstřelné vesty, ochranné plynové masky, gumové rukavice, respirátory a další, podle povahy vykonávané činnosti a druhu ohrožení. Taktéž se policisté účastní pravidelných školení, zaměřených na problematiku bezpečnosti práce. Taktéž v nedávné době proběhlo plošné očkování proti hepatitidě a jiným přenosným nemocem.

3.3.3.3 Charakter vykonávané práce

Velký význam mezi vnějšími faktory pracovní spokojenosti zaujímá vlastní charakter práce, která je vykonávána. Není však možné konstatovat, že by vztah pracovní spokojenosti a charakteru či druhu práce byl jednoznačnou záležitostí. V rámci této

kategorie je totiž nutné zohlednit specifika jednotlivých profesí, identifikaci pracovníka s vykonávanou aktivitou, adaptaci na danou pracovní činnost, monotónnost, směnný provoz, možnost kariérního růstu atd. Vliv těchto dílčích činitelů není možné jednoznačně interpretovat. Podle Rymeše lze obecně konstatovat, že: „pracovní spokojenost pozitivně ovlivňuje taková práce, která je pro člověka zajímavá, skýtá mu žádoucí sociální statut, je rozmanitá, relativně autonomní a pracovník má potřebnou zpětnou vazbu o jejím průběhu a výsledcích“. (Rymeš, 2003, s. 116) Kollárik tento pohled doplňuje o zjištění, že „existují pracovníci, kteří naopak upřednostňují monotónní práci, adaptují se na ni a najdou v ní své zdroje spokojenosti“. (Kollárik, 2002, s. 150).

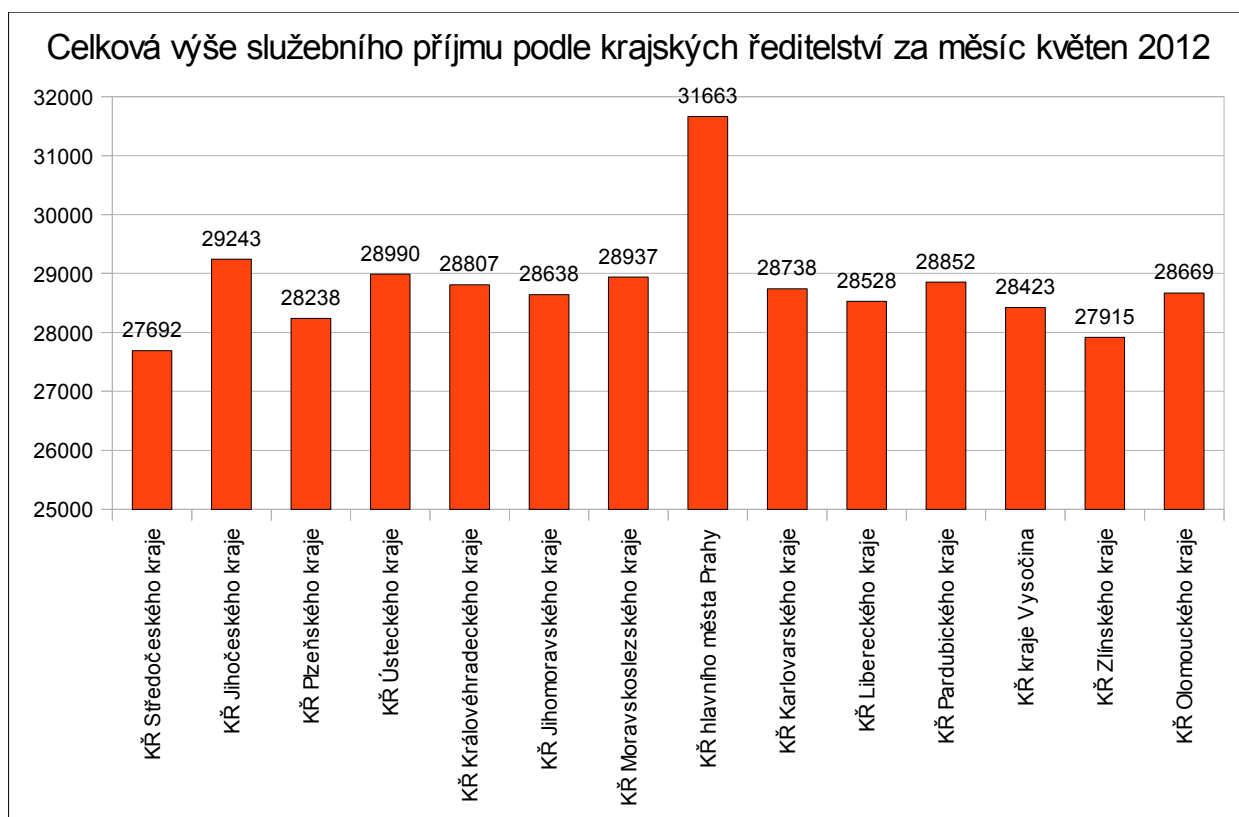
V organizaci, jako je Policie ČR můžeme nalézt pozice, jejichž náplň je spíše monotónní (administrativa, personalistika, znalecká činnost), až po funkce, které uspokojí pracovníky se silnou potřebou pestré náplně práce (zásahové jednotky, letecká služba, potápěči).

3.3.3.4 Plat, finanční odměna, služební příjem

Bývá obvykle chápána jako dominantní činitel pracovní spokojenosti nebo nespokojenosti. Je tomu tak zejména proto, že plní vícero funkcí je prostředkem morálního ocenění, motivace i zdrojem uspokojení vlastních potřeb. Kollárik upozorňuje, že aby mohl plat dostatečně saturovat tyto potřeby musí splňovat systém odměňování 2 podmínky a to: spravedlnost a přehlednost. Nespravedlnost v odměňování je silným zdrojem pracovní nespokojenosti. Jak ukazují výzkumy pracovníci, kteří byli podhodnoceni, ale i nadhodnoceni vykazují vyšší míru nespokojenosti, než pracovníci, kteří svůj plat vnímají jako odpovídající. Neplatí tedy přímá úměra mezi výší platu a pracovní spokojeností. Štikar v této souvislosti uvádí: „Vysoký plat, nebo zvýšení platu nemá dlouhodobější motivační účinek. Pracovník jej rychle akceptuje jako standart náležející k dané profesi nebo funkci a do popředí vystoupí jiné faktory“. (Štikar, 2003, s. 115)

Výše služebního příjmu policisty je určena zejména tarifní složkou mzdy, která je stanovena tzv. platovou tabulkou. V této tabulce je odstupňována výše mzdy podle tarifních tříd, které by měly odrážet náročnost vykonávané funkce a dále podle délky trvání služebního poměru. Dalšími složkami jsou zvláštní příplatek, osobní příplatek,

příplatek za práci v noci, kázeňská odměna, příplatek za vedení atd. V grafu uvádíme průměrnou výši celkového služebního příjmu, podle krajů.



graf č. 5 Výše služebního příjmu Policie ČR (zdroj PP PČR)

3.3.3.5. Sociální prostředí a neformální vztahy

Sociální prostředí zahrnuje celou řadu determinant, které se významným způsobem podílejí na formování osobnosti člověka. Sociální faktory tak mají výrazné stimulační účinky (Provazník, 1996). Prostředí, v němž se pohybujeme, zahrnuje řadu dílčích faktorů, jako je složení pracovní skupiny, vnitřní vztahy takového seskupení i její vztahy k okolnímu světu, cíle aspirace pracovního kolektivu, soudržnost atd.

Přátelství a neformální vztahy mají pozitivní vliv na identifikaci zaměstnanců s organizací. Podle Barsadeho (2002; in Morrison, 2004) pak v organizaci může vzniknout určitá řetězová reakce pozitivních emocí, což podporuje kooperaci, zmírňuje konflikty a zefektivňuje práci na konkrétních úkolech. Je proto pravděpodobné, že pozitivní efekt na pracovišti bude zvyšovat míru spokojenosti a snižovat fluktuaci. (Morrison, 2004).

3.3.3.6 Politika organizace

Zaměření celkové politiky vedení organizace dovnitř i navenek jsou důležité faktory, které pracovníci vnímají a jsou zdrojem jejich pracovní spokojenosti. Prosazení na trhu, atraktivita, konkurenceschopnost, úspěšnost, organizační kultura jsou vážnými faktory, které formují vazbu pracovníků na organizaci. V psychické rovině pracovníků se tak vytváří hrdost na organizaci, které je členem. Se stoupajícím statutem organizace stoupá také prestiž a spokojenost jednotlivých pracovníků. Organizační podpora ze strany vedení pak vede k výrazně nižší fluktuaci, vyšší výkonnosti, pracovnímu nasazení a kvalitnějším interpersonálním vztahům. (Muse, Wadsworth, 2012).

Všeobecně se předpokládá, že úspěšným manažerem je ten, který dokáže v řízené skupině sladit prvky výkonnosti i spokojenosti. Pokud mezi těmito prvky není správná rovnováha, deficit se pravděpodobně projeví ve fungování celé skupiny. Manažer v tomto smyslu působí ve skupině jako zdroj pracovní spokojenosti. Ačkoli všeobecně platí, že více spokojenosti poskytne skupině ten manažer, který je orientovaný na postoje, potřeby a je sociálně zaměřený na zájmy svých podřízených, přesto se mohou vyskytnout i skupiny a situace, kdy manažer orientovaný spíše mocensky a výkonově dosahuje větší spokojenosti u zaměstnanců.

Na konkrétní styly vedení se orientoval výzkum Chena, za základ pro svůj výzkum stanovil 3 typy vedení - benevolentní, morální a autoritářský styl tak, jak jsou definovány v Paternalistic Leadership Scale (PLS, Cheng, 2000). Autoritářský styl vedení je definován tak, že vedoucí je v tomto případě kontrolující a dominantní, podceňuje schopnosti podřízených, buduje o sobě povýšenecký dojem, podřízené poučuje. Morální styl je definován tak, že nadřízení ukazují a projevují takové chování, které je pro ostatní vzorem, je považováno za správné a je v souladu se sociálními normami, projevuje se nejen autoritu k uplatnění svých vlastních zájmů, ale i kolektivního well-beingu. Benevolentní styl vedení pak předpokládá podporu podřízených ve všech situacích, a to i v takových, kdy dělají chyby.

Bylo zjištěno, že v daném zkoumaném vzorku, tedy v IT firmách v Pekingu, většina manažerů a zaměstnanců vnímá styl vedení v jejich organizaci v kategorii

morální. Zároveň tito zaměstnanci jsou spokojeni se svou současnou prací a tento styl vedení oceňují. Druhým nejpoužívanějším stylem vedení v těchto společnostech je autoritářský styl, u kterého byla také zjištěn negativní korelace s pracovní spokojeností. Benevolentní styl vedení pracovníci zažívají pouze v malém množství organizací, zde se projevil mírně pozitivní vztah s celkovou pracovní spokojeností. (Chen, 2008)

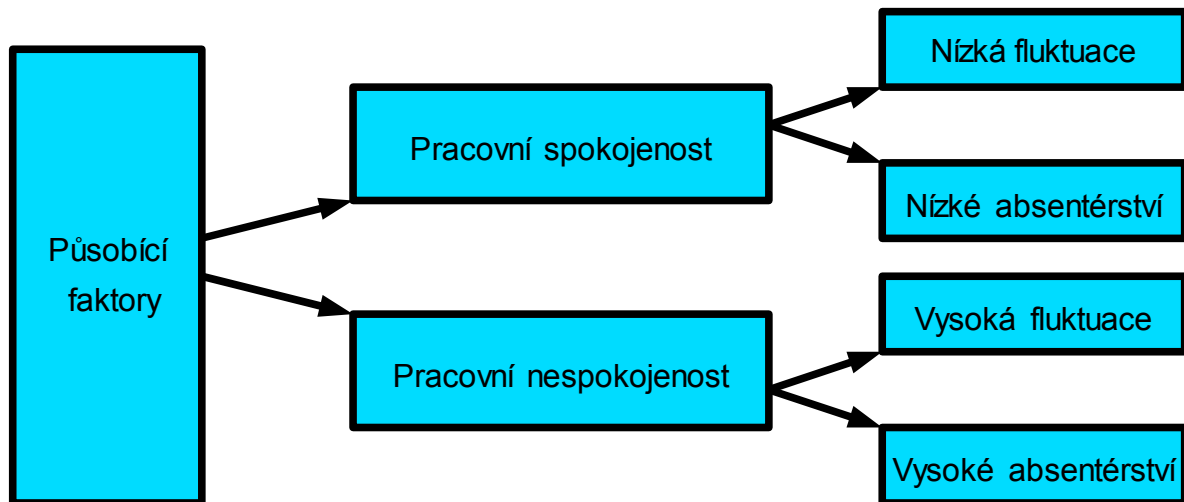
Zajímavý výzkum byl proveden v Slovinsku. Pagon provedl srovnání pracovní spokojenosti a stresu u manažerů Policejního sboru Slovinské republiky a manažerů soukromých firem (267 policistů a 232 manažerů průmyslových firem), za pomoci dotazníku Occupational Stress Indicator 2 (OSI 2). Policejní manažeři, přestože pracovali méně hodin týdně vykazovali celkově menší míru stresu, ale i menší míru spokojenosti. Rozdíly se projevíly také ve strategiích zvládnání stresu, kde policejní manažeři byli spíše orientováni na sport a fyzický wellbeing. (Pagon, 2012)

Styl vedení v policii má poněkud specifický charakter, jelikož vztah podřízený – nadřízený je do značné míry vymezen zákonem. I zde je však dostatek prostoru pro uplatnění osobitého stylu vedení nadřízeného, který může na jedné straně pouze suše vydávat rozkazy a důsledně trvat na jejich plnění, anebo na druhé straně může projevit zájem o názory svých podřízeným, jejich zkušenosti a vyžadovat zpětnou vazbu ke svým rozhodnutím.

3.4 Vliv pracovní spokojenosti na chování pracovníků

Bylo by logické domnívat se, že vysoká pracovní spokojenost je v přímo úměrném vztahu s takovým pozitivním pracovním chováním, jehož důsledkem je vysoká produktivita, nízké absentérství a nízká fluktuace. (Štikar, 2003) Oproti původním předpokladům, že pracovní výkonnost je v přímé úměře s pracovní spokojeností, se později ukázalo, že tento vztah není přímý a zdaleka ne jednoduchý, do tohoto vztahu vstupuje celá řada dalších proměnných. Tyto vztahy jsou ve zjednodušené podobě znázorněny na obrázku č. 2. (Moorhead, Griffin, 1989, cit. in Štikar, 2003)

obrázek č. 2 Schéma procesu pracovní spokojenosti (podle Štikar, 2003)



Ve výzkumné studii Springera u zaměstnanců bank byl nalezen vztah mezi pracovní motivací a pracovní spokojeností a následného vlivu na výkonnost pracovníků. Výsledky naznačují pozitivní korelaci mezi pracovní motivací a výkonností a zároveň pozitivní korelaci pracovní spokojenosti a výkonnosti. Dále bylo zjištěno, že motivace v souvislosti s pracovní spokojeností signifikantně predikuje pracovní výkonnost. U ostatních faktorů, jako je pohlaví, mzda či stres nebyla potvrzena vazba na pracovní spokojenost.

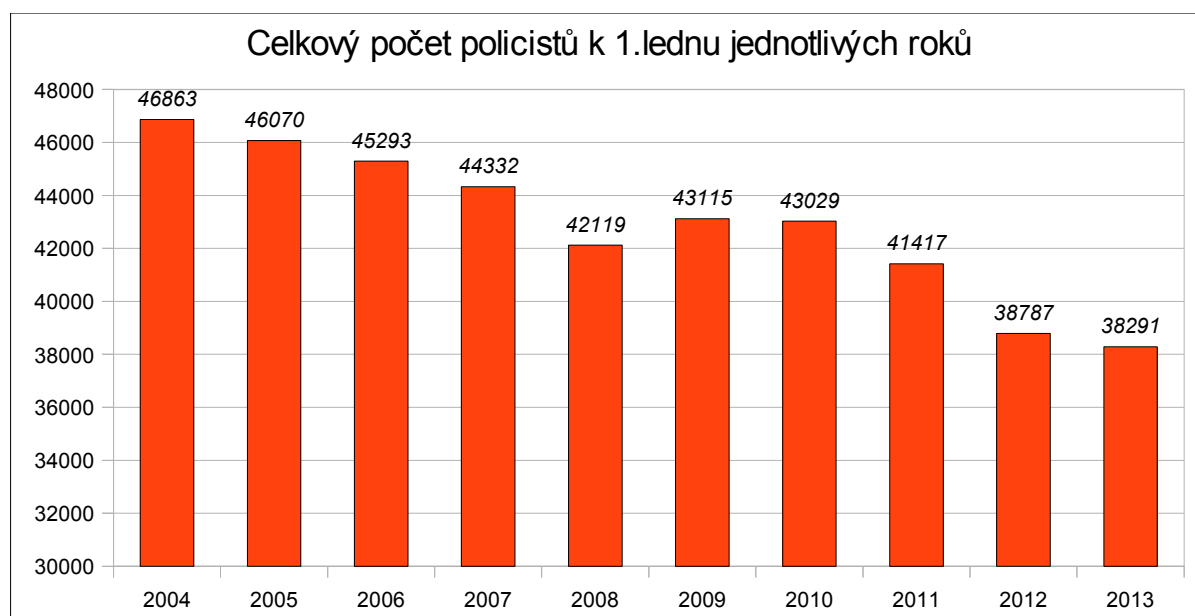
Štikar dále poukazuje na vztah mezi pracovní spokojeností a stabilitou pracovníků v organizaci a dále mezi pracovní nespokojeností a fluktuací zaměstnanců, kdy nespokojenost odráží ztrátu zájmu o vykonávanou činnost, kterou pracovník zpravidla řeší odchodem z organizace. Příčiny fluktuace bývají obvykle kumulované a mívají u jednotlivých pracovníků subjektivní závažnost. Vztah spokojenost – fluktuace ovlivňují jak osobnostní, tak situační faktory. (Štikar, 2003)

Fluktuace policistů je jedním z největších problémů, se kterými se Policie ČR v posledních letech potýká. Situaci dále zhoršuje fakt, že k fluktuaci dochází ve vlnách, které obvykle následují po změnách zákonů, upravujících otázky služebního poměru a výsluhových nároků. Přestože početní stavy se podařilo částečně doplnit masivním nábojem nováčků, o negativním vlivu odchodu zejména zkušených policistů není pochyb. V tabulce uvádíme početní stavy policistů v jednotlivých letech, kdy je patrný

masivní odliv policistů v letech 2007-2008, který byl v roce 2009 doplněn v rámci kampaně „Hledám svého partáka“. V roce 2011 však odchod policistů pokračoval, s tím rozdílem, že nábor nových policistů byl, až na zanedbatelný počet specialistů, zcela zastaven.

Se zavedením nové systemizace, platné od 1.1.2013, byl zrušen plošný „stopstav“ nábory nových policistů. Krajští ředitelé tak mohou začít alespoň v omezené míře doplňovat početní stavy, zejména v nejexponovanějších lokalitách.

graf č. 6 Personální stav Policie ČR (zdroj PP PČR)



4. Stres

Nejvěrnějším přítelem člověka je stres. (Jiří Žáček)

4.1 Vývoj pojetí stresu

Pojem stres se začal na počátku 20. století ve vědě používat nejprve ve fyzice, kde označoval tlak působící na hmotu. Ve dvacátých letech 20. století začal tento termín používat také americký fyziolog Walter B. Cannon, který jím popisoval stav pokusného zvířete, k němuž docházelo stimulací, vyvolávající u něj reakci útok nebo útěk.

V oblasti lékařství a psychologie se termín stres začíná objevovat v padesátých letech 20. století, zejména díky kanadskému endokrinologovi Hansi Selyemu, který se výzkumem stresu a jeho působení na lidský organismus soustavně zabýval a vytvořil také první teorii stresu. (Renaudová, 1993)

V odborné literatuře se vyskytuje velké množství definic pojmu stres, za vyčerpávající považujeme definici „Stres je konsekvencí v psychickém i fyziologickém, která vystupuje po určitém uspořádání podmínek v prostředí. Jsou to situace, v nichž je snížena, nebo znemožněna adaptace. V těchto podmínkách dochází k újmě psychického stavu, nebo psychických funkcí. Při déle setrvávajícím působení stresových podmínek se vytváří možnost patologických funkčních změn, nebo také orgánového poškození.“ (Shandry 1989, in Nakonečný 1996, s. 544) V psychologické literatuře je zřejmě nejčastěji se vyskytující definicí stresu původní definice H. Selyeho „Stres je nespécifická (tj. nastávající po různých zátěžích stereotypně), fyziologická reakce organismu na jakýkoliv nárok, na organismus kladený.“ (Selye in Schreiber 1992, s. 11)

Appley (in Daniel, 1984) se pokusil o výčet nejdůležitějších charakteristik stresu

- stresem se vyjadřuje stav organismu člověka, vystaveného nepříznivým vlivům prostředí,
- stres může být vyvolán různými vlivy, okolnostmi, podmínkami a faktory, některé z nich působí na všechny jedince, některé pouze na určité osoby,
- různí lidé reagují na tentýž stresor odlišně, někteří se dostávají do stresu velmi snadno, jiní jsou vůči stresu odolnější a existují i jedinci, kteří jako by byli zcela imunní,

- tentýž člověk se může dostat do stresu působením určitého stresoru, ale vůči jinému stresoru může být odolný,
- intraindividuální (tedy uvnitř organismu probíhající) reakce, mají do značné míry podobný základ (tzv. GAS - obecný adaptační syndrom), i když interindividuální způsoby reagování na stres mohou být velmi rozdílné,
- o stresu hovoříme jako o multifaktoriálním jevu, který je tvořen velkým množstvím skutečností, protože i když známe přesné parametry stresoru, nejsme s to určit přesnou intenzitu a formu odpovědi organismu, neboť se na ní podílejí složky jako motivace, osobnost, obranné mechanismy a celá řada dalších proměnných,
- tentýž stresor může působit na určitého člověka různě, podle aktuálních podmínek, ve kterých se organismus právě nachází.

V literatuře se dále setkáváme s pojmem „zátěž“, kterým bývá označován stres, dosahující nižší míry působení na organismus a je chápán jako soubor požadavků kladených na jedince, které dokáže do značné míry naplnit, díky nim neustrne ve vývoji a mají pro něj stimulační a motivující vliv. Z uvedeného tedy vyplývá, že stres nelze vždy chápat jako organismus zatěžující fenomén. „Není-li stres příliš intenzivní, vede k adaptaci a vlastně nutí organismus ke zlepšení výkonu. Můžeme říci, že je předpokladem aktivního způsobu života. (Charvát 1970, s. 70)

Proto je také často používáno rozdělení stresu na eustres a distres. Eustres chápeme jako soubor vlivů, které sice organismus zatěžují, ale jsou vnímány jako příjemné a prospěšné. Jako příklady je možno uvést zážitky spojené např. s extrémními sporty, akčními hrami, sexuální a erotické prožitky a řada dalších. Naproti tomu distres chápeme jako jednoznačně negativně působící stres, jsou jím označovány ty nejnepříznivější vlivy a situace, kterým se běžně člověk snaží vyhnout.

Druhy podnětů, vyvolávajících stres bývají obvykle děleny takto:

- vztahové: vážné sociální konflikty (neshody) s manželským partnerem, vážné problémy s dětmi (obtěžně vychovatelné děti), rozpory s rodiči atd.;
- pracovní: konflikty s nadřízenými, pracovní přetížení, časová tíseň při plnění termínovaných úkolů, nesnesitelné pracovní podmínky, hrozba nezaměstnanosti;
- zdravotní: negativní trvalé následky závažných úrazů (zmrzačení), těžké

onemocnění spojené s vážnými útrapami, ztráta hybnosti, být zcela odkázán na pomoc druhých;

- nárokové: nevyhovující bydlení, nevyhovující zaměstnání, dluhy, nedostatek financí, nedostatek příležitosti k zábavě a k uspokojování zájmů, nedostatek volného času atd. (Nakonečný, 2004)

4.2 Koncepce stresu

4.2.1 Fyziologická koncepce

Za základ fyziologického přístupu ke studiu stresu můžeme považovat pokusy I.P. Pavlova, který se věnoval výzkumu podmiňování a své pokusy prováděl zejména na psech. Známý je např. výzkum, při kterém byl pes vystavován působení stresu, kdy mu byl předkládán obrázek elipsy spojený s odměnou a obrázek kruhu, spojený s trestem. V průběhu pokusu se obrázek elipsy stále více přibližoval kruhu a na pokusném zvířeti bylo pozorováno s tím spojené zvyšování stresu a napětí, až docházelo k tzv. stržení vyšší nervové činnosti. (Křivohlavý 1994, s. 15)

W.B. Cannon následně při pokusech se zvířaty provedl důležitý objev, když popsal reakce vznikající u zvířat působením stresu, když si všiml, že zvířata reagují v podstatě podle dvou vzorců. Tyto typy reakce popsal jako F-F (fight or flight – tj. boj nebo útek). Ze svých pozorování vyvodil závěr, že tato stereotypická reakce je pevně zakódovaná v genetickém obranném systému zvířete. Jde o bezpečnostní opatření, které má danému organismu pomoci, aby přežil. (Křivohlavý 1994, s.15)

Uvedené poznatky získané studiem zvířat se snažil převést na člověka a dále rozšířit H. Selye. Jako lékař se zajímal zejména o vliv stresu na lidské zdraví. Selye postupně vypožoroval, že vlivem působení různých stresorů, dochází v organismu ke stejnému souboru fyziologických reakcí. Na základě těchto poznatků následně v roce 1950 popsal a definoval tzv. GAS – General Adaptation Syndrom (obecný adaptační syndrom), jako stabilní, nespecifický vzorec odpovědi organismu na ohrožení. V rámci tohoto objevu popsal tři fáze GAS, obecně nazývané jako tři fáze stresu:

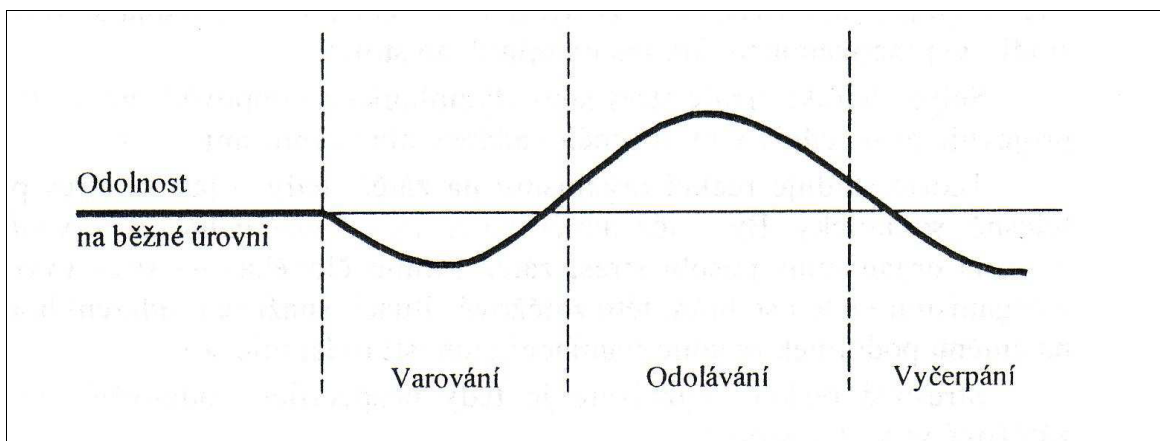
1. fáze poplachová (alarmová) stresu, která je z fyziologického hlediska charakterizována zvýšenou aktivací sympatického a autonomního nervového systému, do

krevního řečiště je vyplavováno zvýšené množství hormonu Adrenalinu, zvyšuje se krevní tlak a tep, zrychluje dýchání, potní žlázy zvyšují sekreci, z jater se uvolňuje krevní cukr, který je připraven sloužit jako palivo pro svalovou práci, z tukových tkání se uvolňují tukové složky. Celkově je možno říci, že organismus se intenzívně připravuje na reakci útok – útěk. Jelikož v životě většinou k takové reakci nedochází způsobuje takové nashromáždění energie, která ale není následně využita, spíše celkovou zátěž organismu. Časté opakování této situace může vést ke zdravotním rizikům pro organismus.

2. fáze rezistence (odolávání) v této fázi dochází k maximální adaptaci organismu. Dochází k hyperfunkci kůry nadledvinek a s tím spojené uvolňování hormonů do krevního řečiště, organismus je však ještě schopen takovou zátěž zvládat. Dlouhodobé působení těchto vlivů se může v organismu projevit zdravotními problémy, jako jsou žaludeční a dvanácterníkové vředy, nemocemi srdce, astmatem a dalšími.

3. fáze vyčerpání se dostavuje, jestliže se organismu nepodařilo úspěšně zvládnout nároky na něj kladené v předchozí fázi. K tomu může dojít v zásadě ze dvou důvodů – jednak vlivem nadměrné intenzity působících stresorů, dále poruchou obranných adaptačních funkcí organismu. Následkem toho dojde ke zhroucení imunitního systému organismu, který již není schopen na zátěž adekvátně reagovat, dokáže pouze omezeně a krátkodobě mobilizovat energii a může dojít k poškození zdraví až smrti. (Selye, 1966)

obrázek č. 3 Fáze stresu



H. Selye dále vedle GAS popsal ještě LAS, což je lokální adaptační syndrom, který vzniká přímým působením stresoru na jednotlivou tkáň organismu a na dotčené tkáni se projeví. (např. zánět v místě poranění kůže).

4.2.2 Psychologická koncepce

Psychologický přístup ke stresu formuloval Richard Stanley Lazarus a bývá označován jako kognitivní proces hodnocení hrozby a obranného mechanismu. Lazarus klade důraz na kognitivní zhodnocení dané situace a na subjektivní interpretační procesy. Zjednodušeně lze říci, že pro člověka je ohrožující situace teprve tehdy, když ji jako ohrožující vyhodnotí. Rozhodující je tedy subjektivní ocenění stresové situace a možností vlastního zvládnutí situace. (Nakonečný, 1996)

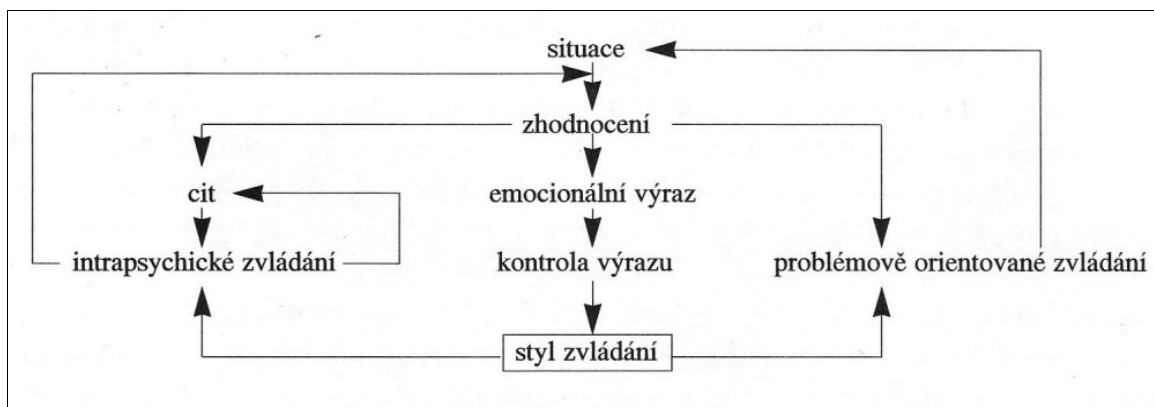
Stres podle Lazaruse nemůže být vymezen objektivně. To co rozhoduje o přítomnosti stresu, je způsob, jakým vnímáme neboli ohodnotíme situaci. Stres prožíváme v okamžiku, kdy situaci hodnotíme jako přesahující naše osobní adaptační zdroje. Primárním ohodnocením je odpověď na otázku: „Ohrožuje mě daný podnět nebo neohrožuje?“, sekundární ohodnocení znamená odpověď na otázky: „Zvládnou to? A jak?“ (Baštecká, Goldman, 2001, s. 242) Celý proces vyrovnání se stresovou reakcí, tedy Lazarus rozděluje do 3 etap:

- primární hodnocení: zhodnocení závažnosti situace
- sekundární hodnocení: zhodnocení vlastních možností jak se v nastalé situaci zachovat, výběr vhodné strategie zvládnutí
- přehodnocení: zpětný pohled na situaci.

Podle Lazaruse používá člověk ve stresové situaci dva základní styly zvládnutí:

- intrapsychicky orientovaný styl: vnitřní přehodnocení situace a emocí, které byly vyvolány,
- styl orientovaný na problém: hledání vhodného řešení, hledání sociální opory, snaha změnit situaci, nebo z ní uniknout.

Průběh procesu zvládnutí stresové situace na základě uvedených dvou základních stylů znázornil schematicky J. B. Asendorph. (in Nakonečný 1998, s. 545)



obrázek č. 4 Proces zvládání stresové situace

4.2.3 Aktivační koncepce

Za základ této koncepce, rozpracované D. B. Lindseyem v roce 1951, považujeme neurohumorální procesy v centrálním nervovém systému (CNS) a periferním autonomním nervovém systému lidského organismu. Aktivací zde rozumíme celkovou připravenost organismu k činnosti, která je nevyhnutelná při kontaktu s vnějším prostředím a projevuje se psychickým napětím při současných vegetativních reakcích (Daniel, 1984) Pro pochopení aktivačních mechanismů působících při vzniku stresu a emocí, je důležitým předpokladem tvrzení teorie emocí, podle které silné emoce vyvolávají v organismu vysokou úroveň aktivace. Hlavní roli zde hrají CNS, sympatikus a parasympatikus. Sympatický systém reaguje jako celek a bezprostředně ovlivňuje zvyšování všeobecné aktivace. Parasympatický systém ovlivňuje metabolické procesy, přitom oba systémy jsou ve složité vzájemné interakci.

Podle autorky V. V. Suvorovové (in Daniel, 1984) je možné rozdělit stres právě podle lokalizace jeho vzniku na centrální a periferní stres. Centrální (cerebrální) stres vzniká přímo v CNS a může být prvosignálního a druhsignálního typu. Periferní stres je podle autorky zvláštní stav organismu, který vzniká jako reakce na nejrůznější škodlivé vlivy (změny teplot, jedy, chirurgické zásahy do organismu atd.) a z biochemického hlediska v něm hrají nejdůležitější roli steroidní hormony a adrenalin. Tento typ stresu také nejčastěji způsobuje změny v periferních orgánech a narušuje homeostázu.

4.3 Stresory

Stresory nazýváme obecně situace a faktory vyvolávající stres. V tomto případě se však jedná o jakousi definici kruhem, proto uvedu ještě definici „Za stresové je možno považovat všechny vlivy, které vedou ke zvýšení sekrece ACTH (adenokortikotropní hormon, který řídí činnost kůry nadledvin) u normálních jedinců. (Baštecká, Goldman, 2001, s. 247)

Stresory je možné hodnotit jednak podle síly jejich působení a subjektivního významu pro danou osobu a jednak z hlediska časového průběhu. Za stresující tedy můžeme považovat např. jednotlivé každodenní starosti, závažné životní problémy i nepředvídatelná životní traumata. Psychologové se opakovaně snažili o vytvoření stupnice stresovosti jednotlivých životních situací. V roce 1967 provedli američtí psychiatři T. Holmes a R. Rahe výzkum za účasti více než 5.000 probandů, na základě něhož následně vytvořili bodovou stupnici stresovosti jednotlivých životních událostí o 43 položkách. (V tabulce č. 1 uvádíme výběr nejzajímavějších). Dále se Holmes a Rahe zabývali vztahem mezi prožívaným stresem a vznikem nemoci, kdy dospěli k závěrům, že u jedinců, u kterých se kumuloval v průběhu 3 až 5 let součet bodů nad hranici 300 bodů je velmi vysoké riziko vzniku nemoci v důsledku stresu, v rozmezí 150 – 300 bodů je zvýšené riziko nemoci a pod 150 bodů se jedná o průměrné riziko.

Tabulka č. 2 Škála stresových událostí - zkráceno (Holmes, Rahe 1967)

Životní události	Bodů
Smrt manžela	100
Rozvod	73
Rozdělení rodiny	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Osobní úraz nebo nemoc	53
Manželství	50
Propuštění z práce	47
Odhod do důchodu	45
Zhoršení zdraví člena rodiny	44

Těhotenství	40
Sexuální potíže	39
Narození nového člena rodiny	39
Pracovní přepracování	39
Změna ve finanční situaci	38
Odchod dítěte z domova	29
Změna bydliště	20
Změna spánkových návyků	16
Změna stravovacích návyků	15
Dovolená	13
Vánoce	12

4.4 Stres a práce

Pracovní proces a pracovní prostředí jsou zřejmě jedním z nejčastějších zdrojů stresu. Jde především o stresory vyplývající ze zvýšené psychické i fyzické zátěže, časové tísně nebo interpersonálních konfliktů. Zde přinášíme výčet nejdůležitějších stresorů v pracovním procesu podle M. Mayerové. (Mayerová, 1997)

- Nejzávažnější stresory vyplývají podle autorky z plánování a rozvoje vlastní kariéry. Je to například pracovní nejistota, touha být povýšen získat lepší pozici a plat, přeložení na horší místo, nemožnost rozvoje a prosazení vlastních schopností. Stresující může být také povýšení do významnější pozice, pokud je s tím spojená vyšší odpovědnost a náročnost, nebo nutnost dělat důležitá rozhodnutí.
- Termínované úkoly mohou také být zdrojem intenzivního stresu, zejména pro jedince, v jejichž osobnosti hrají silnou roli vlastnosti jako pečlivost, preciznost až perfekcionismus. Takoví pracovníci mohou pociťovat sníženou kvalitu vlastní práce, vlivem vynuceného zvýšení pracovního tempa velmi stresově.
- Konfliktní role v zaměstnání může být stresující např. pro pracovníky středního managementu, kteří musí na jedné straně vynucovat plnění zadaných úkolů, na druhé straně však mají mezi řadovými pracovníky přátele apod.
- Změny v organizaci, jako jsou restrukturalizace, změna majitele a podobně, jsou

nejvíce stresující zejména pro sociálně znevýhodněné pracovníky jako jsou starší zaměstnanci, cizinci, nebo ženy s dětmi. Mladší pracovníci bývají v tomto ohledu flexibilnější.

- Dalšími stresujícími faktory může být také vědomí velké zodpovědnosti, např. u lékaře nebo soudce, rozpor mezi pracovní a osobní rolí, např. u vězeňského dozorce, dále interpersonální problémy jako závist, sexuální obtěžování a mnoho dalších.

V pracovním procesu, jak vidíme v předchozích odstavcích, se vyskytuje velké množství stresorů, v následující kapitole uvedeme specifické problémy policejního stresu.

4.5 Stres v práci policisty

Stres je dnes neodmyslitelnou součástí pracovního procesu a nevyhýbá se žádnému povolání. Příslušníci bezpečnostních sborů, Policii ČR nevyjímaje, jsou však vystaveni stresu ještě více než je tomu u jiných profesí, zejména díky faktorům jako je ohrožení vlastního života, velká zodpovědnost, nutnost činit důležitá rozhodnutí v časovém stresu, zájem médií a mnoho dalších.

4.5.1 Příčiny vzniku stresu u policistů

Pojmem policejní stres označujeme situace, vyskytující se v policejní práci, které policisté vnímají jako stav psychické, emocionální, ale často i fyzické zátěže. Policejní stres je proto spojován s policistou který:

- byl pro toto povolání vybrán podle moderních výběrových procedur,
- je členem relativně normálně fungujícího oddělení,
- se během služby ocitl v situaci, jež některými svými parametry překračuje obvyklý rámec, narušuje emocionální stabilitu, a ve které jsou tudíž příznaky stresu častým a zákonitým jevem. (Čírtková, 1997, s.3)

Nový přináší výčet nejvýznamnějších stresorů, působících na policisty ve výkonu služby, jsou to:

- samotný charakter policejní práce, kdy se horečné pracovní nasazení střídá s nudnými úseky čekání, nebezpečí při zásazích, práce na směny, což může mít a

zpravidla má vliv na rodinný život,

- hierarchická struktura policie, kdy při výkonu služby má policista pouze omezenou možnost vlastního rozhodování, výrazně je pocíťován nedostatek podpory ze strany nadřízených, či špatné vztahy na pracovišti, negativně se projevuje dlouhodobá pracovní přetíženost, snižování početních stavů oddělení,
- způsob práce a některá rozhodnutí soudů, kdy policisté mají často pocit, že soudy nadřezují pachatelům, což má nepříznivý vliv na motivaci a smysluplnost práce,
- nízká společenská prestiž povolání a často také způsob jakým média prezentují výsledky policejní práce. (Nový, 2003)

Z uvedeného vidíme, že na policisty při výkonu služby čeká široké spektrum stresorů, v následující kapitole uvedeme vliv těchto stresorů na zdraví a psychiku policistů.

4.5.2 Dopady stresu na policisty

Existují nebezpečné situace v práci policisty, které přesahují rámec naší běžné a subjektivně pochopitelné zkušenosti, se kterými je obtížné se racionálně vypořádat. Na základě extrémního stresového prožitku se může rozvinout soubor různých poruch chování a prožívání, včetně fyziologických reakcí, který nazýváme posttraumatická stresová porucha. Závažným problémem tohoto jevu je, že příznaky se mohou projevit až s časovým odstupem po prožití krizové události. V různých pramenech se uvádí 2 měsíce a 1 rok, výjimečně i více.

Policista je často během služby vystaven řadě rizik, počínaje stresem z náročné služby a konče nebezpečím vážného zranění nebo smrti. Také policisté mohou vykazovat v mimořádných situacích psychické a tělesné symptomy akutní stresové reakce. Mezi nejčastější traumatizující události při výkonu služby policisty patří:

- ohrožení vlastního života,
- ohrožení života kolegů, známých,
- použití služební zbraně,
- pohled na devastující zranění a kruté smrti, brutální vraždy,
- trestná činnost páchaná na dětech a bezbranných,
- únosy, braní rukojmích,
- hromadné katastrofy, nehody a množství jiných událostí, které mají silný dopad.

Symptomy jak akutní, tak i posttraumatické zátěžové reakce jsou zejména opětovné prožívání traumatu. Traumatická událost se stále vrací a do myšlenkových procesů v tzv. flashbacích anebo v tíživých snech.

V rámci Policie ČR jsou zřízeny na úrovni krajských ředitelství tzv. Posttraumatické intervenční týmy, které jsou určeny k poskytování psychologických služeb policistům po prožití traumatické události. Tyto týmy jsou složeny jednak z policejních psychologů, dále ze zkušených proškolených policistů, ale i např. duchovních.

Intervenční týmy používají při krizové intervenci zejména tyto strategie v péči o potencionálně ohrožené policisty:

- defusing: jedná se o spontánní a volné popovídání si o kritické události, jakýsi uvolňovací rozhovor, který směřuje k odstranění „explozivních“ emocí, provázejících traumatizující zážitky.
- debriefing: představuje specifický postup vedení rozhovoru s jednotlivcem či skupinou, který je rozfázován do jednotlivých kroků. Hlavním cílem je uvolnění vzpomínek a emocí z místa události tak, aby se předešlo vzniku posttraumatické stresové poruchy.
- krizová intervence může mít nejrůznější formy od telefonické linky přes rozhovor až po následnou psychoterapii. Důraz je kladen na diskrétnost tak, aby policisté, kteří těchto služeb využijí nemuseli mít obavy, že se toto projeví v pracovním hodnocení, nebo zařazení.

Z názorů policistů vyplynulo, že by akceptovali služby krizové intervence zejména po použití střelné zbraně proti člověku, tudíž lze předpokládat, že zastřelit člověka takřikajíc z pracovních důvodů není pro většinu policejních specializací normální událostí a může proto způsobit specifický soubor následujících potíží. (Čírtková, 2001)

Ve světě je problematice stresu věnována taktéž pozornost. Omolayo v roce 2012 publikoval výzkum, provedený na 153 policistech (56 žen, 97 mužů), náhodně vybraných z policejního sboru Nigérie. Z výsledků vyplynulo, že ženy prožívaly signifikantně větší míru stresu, než muži, naopak nebyl nalezen žádný významný vztah mezi mírou stresu a délkou služby a to ani u mužů ani u žen. (Omolayo, 2012)

Z uvedeného vyplývá, že profese policisty klade vysoké nároky na jednotlivce v

otázce míry stresu, která na něj působí a na strategie, jak se dokáže s tímto stresem každý policista vyrovnat. Prevence zátěže na pracovišti v podmínkách policie by se měla ubírat zejména cestou zlepšování organizačních podmínek práce a zlepšování firemní kultury. Také průběžná psychologická osvěta a podpora, zejména pracovníků v přímém výkonu služby, může sehrát příznivou preventivní roli.

4.6 Z dosavadních výzkumů

Problematické pracovní spokojenosti je věnována pozornost výzkumníků působících mimo policii, ale výzkumy v této oblasti se zabývají i příslušné odbory Policie ČR.

Odbor strategického plánování a řízení kvality Policejního prezidia (PP) zveřejnil v roce 2009 rozsáhlý výzkum, kterého se prostřednictvím policejního intranetu mohli zúčastnit všichni policisté Police ČR. Jednalo se o anonymní výzkum, kdy byla anonymita zajištěna automatickým generováním přístupových hesel, jejichž počet byl navýšen o 10%. Průzkumu se mohli dobrovolně zúčastnit všichni policisté i občanskí zaměstnanci, kteří měli vyplnit elektronický dotazník s otázkami. Celkem bylo vyplněno 14.152 dotazníků, což tehdy činilo 27% policistů a zaměstnanců.

Z výsledků výzkumu vybíráme následující zjištění. V otázce č. 1 se měli respondenti vyjádřit, zda mají dostatek informací o prioritách vedení Policie ČR. Z odpovědí vyplývá, že téměř 50% respondentů uvedlo, že tomu tak není. Nejhorší výsledky byly v Praze, kde 59% policistů uvedlo, že nemá dostatek informací, nejlépe informovaní jsou policisté v Severočeském kraji, kde nedostatek informací pocítuje 41% policistů. V další otázce se měli policisté vyjádřit k tomu, jak vnímají reformu, kterou Policie ČR prochází. Zde se 73% dotazovaných vyjádřilo, že tyto změny vnímají rozhodně negativně nebo spíše negativně. Nejhorší situace byla ve Středočeském kraji, kde se negativně vyjádřilo 78% respondentů. Z dalších otázek vyplývají tato zjištění:

- 94% dotázaných jednoznačně chápe úkoly svého pracoviště v rámci Policie ČR,
- 78% respondentů má dostatek informací k tomu, aby mohl kvalitně vykonávat svoji práci,
- 69% se domnívá, že je hodnoceno za kvalitu své práce,
- 55% odpovídajících má názor, že není vhodně motivován k dosahování kvalitních

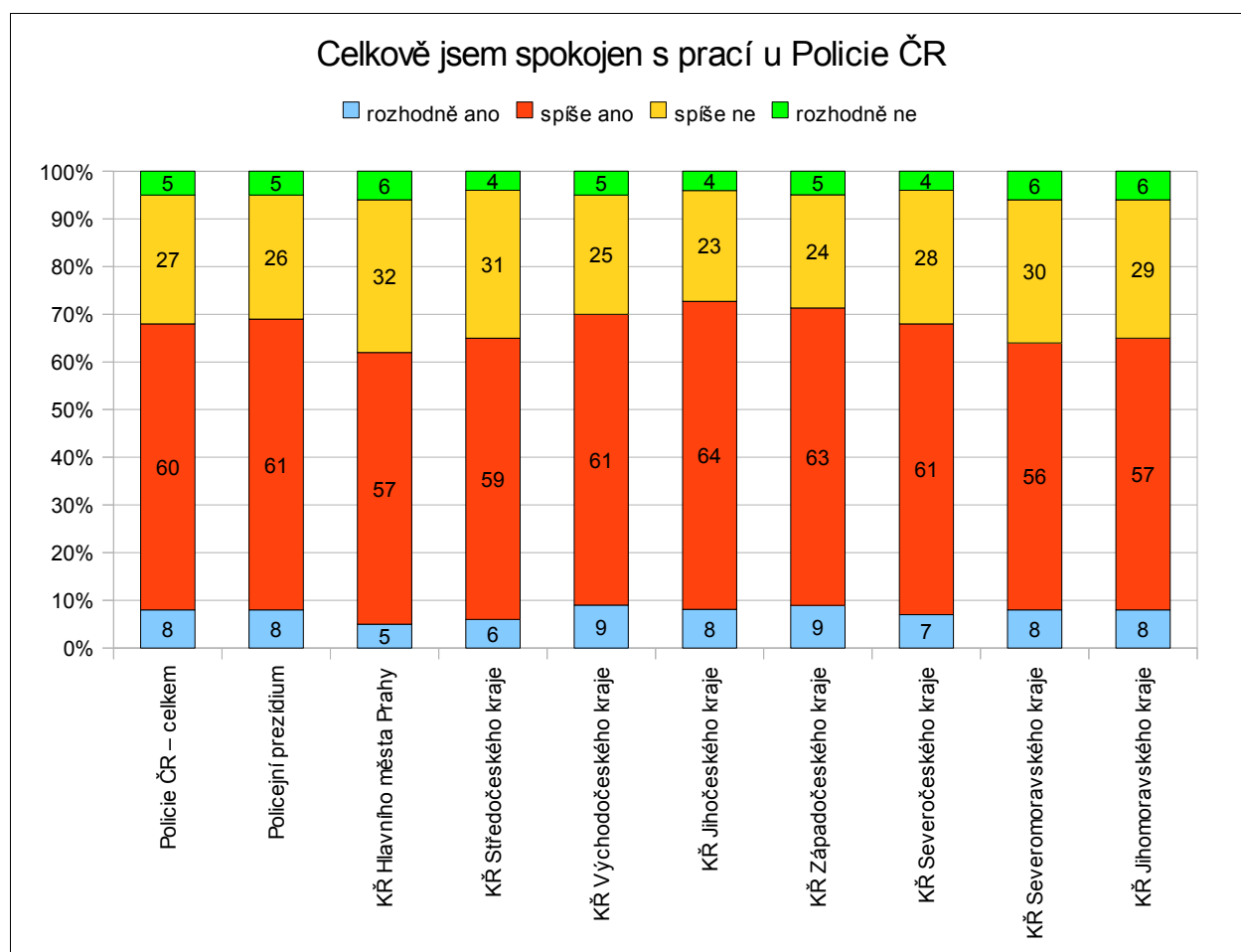
výsledků,

- 48% policistů uvádí, že nemá dostatečný prostor pro svůj kariérní růst,
- 78% se domnívá, že jejich nadřízený je člověk na svém místě,
- 49% nemá dostatečně kvalitní materiální a technické podmínky k výkonu služby,
- 65% se domnívá, že práce u Policie ČR je perspektivní,

V jedné z dalších otázek měli respondenti vyjádřit svůj názor, proč dochází k hromadným odchodům policistů. Zde uvedlo 37% respondentů, že hlavním důvodem je obava ze ztráty výsluhových nároků mzdy, 31% se domnívalo, že hlavním důvodem je nedostatečné finanční ohodnocení a pro 11% dotázaných je hlavním důvodem odchodu jejich kolegů nevhodný styl řízení.

Celkovou míru spokojenosti s prací u policie, tak jak ji vnímají účastníci výzkumu Odboru strategického plánování a řízení kvality v roce 2009, uvádíme v grafu podle jednotlivých krajů a za Policii ČR celkově. (OSP PP PČR, 2009)

graf č. 7 Celková spokojenost (zdroj OSP PP PČR, 2009)



Výzkumu stresu u policistů se v věnovala Adamová, která se zaměřila na určení profilujících činitelů pracovního stresu a na prožitky policistů po použití střelné zbraně. Na souboru 128 policistů, rozdělených do 2 skupin (řadoví policisté a zásahové jednotky), použila dotazník IPSS – modifikace pro povolání policisty.

Z výsledků vyplynulo, za nejvíce stresující aspekty policejní práce považují řadoví policisté 1. nadměrnou administrativu, 2. neodpovídající služební příjem a 3. nedostatečné sociální a existenční jistoty. Policisté zásahových jednotek uváděli za nejvíce stresující 1. nedostatečný služební příjem, 2. nedostatečné sociální a existenční jistoty, 3. nedostatečné pravomoci. Celkově policisté zásahových jednotek vykazali nižší hladinu vnímání pracovního stresu, než policisté řadoví. (Adamová, I., 2012)

Dopady stresu na policisty se zabýval výzkum Schmidtkeho, zaměřený na motivy sebevraždného chování u policistů státní německé policie. Z výsledků vyplynulo, že celkový počet sebevražd, včetně pokusů u policistů se neliší od normy (24 sebevražd na 100.000 obyvatel ročně), avšak pracovní stres byl označen jako jeden z rozhodujících motivů pro plánování sebevraždného chování. (Schmidtke, A., 2001)

Z uvedených příkladů je zřejmé, že výzkum stresu a pracovní spokojenosti je jednou z oblastí psychologie, která zasluhuje stálou pozornost výzkumníků. V následujících kapitolách se pokusíme zjistit jaký zda vztah mezi stresem, pracovní spokojeností a osobnostními charakteristikami u policistů Policie ČR.

5. Metodologický rámec výzkumu

V teoretické části jsme uvedli přehled poznatků, souvisejících s tématem této práce. Popsali jsme základní principy struktury, organizace a fungování Policie ČR, dále jsme uvedli základní informace k problematice pracovní spokojenosti a stresu, se zaměřením na podmínky práce policistů, teorii jsme doplnili o nejnovější poznatky z domácích i zahraničních výzkumů.

5.1 Cíle výzkumu

Jako hlavní cíl této diplomové práce jsme si stanovili určit, jaké jsou hlavní determinanty pracovní spokojenosti u policistů Policie ČR, popsat hlavní strukturu pracovních postojů a zdrojů pracovní spokojenosti a nespokojenosti. Dalším cílem bylo definovat hlavní činitele pracovního stresu u policistů, zjistit, zda existuje vztah mezi pracovní spokojeností a pracovním stresem. Dalším cílem bylo pomocí osobnostního dotazníku určit osobnostní profil policistů.

Dalším, spíše symbolickým cílem je upozornit tímto výzkumem na problematiku policejní práce z hlediska pracovní spokojenosti a pracovního stresu a zpřístupnit touto cestou případným zájemcům z řad policistů, policejního managementu i veřejnosti nové pohledy a poznatky k této problematice. Cílem je, aby tato práce pomohla ve snaze vytvářet pro policisty při výkonu jejich náročné služby, co nejpříznivější podmínky, jejich součástí by měla být také snaha o eliminaci pracovní nespokojenosti, jejich zdrojů, omezení a účinná prevence pracovního stresu a pomoc těm policistům, na kterých stres a vysoké pracovní nasazení zanechalo nejrůznější následky fyzického i psychického rázu.

5.2 Hypotézy

Na podkladě dosud zjištěných poznatků v dané oblasti a na podkladě osobních zkušeností autora jsme stanovili následující výzkumné hypotézy:

H1: S vzrůstající mírou prožívání pracovního stresu se statisticky významně zvyšuje míra neuroticismu.

H2: S vyšší délkou trvání služebního poměru (senioritou) se snižuje celková míra prožívaného pracovního stresu.

H3: S vyšším věkem policistů se snižuje celková míra prožívaného pracovního stresu.

H4: Policisté s vyšším skórem ve škále extravertze prožívají celkově méně pracovního stresu.

H5: Policisté s vyšší mírou neuroticismu dosahují nižší pracovní spokojenosti v oblasti postojů k vlastní práci

H6: Policisté s vyšší mírou psychoticismu dosahují nižší pracovní spokojenosti v oblasti interpersonálních vztahů.

H7: Existuje významný rozdíl v míře prožívání celkového pracovního stresu mezi policisty zařazenými do nižších a vyšších tarifních tříd.

H8: Existuje významný rozdíl v míře pracovní spokojenosti mezi policisty zařazenými do nižších a vyšších tarifních tříd.

5.3 Aplikovaná metodika

Jako nejvhodnější metodu pro výzkum jsme zvolili kvantitativní výzkum. „Kvantitativní výzkum může nalézt řešení pro takové problémy, které je možno popsat v termínech vztahů mezi pozorovatelnými proměnnými. (Disman 1993, s. 77) Kvalitativní přístup by byl zajisté také velmi zajímavý (např. forma rozhovorů) ale vzhledem k velikosti souboru se kvantitativní přístup jevil jako nejvhodnější. Byly použity standardizované dotazníky a jako výstup z dotazníků metrická data.

5.3.1 Dotazníky

Pro účely výzkumu jsme použili baterii složenou ze tří dotazníků:

Pro měření pracovní spokojenosti, pracovních postojů a postojů k práci jsme zvolili dotazník **DSPKOP** (Dotazník spokojenosti s obsahem a kontextem práce) Vtípil, Z., Novotná, M., (2004) DSPKOP. Olomouc.: Katedra psychologie FF UP. Jedná se o dotazník, který měří pracovní spokojenost celkem v 11 dimenzích. Jsou to:

- A. Spokojenost s pracovními podmínkami SPP, 1 položka,
- B. Postoje k vlastní práci PVP, 9 položek,
- C. Postoje, spokojenost s nadřazeným PSN, 9 položek,
- D. Postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy PSIV, 13 položek,
- E. Spokojenost s platem SP, 2 položky,
- F. Spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání SMDV, 2 položky,
- G. Spokojenost s rodinným životem SRŽ, 2 položky,
- H. Postoje k možnosti kariéry PMK, 1 položka,
- I. Celková spokojenost se zaměstnavatelem, 1 položka,
- J. Doporučil byste zaměstnání u policie svým přátelům ? 1 položka,
- K. Ucházel byste se znovu o práci u policie? 1 položka.

Respondent může u jednotlivých otázek na škále 1 – 5 zvolit z nabízených možností 1. velmi spokojen, 2. spíše spokojen, 3. ani ano ani ne, 4. spíše nespokojen, 5. zcela nespokojen tu, která nejlépe vystihuje jeho názor na konkrétní otázku.

Pro zkoumání pracovního stresu jsme použili dotazník **IPSS** (Inventář pracovního stresu Spielberg) Modifikace pro povolání policisty, Vtípil, Z., (2002) Olomouc.: Katedra psychologie FF UP, autor původní verze Spielberg, C., D., University of Florida, v české verzi Knotová, H., Man, F., (2000).

Účelem tohoto dotazníku je zjistit u policistů vnímání významných zdrojů stresu. Dotazník obsahuje 25 tvrzení, popisujících situace, se kterými se policista při výkonu služby setkává. Respondent přiřadí ke každému tvrzení známku na stupnici 1-9 (kdy 1 je nejméně stresující a 9 nejvíce stresující), tak, jak subjektivně vnímá míru stresu, kterou daná situace vzbuzuje v respondentově prožívání. Škála 1-9 je dále rozdělena na 3 pásma, kdy pásmo 1 – 3 znamená nízkou míru stresu, pásmo 4 – 6 střední míru stresu a

pásmo 7 – 9 vysokou míru stresu. Celkový obsah dotazníku je možné ještě rozdělit na dvě části, přičemž první z nich je zaměřena na obsah práce a označujeme ji zkratkou POP (jedná se o položky č. 1, 2, 4, 5, 8, 10, 14, 15, 20, 22). Druhá část pak souvisí s kontextem práce – zkratka PKP (jedná se o položky č. 3, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25).

Dále tento dotazník obsahuje sociodemografická data:

- pohlaví
- věk
- pracovní zařazení
- dosažené vzdělání
- délka trvání služebního poměru (seniorita)
- datum.

Pro zjištění osobnostního profilu skupiny respondentů jsme použili dotazník **DOPEN** (osobnostní dotazník na měření psychotismu, extra – introverze, neuroticismu), Ruisel, I., Müllner, J., (1990) Bratislava.: Psychodiagnostické a didaktické testy, š.p.

Jedná se o poměrně jednoduchý osobnostní dotazník který svou konstrukcí vychází z pojetí osobnosti podle H. J. Eysencka, osobnost je možno popsat ve třech dimenzích

- psychotismus: tento pojem neznamená jen psychopatologickou orientaci, charakteristické pro vysoký skóre v této dimenzi je: samotářství, nepřizpůsobivost, krutost, citová oploštělost, necitlivost, hledání vzrušení, nepřátelství k lidem, agresivita, ignorace nebezpečí, zbrkllost, výsměšnost. Dále autoři zdůrazňují blízkost vysokého skóru ke kriminalitě.
- extraverze: lidé s vysokým skóre této dimenze jsou společenší, komunikativní, sebejistí, veselí, aktivní a optimističtí. Mají rádi vzrušení a rádi se zdržují ve společnosti druhých. Naproti tomu Introverti jsou spíše zdrženliví, vyhovuje jim, když mohou strávit čas o samotě. Nejsou však nešťastní, pesimističtí, povolní nebo nejistí.
- neuroticismus: jedná se o škálu vyjadřující míru emocionální stability. Zaobírá se především prožíváním negativních emocí jako je strach, sklíčenost, rozpaky. Lidé s vysokým skóre škály neuroticismu jsou psychicky nestabilní a snadno se naruší

jejich psychická vyrovnanost. Lze je snadno přivést do rozpaků, častěji uvádějí negativní prožitky a hůře je překonávají. Bývají úzkostní, nejistí, intenzivně prožívají negativní emoce, hůře zvládají zátěžové situace. Lidé s nízkým skóre jsou naopak klidní, vyrovnaní a snadněji se vyrovnávají se stresem.

- lžiskór: kromě tendence k předstírání „dobra“ měří i stupeň sociální naivity

Dotazník DOPEN obsahuje celkem 86 tvrzení, na které respondent odpovídá pouze tvrzením ano – ne, podle toho, jestli s daným tvrzením souhlasí nebo ne, své odpovědi zaznamenává do odpovědní tabulky. Vyhodnocení jsme prováděli ručně, pomocí šablon. Uvedený dotazník byl standardizován na československou populaci, včetně věkových norem. Test dosahuje vysokých korelací s ostatními osobnostními testy, vysoké vnitřní konzistence i časové reliability.

5.3.2 Statistika

V práci se vyskytují metrická data. Pro zpracování dat jsme použili jednak hodnoty z jednotlivých dotazníků, kde jsme z četností počítali aritmetické průměry.

Pro zjištění vztahů mezi veličinami jsme použili Pearsonův korelační koeficient, který umožňuje zjistit, zda existuje vztah mezi dvěma skupinami veličin. Míru těsnosti vztahu určuje tzv. korelační koeficient, který může nabývat hodnot od -1 po +1. Avšak ze zjištění, že dvě veličiny vykazují vzájemnou korelaci ještě nelze usoudit, že jeden jev musí být příčinou či následkem druhého jevu.

Dále jsme použili Studentův t – test pro porovnání 2 výběrů. t – test je matematicko - statistickou metodou, která umožňuje ověřit hypotézu, že dvě normální rozdělení, mající stejný rozptyl, z nichž pocházejí dva nezávislé náhodné výběry, mají stejné střední hodnoty. Veškerá data a výpočty jsme následně zpracovali v programu OpenOffice Calc, a to včetně tabulek, grafů, výpočtů statistických dat a korelací.

5.4. Symbolika

Pro lepší orientaci v textu výsledkové části výzkumu uvádíme používané skratky s popisem jejich významu.

SPP	spokojenost s pracovními podmínkami
PVP	postoje k vlastní práci
PSN	postoje spokojenost s nadřízeným
PSIV	postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy
SP	spokojenost s platem
SMDV	spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání
SRŽ	spokojenost s rodinným životem
PMK	postoje k možnosti kariéry
I	celková spokojenost s prací
J	doporučení práce u policie
K	tendence k opakovanému vstupu do policie
IPSS	inventář pracovního stresu
POP	obsah práce
PKP	kontext práce
P	psychoticismus
N	neuroticismus
E	extraverze
L	lžiskór

5.5 Organizace šetření a sběr dat

Základním souborem pro náš výzkum je skupina policistů Policie ČR, tedy soubor o velikosti přibližně 40.000 osob. Naší snahou bylo vytvořit pokud možno reprezentativní soubor policistů, jak z hlediska zastoupení pohlaví věku, služebního zařazení apod. Zatímco u policistů nižších služebních hodností jsme se při žádostech o vyplnění baterie dotazníků obvykle setkali s ochotným a vstřícným přístupem u vedoucích příslušníků se jednalo vesměs o zdvořilý nezájem. Výběr probíhal metodou řízeného výběru, kdy nejdůležitějším hlediskem pro účast ve výzkumu byla dobrovolnost

a ochota .

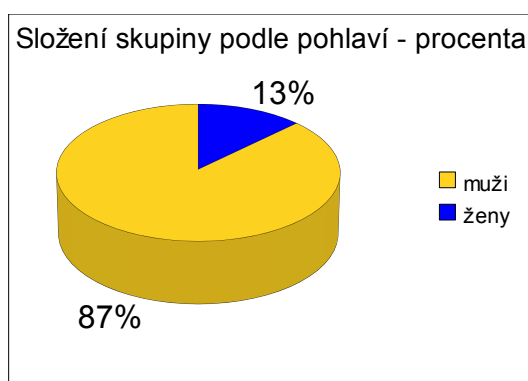
Distribuci dotazníků prováděl autor osobně, před distribucí dotazníků na jednotlivých odděleních, tato osobně navštívil a důkladně vysvětlil účel a význam prováděného výzkumu. Součástí každé baterie dotazníků byl ještě text se stručným vysvětlením smyslu výzkumu a s instrukcemi pro vyplnění. Samozřejmostí bylo zachování anonymity, kdy účastníci nesdělovali žádné osobní údaje a ponechali jsem na zvážení jednotlivých policistů, zda se chtějí výzkumu zúčastnit, zda vyplní dotazníky ihned, či zda si vyplnění nechají na později a poté nám je doručí. S největší vstřícností a návratností dotazníků jsme se setkali u policistů, které autor osobně zná a dále u policistů studujících, kteří řeší podobné otázky. Příjemně nás překvapil zájem policistů o zkoumanou problematiku a budoucí zjištěné výsledky výzkumu.

Celkem jsme rozdali 100 sad dotazníků, jednalo se o 5 obvodních oddělení služby pořádkové policie, 1 oddělení dopravní policie, sestávající ze skupiny dopravního dohledu a skupiny dopravních nehod, dále 1 oddělení služby kriminální policie, sestávající z oddělení obecné kriminality, oddělení hospodářské kriminality a oddělení vyšetřování a také jsem navštívil 1 dálniční oddělení Policie ČR. Celkem se nám vrátilo nazpět 55 vyplněných dotazníků, což je 55%. Sběr dat probíhal v první polovině roku 2011.

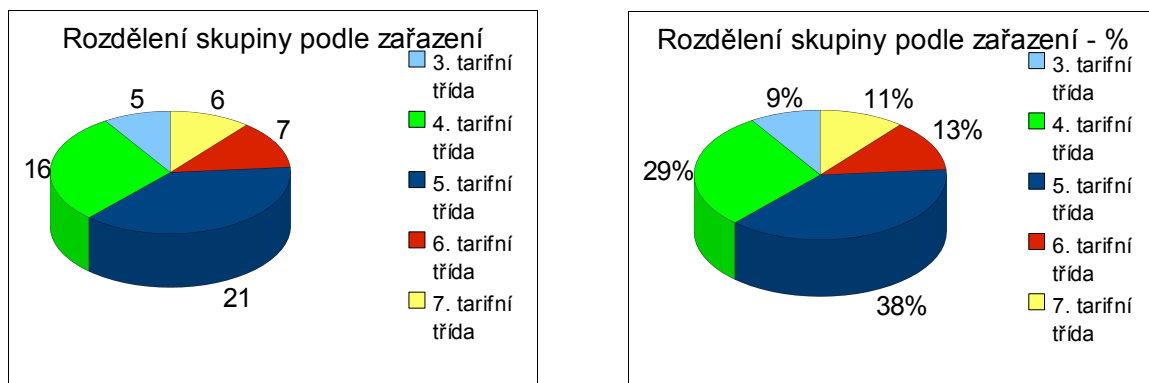
5.6 Výzkumný soubor

V následující kapitole uvedeme popis výzkumného souboru podle zjišťovaných kritérií

graf č. 8 Složení souboru podle pohlaví



Náš výzkumný soubor tvořilo celkem 55 osob, z nichž bylo 48 mužů a 7 žen. Vyjádřeno v procentech muži tvořili 87% a ženy 13% souboru. Zastoupení žen tedy přibližně odpovídá celkovému poměru žen v Policii ČR.

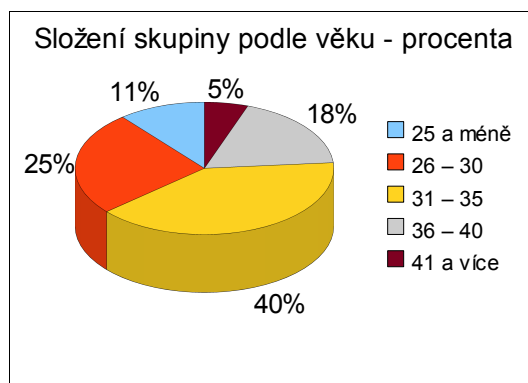
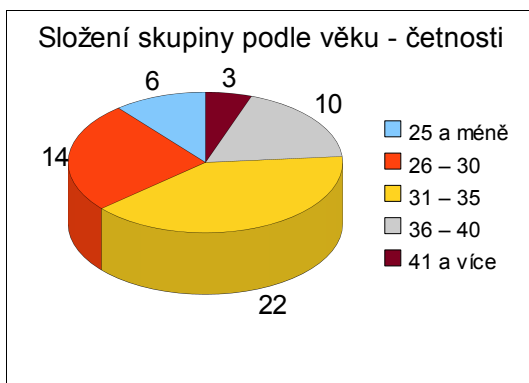


graf č. 9 Složení souboru podle služebního zařazení

Z tohoto grafu rozdělení skupiny podle pracovního zařazení vyplývá, že v souboru bylo:

- 5 policistů třetí platové třídy v hodnosti v asistent, hodnostní označení nadstrážmistr, což je 9 %,
- 16 policistů čtvrté platové třídy v hodnosti vrchní asistent, hodnostní označení podpraporčík, což je 29 %,
- 21 policistů páté platové třídy v hodnosti inspektor, hodnostní označení praporčík, což je 38 %,
- 7 policistů šesté platové třídy v hodnosti vrchní inspektor, hodnostní označení nadpraporčík nebo podporučík, což je 13 %,
- 6 policistů sedmé platové třídy v hodnosti komisař, hodnostní označení komisař, hodnostní označení poručík nebo nadporučík, což je 11 %.

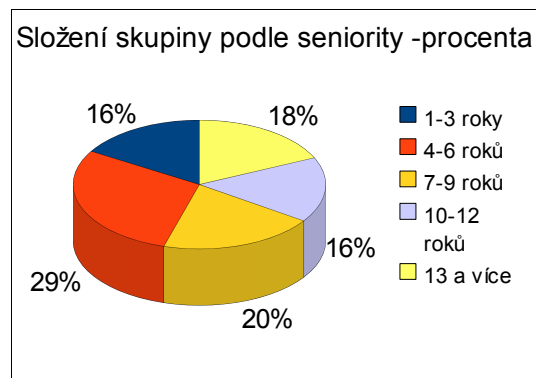
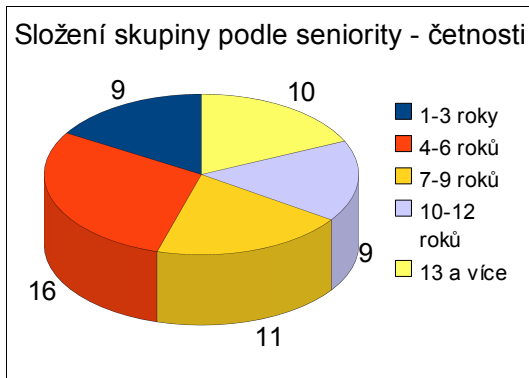
Ve výběru jsou tedy zastoupeny všechny hodnosti, běžně se vyskytující u policistů v přímém výkonu služby.



graf č. 10 Složení souboru podle věku

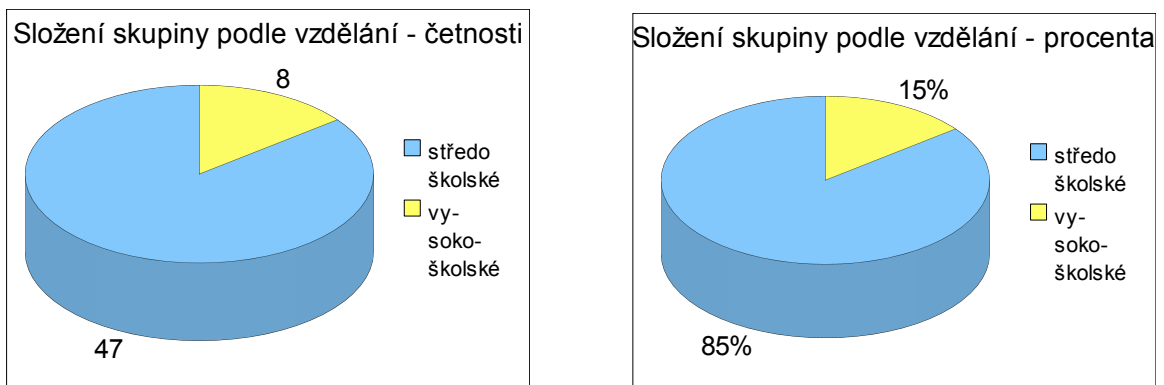
Pokud jde o složení skupiny podle věku je ve skupině 6 policistů do 25 let (11 %), 14 policistů 26 – 30 let (25 %), 22 policistů 31 – 35 let (40 %), 10 policistů 36 – 40 let (18 %), 3 policisté starší 41 let (5 %)

graf č. 11 Složení souboru podle seniority



Při pohledu na graf složení výzkumného souboru podle délky trvání služebního poměru (seniority) vidíme, že 9 policistů (16 %) slouží méně než 3 roky, 16 policistů (29 %) slouží 4 – 6 roků, 11 policistů (20 %) slouží 7 – 9 roků, 9 policistů (16 %) slouží 10 – 12 roků a u 10 policistů (18 %) trvá služební poměr déle než 13 roků.

graf č. 12 Složení souboru podle dosaženého vzdělání



Výzkumný soubor tvořilo 47 policistů (tj. 85 %) se středoškolským vzděláním a 8 policistů (tj. 15 %) s vysokoškolským vzděláním. Dosažené vzdělání nemusí vždy korespondovat se služebním zařazením. (např. VŠ vzdělaný policista může pracovat jako vrchní asistent a policista se SŠ vzděláním může zastávat pozici až do hodnosti vrchní inspektor).

6. Výsledky výzkumu

V této části uvádíme výsledky, ke kterým jsme dospěli v našem výzkumu.

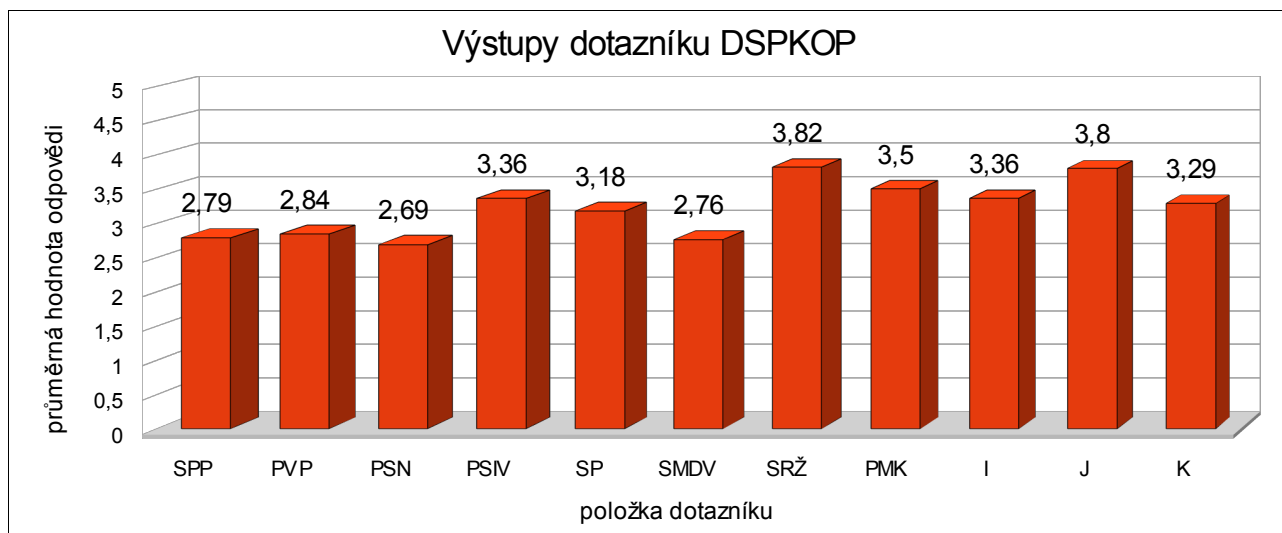
6.1 DSPKOP – základní výstupy

Dotazník DSPKOP jsme do naší baterie zařadili za účelem změření jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti policistů. Policisté vyjádřili svoji spokojenost s jednotlivými faktory ve stupnici 1 – 5, kdy jednotlivé stupně jsou označeny:

- 1 - velmi spokojen
- 2 - spíše spokojen
- 3 – ani ano ani ne
- 4 – spíše nespokojen
- 5 – zcela nespokojen.

V odpovědích jsme zaznamenali všechny možnosti odpovědí od 1 do 5. Z výsledných odpovědí jsme vypočítali aritmetické průměry pro jednotlivé faktory, které uvádíme v následujícím grafu.

graf č. 13 Základní výstupy dotazníku DSPKOP



U jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti jsme naměřili tyto hodnoty:

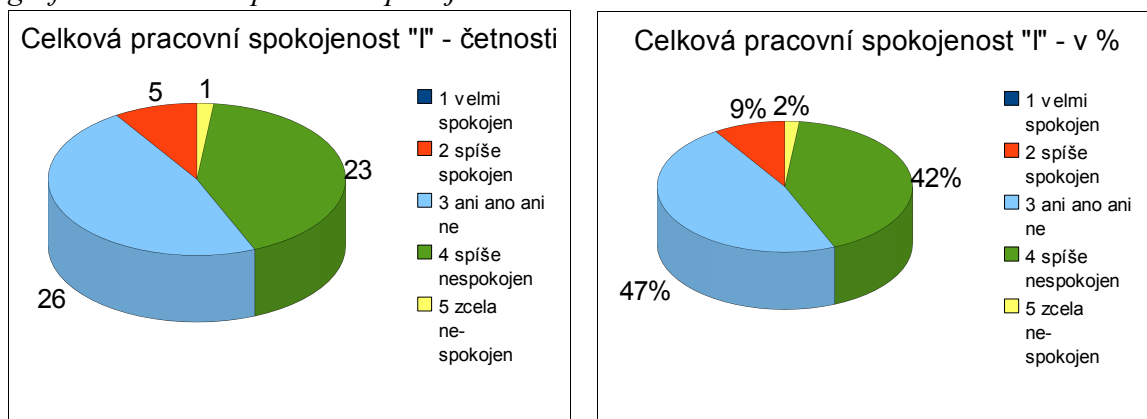
SPP - Spokojenost s pracovními podmínkami 2,79

- PVP – Postoje k vlastní práci 2,84
- PSN – Postoje, spokojenost s nadřízeným 2,69
- PSIV – Postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy
- SP – Spokojenost s platem 3,18
- SDMV – Spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání 2,76
- SRŽ – Spokojenost s rodinným životem 3,82
- PMK – Postoje k možnosti kariéry 3,5
- I – Celková pracovní spokojenost 3,36
- J – Doporučení práce u policie 3,8
- K – Tendence k opakovanému vstupu do Policie ČR 3,29

Pokud bychom považovali za hranici mezi spokojeností a nespokojeností střední hodnotu 2,5, potom je z grafu patrné, že všechny faktory se nacházejí v pásmu nespokojenosti. Největší nespokojenost je ve faktorech SRŽ, J, PMK. Naopak nejmenší míru nespokojenosti respondenti uvedli ve faktorech PSN, SMDV, SPP.

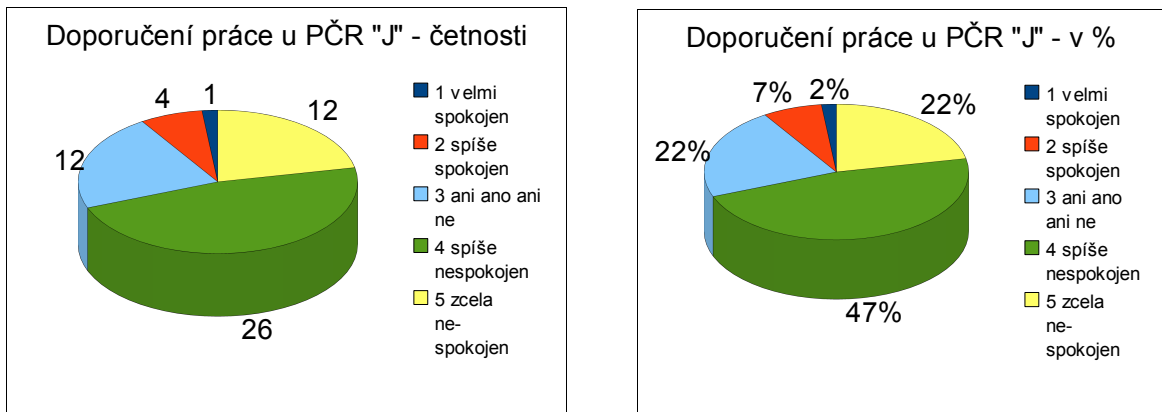
Ve faktoru celkové pracovní spokojenosti I – Jak jste celkově spokojen s náplní vaší práce, pracovním prostředím, zaměstnáním, s policií jako vaším zaměstnavatelem? jsme naměřili následující výsledky:

graf č. 14 Celková pracovní spokojenost

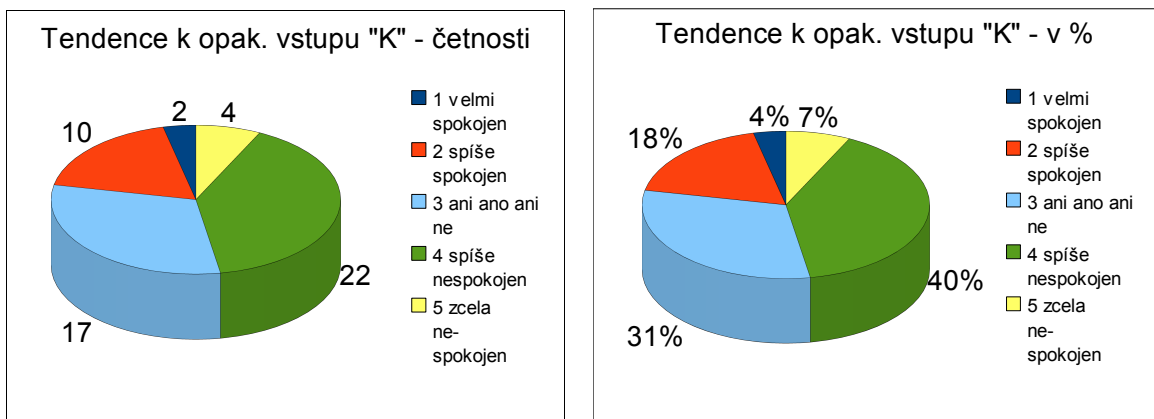


Ve faktoru doporučení práce u policie J - Když zvážíte své zkušenosti s policií jako zaměstnavatelem, doporučil byste práci u policie svým přátelům, známým? se vyjádřili respondenti následovně:

graf č. 15 Doporučení práce u policie



Ve faktoru tendence k opakovanému vstupu do policie K – Ucházeli byste se znovu o práci u policie? jsme zaznamenali následující odpovědi:



graf č. 16 Tendence k opakovanému vstupu k policii

6.2 IPSS – základní výstupy

V Inventáři pracovního stresu se v odpovědích na 25 otázek policisté měli vyjádřit, jak významně jednotlivé zdroje stresu, ve své dosavadní práci u Policie ČR, vnímají. Svou odpověď respondent zaznamenal na škále o rozsahu 9 bodů, kdy hodnota 1-3 je vnímána jako nízká míra stresu, hodnota 4-6 jako střední míra stresu a hodnota 7-9 je vysoká míra stresu. V dotazníku se objevovaly odpovědi od 1 až po 9, policisté využili celou šíři škály. Dotazník byl dále rozdělen na dvě obsahové škály:

- POP hodnotí přítomnost stresu v obsahu práce
- PKP hodnotí stres v kontextu práce.

Pro vyhodnocení jsme opět použili výpočet aritmetických průměrů v jednotlivých položkách všech respondentů. Z grafu je zřejmé, že průměrná hodnota odpovědi se ve všech faktorech pohybovala v pásmu stření míry stresu.

Jako nejméně stresující vnímají policisté faktor č. 12 – narušené mezilidské vztahy mezi policisty s průměrnou hodnotou 4. Malou míru stresu přisuzují policisté ve svých odpovědích faktoru č. 13 – odborné chybování nadřízených s hodnotou 4,13, následují faktory č. 2 nedostačující materiálně technické zabezpečení výkonu služby 4,49, faktor č. 23 nezáměr nadřízených podílet se na řešení problému s hodnotou 4,53 a faktory č. 22 a č. 7 nedostatečná oprávnění policie v přípravném trestním řízení a nepříznivé pracovní prostředí.

Naopak nejvyšší míru stresu přisoudili policisté faktoru č. 5 nadměrná administrativa policistů s hodnotou 6,04. Dále jako silně stresující faktory policisté vnímají faktor č. 10 nedostatečné pravomoci policistů a faktory č. 6 a č. 17 nevhodné chování občanů k policistům a nedostačující počet policistů ve službě.

Oproti našemu očekávání např. faktory č. 24 a č.25 pocit ohrožení zdraví a života ve výkonu služby a vyšetřování událostí s devastujícími či tragickými důsledky byly posouzeny pouze průměrnými hodnotami 5,22 resp. 5,15.

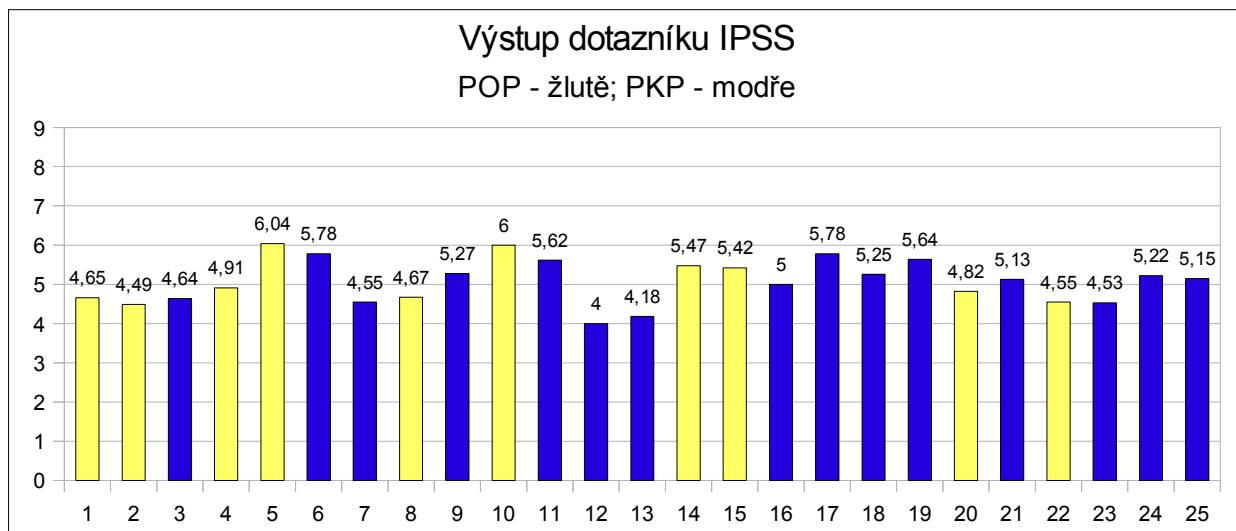
	Stresující pracovní činnosti nebo podmínky	Míra stresu 1-9
1	Přidělení nepříjemných povinností	4,65
2	Nedostačující materiálně technické zabezpečení výkonu	4,49
3	Neodpovídající služební příjem	4,64
4	Nedokonalá organizace výkonu služby	4,94
5	Nadměrná administrativa policistů	6,04
6	Nevhodné chování občanů k policistům	5,78
7	Nepříznivé pracovní prostředí	4,55
8	Snížené možnosti funkčního postupu	4,67
9	Neodpovídající způsob jednání ze strany nadřízených	5,27
10	Nedostatečné pravomoci policistů	6
11	Neuznání role policie veřejností	5,62
12	Narušené mezilidské vztahy mezi policisty	4
13	Odborné chybování nadřízených	4,18
14	Přetíženost ve službě	5,47
15	Nedokonalá legislativa ve výkonu služby	5,42

16	Neobjektivní posuzování vykonané práce	5
17	Nedostačující počet policistů ve službě pro odpovídající zvládnutí úkolů	5,78
18	Konflikt s občany	5,25
19	Nedostatek času pro děláni důležitých rozhodnutí	5,64
20	Nesprávně orientovaný výcvik a vzdělávání policistů	4,82
21	Nedostatečné sociální a existenční jistoty povolání	5,13
22	Nedostatečná oprávnění v přípravném trestním řízení	4,55
23	Nezájem nadřízených podílet se na řešení problému	4,53
24	Pocit ohrožení zdraví či života ve výkonu služby	5,22
25	Vyšetřování událostí s devastujícími či tragickými důsledky	5,15

tabulka č. 3 hodnoty odpovědí dotazníku IPSS (Žlutě podbarvené řádky označují faktory POP, bíle podbarvené řádky PKP.)

Celková průměrná hodnota míry stresu, ve všech položkách dotazníku IPSS činila 5,07, celková průměrná hodnota obsahu práce POP 5,07 a celková průměrná hodnota kontextu práce PKP 5,07 na stupnic 1 – 9. Z naměřených hodnot vyplývá, že na celkové hodnotě naměřeného stresu se POP i PKP podílejí naprosto shodnými hodnotami. Jednotlivé naměřené hodnoty vyjadřuje následující graf:

graf č. 17 Výstupy dotazníku IPSS



6.3 DOPEN základní výstupy

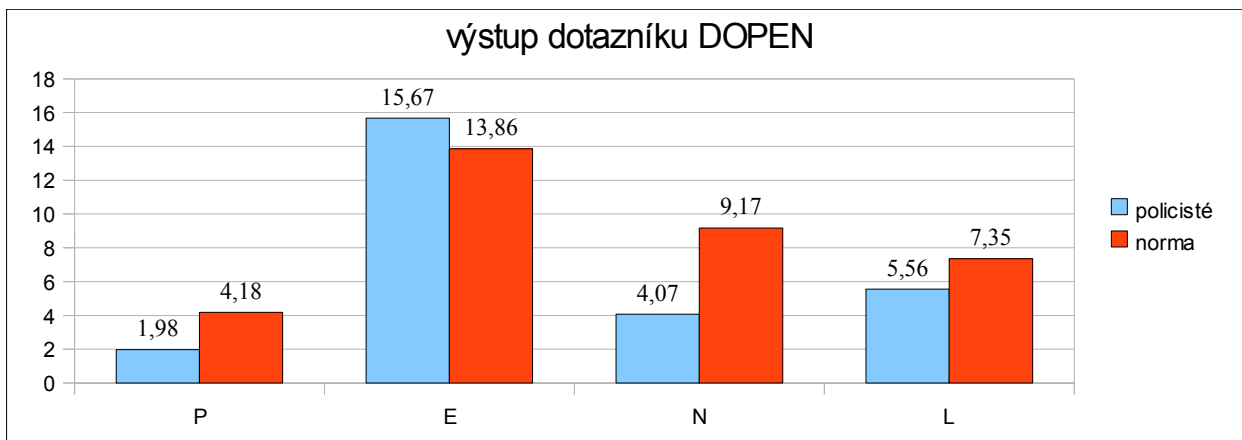
Pro zjištění osobnostního profilu respondentů jsme v našem výzkumu použili osobnostní dotazník DOPEN, což je čtyřdimenzionální dotazník Eysenkova typu, který měří osobnostní vlastnosti v dimenzích P – psychoticismus, E – extraverte – introverte, N – neuroticismus, L – lžiskór. DOPEN jsme vybrali zejména pro časovou nenáročnost. a jeho standardizaci na československou populaci. Vyhodnocování jsme prováděli pomocí příslušných šablon.

Z výsledků měření dotazníku DOPEN jsme získali tato data:

- P (psychoticismus) naměřený průměr 1,98. Hodnota je nižší než norma 4,18, přičemž nejvyšší naměřená hodnota ze všech respondentů je 6
- E (extraverte) naměřená průměrná hodnota 15,67 je vyšší než normovaná 13,86 nejnižší naměřená hodnota byla 5 a nejvyšší 23.
- N (neuroticismus) naměřená průměrná hodnota činí 4,07 hodnota normy je 9,17, nejvyšší naměřená hodnota je 14.
- L (lžiskór) naměřená průměrná hodnota našeho souboru činí 5,56 přičemž norma udává hodnotu 7,35 nejvyšší naměřená hodnota je 14.

Z naměřených hodnot vyplývá, že soubor policistů dosahuje oproti normě nižších skóre v dimenzích P, N, L a vyššího skóre v dimenzi E. Důvodem by mohla být skutečnost, že policisté při nástupu do služebního poměru procházejí sítím psychologických vyšetření, která by měla eliminovat přijetí uchazečů s nepříznivým osobnostním profilem (zejména vysoká míra psychoticismu a neuroticismu). Naměřené hodnoty v porovnání s normou uvádíme v následujícím grafu.

graf č. 18 Výsledky dotazníku DOPEN a srovnání s normou



6.4 Korelace

Pro zjištění těsnosti vztahu mezi různými veličinami jsme použili výpočty korelací pomocí Pearsonova korelačního koeficientu.

6.4.1 Korelace pracovní spokojenosti a osobnostních vlastností

V další části výzkumu jsme hledali odpověď na otázku, zda existuje statisticky významný vztah mezi faktory pracovní spokojenosti, jejich hodnoty jsme zachytili dotazníkem DSPKOP a osobními vlastnostmi, podle dotazníku DOPEN. Pro výpočet těsnosti vztahu jsme použili statistickou metodu výpočtu Pearsonova korelačního koeficientu. Pro určení signifikantnosti jsme použili hladinu významnosti $\alpha = 0,05$ při velikosti souboru $n = 55$, potom kritická hodnota signifikantnosti je $r_{\alpha 0,05} = 0,26$.

Naměřené hodnoty vyjadřuje následující tabulka č. 4.

tabulka č. 4 Hodnoty korelací DOPEN a DSPKOP

$r_{\alpha 0,05} = 0,26$		DOPEN		
		psychoticismus	neuroticismus	extraverze
DSPKOP	PVP	0,11	0,02	-0,45
	PSN	0,27	0	-0,3
	PSIV	0,45	0,18	-0,23
	SP	0,25	0,21	-0,23
	SMDV	-0,13	-0,06	0,09
	SRŽ	0,14	-0,07	-0,14

Z tabulky vyplývá, že statisticky významný, signifikantní vztah existuje mezi faktorem pracovní spokojenosti PSVI (postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy) a faktorem P (psychoticismus) dotazníku DOPEN. Tento vztah dosahuje hodnoty Pearsonova korelačního koeficientu 0,45, což znamená, že se vzrůstajícím skórem v dimenzi psychoticismu se zvyšuje také míra pracovní nespokojenosti s interpersonálními vztahy.

Statisticky významný, signifikantní vztah byl nalezen mezi faktorem pracovní spokojenosti PVP (postoje k vlastní práci) a mezi dimenzí E extraverze osobnostního dotazníku DOPEN. Zde byla zjištěna hodnota korelace – 0,45. Další statisticky významný, signifikantní vztah byl nalezen mezi faktorem pracovní spokojenosti PSN (postoje, spokojenost s nadřazeným) a mezi dimenzí E extraverze osobnostního dotazníku DOPEN, s naměřenou hodnotou korelace – 0,30. Z těchto výsledků plyne, že policisté s vyšší mírou extraverze dosahují vyšších hodnot pracovní spokojenosti (menší nespokojenosti).

Ostatní naměřené hodnoty se vyskytují pod hranicí (nebo na samé hranici) statistické významnosti $r_{\alpha 0,05} = 0,26$, nevykazují tedy statistické významnosti.

6.4.2 Korelace pracovní spokojenosti a věku, seniority

V této části jsme zkoumali, zda existuje statisticky významný vztah mezi vybranými faktory pracovní spokojenosti a věkem, popř. senioritou. Pro zjištění tohoto vztahu jsme opět použili Pearsonův korelační koeficient, kdy kritická hodnota při velikosti souboru $N = 55$ je $r_{\alpha 0,05} = 0,26$. Na měřené hodnoty vyjadřuje tabulka.

Tabulka č. 5 Hodnoty korelací DSPKOP a věk, seniorita

$r_{\alpha 0,05} = 0,26$		věk	seniorita
DSPKOP	PVP	0,11	0,18
	PSN	0,02	0,09
	PSIV	0,05	0,17
	SP	-0,03	0,14
	SMDV	-0,08	0,04
	SRŽ	-0,05	0,02

Z tabulky naměřených hodnot korelačních koeficientů je patrné, že žádná z hodnot nedosahuje kritické hodnoty, proto můžeme vyslovit závěr, že v našem souboru policistů není významný vztah mezi uvedenými faktory pracovní spokojenosti a věkem policistů a délkou služebního poměru policistů.

6.4.3 Korelace pracovního stresu a věku, seniority

Zde jsme se snažili najít odpověď na otázku, zda existují statisticky významné vztahy mezi hodnotami míry stresu, naměřenými dotazníkem IPSS a sociodemografickými znaky. Pro zjištění těsnosti vztahu jsme opět použil výpočet pomocí Pearsonova korelačního koeficientu. Pro určení signifikantnosti jsme použili hladinu významnosti $\alpha = 0,05$ při velikosti souboru $n = 55$, potom kritická hodnota signifikantnosti je $r_{\alpha 0,05} = 0,26$.

tabulka č. 6 Hodnoty korelací IPSS a věk, seniorita

$r_{\alpha 0,05} = 0,26$	věk	seniorita
IPSS	-0,21	-0,23

Korelace míry stresu (IPSS) a seniority dosahuje hodnoty -0,23. Tato naměřená hodnota je pod hranicí signifikantnosti. Existuje velmi slabý vztah mezi senioritou a mírou stresu. Korelace míry stresu (IPSS) a věkem respondentů, naměřená hodnota -0,21 je opět pod hranicí významnosti při ($r_{\alpha 0,05} = 0,26$), svědčí o velmi slabém vztahu mezi proměnnými.

6.4.4 Korelace osobnostních vlastností a pracovního stresu

Zde nás zajímalo, zda existuje statisticky významný vztah mezi osobnostními vlastnostmi, naměřenými dotazníkem DOPEN a vnímáním pracovního stresu u policistů našeho souboru. Porovnali jsme 4 dimenze dotazníku DOPEN a 3 dimenze dotazníku IPSS (dotazník jako celek, část POP – obsah práce a část PKP kontext práce). Výsledky přináší následující tabulka.

tabulka č. 7 Hodnoty korelací DOPEN a IPSS

$r_{\alpha 0,05} = 0,26$		DOPEN			
		P	E	N	L
IPSS	Σ – IPSS	0,11	-0,27	-0,16	-0,09
	POP	0,09	-0,22	-0,15	-0,05
	PKP	0,1	-0,27	-0,15	-0,12

Z tabulky je patrné, že statisticky významný vztah existuje mezi dimenzí E (extraverze) a stresem vyjádřeným jak sumou dotazníku IPSS, tak faktorem PKP (kontext práce). Při kritické hodnotě významnosti $r_{\alpha 0,05} = 0,26$ jsou naměřené hodnoty korelačního koeficientu – 0,27 na samé hranici významnosti, proto je třeba tento závěr brát spíše opatrně. Ostatní naměřené hodnoty vztahu osobnostních vlastností a pracovního stresu nedosahují statistické významnosti.

6.4.5 Korelace pracovního stresu a pracovní spokojenosti

V této části výzkumu jsme zkoumali vztah mezi pracovní spokojeností a pracovním stresem. Pro vyjádření těsnosti tohoto vztahu jsme opět použili Pearsonův korelační koeficient. Porovnali jsme 6 vybraných dimenzí pracovní spokojenosti z dotazníku DSPKOP a 3 dimenze dotazníku IPSS. Zjištěné hodnoty uvádíme v tabulce.

tabulka č. 8 Hodnoty korelací DSPKOP a IPSS

$r_{\alpha 0,05} = 0,26$		IPSS		
		Σ - IPSS	POP	PKP
DSPKOP	PVP	0,4	0,38	0,37
	PSN	0,39	0,38	0,36
	PSIV	0,47	0,44	0,44
	SP	0,41	0,37	0,4
	SMDV	0,45	0,43	0,44
	SRŽ	0,3	0,32	0,26

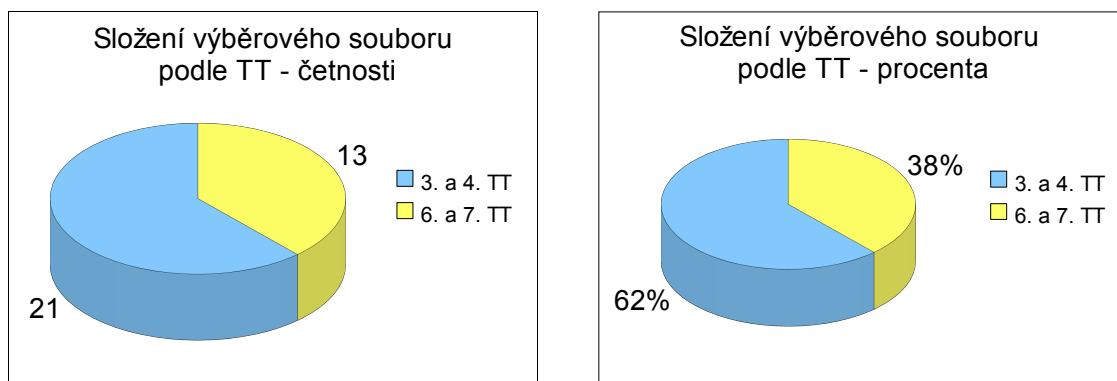
Z tabulky vyplývá, že při kritické hodnotě významnosti $r_{\alpha 0,05} = 0,26$ vykazují všechny naměřené hodnoty statistické významnosti. všechny hodnoty vyjadřují pozitivní vztah mezi porovnávanými faktory. Nejvyšší korelace s pracovním stresem dosahují faktory PSIV (postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy) a SMDV (spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání).

Toto zjištění nás opravňuje k závěru, že existuje statisticky významný vztah mezi pracovním stresem a pracovní spokojeností v našem souboru policistů. S rostoucí mírou pracovního stresu (ve všech 3 dimenzích) roste míra pracovní nespokojenosti, vyjádřená vyšším skórem v 6 dimenzích dotazníku DSPKOP.

6.5 Rozdíly ve vybraných proměnných

V této části výzkumu jsme hledali odpověď na otázku, zda existují signifikantní rozdíly ve vybraných proměnných v rámci našeho výběrového souboru. Pro rozdělení souboru jsme jako kritérium zvolili služební zařazení podle tarifních tříd. Do první skupiny jsme zařadili policisty 3. a 4. tarifní třídy (označujeme jako nižší třídy), což jsou obvykle policisté kteří vykonávají zejména hlídkovou službu, dohled nad silničním provozem a úkony přestupkového řízení. Do druhé skupiny jsme zařadili policisty 6. a 7. platové třídy (označujeme jako vyšší třídy), což jsou obvykle policisté kteří vykonávají spisovou službu, náročnější případy v trestním řízení, kriminalisté anebo vedoucí oddělení.

graf č. 19 Složení výběrového souboru podle tarifních tříd



V tomto výběrovém souboru bylo 21 policistů zařazených v 3. nebo 4. tarifní třídě a 13 policistů v 6. nebo 7. tarifní třídě.

Zajímalo nás, zda se mezi těmito 2 skupinami policistů vyskytne signifikantní rozdíl v míře pracovní spokojenosti v dimenzích PVP, PSN, PSIV, SP, SMDV, SRŽ a v míře pracovního stresu v dimenzích POP, PKP a IPSS jako celku. Pro zjištění rozdílů jsme zvolili výpočet Studentova t – testu. Výpočty jsme prováděli v statistickém programu Gnumeric™.

Výsledkem výpočtu je hodnota t , jejíž absolutní hodnota se následně porovná s kritickou hodnotou t – krit., která pro náš výběr činí 2,037. (Reiterová, E., 2005) Je-li naměřená hodnota t větší než t – krit. potom mezi porovnávanými soubory je signifikantní rozdíl. Pro správnost výpočtu je třeba nejprve rozptyly souborů porovnat pomocí F – testu, abychom zvolili správnou variantu t – testu.

Výsledky výpočtů zachycuje následující tabulka, ze které je patrné, že ve všech vybraných dimenzích pracovní spokojenosti DSPKOP není mezi vybranými policisty nižších a vyšších tarifních tříd žádný signifikantní rozdíl.

tabulka č. 9 Výpočty rozdílů v souboru podle tarifních tříd

		F - Test			t - Test		
		F	F krit.	závěr	t	t krit.	závěr
DSPKOP	PVP	1,582	2,278	není rozdíl	0,933	2,037	není signifikantní rozdíl
	PSN	1,953	2,544	není rozdíl	-1,617	2,037	není signifikantní rozdíl
	PSIV	2,16	2,278	není rozdíl	-1,424	2,037	není signifikantní rozdíl
	SP	2,806	2,278	je rozdíl	0,516	2,037	není signifikantní rozdíl
	SMDV	1,849	2,544	není rozdíl	-0,024	2,037	není signifikantní rozdíl
	SRŽ	1,254	2,544	není rozdíl	0,367	2,037	není signifikantní rozdíl
IPSS	IPSS	1,562	2,278	není rozdíl	-2,36	2,037	je signifikantní rozdíl
	POP	1,271	2,544	není rozdíl	2,865	2,037	je signifikantní rozdíl
	PKP	1,984	2,278	není rozdíl	-1,947	2,037	není signifikantní rozdíl

V oblasti pracovního stresu jsme zaznamenali signifikantní rozdíl v dimenzích IPSS jako celku a v dimenzi POP (obsah práce). Z těchto zjištění vyvozujeme závěr, že v našem výběrovém souboru policistů nižších a vyšších tarifních tříd existuje signifikantní rozdíl v míře prožívaného pracovního stresu jako celku i pracovního stresu, souvisejícího s obsahem policejní práce.

6.6 K platnosti hypotéz

H1: S vzrůstající mírou prožívání pracovního stresu se statisticky významně zvyšuje míra neuroticismu. Tato hypotéza se nepotvrdila, neboť hodnota korelace dosahuje hodnoty pouze -0,16, což je pod hranicí statistické významnosti $r_{\alpha 0,05} = 0,26$. V rámci našeho souboru policistů neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovním stresem a neuroticismem

H2: S vyšší délkou trvání služebního poměru (senioritou) se snižuje celková míra prožívaného pracovního stresu. Tuto hypotézu jsme zamítli, jelikož naměřená hodnota korelace mezi senioritou a celkovou mírou pracovního stresu IPSS dosahuje hodnoty -0,23, což je ještě pod hranicí statistické významnosti pro náš soubor policistů.

H3: S vyšším věkem policistů se snižuje celková míra prožívaného pracovního stresu. Hypotézu jsme zamítli, neboť zjištěná hodnota korelace -0,21 nedosahuje pro vztah mezi

věkem policistů a celkovou mírou pracovního stresu IPSS hranice statistické významnosti.

H4: Policisté s vyšším skórem ve škále extraverte prožívají celkově méně pracovního stresu. Hypotéza se potvrdila. Hodnota korelace mezi skórem v dimenzi extraverte dotazníku DOPEN a celkovou mírou stresu v dotazníku IPSS dosahuje -0,27, to svědčí o skutečnosti, že policisté s vyšší mírou extraverte dosahují nižších skóre v míře stresu. Vzhledem k tomu, že naměřená hodnota je na samé hranici statistické významnosti $r_{\alpha 0,05} = 0,26$, je třeba upozornit na možnou omezenou platnost tohoto závěru.

H5: Policisté s vyšší mírou neuroticismu dosahují nižší pracovní spokojenosti v oblasti postojů k vlastní práci. Tato hypotéza se nepotvrdila. Mezi faktorem pracovní spokojenosti PVP a dimenzí N dotazníku DOPEN jsme zjistili hodnotu korelačního koeficientu pouze 0,02. Na základě toho můžeme tvrdit, že v našem souboru policistů neexistuje statisticky významný vztah mezi mírou neuroticismu a pracovní spokojeností v dimenzi PVP.

H6: Policisté s vyšší mírou psychoticismu dosahují nižší pracovní spokojenosti v oblasti interpersonálních vztahů. Tato hypotéza se potvrdila. Mezi dimenzí P dotazníku DOPEN a pracovní spokojeností v dimenzi PSIV jsme naměřili hodnotu korelačního koeficientu 0,45, což při hodnotě $r_{\alpha 0,05} = 0,26$ svědčí o poměrně silném pozitivním vztahu mezi proměnnými. Policisté s vyšší mírou psychoticismu zaznamenávají signifikantně vyšší hodnoty pracovní nespokojenosti v oblasti interpersonálních vztahů.

H7: Existuje významný rozdíl v míře prožívání celkového pracovního stresu mezi policisty zařazenými do nižších a vyšších tarifních tříd. Tato hypotéza se potvrdila. Na základě rozdělení policistů do skupin nižších a vyšších tříd jsme pomocí t- testu zjistili, že existuje statisticky významná rozdíl mezi průměry naměřenými dotazníkem IPSS.

H8: Existuje významný rozdíl v míře pracovní spokojenosti v oblasti postojů k vlastní práci mezi policisty zařazenými do nižších a vyšších tarifních tříd. Tuto hypotézu jsme zamítli, neboť u policistů nižších a vyšších tarifních jsme použitím t – testu zjistili, že

rozdíl mezi oběma skupinami v dimenzi PVP pracovní spokojenosti nedosahuje statistické významnosti.

7. Diskuse

V naší práci jsme se snažili o zmapování problematiky pracovní spokojenosti a pracovního stresu u policistů sloužících v Policii ČR.

V úvodní části výzkumu jsme se snažili pomocí dotazníku DSPKOP určit, jaké jsou hlavní zdroje pracovní spokojenosti a pracovní nespokojenosti. Z výsledků je patrné, že všechny dimenze dotazníku dosáhly výsledné hodnoty vyšší než 2,5, kterou na hodnotící škále 1 – 5 považujeme za hranici mezi pracovní spokojeností a nespokojeností. Usuzujeme tak, že policisté našeho souboru pocítují spíše celkovou nespokojenost s obsahem i kontextem jejich práce. Nejmenší míru nespokojenosti jsme zaznamenali ve faktorech PSN – spokojenost s nadřízeným, SMDV – spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání a SPP – spokojenost s pracovními podmínkami. Poměrně příznivé výsledky ve faktoru spokojenost s nadřízeným mohou být způsobeny tím, že na odděleních dopravní a pořádkové policie, odkud byla většina policistů našeho souboru se často stávají vedoucími a jejich zástupci policisté, kteří jsou vybráni z řadových policistů. Při nástupu do vedoucí pozice poté přetrvávají dobré vztahy, které mezi sebou měli řadoví policisté před povýšením. Na těchto menších útvarech pak lze říci, že řadoví policisté i jejich přímí nadřízení jsou „na jedné lodi“. To znamená, že vedoucí sice mají jistou míru rozhodovací pravomoci, ale významně se musejí podílet na řešení případů a problémů totožných s řadovými policisty.

V dimenzi spokojenosti s možnostmi dalšího vzdělávání nás spokojenost policistů nepřekvapila. V dnešní době jsou skutečně velké možnosti dalšího vzdělávání policistů a je skutečností, že velká část policistů si rozšiřuje své vzdělání. Autor nezaznamenal, že by bylo policistům ze strany vedení bráněno v možnosti dalšího vzdělávání při zaměstnání, spíše naopak. Otázkou zůstává možnost dalšího uplatnění nabytého vzdělání. Dávno pryč jsou doby, kdy vlastnictví akademického titulu jakéhokoliv oboru, bylo automatickou vstupenkou na vyšší pozice v policejní struktuře. Vysokoškolské vzdělání je sice podmínkou pro postup do vyšších hodnotí, ale samo o sobě takový postup už dávno nezaručuje.

Poměrně uspokojivý výsledek v dimenzi spokojenost s pracovními podmínkami bude zřejmě souviset s probíhajícím projektem P-1000, kdy jsou postupně modernizovány policejní služebny. Na tomto úseku je stále ještě co zlepšovat, ale

postupná modernizace vozového parku, počítačového vybavení a dalších se jistě příznivě promítá do tohoto faktoru pracovní spokojenosti.

Nejvyšší míru pracovní nespokojenosti jsme zaznamenali v dimenzích SRŽ Spokojenost s rodinným životem a J práce u policie. Nemáme k dispozici statistiky týkající se rozvodovosti policistů, lze se však domnívat, že hodnoty budou minimálně stejně nepříznivé jako v celé populaci. Důvodů je více. Policejní práce je pro dobrý rodinný život nepříznivá z hlediska práce v noci, o víkendech a svátcích, velké množství stresu, což klade zvýšené nároky na policisty i jejich životní partnery v oblasti vzájemné tolerance.

Další nepříznivé výsledky jsme zaznamenali v dimenzích I, J, K, což je spokojenost s prací jako celkem a tendence k opakovanému vstupu k policii. Za překvapující považujeme, že na otázku, zda by se nyní znovu ucházeli o práci u policie odpovědělo z 55 tázaných policistů 27 že, určitě ne, nebo asi ne. Pouze 2 policisté uvedli, že určitě ano. Klademe si proto otázku proč vlastně takto nespokojení policisté zůstávají ve služebním poměru? Domníváme se, že důvodem by mohla být zejména současná ekonomická recese, která je provázena nedostatkem kvalitních míst na trhu práce. Navíc odstupující policista nebude zřejmě na trhu práce žádným „horkým zbožím“. Velký počet policistů je ve služebním poměru, aniž by předtím pracovalo v nějakém jiném oboru v soukromém sektoru a uplatnění znalostí a dovedností policejní práce v jiném oboru je spíše problematické. Je tedy možné, že značná část nespokojených policistů zůstává ve služebním poměru z jakési setrvačnosti, ačkoliv je výkon policejního poslání již nemotivuje a těžko je může takto vykonávaná činnost naplňovat a uspokojovat.

Porovnáme-li námi zjištěné výsledky se závěry zmiňovaného Výzkumu pracovní spokojenosti, provedeným Odborem strategických činností PP, můžeme konstatovat, že naše výsledky se nijak zásadně neliší. V celkové míře pracovní spokojenosti – nespokojenosti oba výzkumy ukázaly převahu spíše nespokojených policistů.

V oblasti pracovního stresu u policistů jsme se snažili definovat ty faktory stresu, které mají na policejní práci stěžejní dopad. K tomu jsme použili dotazník IPSS v modifikaci pro práci policisty. Z výsledků plyne, že za nejvíce stresující faktor považují námi oslovení policisté nadměrnou administrativu, nedostatečné pravomoci a nedostačující počet policistů ve službě. Policisté se cítí přetížení administrativou. To se projevuje zejména tím, že kvůli velkému množství administrativy jim ve skutečnosti

zbývá méně času na to, co by mělo být hlavní náplní jejich práce, tedy co nejvíce času mezi občany, při odhalování a šetření trestných činů apod. Namísto toho zpracovávají záplavu různých hlášení, zpráv a přehledů, jejich smysl a význam je přinejmenším sporný. Zvýšené množství administrativy s sebou přináší také zvýšenou možnost, že se policista dopustí nějaké chyby. Může se jednat o nedodržení stanovené lhůty, chybu v právní kvalifikaci, chybu v procesním úkonu a celou řadu dalších. Taková na první pohled banální chyba však může mít v konečném důsledku fatální důsledky, které mohou vyústit až k neodsouzení pachatele trestného činu. Minimálně takové chyby, pokud jsou včas zachyceny, vedou ke zvýšenému stresu u vedoucích policistů, jejichž úkolem je kontrola. Musejí poté spisy vracet k přepracování a opravám, což samozřejmě zase zvyšuje administrativu a zdržuje od jiné práce. Vzniká tak jakýsi začarovaný kruh, kdy policisté dělají chyby kvůli velkému množství administrativy a následně se při odstraňování těchto chyb zase zvyšuje objem administrativy.

Dalším nepříznivým faktorem pracovního stresu policisté uvádějí nedostatečné pravomoci policistů. Zde si dovoluujeme poněkud nesouhlasit, neboť se domníváme, že problém bude spíše v nedostatečném využívání pravomocí. To může být zapříčiněno zejména malým počtem zkušenějších policistů na odděleních. Novější policisté se poté v kritických situacích neodhodlají k využití všech dostupných prostředků, které jim zákon umožňuje použít, často o takových možnostech ani nevědí. Důležitou roli zde také hraje celková složitost našeho právního systému, který je neustále opravován a novelizován, takže bývá těžké se v tomto systému správně orientovat. Zejména v situacích, které jsou něčím neobvyklé policisté na místě činu nevědí, jak postupovat a musejí teprve dodatečně studovat zákony a komentáře zákonů, aby si na věc vytvořili jednoznačný právní názor. Není výjimečná situace, kdy dokonce dva stání zástupci mají rozdílný právní názor na stejnou věc.

Jako třetí nejvíce stresující faktor policisté označují nepříznivý postoj veřejnosti k policii. Domníváme se, že v posledních letech se situace postupně zlepšuje. Policie si postupně zlepšuje renomé úspěchy ve velkých kauzách jako jsou korupční aféry, kauza metanol a další. Na druhou stranu pro média je stále lukrativnější ukazovat na zjevná pochybení policistů, kterým se při velikosti policejního sboru nelze vyhnout. Pro televizi a tisk je pořád atraktivnější ukázat fotky policistů, kteří spí ve služebním vozidle, než šťastného dědečka, kterému policisté vypátrali jeho odcizené kolo.

Mírným překvapením pro nás byly výsledky ve faktorech ohrožení vlastního života a zdraví a vyšetřování událostí s devastujícími zraněními, které byly hodnoceny pouze průměrnými hodnotami. Na těchto výsledcích se může promítat zvýšený zájem o tuto problematiku, kdy jsou zřizovány týmy posttraumatické péče, kde mohou policisté zasažení takovými událostmi najít pomoc. Při porovnání v výzkumem pracovního stresu u policistů, který provedla Adamová (2012), jsme zjistili, že oba výzkumy dospěly k poměrně podobným závěrům, také v tomto výzkumu byla u řadových policistů nejvíce stresujícím faktorem nadměrná administrativa.

V části věnované zjištění osobnostních profilů pomocí dotazníku DOPEN se ukázalo, že celkový osobnostní profil souboru policistů vykazuje příznivější hodnoty, než norma. Policisté zaznamenali oproti normě nižší skóre v dimenzích P psychoticismus, N neuroticismus a v L lžiskór, naopak v dimenzi E extraverze dosáhli policisté proti normě vyššího skóru. Tyto výsledky si vysvětlujeme zejména tím, že policisté při přijetí do služebního poměru procházejí náročným psychologickým vyšetřením. Toto síto by mělo eliminovat jedince s výskytem nepříznivých osobnostních vlastností, jakými jsou právě psychoticismus nebo neuroticismus.

V oblasti vzájemných korelací naměřených faktorů považujeme za poměrně překvapující zjištění, vyplývající z výzkumu, že existuje pouze slabý vztah mezi mírou stresu a senioritou, a mezi mírou stresu a věkem. Výzkum prokázal, že vztah mezi těmito veličinami nedosahuje statistické významnosti. Předpokládali jsme, na základě osobní zkušenosti, že zvyšující se věk a seniorita bude míru stresu ovlivňovat, tento předpoklad se však ukázal jako neopodstatněný. Vztah mezi proměnnými vykazuje zápornou hodnotu korelačního koeficientu -0,21 resp. -0,23, z čehož plyne, že existuje velmi slabý vztah mezi zvyšující se senioritou a věkem a snižující se mírou stresu. Toto zjištění by mohlo vypovídat o tom, že zkušenější kolegové se dokáží stresu celkem účinně bránit a vyhýbat, nedovolí stresu ovládnout je. Vzhledem k velikosti souboru a nízké hodnotě korelačního koeficientu, je však nutno tento závěr brát spíše opatrně.

Dále jsme zjišťovali, zda existuje vztah mezi pracovní spokojeností a osobnostními vlastnostmi, kdy jsme zjistili, že statisticky významný, signifikantní vztah existuje mezi faktorem pracovní spokojenosti PSVI (postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy) a faktorem P (psychoticismus) dotazníku DOPEN, což znamená, že se vzrůstajícím skórem v dimenzi psychoticismu se zvyšuje také míra

pracovní nespokojenosti s interpersonálními vztahy.

Statisticky významný, signifikantní vztah byl nalezen mezi faktorem pracovní spokojenosti PVP (postoje k vlastní práci) a mezi dimenzí E extraverze osobnostního dotazníku DOPEN. Zde byla zjištěna hodnota korelace $-0,45$. Další statisticky významný, signifikantní vztah byl nalezen mezi faktorem pracovní spokojenosti PSN (postoje, spokojenost s nadřízeným) a mezi dimenzí E extraverze osobnostního dotazníku DOPEN, s naměřenou hodnotou korelace $-0,30$. Z těchto výsledků plyne, že policisté s vyšší mírou extraverze dosahují vyšších hodnot pracovní spokojenosti (menší nespokojenosti). Tyto zjištění nejsou samy o sobě nijak překvapující, vzhledem k faktorům, které jednotlivé dimenze osobnostního profilu sytí.

V oblasti korelací mezi vybranými faktory pracovní spokojenosti a faktory stresu vyjádřenými jednak dotazníkem IPSS jako celkem, tak částmi POP a PKP jsme dospěli k výsledkům, že mezi všemi těmito faktory existují signifikantní vztahy. To opravňuje k závěru, že existuje přímá souvislost mezi mírou stresu a pracovní spokojeností. S rostoucí mírou stresu se zvyšuje pracovní nespokojenost. Také tento závěr nepovažujeme za překvapivý, neboť tyto poznatky obecně korespondují s doposud zjištěnými a publikovanými zjištěními.

V poslední části výzkumu jsme se zaměřili na otázku, zda existují rozdíly v jednotlivých faktorech stresu a pracovní spokojenosti z hlediska služebního zařazení policistů. Policisty jsme rozdělili podle tarifních tříd do 2 skupin (nižší a vyšší třídy). Zde se ukázalo, že ve faktorech pracovní spokojenosti není významný rozdíl mezi těmito skupinami. Naopak ve oblasti pracovního stresu jsme prokázali, že mezi skupinou policistů nižších a vyšších tříd je statisticky významný rozdíl. To může být zapříčiněno samotnou náplní práce jednotlivých tarifních tříd, kdy nižší třídy zajišťují spíše přímý styk s občany, prvotní úkony na místě činu a přestupkové řízení. Naproti tomu vyšší funkce zajišťují složitější úkony trestního řízení, vyšetřování trestných činů a nižší vedoucí funkce.

Považujeme za důležité konstatovat, že zde uvedené závěry mají velmi pravděpodobně pouze omezenou platnost, což je zapříčiněno zejména rozsahem výzkumného souboru a jeho složením. Výzkumný soubor rozsahem a pestrostí zdaleka nemohl reprezentovat policii ČR jako celek a tak se zaměřil spíše na policisty územních odborů a přímého výkonu služby.

8. Závěr

Cílem této diplomové práce bylo určit, jaká je pracovní spokojenost u policistů Policie ČR, především z přímého výkonu služby z obvodních oddělení, oddělení dopravní policie, dálničních oddělení a služby kriminální policie a vyšetřování v rámci územních odborů a zjistit, které faktory se na pracovní spokojenosti podílejí. Dalším cílem pak bylo určit hlavní zdroje a faktory pracovního stresu v policejní práci. Chtěli jsme také zjistit, zda existují vztahy mezi pracovní spokojeností, stresem a osobnostními vlastnostmi u policistů.

Ke zkoumání pracovní spokojenosti jsme použili dotazník DSPKOP, s jehož pomocí se nám podařilo určit, že největší pracovní nespokojenost policisté v našem souboru prožívají v oblasti spokojenosti s rodinným životem. Naopak relativně spokojeni jsou policisté se svým nadřízeným, možnostmi dalšího vzdělávání a vlastní prací. Celkově se všechny naměřené hodnoty pohybovaly nad hranicí 2,5 tedy v pásmu spíše nespokojen.

V oblasti pracovního stresu jsme měřili profilující činitele stresu v policejní práci dotazníkem IPSS modifikace pro policisty. Jako hlavní stresory se nám podařilo určit nadměrnou administrativu, nedostatečné pravomoci policistů a nevhodné chování veřejnosti k policistům. Naproti tomu malou míru stresu vyvolávají faktory chybové chování nadřízených a nedostatečné materiální zabezpečení služby.

Pomocí osobnostního dotazníku DOPEN jsme stanovili osobnostní profil našeho souboru policistů. Při porovnání s normou jsme zjistili, že soubor policistů vykazuje nižší skóry v dimenzích psychoticismus, neuroticismus a lžiskór. Vyššího skóru oproti normě dosáhl soubor policistů v dimenzi extraverte.

Dále jsme se zabývali hledáním vzájemných vztahů mezi uvedenými proměnnými. Zde jsme zjistili, že existuje významný vztah mezi stresem a pracovní spokojeností. Se vzrůstající mírou pracovního stresu se snižuje pracovní spokojenost a roste pracovní nespokojenost. Dále jsme zjistili, že existuje pozitivní vztah mezi mírou psychoticismu a stresem a negativní vztah mezi mírou psychoticismu a pracovní spokojeností v oblasti interpersonálních vztahů. Další naměřené vztahy nedosahovaly hranice statistické významnosti.

Zajímalo nás, zda existují rozdíly ve vybraných proměnných pracovní spokojenosti a stresu z hlediska rozdělení souboru policistů podle služebního zařazení do tarifních tříd na nižší a vyšší třídy. Zde se ukázalo že rozdíl mezi těmito třídami existuje pouze v celkovém pracovním stresu a ve stresu spojeným s obsahem práce.

Podářilo se definovat hlavní faktory pracovní nespokojenosti a hlavní zdroje stresu v policejní práci, včetně popsání vztahů mezi těmito proměnnými.

Nelze předpokládat, že závěry této práce mají obecnou platnost pro všechny složky a útvary Policie ČR, mohly by však pomoci vedení policie při snaze o zmírnění zatížení policistů stresem a zvýšení jejich pracovní spokojenosti.

9. Souhrn

V této magisterské diplomové práci jsme se pokusili o psychologický pohled na problematiku pracovní spokojenosti, pracovního stresu a vlivu osobnosti na tyto proměnné v rámci Policie ČR. Zabývali jsme se působením pracovní spokojenosti a pracovního stresu na lidský organismus a možnostmi jak se stresu vyvarovat a zmírnit jeho dopady.

V teoretické části jsme nejprve zevrubně popsali strukturu a základní rámec fungování Policie ČR. Dále jsme se zabývali vývojem policie ČR a aktuálními problémy se kterými se policie ČR potýká. Dále jsme se zabývali teoretickými aspekty problému pracovní spokojenosti, kdy jsme uvedli nejznámější teorie pracovní spokojenosti jako jsou Maslowova teorie, Herzbergova a Wernimontova teorie. Uvedli jsme, jaké jsou přednosti i slabá místa těchto teorií. Dále jsme definovali hlavní faktory, které se na pracovní spokojenosti podílejí. Tyto jsme rozdělili na vnitřní a vnější. Teorii pracovní spokojenosti jsme doplnili o některé poznatky z již provedených výzkumů ve světě i u nás.

Další kapitulu teoretické části práce jsme věnovali fenoménu stresu. Nejprve jsme se zabývali historií zkoumání psychologického fenoménu stresu. Uvedli jsme příklady, jak někteří autoři vnímají stres a jaké jsou rozdíly v jejich pojetí stresu. Z hlavních koncepcí stresu jsme uvedli koncepci fyziologickou, s hlavními představiteli W. B. Cannonem a H. Selyem. Důležitým tématem je GAS – obecný adaptační syndrom, také jsme popsali tzv. tři fáze působení stresu na lidský organismus. Dále jsme uvedli psychologickou koncepci stresu, jejímž hlavním představitelem je R. S. Lazarus. Hlavním přínosem této koncepce je důraz na subjektivní hodnocení stresové situace jedincem. V aktivační koncepci stresu, jejímž představitelem je D. B. Lindsey je největší pozornost věnována procesům, probíhajícím v centrální nervové soustavě a hormonálním funkcím organismu.

V další části práce uvádíme zjištění, týkající se výzkumu stresorů, nejprve obecně, dále stresory v pracovním procesu a konečně stresory v práci policistů. Pozornost jsme věnovali také konkrétním dopadům působení stresu na lidský organismus. V kapitole věnované psychologickým aspektům policejní práce jsme se snažili vymezit jaké jsou hlavní zdroje konfliktů v práci policistů a uvedli jsme také

některé výzkumy, které se zabývají problémy pracovního stresu policistů.

Ve výzkumné části práce jsme na souboru 55 policistů, zařazených v rámci územních odborů na odděleních dopravní, pořádkové a dálniční policie a služby kriminální policie a vyšetřování zkoumali pomocí baterie dotazníků psychologické aspekty pracovní spokojenosti stresu a osobnosti.

K výzkumu pracovní spokojenosti jsme použili dotazník DSPKOP a zjistili jsme, že všechny dimenze pracovní spokojenosti v dotazníku obsažené vykazují na škále 1 – 5, hodnoty vyšší než 2,5, jsou tedy spíše v pásmu nespokojenosti. Nejvyšší nespokojenost policisté vyjádřili v oblasti spokojenosti s rodinným životem. V oblasti výzkumu stresu se ukázalo, že veškeré faktory se na škále dotazníku IPSS umístily v pásmu střední míry stresu. Jako nejvíce stresující faktor jsme určili nadměrnou administrativu, nedostatečné pravomoci a nevhodné chování veřejnosti k policistům. Osobnostní vlastnosti našeho souboru policistů vykazovaly celkově příznivější profil, ve srovnání s normou. Dále jsme zjistili, že existuje významný vztah mezi vybranými dimenzemi pracovní spokojenosti a pracovním stresem. Prokázal se také rozdíl ve vnímání stresu v souvislosti se zařazením policistů do nižších nebo vyšších tarifních tříd.

Prožívání pracovní spokojenosti nebo nespokojenosti je důležitým faktorem pracovního procesu a může výrazně determinovat celkovou kvalitu života.

Cílem práce nebylo stanovit obecně platná zjištění, ale spíše poskytnout náhled případným zájemcům z řad policejního managementu i řadových policistů na tuto problematiku. Domníváme se, že vzhledem k závažnosti, bylo výzkumu policejního stresu a pracovní spokojenosti věnováno poměrně málo úsilí. Pokud by se alespoň část zde uvedených poznatků podařilo aplikovat do samotného výkonu policejních činností, budeme vynaložené úsilí považovat za smysluplné a užitečné.

10. Použitá literatura

- Adamová, I., (2012), *Stres v policejní praxi se zaměřením na použití střelné zbraně*, (nepublikovaná diplomová práce) Univerzita Palackého v Olomouci
- Atkinson, J. W. (1964) *An Introduction to Motivation*. Princeton
- Baštecká, B., Goldman, P., (2001) *Základy klinické psychologie*, Praha, Portál,
- Bedrnová, E., Nový, I. a kol. (2004) *Psychologie a sociologie řízení*, Praha: Management Press
- Bos, J. T., Donders C. G. M., Bouwman-Brouwer, K. M., Van der Gulden, J. W. J. (2009). Works characteristics and determinants of job satisfaction in four age groups : university employee's point of view. *Int Arch Occup Environ Health*, 82, 1249-1259.
- Boumans, Nicolle P. G.; de Jong, Ad H. J.; Janssen, Sara M.: Age-Differences in Work Motivation and Job Satisfaction *International Journal of Aging & Human Development*. 2011, Vol. 73 Issue 4, p 331-350.
- Clark, A. E. Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 1997. vol. 4, 341-372.
- Čírtková, L. (1997). *Zdůvodnění projektu Policejní stres*. Praha: PA Praha, s.2-3.
- Čírtková, L. (2001). *Péče o policisty po extrémních krizových situacích*, Kriminologický sborník, roč. 2001, č. 3, s. 23-27.
- Daniel, J., (1984). *Psychická zátěž v laboratorních a terénních podmínkách*, Bratislava, Veda,
- Harlander, N. A. (1989) *Die Kunst der Motivation im Berufs und Geschäftsleben*, München
- Holmes, T., & Rahe, R. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal Of*

Psychosomatic Research, 11213-218.

Charvát, J. (1970). *Život, adaptace a stres*, Praha, Avicenum,

Cheng, B. S., Chou, L. F., Farh, J. L. (2000). A triad model of paternalistic leadership : The constructs and measurement. *Indigenous Psychological Research in Chinese Societies*, vol. 14, s. 3-64.

Chen, J., & Silverthorne, C. (2008). The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 29(7), 572-582

Chen, X. (2008). *The relationship between manager's leadership style and employee jobsatisfaction in selected Beijing computer software companies*. Unpublished doctoral Dissertation, The University of the Incarnate Word, Texas.

Jurovský, A. (1971). *Spokojnosť v práci a jej činitele*. Bratislava: ČsVÚP.

Křivohlavý, J., (1994). *Jak zvládat stres*, Praha, Avicenum,

Kollárik, T. (1986). *Spokojnosť v práci*. Bratislava: Práca.

Kollárik, T. (2002) *Sociálna psychológia práce*, Bratislava: Vydavateľstvo UK,

Lawler, E. E. (1977) *Motivierung in Organisationen*, Stuttgart

Mareš, P. (2001). Češi : zaměstnání a práce. Jak jsou Češi spokojení ve své práci. *Sociální studia : Sborník prací Fakulty sociálních studií brněnské univerzity*, Vol. 6, s. 91-109.

Mareš, P., Bánovcová, L. (2002). Spokojenost s prací – stav vnitřních dimenzí 1967-2002. *Sociální studia: Sborník prací Fakulty sociálních studií brněnské univerzity*, vol. 8, s. 39-51.

- Mayerová, M., (1997). *Stres motivace a výkonnost*, Praha, Grada Publishing,
- Morrison, R. (2004). Informal Relationships in the Workplace : Associations with Job Satisfaction, Organisational Commitment and Turnover Intentions. *New Zealand Journal of Psychology*, vol. 33, s. 114-127.
- Muse, L. A., Wadsworth, L. L. (2012). An examination of traditional versus non-traditional benefits. *Journal of Managerial Psychology*, vol. 27, s. 112-131.
- Nakonečný, M. (1992) *Motivace pracovního jednání a její řízení*, Praha: Management Press,
- Nakonečný, M., (1996). *Motivace lidského chování*, Praha, Academia,
- Nakonečný, M., (2004). *Psychologie téměř pro každého*, Praha, Academia,
- Neuberger, O., (1974) *Theorien der Arbeitszufriedenheit*, Stuttgart
- Nový, M. (2003). *Stresory v policejní práci*. *Psychologie dnes*, roč. 5, č.11. s. 28.
- Odbor strategického plánování a řízení kvality PP PČR, (2009), *Spokojenost interního zákazníka P ČR*, dostupné na Intranetu Policie ČR.
- Omolayo, B. (2012). Effect of Gender and Status on Job Stress among Police Officers in Ekti State of Nigeria. *Bangladesh E-Journal Of Sociology*, vol. 9(1), s. 38-42.
- Pagon, M., Spector, P. E., Cooper, C. L., & Lobnikar, B. (2011). Managers in suits and managers in uniforms: sources and outcomes of occupational stress. *International Journal Of Police Science & Management*, vol. 13(3), s. 211-222.

- Provazník, V., Komárková, R. (1996). *Motivace pracovního jednání*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze.
- Reiterová, E., (2005), *Techniky a realizace výzkumu*, Olomouc, ICV FF UP
- Renaudová. J., (1993). *Co je stres a jak se mu vyhnout*, Praha, Práce,
- Samanvitha, S. S., & Jawahar, P. (2012). Emotional Intelligence as a Predictor of Job Satisfaction: A Study Amongst Faculty in India. *IUP Journal Of Management Research*, 11(1), 7-28.
- Selye, H., (1966). *Život a stres*, Bratislava, Obzor,
- Schmidtke, A., Fricke, S., & Lester, D. (2001). *Suicidal Behavior Among German Police Officers*, *From Suicide & Law Enforcement*, s. 431-436,
- Schreiber, V., (1992). *Lidský stres*, Praha, Academia,
- Springer, G. J. (2011). A Study of Job Motivation, Satisfaction, and Performance among Bank Employees. *Journal of Global Business Issues*, 5, 1, 29-41.
- Stogdill, R. M. (1974) *Handbook of leadership: A survey of theory and research*, New York: Free Press
- Štikar, J., Rymeš, M., Riegel, K., Hoskovec, J. (2003). *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum.
- Vokuš, J. (2010). *Policie České republiky*. Praha: tiskárna Ministerstva vnitra.
Policejní prezidium České republiky
- Vroom, V. H.(1967), *Work and Motivation*. New York,

Vtípil, Z., (2005) Sociální psychologie práce (pracovní motivace), Olomouc: UP

Výrost, J., Slaměník, I. (1998). Aplikovaná sociální psychologie I.. Praha: Portál.

Wernimont, P. F. (1972) A system view of job satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, vol. 56(2), Apr. 1972, s. 173-176

Zeqiri, Izet; Aziri, Brikend. Job satisfaction in the Republic of Macedonia: The Role of Gender and Education, *Journal of Advanced Research in Management*. 2010, Vol. 1 Issue 1, p. 79-86

11. Přílohy

příloha č. 1: Zadání diplomové práce

příloha č. 2: Abstrakt diplomové práce

příloha č. 3: Abstrakt diplomové práce Deutsch

příloha č. 4: Matice výchozích dat – celý soubor

příloha č. 5: Matice dat – pro výpočet t – testu

příloha č. 6: Výchozí data z dotazníku IPSS

příloha č. 7: etický kodex policisty