

**Filozofická fakulta
Univerzity Palackého v Olomouci**

BAKALÁŘSKÁ DIPLOMOVÁ PRÁCE

OLOMOUC 2010

Markéta Collerová

Filozofická fakulta
Univerzity Palackého v Olomouci
Katedra psychologie

PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ A PRACOVNÍ
SPOKOJENOST
WORK ENVIROMENT AND JOB SATISFACTION

Bakalářská diplomová práce

Markéta Collerová

Vedoucí práce: PhDr. Matúš Šúcha, Ph.D.

Olomouc 2010

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně. Uvedla jsem všechny literární prameny a publikace, ze kterých jsem čerpala.

V Olomouci dne 31. 3. 2010

.....

podpis

Poděkování

Na tomto místě bych velice ráda poděkovala PhDr. Matúšovi Šúchovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné připomínky, ochotu a vstřícnost, které mi poskytl jako vedoucí bakalářské práce.

OBSAH

Úvod	7
1 Práce - základní činnost člověka	8
1.1 Determinanty pracovních činností	9
2 Pracovní spokojenost	11
2.1 Teorie pracovní spokojenosti	13
2.2 Faktory pracovní spokojenosti	14
<i>Obsah a charakter práce</i>	<i>15</i>
<i>Finanční ohodnocení</i>	<i>15</i>
<i>Pracovní postup/perspektiva</i>	<i>16</i>
<i>Způsob vedení</i>	<i>16</i>
<i>Pracovní skupina/spolupracovníci</i>	<i>16</i>
<i>Pracovní prostředí</i>	<i>17</i>
<i>Organizace práce</i>	<i>17</i>
<i>Osobnostní faktory</i>	<i>17</i>
3 Osobnost – pojetí a východiska	18
3.1 Pojetí osobnosti k kontextu teorie BIG 5	20
4 Pracovní podmínky a pracovní prostředí	27
4.1 Pracovní podmínky	27
4.2 Pracovní prostředí	29
<i>Typ pracovišť</i>	<i>29</i>
<i>Prostorové a funkční řešení pracoviště</i>	<i>30</i>
<i>Fyzické podmínky práce</i>	<i>31</i>
<i>Optimalizace techniky a pracovních prostředků</i>	<i>31</i>
<i>Bezpečnost práce</i>	<i>31</i>
<i>Organizační podmínky práce</i>	<i>32</i>
<i>Zdravotně-preventivní péče o pracovníky</i>	<i>32</i>
<i>Hygienické podmínky</i>	<i>32</i>
<i>Sociálně-psychologické faktory pracovního prostředí</i>	<i>33</i>
5 Aktuální stav poznání	34
6 Cíle výzkumu	37
7 Hypotézy a výzkumné otázky	38

8	Popis souboru	40
8.1	Základní charakteristika výzkumného souboru	40
8.2	Základní charakteristika podniku	41
9	Aplikovaná metodika	42
10	Výsledky práce	45
10.1	Statistické vyhodnocení hypotéz	46
10.2	Vyhodnocení výzkumných otázek	51
11	Diskuse	57
12	Závěr	60
13	Souhrn	62
	Použitá literatura	64
	Přílohy	66
	 Příloha č. 1 Instrukční list k dotazníkům	66
	 Příloha č. 2 Popis škál Neuroticismu a Extroverze dle NEO	67
	 Příloha č. 3 Doplnující dotazník (zdroj: vlastní)	68

Úvod

V souvislosti s příchodem zahraničních investorů, nadnárodních korporací a výstavbou nových kancelářských prostor dochází k rozšiřování nových typů pracovišť. Od klasických kanceláří, kde lidé pracují většinou ve dvou, či třech postupně většina velkých firem přechází na tzv. open space (velkoprostorové kanceláře) nebo jiné možnosti místa výkonu práce, např. homeworking (práce z domova).

Lze se domnívat, že motivací těchto firem k novému uspořádání jsou hlavně ekonomické důvody, úspora energií, úspora při nákupu vybavení kanceláří, snížení nákladů na externí firmy, které zajišťují úklid, údržbu kanceláří atd.

Zároveň však vstupují do hry i jiné aspekty, např. psychologické. Mezi možné pozitivní vlivy z pohledu zaměstnavatele lze přiřadit možnost získání přehledu nad pracovníky a zjednodušení komunikace mezi nimi. Zaměstnanec ale může vnímat i možné negativní vlivy, například vyšší míru hluku, ztrátu, nebo minimálně omezení soukromí a s tím související riziko horšího soustředění. Jako další aspekty lze jmenovat i zdravotní aspekty, např. větší riziko šíření případných onemocnění atd.

V této bakalářské práci bychom se rádi zaměřili primárně na výše zmíněné psychologické aspekty práce v pracovním prostředí, a to konkrétně **na míru vlivu typu pracovního prostředí** (klasická kancelář, open space a homeworking) na pracovní spokojenost.

Dále bychom se zaměřili na zjištění srovnání pracovní spokojenosti v open space a klasické kanceláři v porovnání s typem homeworking a určením míry vlivu typu pracovního prostředí na pracovní spokojenost, v kontextu vybraných složek osobnosti definovaných teorií BIG 5.

Výzkumná část práce bude realizována u firmy Telefónica O2 Czech Republic, a.s., která využívá paralelně všechny výše jmenované typy výkonu práce.

1 Práce – základní činnost člověka

Práce bývá vymežována ve dvou hlavních kategoriích:

- sociálně – ekonomické: jako základní podmínka existence lidské společnosti a života lidí. Hodnoty, jež vzniknou prací, v souhrnu vytvářejí ekonomickou, kulturní a morální úroveň společnosti a určují životní úroveň jejich členů. Práce zasahuje do života každého jedince i celé společnosti,
- psychologické: nositelem je vždy konkrétní jedinec. V rámci pracovní činnosti působí plánovitě (v souladu se svými záměry) na pracovní předměty a ty přetváří. Při plnění pracovních úkolů pak člověk musí umět svou činnost naplánovat, vynaložit fyzickou a psychickou energii a uplatnit nejrůznější vědomosti, dovednosti a zkušenosti, které si osvojil v průběhu života. Současně musí kontrolovat, zda je plánovaný úkol plněn. V tomto procesu sehrává rozhodující úlohu lidská psychika.

Práce, a s ní spojené pracovní zařazení, ovlivňují život každého jedince. Vlastní příprava na pracovní uplatnění a následně dlouhodobě vykonávaná pracovní činnost formuje osobnostní profil člověka (každý jedinec získává nejrůznější vědomosti, dovednosti a zkušenosti – formují se v nich jeho schopnosti, utvářejí se zájmy, návyky a další osobnostní vlastnosti).

Pro objektivní vztah člověka a práce má rozhodující význam míra souladu mezi nároky vykonávané práce a individuálními předpoklady pracovníků.

Obecně se pak má za to, že pozitivní vliv na pracovní spokojenost má práce, která je pro člověka zajímavá, poskytuje mu žádoucí sociální status, je rozmanitá a relativně autonomní. Pokud pracovník získává zároveň i potřebnou zpětnou vazbu o průběhu práce a jejích výsledcích, tyto skutečnosti pak rovněž pozitivně ovlivňují pracovní spokojenost. (Štikar, 2003)

Činnost je přirozený projev člověka a promítá se v ní jeho aktivní vztah ke skutečnosti, naplňuje jeho život. Nejvýznamnější ze všech aktivit, které člověk uskutečňuje, je pracovní činnost.

Pracovní činnost pak představuje komplexní, velmi složitý, různorodý a dynamický celek. (Pauknerová, 2006)

1.1 Determinanty pracovní činnosti

Obecně můžeme determinanty pracovní činnosti rozčlenit na **objektivní** a **subjektivní**.

K **objektivním** determinantám můžeme řadit vše, co na člověka působí z vnějšku, konkrétně podmínky pracovního prostředí:

- prostorové a funkční řešení pracoviště, včetně estetického,
- fyzické podmínky práce (fyzikálně chemické podmínky),
- optimalizaci techniky a pracovních prostředků – ergonomii,
- bezpečnost práce,
- organizační podmínky práce,
- zdravotně-preventivní péči o pracovníky,
- hygienické podmínky,
- sociálně-psychologické faktory pracovního prostředí.

K dalším **objektivním** determinantám, kromě pracovního prostředí můžeme přiřadit ještě následující pracovní podmínky:

- vliv biorytmu, únavy a monotonie,
- stres a náročné situace v práci. (Pauknerová 2006)

Detailněji se s výše uvedenými objektivními determinantami pracovní činnosti budeme zabývat v kapitole 4 – Pracovní podmínky a pracovní prostředí.

K **subjektivním** determinantám pracovní činnosti pak řadíme - **Pracovní způsobilost**. Pracovní způsobilost můžeme definovat jako míru připravenosti k požadavkům pracovní činnosti a můžeme ji členit na několik dalších kategorií.

Pro účely naší práce uvedeme pouze jejich stručný výčet:

- **fyzická způsobilost – zdravotní stav**
- **psychická způsobilost**
- **odborná způsobilost**
- **morální o občanská způsobilost**
- **kvalifikace pracovníka**
- **pracovní výkon a výkonnost**
- **motivace**
- **pracovní spokojenost – právě tato poslední uvedená determinanta je pro naši stěžejní, proto se jí budeme věnovat detailněji v následující samostatné kapitole.**

2 Pracovní spokojenost

Jak uvádí Štikar, Rymeš, Kriegel, Hoskovec v *Psychologii ve světě práce*, vydané v nakladatelství UK Karolinum v Praze v roce 2003, pocity úspěšnosti, uspokojení, radosti, optimistický pohled na život, ale i opačné stavy a prožitky vyjadřují míru naplňování našich cílů, potřeb a očekávání. Stejně tak se mnohé potřeby, cíle a ambice úzce vztahují k pracovní činnosti, k výkonu profese či funkce. Pracovník při výkonu profese či funkce vnímá, prožívá a vyhodnocuje průběh vykonávané činnosti a její výsledky. Současně má pak možnost v rámci dané činnosti dosahovat úspěchu a určité míru spokojenosti. (Štikar, 2003)

Pauknerová a kol. v *Psychologii pro ekonomy a manažery* vydané v nakladatelství Grada v roce 2006 uvádí, že dobré pracovní podmínky i samotný obsah práce ovlivňují nejen spokojenost pracovníků, ale mají rovněž vliv na jejich ochotu pracovat. Za další významné stránky pracovní spokojenosti z pohledu psychologie můžeme považovat, tzv. **objektivní stránky**, které vyjadřující projevy pracovního chování jimiž jsou výkonnost, efektivita, kvalita výsledků pracovní činnosti apod. Dále tzv. **subjektivní stránky** pak představují spokojenost, která je „*filtrována*“ individuálními normami, hodnotovou orientací, aspirací a očekáváními, jež se vztahují k vykonávané činnosti. Obě tyto stránky jsou úzce propojeny, ale nemusí vždy platit jejich vzájemná propojenost, např. nemusí vždy platit, že spokojení pracovníci budou vždy výkonní či naopak. (Pauknerová, 2006)

Pracovní spokojenost jako jev je studován systematicky psychology od 30. let minulého století. Pracovní spokojenost není ale chápána zcela jednoznačně. (Štikar 2003)

Pro vymezení pojmu pracovní spokojenosti je vhodné uvést akceptaci pracovní spokojenosti ve dvou sémantických odlišnostech. **Spokojenost v práci** – širší pojem zahrnující komponenty vztahující se k osobnosti pracovníka (toto pojetí je považováno za převažující) a **spokojenost s prací** – užší pojem, zahrnující spokojenost s výkonem konkrétní činnosti a je spojen s jejími psychickými a fyzickými nároky, pracovním režimem, společenským ohodnocením apod. (Kollárik in Štikar, 2003)

Můžeme vymezit pracovní spokojenost jako spokojenost zaměstnanců s prací a pracovními podmínkami, nebo jako nutno podmínku pro efektivní využívání pracovní síly. Obecně bychom mohli pracovní spokojenost interpretovat také jako bipolární kontinuum, v němž na jedné straně leží výrazná nespokojenost a na druhé pak výrazná spokojenost. (Pauknerová, 2006)

Pracovní spokojenost (spokojenost v práci) je považována za složitý a bohatě strukturovaný jev. Dle některých odborníků lze pokládat pracovní spokojenost za velmi blízkou, identickou s postojem, či dokonce synonymem pracovní spokojenosti.

Např. pracovníci obvykle vyjadřují svůj subjektivní vztah k práci specifickým hodnocením jejího obsahu a charakteru podmínek, za nichž práci vykonává. Navenek se pak projevuje v jejich konkrétních postojích, které mohou být ve vztahu k působícím skutečnostem buď pozitivní, nebo negativní. Může se jednat o dílčí postoje k jednotlivým aspektům práce a pracovního zařazení pracovníka, případně o jakýsi jeho souhrnný postoj. Kvalitu tohoto postoje obvykle některé stránky skutečnosti ovlivňují více, jiné méně. Míra ovlivnění závisí jednak na samotných objektivních vlastnostech působících podnětů, tak i na osobnosti každého pracovníka. Soubor postojů pak lze chápat jako měřítko vyjadřující specifickou hladinu pracovní spokojenosti. (Pauknerová, 2006)

Jiné pojetí pracovní spokojenosti vymezuje její dimenze či znaky. Např. Luthans (in Pauknerová, 2006) definuje tři dimenze pracovní spokojenosti:

- emocionální odpověď na pracovní situaci,
- reakce na splněné nebo nesplněné očekávání ve vztahu k práci a pracovním podmínkám,
- jev, který vyjadřuje některé vzájemně vzpjaté postoje.

Drenth, Thierry, Wolf (in Štikar, 2003) definují tři obsahové kontexty pracovní spokojenosti:

- spokojenost jako výsledek cyklu chování, odráží hodnocení dosaženého výsledku jedince z hlediska jeho potřeb, cílů a hodnot,
- spokojenost jako komponentu kontrolního a regulačního systému,
- spokojenost jako příčina následného chování.

Další charakteristiky a znaky pracovní spokojenosti nabízí Kollarik (in Štikar, 2003):

- celková pracovní spokojenost,
- stálost a intenzita,
- psychologický obsah vztahující se k jednotlivci a jako sociální jev,
- aktuální stav, který vyjadřuje úroveň spokojenosti/nespokojenosti s danou pracovní situací, nebo jako proces,
- situační reakce na měnící se pracovní podmínky.

2.1 Teorie pracovní spokojenosti

Přes výše uvedenou převládající různorodost v pojetí a definice pracovní spokojenosti v odborných publikacích, ale i koncepční, metodologické a pojmové nejednotnosti, lze dosavadní přístupy shrnout do dvou širších teoretických přístupů. Odlišujícím kritériem je chápání pracovní spokojenosti jako jednodimenzionálního nebo dvoudimenzionálního jevu. Tato dvě rozlišení vedla ke vzniku jednofaktorové a dvoufaktorové teorie.

Jednofaktorová teorie chápe spokojenost a nespokojenost jako krajní stavy jedné dimenze. Míra spokojenosti/nespokojenosti se pak může kontinuálně pohybovat od úplné spokojenosti až po úplnou nespokojenost (tzn., že dostatek spokojenosti vyplývá z nedostatku spokojenosti a naopak). K těmto jednofaktorovým teoriím bývají řazeny např. motivačně založené přístupy Maslowa, Vrooma a Stogdilla.

Dvoufaktorová teorie, jejímž autory jsou Herzberg, Mausner, Snyderman, vychází z chápání, že spokojenost a nespokojenost je ovlivňována odlišnými skupinami faktorů. Herzberg se svými spolupracovníky rozlišuje dvě skupiny faktorů, a to faktory, jež se dotýkají obsahu práce (tyto pak nazývají motivačními) a faktory, jež se vztahují k vnějším podmínkám práce (jedná se o hygienické faktory). Spokojenost tedy v kontextu této teorie můžeme rozdělit na:

- vnější spokojenost (ne-spokojenost), tj. spokojenost s vnějšími podmínkami práce,
- vnitřní spokojenost (ne-spokojenost), tj., vnitřní uspokojení z práce.

Pracovník si uvědomuje vnější faktory (frustrátory) až v případě, kdy mu již nevyhovují, nejsou v pořádku a v této chvíli pocítuje nespokojenost. Na druhou stranu, pokud jsou tyto faktory z pohledu pracovníka bezproblémové, nelze přímo říci, že je spokojen, je ne-spokojen. Herzberg (in Pauknerová, 2006). Bližší přehled obou skupin faktorů je znázorněn v následujícím schématu:

<i>Motivační faktory</i>	<i>Hygienické faktory</i>
<i>Samotná práce</i>	<i>Mezilidské vztahy</i>
<i>Úspěch</i>	<i>Dozor</i>
<i>Uznání</i>	<i>Pracovní podmínky</i>
<i>Zodpovědnost</i>	<i>Plat a bezpečí</i>
<i>Růst a povýšení</i>	<i>Firemní politika</i>
<i>Spokojenost - neexistence spokojenosti</i>	<i>Nespokojenost - neexistence nespokojenosti</i>

Tab. 1 (zdroj: Štikar a spol., 2003, s. 114)

2.2 Faktory pracovní spokojenosti

Spokojenost v práci ovlivňují značné počty faktorů. Jejich význam a pořadí jejich důležitosti na utváření spokojenosti/nespokojenosti je proměnlivé a závislé na okolnostech, jež jsou dány následujícími specifiky:

1. specifiky práce v určitých oblastech společenské praxe (např. odlišnosti ve zdravotnictví, nebo školství),
2. specifiky jednotlivých profesí a prostředí v němž jsou vykonávány (např. chemik v provozu, nebo ve výzkumu),
3. individuálními specifiky v závislosti na osobních preferencích (např. větší důraz na kvalitu mezilidských vztahů, než platové ohodnocení),

Významnou skupinu faktorů ovlivňující pracovní spokojenost, které jsou na pracovníkovi nezávislé, tvoří **vnější faktory**. Mezi tyto faktory řadíme: obsah a charakter práce (tedy práci samotnou), finanční ohodnocení (odměnu za práci), pracovní postup/perspektivu, způsob vedení (vedoucí pracovník), pracovní skupina/spolupracovníci (mezilidské vztahy na pracovišti) a pracovní prostředí (fyzické podmínky práce, úroveň péče o zaměstnance). (Štikar, 2003) K vnějším faktorům můžeme řadit i organizaci práce. (Pauknerová, 2006)

Dalším okruhem faktorů více či méně prokazatelně ovlivňujícími pracovní spokojenost jsou osobnostní faktory, které můžeme pro přehlednost označit **vnitřními**. (Štikar, 2003)

Poslední okruh faktorů, které ovlivňující pracovní spokojenost můžeme zařadit do kategorie **ostatní**. Spokojenost pracovníků ovlivňuje dle Armstronga (in Štikar, 2003) i celková úroveň řízení lidských zdrojů v organizaci, např. objektivní hodnocení pracovníků, spoluúčast na rozhodování, uplatnění vlastní kvalifikace, potřebná míra informovanosti o významných záležitostech, potřebná podpora managementu, existence příležitostí pro vzdělávání, bezpečnost práce, sociální péče a zajištění.

Nemusí se však jednat pouze o hmotnou pomoc. Lze nabízet i právní poradenství, pomoc v nemoci, odstranění starostí zaměstnaných matek s dětmi apod.. (Stýblo, 1993)

Obsah a charakter práce

Obsahu a charakteru vykonávané práce je přikládán značný význam (Pauknerová, 2006). Vztah samotné práce a jejich podmínek ke spokojenosti je složitý. Toto je dáno zejména velkou různorodostí profesí a pracovních podmínek, subjektivním hodnocením profese a identifikace s danou profesí, společenským oceněním a v neposlední řadě prestiží dané profese. (Štikar, 2003). Spokojenost, či spíše spokojenost je obvykle v profesích, které dávají pracovníkovi větší prostor pro seberealizaci, sebeprosazení a tvůrčí uplatnění (např. tvůrčí a manažerské profese). Menší spokojenost s obsahem a charakterem práce bývá naopak u lidí, kteří pracují v málo atraktivních, monotónních, „špinavých“ či dokonce těžkých profesích. V tomto případě se pak pracovníci zaměřují obvykle na náhradní uspokojení prostřednictvím dobré úrovně některého z dále uvedených faktorů. (Pauknerová, 2006)

Finanční ohodnocení

Finanční ohodnocení práce má značný motivační vliv. Mzda či plat je důležitým faktorem, který silně ovlivňuje pracovní nespokojenosti. Pro určité pracovníky je toto ohodnocení dominantní veličinou (např. u pracovníků dělnických profesí). Výzkumy však ukazují, že v podmínkách ohrožujících zdraví, je pracovní nespokojenost ovlivněna primárně faktory vztahující se k riziku, nebezpečí a ochraně zdraví. Zvýšení platu, nebo vysoký plat nemá dlouhodobější motivační účinek a pracovník jej rychle akceptuje jako standard náležející k dané funkci, nebo profesi. Můžeme doplnit poznatkem, že zvýšení mzdy nepůsobí motivačně příliš dlouho (přibližně 3-4 měsíce), poté se mzda stává pro pracovníka samozřejmostí a motivační účinek tak vyprchá. (Stýblo, 1993) Do popředí pak vystoupí jiné faktory. Spokojenost/nespokojenost s platem vystupuje především v kontextech, kdy pracovník srovnává svůj plat s platy ostatních zaměstnanců z hlediska vynaloženého úsilí, pracovních výsledků. Finanční ohodnocení chápe pak jako reflexi svého přínosu pro organizaci vyjádřenou jeho nadřizenými, nebo jako finanční ohodnocení z hlediska významu, prestiže a společenského ocenění své profese. (Štikar, 2003) Pracovníci bývají se mzdou nespokojeni i tam, kde je jejich pracovní výkon nižší a mzdové ohodnocení z různých důvodů dosti vysoké. Vztah mezi vykonanou prací a odměnou za práci nemá v našich podmínkách podobu přímé úměrnosti. (Pauknerová, 2006)

Pracovní postup/perspektiva

Pracovní postup se vztahuje k pracovní kariéře. Znalost kariérového růstu, přesněji předpokladů pro jeho dosažení, má značný motivační vliv. **Povýšení existuje v různých formách a nese sebou odlišné výhody, má tedy různorodý vliv na pracovní spokojenost.** Např. povýšení pracovníka na základě principu seniority přinese jiné uspokojení, než povýšení vyplývající z výkonu a dosažených výsledků. Dále např. z některých výzkumů vyplývá, že na postupu do řídicí funkce se více cení zaujetí dané mocenské pozice v hierarchii podniku, než samotná výše platu. Navíc současná doba a změny probíhající ve společnosti vytvořily pro uplatnění jednotlivců větší prostor. Na druhou stranu však lidem ubyly některé základní jistoty, takže se zvýšila míra rizika. Za uvedených okolností se dá předpokládat, že mnozí lidé budou považovat neohrazené pracovní perspektivy za výhodné a ovlivňující pozitivně jejich pracovní schopnosti. (Pauknerová, 2006)

Způsob vedení

Způsob vedení pracovních skupin je úzce spjat s osobností manažera a stylem řízení, které preferuje a využívá. (Štikar, 2003) Stylem řízení a autoritou se výrazně podílí na převažujícím sociálním klimatu na pracovišti. Ovlivňuje ho zejména různými formami autokratického jednání, nerozhodností, nespravedlivým jednáním, hrubostí, nedůsledností apod. tedy negativními stimuly. Naopak v pozitivním slova smyslu ovlivňuje spokojenost prostřednictvím své náročnosti, rozhodnosti, spravedlivosti, sociální citlivosti i dalšími svými vlastnostmi a způsoby jednání. (Pauknerová, 2006) Pro příklad můžeme uvést dvě dimenze způsobu vedení, jež příznivě ovlivňují pracovní spokojenost, a to zaměření manažera na podřízené a participativní řízení. (Štikar, 2003)

Pracovní skupina/spolupracovníci

Pracovní skupina rovněž zaujímá důležité místo mezi faktory, které se podílejí na pracovní spokojenosti. Toto vyplývá zejména ze skutečnosti, že pracovní činnost má již sama o sobě společenský charakter. Lidé práci nevykonávají sami, vždy se uplatňuje určitá míra a forma spolupráce s druhými. Spolupracovníci si jsou obvykle navzájem zdrojem mnoha podnětů, které svým rozsahem i často překračují potřeby pracovního procesu. (Pauknerová, 2006) Sociální prostředí pracovní skupiny je tedy velmi různorodé a bohaté. Obsahuje jak síť formálních, tak neformálních vztahů, zahrnuje různé druhy

kooperace, má atmosféru pohody nebo i napětí, může či nemusí vytvářet emocionální „zázemí“ členům skupiny. Projevuje se rovněž různými funkcemi poradními, facilitačními i korektivními. V neposlední řadě umožňuje členům skupiny získat prestiž, postavení i ocenění jejich aktivity. **Díličí spokojenost s pracovní skupinou silně ovlivňuje globální pracovní spokojenost. Nespokojenost vyvolanou tímto faktorem lze již jen obtížně kompenzovat.** Můžeme uzavřít konstatováním, že je rovněž důležité si uvědomit, že spokojenost příznivě ovlivňuje nejen možnost čerpat z příznivého zázemí skupiny, ale i podílet se na vytváření a udržování všech pozitivních znaků. (Štikar, 2003)

Pracovní prostředí

Lze definovat jako soubor činitelů působících na činnost člověka v určitém prostoru, nebo také soubor podmínek, za jakých se uskutečňuje pracovní proces. Mezi tyto činitele pak řadíme např. světlo, hluk, mikroklimatické podmínky, pracovní prostředky, osobní pomůcky, technické zařízení pracoviště apod. Tyto pak musí být v souladu zejména s fyziologickými, hygienickými, psychologickými a estetickými požadavky pracovníků. **Pracovní prostředí je pak jednou ze stěžejních pracovních podmínek, které působí na výkonnost, spokojenost a spolehlivost pracovníků.** (Štikar, 2003)

Organizace práce

Organizace práce bývá často spíše zdrojem pracovní nespokojenosti. Zejména z důvodu, že pracovníci na tento faktor nahlížejí jako na vnější – na nich nezávislý a změnami pocházejícím z jejich iniciativy nepřístupný. (Pauknerová, 2006)

Osobnostní faktory

Mezi tyto faktory z hlediska pracovní spokojenosti můžeme řadit:

Objektivní činitele - věk, pohlaví, rodinný stav, pracovní zařazení, praxe.

Osobnostní vlastnosti - emocionální stabilita, vyrovnanost, úroveň frustrační tolerance, extroverzi apod.

Motivační faktory - potřeby, postoje, zájmy, očekávání, plány, aspirace. (Kollárik, 1979).

S odvoláním na realizované výzkumy v oblasti pracovní spokojenosti se ukazuje, že se jedná o velmi citlivé měřítko vztahu člověka k práci a pracovnímu zařazení. (Pauknerová, 2006)

3 Osobnost – pojetí a východiska

V souladu s konstatováním Mikšíka v knize *Psychologické teorie osobnosti* vydané v nakladatelství Karolinum v Praze v roce 2007, tvrdíme, že základním předpokladem vzájemného porozumění je jasné vymezení pojmů, se kterými obecně operujeme. Zvláště pak těch, jimiž se vyjadřuje, jak dále upřesňuje, tak kvalitativně rozdílná hladina charakterizování člověka jakožto nositele autoregulačních systémů a interakčních projevů v nejširším specifickém i jedinečném slova smyslu.

Jedná se o používání následujících pojmů:

- **jedinec (individuum)** - pojem nejširšího rozsahu, který zahrnuje všechny úrovně genotypové stavby (biologické vlastnosti daného člověka jako živého organismu). Jedná se nejširší vymezení ve smyslu možnosti jeho aplikace na všechny zástupce živé říše, kteří mají v druhové entitě individuálně příznačné, rozlišitelné svérázné znaky,
- **subjekt** - užší pojem ve smyslu specifického obsahu a rozsahu vlastností a zvláštností člověka. Jedná se o označení nositele psychických jevů – konkrétní náplň obsahu a způsobu subjektivního zpracování a řešení vztahu s podmínkami existence,
- **osobnost** - pojmem rozumíme kvalitativně nejvyšší úroveň interakční aktivity. Osobnost se svými individuálními vlastnostmi je produktem aktivní interakce mezi subjektem a sociálními podmínkami jeho existence.

Pokud se tedy budeme dále zaměřovat na pojem osobnost, můžeme konstatovat, že existují psychické kvality, jež mají klíčový význam, rozhodující pro charakterizování subjektu jako osobnosti a které lze tedy považovat za jádro osobnosti tzv. klíčové komponenty. Mezi ně řadíme:

- kvalitu hodnotových orientací,
- schopnosti vyrovnávat se s aktualizovanými situačními kontexty,
- vztah poznávání a prožívání.

Pojem osobnost je používán v různých významech, jak shodně uvádějí autoři zabývající se psychologií osobnosti. Obecně je pojem *osobnost* používán ve vztahu k lidskému subjektu s různorodým přeneseným významem.

V principu můžeme rozlišovat **laické pojetí osobnosti** a **psychologické pojetí osobnosti**. U obou pak nacházíme různé definice. (Mikšík, 2007)

Pro naše účely využijeme následující shrnutí pojetí významu slova osobnost, které nabízí Balcar:

Hodnotící pojem – používá především laik a může nabývat různých významů:

- vynikající, nebo výrazný subjekt, (Nakonečný, 2009)
- ten kdo má šarm, sociální pozici, je populární, fyzicky atraktivní a apod., (Mikšík, 2007)
- subjekt ztotožňovaný s kladným oceněním a společenskou přizpůsobivostí,
- vyjádření popisu subjektu pomocí nejnápadnějších nebo převládajících vlastností.

Psychická individualita subjektu:

- tímto pojetím se rozumí osobitost, odlišnost jedince od jiných jedinců téhož věku a kultury.

Osobnost jako architektura či uspořádání celku psychiky:

- jedná se o zkoumání rozčlenění psychiky na relativně samostatné složky (Balcar, 1983).

Do psychologie byl pojem osobnost zaveden až na počátku 20. století, kdy se ukazovala nutnost studovat duševní život člověka jako celek. Bylo nutné vysvětlit fakt, že na stejný podnět reagují různí lidé různým způsobem, tedy mezi podnět S (S – angl. stimulus = čes. podnět) a reakci R (R – angl. response = čes. reakce) bylo tedy nutné vložit nějaký faktor, který by tyto odlišnosti v reakcích vysvětloval. Tento faktor byl posléze nazván osobnost O (O – angl. object = čes. „osobnost“).

Pojem osobnosti je v psychologii chápán jako tzv. „hypotetický konstrukt“ - tedy fenomén, jenž není přímo pozorovatelný, je však logicky odvozován z toho, co je pozorováno. (Hypotetické konstrukty mají obecně funkci popisnou, či vysvětlující)

Nakonečný (2009, s. 9) definuje osobnost následovně: „*Osobnost je zde chápána jako celek vnitřních dispozic, jež spolu se situací determinují obsah a průběh psychických procesů, které jsou tak chápány jako reakce individua na určitou situaci.*“

Existují různé přístupy k osobnosti, různá paradigmaty, tj. základní pojetí, které odrážejí nejednotnost v pojetí psychologie, jako empirické vědy samé. Popis těchto přístupů přesahuje rozsah této práce, proto odkazujeme do příslušné odborné literatury.

3.1 Pojetí osobnosti v kontextu teorie BIG 5

V rámci teoretických přístupů k osobnosti, lze pojetí, nebo koncepci BIG 5 řadit k dispozičním přístupům. Základním východiskem těchto přístupů je názor, že člověk vlastní široké dispozice, rysy, jimiž odpovídá v určitých situacích určitými způsoby. Každý člověk je pak neopakovatelnou individualitou, pro něho příznačnou strukturou daných rysů, ale současně vykazující konstantnost prožívání, myšlení a aktivit v průběhu času, událostí a zkušeností,

Můžeme definovat několik základních východisek dispozičního přístupu a jejich hlavní představitele:

- koncept odvozování každého chování, či aktivity osobnosti od zvláštní konfigurace osobnostních rysů jako reálné, vitální části její existence - jejím představitelem je G. W. Allport,
- koncepce založená na vymezování a „měření“ základních rysů osobnosti na statistické technice faktorování, tedy na faktorové analýze projevů osobnosti. Předpokladem této koncepce je zjištění, že základní dimenze osobnosti mají obecnou platnost, tj., že klíčové elementy utvářející strukturu osobnosti jsou univerzální, (hlavními představiteli jsou H. Eysenk, R. B. Cattell)
- poslední přístup či koncepce řazena k dispozičním přístupům je model BIG 5 – tento přístup zakládá na lexikálním přístupu k faktorování a odhalení pěti základních rysů,
- za zakladatele rozvoje tohoto směru lze považovat W. Sterna, který se snažil postihnout osobnost v její jedinečnosti a neopakovatelnosti a vymezil šest základních typů osobnosti.

Koncept BIG 5 tedy jak jsme uvedli výše řadíme k rysovým přístupům k osobnosti. Rysy lze považovat za jakési molekuly či atomy osobnosti, které determinují chování jedince. Rysová teorie předpokládá, že když zjistíme, jaký člověk je, tak víme, jak se bude chovat.

Na pojetí osobnosti v rámci teorii BIG 5 existují různé náhledy. Např. dle tvrzení McCrae (nepublikovaný rukopis in Hřebíčková, Urbánek, s. 18): *„Všichni lidé mají vrozenou schopnost naučit se mluvit. Toto je universální bazální tendence, ale konkrétní jazyk, kterým se člověk naučí mluvit patří mezi charakteristiky adaptace, protože je určen prostředím, v němž jedinec vyrůstá.“*

Domnívá se, že rysy jsou vrozené a nejsou ovlivněny prostředím. Mohou tedy být identifikovány nejen u lidí v různých kulturách, ale i u zvířat, jsou stabilní a vykazují obdobné vývojové trendy (např. výzkum dvojčat). Na druhou stranu D. Andrade (in Hřebíčková, Urbánek, 2001) se domnívá, že rysy jsou pouze kognitivními konstrukty, které byly vytvořeny pozorovatelem, nikoliv psychologickými charakteristikami pozorovaného.

Diskuse o podstatě lidské přirozenosti, vymezení podstaty rysů (to znamená, zda je osobnost vrozená, či získaná, určena biologickými vlivy či prostředím a kulturou) mezi badateli nadále pokračují.

Jak již bylo uvedeno výše, smysl rysového, případně faktorového popisu je v **hledání konzistence chování** dané osobnosti a **možnosti předpovědi** jeho budoucího chování. Z hlediska vlastností, kterými se daná osobnost podobá určité skupině lidí, hovoříme o vlastnostech definujících určitý **typ osobnosti**.

Pojem takzvaného typu osobnosti vyjadřuje zkušenost, že někteří lidé jsou si po duševní stránce výrazně podobní a stejně tak výrazně se liší od jiných. Osobnosti lze v tomto smyslu uspořádat do určitých skupin a každou tuto skupinu vystihnout určitým vzorcem osobnostních vlastností. **Faktory osobnosti jsou tedy skrytými kořeny nebo psychologickými příčinami našeho chování. Z tohoto předpokladu tedy vychází i teorie BIG 5.**

Jak uvádí John a Srivastava z university v Berkeley v článku *The Big-Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Theoretical Perspectives* z roku 1999 psychologie osobnosti potřebovala vlastní popisný model osobnosti. Obecně, jak je již uvedeno výše, jeden z hlavních cílů vědeckých systémů je definice obecných kategorií v rámci kterých by bylo možné množství specifických atributů shrnout do zjednodušené verze. V psychologii osobnosti by tento systém umožnil výzkumníkům studovat specifické oblasti osobnostních charakteristik, než zkoumat samostatně tisíce atributů, které činí lidi jedinečnými. (srov. John, Srivastava, 1999)

V roce 1884 Galton zformuloval obecnou lexikální hypotézu a shromáždil přibližně 1000 slov, které se používaly k vyjádření vlastností osobnosti. Baumgartnerová pak v roce 1933 navázala se seznamem 4000 německých slov, jež popisovaly vnitřní stavy. Allport a Odbert následně sestavili z Websterova slovníku seznam osobnostně relevantních slov, jež odlišují chování a prožívání jednoho člověka od prožívání druhého a získali tak seznam 18000 slov, které rozdělili do čtyř kategorií – osobnostní rysy, dočasné charakteristiky, nebo aktivity, sociální chování a vliv na druhé a poslední smíšenou kategorii – např.

nejasná slova, metafory. Cattel pro svůj výzkum nejvýznamnějších charakteristik osobnosti navázal na Allportův a Odbertův seznam jenž redukoval na 35 vlastností vyjádřených přídavnými jmény.

Na základě hodnocení osob/subjektů dle těchto vlastností, bylo pomocí faktorové analýzy odvozeno dvanáct šikmých faktorů. Ty se zároveň staly základem Cattelovi teorie osobnosti i nástrojem jejího měření. Na Cattella navázali například Fiske, Tupes a Christal, Norman, Digman a Inouye a zjednodušili jím definovanou strukturu na pět faktorů interpretovatelnou s dílčími odlišnostmi již ve smyslu BIG 5, viz. schéma v následujícím obrázku.

	Klíčové rysy	Big five
Dimenze	Extraverze x introverze	Extraverze
	Emoční stabilita x emoční labilita	Neuroticismus
	Dominance x submise	Svědomitost
	Hostilita x afilace (tvrdość x měkkost)	Altruismus, příjemnost
	Senzitivita x rozumovost	Otevřenost vůči zkušenosti

Obr. 1 Faktory BIG 5 (zdroj: Hroník, Psychologie v řízení a vedení lidí [on-line]).

Jednotlivé faktory osobnosti BIG 5 jsou tvořeny takzvanými klíčovými rysy, jež obsahují dimenzi se dvěma póly, a tyto jsou pak seskupeny do nejobecnějších souhrnných kategorií. Studium rysů osobnosti dle teorie BIG 5 využívá lexikálně-taxonomický přístup a dispoziční přístup. Lexikálně-taxonomický přístup ke studiu osobnosti vychází z předpokladu, že nejpodstatnější individuální rozdíly jsou uchovány v jazyce. Čím jsou jednotlivé rozdíly významnější, tím více se vyskytují v běžné komunikaci a jsou zachyceny jako jednotlivá slova.

Tento přístup využívá tzv. lexikální studie jejíž podstatou je výběr slov ze slovníku používaných pro popis osobnosti. Tyto slova jsou následně redukována a uspořádána pomocí statistické techniky - faktorové analýzy vlastností. Cílem redukce je odlišení rysů od vlastností, které popisují např. emoce, postoje, charakteristiky zevnějšku atd. Nejdůležitější takto odvozené dimenze tvoří výše uvedenou pětifaktorovou strukturu osobnosti dle Goldberga (in Hřebíčková, Urbánek, 2001, s. 9) nazývanou BIG 5 – „*Velká Pětka*“ „(**V** *anglické verzi OCEAN: O otevřenost vůči zkušenosti (Openness to Experience), C svědomitost (conscientiousness), E extravertze (extraversion), A přívětivost (agreeableness), N neuroticismus (neuroticism) - české názvy se nepřekrývají s původními anglickými, z nichž vyšlo zkratkové slovo OCEAN).*“

Cílem české lexikální studie bylo zjištěno, nakolik se struktura přídavných jmen shoduje s pětifaktorovým modelem osobnosti v americké angličtině. Ze Slovníku spisovného jazyka českého byla nejdříve vybrána přídavná jména označující určité typy chování a prožívání, nebo reagování člověka. Seznam neobsahoval přídavná jména vyjadřující charakteristiky společné všem lidem, slova označující geografický původ, národnost a profesní aktivity. Ze slovníků bylo vybráno 4 145 osobnostně relevantních přídavných jmen. V navazující etapě bylo provedeno rozřídění těchto vybraných přídavných jmen dle německého klasifikačního systému do pět hlavních kategorií:

1. dispozice,
2. prožívání a chování,
3. společenské a sociální aspekty,
4. charakteristiky zevnějšku,
5. neobvyklé pojmy.

Dále bylo vytvořeno 13 podkategorií dle Angeleitner, Ostendorf, John. (in Hřebíčková, Urbánek, 2001) Pro kategorii dispozice bylo vybráno 366 reprezentativních rysů, na jejichž zařazení se shodla většina posuzovatelů. Struktura rysů se odvodila pomocí již zmíněné faktorové analýzy. Z uvedených 366 byly vytvořeny ratingové škály jež byly předloženy jednotlivým respondentům k sebesouzení. Pro výstup z této kategorizace byla vytvořena přídavná jména reprezentující pětifaktorovou strukturu osobnosti.(blíže Hřebíčková, Urbánek, 2001)

Z uvedené lexikální studie Hřebíčkové (in Hřebíčková, Urbánek, 2001, s.9) byla odvozena *Pětifaktorová struktura osobnosti* :

- I. *extroverze-živost (družný-samotářský, hovorný-nemluvný, průbojný-neprůbojný),*
- II. *přívětivost (dobrosrdečný-necitelný, laskavý-nelaskavý, snášelivý-nesnášelivý),*
- III. *svědomitost (důsledný-nedůsledný, pečlivý-nepečlivý, zodpovědný-nezodpovědný),*
- IV. *emocionální stabilita (klidný-neklidný, uvolněný-napjatý, psychicky vyrovnaný-psychicky nevyrovnaný),*
- V. *intelekt (přemýšlivý-nepřemýšlivý, inteligentní-neinteligentní, vzdělaný-nevzdělaný).*

Existence pětifaktorové struktury popisu osobnosti se potvrdila v reprezentativních výzkumech v několika zemích. Dle provedených kvalitativních a kvantitativních srovnání jednotlivých struktur lze shodně identifikovat první tři faktory. Interpretace čtvrtého a pátého faktoru je problematická. Neprokázala se tedy platnost jedné obecné struktury vlastností. Realističtější je nalezení přijatelné varianty pětifaktorové struktury v různých jazycích.

Jako jiný doklad pětifaktorové struktury lze uvést odkaz na 19 realizovaných studií osobnostních faktorů na zvířatech. Prokázali se důvěryhodně individuální rozdíly v dimenzích **extroverze** a **neuroticismu**. Byly shledány rozdíly v dimenzi **přívětivost**, což by nasvědčovalo, že BIG 5 zahrnuje základní dimenze individuálních rozdílů. (srov. John a Srivastava, 1999) Tyto studie by vyjadřovaly nejen platnost BIG 5 alespoň v uvedených tří kategoriích, ale potvrzují i tvrzení o biologické podmíněnosti rysů obecně, nejen v různých lidských kulturách. (Hřebíčková, Urbánek, 2001)

Z teorie BIG 5 vychází dotazník NEO BIG 5, který má dnes podobu pěti obecných dimenzí osobnosti:

- **neuroticismus** reflektující úzkostnost, rozpačitost, zranitelnost, depresi, hněvivost,
- **extroverzi** zahrnující vřelost, družnost, asertivitu, aktivitu, vyhledávání vzrušení, pozitivní emoce,
- **otevřenost vůči zkušenosti** odkazující k fantazii, estetice, prožívání, činnostem, idejím, hodnotám,
- **přívětivost** obsahující důvěru, altruismus, upřímnost, poddajnost, jemnocit,
- **svědomitost** vyjadřující pořádnost, zodpovědnost, usilování o dosažení cílů a disciplínu, který bude využit pro výzkumnou část této bakalářské práce.

V průběhu let výzkumníci vyjadřovali různé postoje k teorii BIG 5. Jak již bylo výše uvedeno, BIG 5 byl nejdříve objeven v lexikálních výzkumech s původním záměrem poskytnout výčet osobnostních rysů z běžného jazyka, z přirozených termínů, které lidé používají k popisu sama sebe a ostatních. **Jednotlivé faktory byly původně interpretovány jako dimenze rysů nebo přídavných jmen.** John et al., 1988. (in Hřebíčková, Urbánek, 2001) Výzkumy ukázaly přiblížení lexikální faktorů osobnosti převzatých z lexikálních studií s dimenzemi převzatými z jiných výzkumných tradic zkoumání osobnosti. Uvádí rovněž, že lze sledovat externí validitu, to jest všech pět dimenzí ukazuje přibližně stejnou úroveň dědičnosti. John a Srivastava (in Hřebíčková, Urbánek, 2001) považují tedy za nepravděpodobné, že by pět dimenzí BIG 5 bylo pouze psycho-lexikální výtvoř, nebo jazykovými fenomény.

BIG 5 nevyjadřuje „*velikost*“ těchto jednotlivých faktorů, ale spíše zdůrazňuje, že každý z těchto faktorů je extrémně široký. BIG 5 ale v žádném případě neredukuje osobnost do pěti rysů. Těchto pět dimenzí spíše reprezentuje osobnost v nejširším slova smyslu a každá dimenze zahrnuje velký počet odlišných, specifických osobnostních charakteristik. (srov. John, Srivastava 1999)

Některé kritiky tvrdí, že BIG 5 nenabízí komplexní teorii osobnosti, *např. Block, 1995; Eysenck, 1997; McAdams, 1992; Pervin, 1994.* (John, Srivastava, 1999) Nicméně BIG 5 model si toto ani nekladl za cíl. Dle Goldberga bylo původním záměrem vytvoření modelu vysvětlujícího strukturální vztahy mezi osobnostními rysy. (in John, Srivastava, 1999) Stejně jako většina strukturálních modelů poskytuje tedy vysvětlení osobnosti, které je spíše popisné, než objasňující. Zdůrazňuje zákonnosti v chování spíše než odvozené dynamické a vývojové procesy. Dle John & Robins se zaměřuje se na odlišnosti spíše než na individuality typy. (in John, Srivastava, 1999)

Můžeme uzavřít, že v souvislosti s BIG 5 byly vymezeno pět replikovatelných širokých dimenzí osobnosti, které mohou být shrnuty do výše uvedeného konceptu „*OCEAN*“. I když, jak je zřejmé, výzkumníci se stále rozcházejí v názoru na náhled konceptu BIG 5, a to od čistě popisného po biologicky podmíněný je tento model velkým krokem vpřed. Rozšiřuje a zlepšuje dřívější faktorové modely osobnosti, které spolu spíše soupeřily, než že by se snažily vytvořit společnou bázi a sjednocení (konvergenci).

Spíše než o náhradě všech předchozích koncepcí osobností lze teorii BIG 5 přisoudit integrativní funkci, protože reprezentuje rozmanité systémy popisu osobnosti v obecném rámci. (srov. John, Srivastava, 1999) Ve *výzkumu vlivu strukturálních vs. osobnostních faktorů na ideologii distributivní spravedlnosti v ČR* realizovaným Šafrem a Bayerem je ukázáno, že s pomocí BIG 5 lze co nejuplněji popsat základní osobní vlastnosti jedince v jakékoliv kultuře, proto je v současnosti nejobecnějším konceptem osobnostní struktury. (Šafr, Bayer, 2007)

Toto tvrzení dokládají i výše uvedené i srovnávací studie pětifaktorových struktur. Z hlediska teorie BIG 5 se jedná i o značné zjednodušení, protože psychologický profil jedince je určen jeho pozicí na všech pěti dimenzích současně.

4 Pracovní podmínky a pracovní prostředí

4.1 Pracovní podmínky

Pracovní podmínky mohou obecně ovlivňovat působení člověka v pracovním procesu (např. jeho zdraví, výkon, spokojenost), a to jak pozitivně, tak negativně.

Optimalizací pracovních podmínek a pracovního prostředí se zabývá ergonomie. Ergonomie se obecněji zabývá vztahem mezi člověkem a pracovními prostředky, včetně pracovního prostředí. (Pauknerová, 2006) Můžeme použít definice Ergonomie dle Mezinárodní ergonomické společnosti z roku 2000, kterou nabízí Gilbertová a Matoušek (2002, s. 15) „*vědecká disciplína založená na porozumění interakcí člověka a dalších složek. Aplikací vhodných metod, teorie i dat zlepšuje lidské zdraví, pohodu i výkonnost*“.

Je nezbytně nutné se těmito podmínkami zabývat zejména v případě jejich nepříznivého působení na člověka. Míru negativního působení můžeme dále členit na:

- nepříjemné pracovní podmínky - nezpůsobují snížení pracovního výkonu, ale mohou měnit postoj pracovníka k určité podnikové realitě,
- rušivé pracovní podmínky – způsobují snížení pracovního výkonu. Mezi tyto rušivé faktory mohou patřit jednak faktory fyzického pracovního prostředí jednak i nevhodné sociálně- psychologické faktory,
- škodlivé pracovní podmínky – např. extrémní hluk, vysoké teploty, různé chemikálie. Následkem může být poškození organismu, např. zranění, popálení.

Obecně vzato koncepční řešení pracovních podmínek umožňuje vytvoření takového pracovního prostředí, které zvýší pohodu pracovníků při výkonu pracovní činnosti, tedy jejich pracovní komfort. (Pauknerová, 2009)

K dalším pracovním podmínkám, řadíme ještě následující:

vliv biorytmu, únavy a monotonie

- biorytmus je součástí životních pochodů. Není možné pracovat bez odpočinku. Svalové napětí i duševní napětí musí přejít v uvolnění. Příkladem může být pak práce ve směnném provozu, či práce v noci. Únava se pak vyznačuje postupným ubýváním výkonnosti, a vzniká po určité době opakování výkonu. Po delší pracovní době klesá výkon a vyskytuje se více chyb,

- únavu je přirozeným jevem. V provozní praxi pak rozeznáváme – únavu nutnou (následky do druhého dne zmizí), únavu zbytečnou (špatná organizace práce), únavu škodlivou (účinky se neodstraní do druhého dne, přetrvávají),
- monotónní práce – stejnosměrnost v práci je různými pracovníky vnímána různým způsobem. Zatímco některým tento druh práce vyhovuje (přináší pocit jistoty a stálosti u jiných může způsobit pocity nudy, únavy, nebo i ztrátu zájmu o práci). Při přidělování práce je tedy nutné přihlížet k individuálním odlišnostem v reakcích na vliv monotonie práce. (Štikar, 2003)

stres a náročné situace v práci

- stres je fyziologická odpověď na poškození, nebo ohrožení organismu. Projevuje se prostřednictvím adaptačního syndromu. Je typickým důsledkem zátěže. (Seyle in Pauknerová, 2006) Zvládání stresu je závislé na výchově a osobní zkušenosti, kterou člověk získal se stresovými situacemi a jejich zvládnutím. Mezi některé stresující faktory pracujícího člověka se řadí – příliš rychlý pracovní postup, zklamání z nepovýšení, změna pracovního prostředí, změna charakteru práce, změna řízení atd. Mezi faktory, které pracovní stres rovněž ovlivňují, patří faktory soukromého života, např. nemoc v rodině, smrt v rodině, problémy v manželství, stěhování, snížení vlastní výkonnosti, přírodní katastrofy, atd.

Účinek stresogenních faktorů je také závislý na typu osobnosti. Tzn. stejný typ stresorů může vyvolat odlišnou reakci u různých osob. Např. vyšší pravděpodobnost vzniku stresu je u depresivní osobnosti, než u osobnosti, pro niž je charakteristická větší zátěžová tolerance a lepší schopnost zvládat nároky a hodnotit své psychické možnosti.

Je rovněž známo, že introvertně laděné osobnosti pro něž je typická zaměřenost do vlastního nitra, omezený kontakt s vnějším okolím a snížená schopnost komunikace, lépe zvládají monotónní činnosti a s tím související stres, než extrovertně laděné osobnosti, které dávají přednost změnám sebeuplatnění, snadno navazují kontakty a rychle se adaptují. (Gilbertová, Matoušek, 2002)

4.2 Pracovní prostředí

V kapitole 2.2 jsme již uvedli, že mezi vnější faktory pracovní spokojenosti se řadí mimo jiné i pracovní prostředí, které je zároveň stěžejním faktorem ovlivňujícím pracovní spokojenost.

Typ pracoviště

Zadáním naší práce je porovnání spokojenosti s prací mezi třemi různými typy pracovního prostředí. Proto si nejdříve stručně vymežíme jednotlivé typy pracovišť:

- **open space**

- open space, otevřené kanceláře, se objevili již během 19. století. Nicméně téměř bez výjimky se jednalo o pracoviště rutinního charakteru: třídění pošty, jednoduché administrativní úkony, atd. Jedna z prvních kancelářských budov s velkými společnými pracovními prostory byla Larkin Building (1902–1906), která počítala s těmito open space kanceláři pouze pro méně kvalifikovaný personál (firma z oblasti zásilkového maloobchodu), (Kohout, P. [on-line], 2008)
- otevřenou kancelář můžeme charakterizovat následovně: „*jako jeden velký prostor členěný mobilními samostatně stojícími panely, nižšími stěnami, na nichž jsou pak zavěšeny stolové desky, otevřené police, případně skříňky. Uvnitř jsou tyto stěny protkány kanály, kterými jsou skrytě vedeny všechny elektroinstalace či telefonní vedení, takže nenarušují estetiku prostředí.*“ (Obetovanie zdravia nestoji za nijaký výkon na svete [on-line], 2008)
- Tento typ pracoviště se stal velmi oblíbeným vzhledem k variabilitě a přizpůsobivosti dle měnících se potřeb podniků a společností.
- Níže v tabulce jsou shrnuty klady a zápory tohoto typu pracoviště:

Klady +	Zápory -
Rychlejší interní komunikace	Ztráta soukromí
Vyšší produktivita práce	Ztížení koncentrace na práci
Nižší provozní náklady	Vyšší chybovost zaměstnanců
Lehčí kontrola zaměstnanců	Psychosomatické obtíže pracovníků
Lepší přístup k informacím	Vyšší nemocnost
Konkurenční a soutěživé prostředí	(např. při chřipkové epidemii)

Tab. 2 Klady a zápory velkoplošnej kancelarie

(zdroj:Obetovanie zdravia nestoji za nijaky vykon na svete [on-line], 2006)

- **klasická kancelář**

- klasickou kancelář můžeme tedy vymežit opačnou charakteristikou, než otevřenou kancelář, tedy jako uzavřenou místnost s výrazně menším počtem pracovníků, typicky s dvěma až třemi pracovníky. Dalším specifikem je tedy vyšší soukromí a možnost soustředění se na práci z pohledu zaměstnanců. Z pohledu zaměstnavatele, tak vyšší náklady, menší možnost kontroly zaměstnanců a omezenější možnost rychlé interní komunikace,

- **homeworking**

- homeworking lze zařadit mezi distanční formy výkonu práce. K těmto formám se řadí i např. teleworking. Tyto formy práce představují moderní a flexibilní způsob zapojení zaměstnance a zaměstnavatele do pracovní činnosti. Při výkonu práce se využívají informační a komunikační technologie. Zaměstnanec pracuje podle pokynů zaměstnavatele, nicméně mimo dosah obvyklé kontroly výkonu práce. Velkou brzdou pro tento způsob výkonu práce tak dle realizovaných výzkumů není neochota zaměstnanců, ale především nelibost samotných zaměstnavatelů. Jako argumenty zaměstnavatelé používají to, že současné právní předpisy tuto formu zaměstnání neumožňují, nebo že právní úprava v zákoníku práce má velké nedostatky, které tomu brání. Dalším důvodem je, že zaměstnavatelé nechtějí poskytovat zaměstnancům kancelářské vybavení domů, nebo nemožnost efektivní kontroly zaměstnance při práci doma. (Matejka [online], 2008)

K obecným podmínkám pracovního prostředí pak řadíme:

Prostorové a funkční řešení pracoviště (včetně estetického)

- pro každého pracovníka je důležitý vzhled a uspořádání pracovních prostor a pracovního místa,
- optimalizace pracovního prostoru pak musí respektovat antropometrické charakteristiky pracovníků a uspořádání pracovního místa tak, aby umožnilo pracovníkům účelné vykonávání pracovních pohybů. (Pauknerová, 2006)

Fyzické podmínky práce (fyzikálně chemické podmínky)

- mezi klasický soubor fyzikálních podmínek se řadí: hluk, osvětlení, barevné řešení pracoviště, vibrace, mikroklima (teplota a vlhkost vzduchu, prašnost, proudění vzduchu atd.). (Štikar, 2003) **Negativní vlivy vytvářejí nepohodu a nespokojenost.** Jedná se především o pracoviště, kde výrobní proces či využívaná technologie vyžaduje fyzikální parametry prostředí, které jsou vzhledem k pracovníkům nepříznivé či škodlivé,
- nemusí se ale nutně jednat pouze o tento příklad, **podobná míra nespokojenosti může vzniknout i při práci v kancelářích, např. nízká úroveň uspořádanosti či úklidu pracovního prostoru.**

Optimalizace techniky a pracovních prostředků

- centrem pozornosti jsou procesy a prostředky informační a řídicí interakce mezi lidmi a technickým zařízením. Člověk má určitá omezení, s nimiž je nutné v pracovním procesu počítat jako s objektivně limitujícími faktory. Tyto skutečnosti pak vedly k praxi k úpravám strojů a technických zařízení tak, aby byly v co největší míře respektovány možnosti a omezení člověka v oblasti fyzické i psychické.

Bezpečnost práce

- mezi základní úkoly bezpečnosti práce řadíme:
 - získání a udržení zájmu pracovníků o tuto problematiku,
 - systematické získávání údajů o nebezpečných podmínkách na pracovišti,
 - ochranné a preventivní činnosti,
- závisí dále na výkonových možnostech člověka (způsobilosti), jež zahrnují: charakterové vlastnosti (zodpovědnost), připravenost (znalosti a zkušenosti), tělesné, smyslové a duševní předpoklady a dále na požadavcích práce, které zahrnují druh pracovní činnosti, pracovní situace, pracovní předpisy a jiné faktory jako např. konstrukce pracovních prostředků. (Pauknerová, 2006)

Organizační podmínky práce

- jedná se o zajištění efektivního a bezporuchového výkonu pracovní činnosti,
- efektivní koordinaci pracovního úsilí jednotlivých členů pracovní skupiny,
- organizační zajištění plynulosti práce. (Štikar, 2003)

Zdravotně-preventivní péče o pracovníky

- do této kategorie můžeme zařadit různé programy podpory zdraví na pracovišti, které **si kladou za cíl snížení krátkodobé i dlouhodobé pracovní neschopnosti, zlepšení spokojenosti a zdraví zaměstnanců**, např. nekuřácké programy, programy zvládání stresu atd.,
- dle Pauknerové (2006, s. 141) můžeme shrnout zdravotně-preventivní péče jako *„souhrn organizačních, vzdělávacích, motivačních a technických aktivit a programů zaměřených tak, aby podporovaly zdravý životní styl.“*

Hygienické podmínky

- mezi tyto podmínky řadíme řešení únavy a režimu práce a odpočinku,
- stres a náročné situace v práci, jejichž aspekty jsme již detailně popisovali výše,
- můžeme doplnit, že řadou lidí je podceňována vhodná životospráva a vhodné odpočinkové aktivity, toto pak může mít negativní důsledky nejen na snížení výkonnosti, ale na dlouhodobé přetížení organismu stresem, nedostatkem spánku, psychickým, nebo fyzickým vyčerpáním.

Sociálně-psychologické faktory pracovního prostředí

- k sociálním faktorům pracovního prostředí lze řadit sociální vztahy na pracovišti, utváření sociálního klimatu a způsob komunikace v pracovním prostředí,
- **sociální podmínky patří k nejvýznamnějším faktorům výkonnosti a spokojenosti,**
- při utváření sociálních podmínek, či sociálního klimatu sehraje klíčovou roli podíl manažerů, jejich způsob komunikace, přijímání, adaptace a hodnocení pracovníků, stejně jako jejich stimulace a pracovních skupin,
- k psychologickým faktorům můžeme řadit subsystém personální práce a subsystém sociální práce se zaměstnanci, konkrétně:
 - zabývání se specifickými skupinami pracovníků (např. pracovníky se ZPS),
 - práce s pracovníky vykazujícími určité problémové jednání (např. mobbing, bossing, sexuální obtěžování, šikana). (Pauknerová, 2006)

Můžeme navázat na úvodní část kapitoly a shrnout, že pracovní podmínky typické pro dané pracoviště souhrnně spoluvytváří jeho standard.

5 Aktuální stav poznání

V úvodní kapitole jsme upozornili na narůstající zájem o **open space kanceláře** v našich podmínkách, stejně tak o další typy výkonu práce, jako je **homeworking**, a to zejména v souvislosti s příchodem zahraničních investorů a nadnárodních korporací.

Ve výzkumu *Hodnocení typu pracovišť typu Open space u telekomunikační firmy realizovaném* Michalíkem a Skřehotem z Výzkumného ústavu bezpečnosti práce z roku 2010 s odvoláním na již realizované zahraniční a domácí studie či výzkumy uvádí, že organizace dávají přednost open space kancelářím zejména, z ekonomických důvodů, s očekáváním vyšší produktivity práce a možnosti snadnější týmové práce. Kromě úspory nákladů k přednostem těchto kanceláří uvádí možnost změny rozložení pracovních míst dle aktuálních požadavků, efektivnější komunikaci a s tím související úsporu času a vyšší produktivitu. Na druhou stranu zaměstnanci negativně vnímají pocit případné kontroly, značné omezení soukromého prostoru. **Ze studií dále vyplývá, že v open space kancelářích jsou respondenty negativně hodnoceny mikroklimatické podmínky, osvětlení, dále se objevuje zvýšený stres, větší riziko výskytu zdravotních komplikací, vyšší míra fluktuace, apod. Ke klíčovým aspektům spokojenosti pracovníků řadí charakteristiky daného jedince, tzn., že některým pracovníkům vzhledem k jejich osobnostnímu nastavení vyhovuje být mezi lidmi, motivuje je určitý tlak a soutěživost, bude jim tedy open space kanceláře spíše vyhovovat. Jiní jedinci jsou schopni se za určitých podmínek přizpůsobit a tento typ pracoviště jim postupně přestane vadit. Nicméně mohou existovat jedinci, kterým naopak tento typ pracoviště může být překážkou vzhledem k jejich preferenci klidu a samoty. Neméně důležitým faktorem je pak schopnost vyrovnávat se stresem, zvládat zátěž, emocionální stabilita.** (Michalík, Skřehot [on-line], 2009)

Navážeme-li na výše uvedené předpoklady podílu osobnosti na spokojenosti z psychologického hlediska, můžeme doplnit výzkum pracovní spokojenosti realizovaný Kollárikem a kol. u 147 zaměstnanců pracujících ve vysoce stresujících pracovištích na Slovensku z roku 1979. Na výzkum je nutno nahlížet v kontextu dané doby. Autoři použili Cattellův 16 faktorový osobnostní dotazník a Eysenkův dotazník EPI. Na základě analýzy osobnosti srovnáním 20 spokojených a 20 nespokojených pracovníků „vycizelovali“ vlastnosti osobnosti, které se podílejí na úrovni pracovní spokojenosti, konkrétně pak inteligenci, aktivitu, respektive pasivitu, emocionální stabilitu, neuroticismus,

nepřízpůsobivost a podezřívavost. Poukázali zároveň na emocionální stabilitu jako na rys osobnosti, který nejvíce v kontextu daného výzkumného vzorku a použitých metod nejvíce souvisí s pracovní spokojeností. Uvedené zjištění koresponduje s názory, že neurotické osoby mají větší předpoklad k pracovní nespokojenosti. (Kollárik, 1979)

Obecně zaměstnanci hodnotí pozitivně spíše samostatné pracovní buňky, nebo klasické kanceláře, které jsou od sebe oddělené. V těchto postojích jak uvádí Skřehot a Michalík určitou roli sehrávají, tradice, zvyklosti, věk (to se týká především pracovníků, kteří doposud pracovali výhradně v klasických kancelářích), ztráta soukromí a další psychologické jevy. Zejména u věku, se týká především pracovníků, kteří doposud pracovali výhradně v klasických kancelářích, naopak generace do 30, která zde již pracuje, nebo jinou zkušenost nemá, je situace opačná. **Svou úlohu v preferencích pracoviště hraje i druh vykonávané práce, obecně mají open space kanceláře velkou využitelnost hlavně v činnostech, které jsou založené na týmové spolupráci, dále pro pracovníky s převažující mírou výkonu práce v terénu, ale i krátkodobé pobyty. Naopak pro činnosti, kde je vyžadován kognitivní přístup, tvořivost, se zdá být vhodnější oddělená kancelář.** (Michalík, Skřehot [on-line], 2009)

Ucelenější výzkum porovnávající rozdíl ve způsobu práce po přechodu z klasické kanceláře na open space najdeme v bakalářské práci na téma *Psychologické aspekty práce v uzatvorených a v open space kanceláriach* autorky Zuzany Bloščicové z roku 2009. Autorka se ve své práci zaměřila především na otázku změny aspektů práce v klasických kancelářích v porovnání s open space po přechodu z jednoho typu pracovního prostředí na jiný, a to konkrétně aspekty hluku, osvětlení, teploty, dostatku pracovního prostoru, uspořádání kanceláře, koncentrace, soukromí, komunikace mezi spolupracovníky, komunikace s nadřízeným, sociálními vztahy, kontroly, výkonnosti.

Z výsledků výzkumu uvedené bakalářské práce, která byla realizována ve firmě Ringier na vzorku 30 zaměstnanců vyplývá, že samotné pracovní prostředí k prioritním determinantám pracovní spokojenosti. Autorka výzkumu vysvětluje tento neočekávaný výstup jednak vysokým počtem respondentů ve vedoucích pozicích, ale zároveň význam přikládá míře vysokého pracovního nasazení a odlišné hodnotové orientaci respondentů. Blíže odkazujeme do příslušné bakalářské práce (Bloščicová, 2009). **Výše uvedená práce tedy předpoklad existence rozdílu ve spokojenosti mezi open space a klasickou kanceláří neprokázala.**

Studie realizovaná realitní firmou DTZ na téma *European Workplace trends* z roku 2007 zabývající se současnými trendy pracovišť ve vybraných devíti členských zemích EU uvádí, že nárůst počtu open space kanceláří není primárně řízen pouze potřebou snižování nákladů, ale často rovněž potřebou flexibility, transparentnosti a týmové práce. V narůstajícím konkurenčním prostředí organizací působících na globálních trzích se současně mění filozofie a vnímání designu pracovních prostředí a mění se současně i styl práce. (srov. European working trends, 2008)

Můžeme na závěr shrnout, že na základě dostupných zdrojů pozorujeme vyšší nárůst pozornosti k tématům nových typů pracovišť, co by nového fenoménu výkonu práce zjišťováním jednotlivých aspektů výkonu práce v těchto pracovištích. Nicméně shledáváme, že v našich podmínkách chybí ucelenější výzkumné práce zabývající se porovnáním pracovní spokojenosti s ohledem na výkon práce v různých typech pracovišť částečně s výjimkou výše zmíněné bakalářské práci Zuzany Blošticové.

6 Cíle výzkumu

Ve výzkumné části se budeme zabývat pracovní spokojeností dle typu pracovního prostředí (tedy open space, klasické kanceláře a homeworking) a určením míry vlivu typu pracovního prostředí na pracovní spokojenost v kontextu vybraných složek osobnosti definovaných teorií BIG 5.

Výzkum bude realizován v konkrétní firmě, sídlící v Praze, která pro výkon práce zaměstnanců využívá v současnosti všechny typy pracovního prostředí.

U dané firmy byl dříve využíván převážně klasický typ kanceláře. Kanceláře open space se začaly využívat až po sloučení dvou předchozích právních subjektů do společné firmy, a to zejména z důvodu nárůstu počtu zaměstnanců a zároveň snahy managementu co nejvíce centralizovat pracoviště, které byla před sloučením těchto dvou samostatných firem rozložena po celé Praze. Důležitým faktorem bylo samozřejmě i úspora nákladů za prostory a nemovitosti.

Výzkum proběhne ve vybraném oddělení provozu na vzorku pracovníků bez ohledu na věk, pohlaví vzdělání a pracovní zařazení pro zajištění co největší pestrosti dat. Na základě vybraných faktorů budeme zjišťovat rozdíl v pracovní spokojenosti mezi různými typy pracovního prostředí a doplníme i pohled na vybrané rysy osobnosti.

Cílem našeho výzkumu je tedy popis souvislosti mezi pracovní spokojeností a typem pracovního prostředí.

Dále analýza a popis, zda a do jaké míry ovlivňují vybrané složky osobnosti pracovní spokojenost v daném typu pracovního prostředí.

Vzájemný vztah typu pracovního prostředí, pracovní spokojenosti a vybraných složek osobnosti.

7 Hypotézy a výzkumné otázky

Stanovili jsme následující hlavní úkoly výzkumu a tři základní nulové hypotézy, které budeme testovat:

- zjistit, zda existuje rozdíl mezi pracovní spokojeností a typem pracoviště
Hypotéza č. 1 - neexistuje rozdíl mezi pracovní spokojeností a typem pracoviště,
- zjistit, zda existuje vztah mezi neuroticismem a pracovní spokojeností v daném typu pracoviště
Hypotéza č. 2 - neexistuje vztah mezi neuroticismem a pracovní spokojeností v daném typu pracoviště,
- zjistit, zda existuje vztah mezi extroverzí a pracovní spokojeností v daném typu pracoviště
Hypotéza č. 3 - neexistuje vztah mezi extroverzí a pracovní spokojeností v daném typu pracoviště.

Stanovili jsme výzkumné otázky týkající se pracovní spokojenosti s ohledem na daný typ pracoviště:

1. Jak jsou pracovníci spokojeni s jejich současným pracovním prostředím?
2. Jak si pracovníci zvykli na pracovišti?
3. Jaký typ pracoviště pracovníci preferují?
(klasická kancelář, open space, homeworking)
4. V jaké míře se následující rušivé faktory vyskytují na pracovišti?
 - A. hluk
 - B. prašnost
 - C. nevyhovující osvětlení
 - D. přílišné teplo
 - E. přílišná zima
 - F. průvan
 - G. nevyhovující klimatizace
 - H. nečistota na pracovišti
 - I. celkově nepříjemné prostředí
 - J. zápachy, výpary
 - K. počet pracovníků v prostoru
 - L. velikost pracovního místa
 - M. soukromí

Výsledky testů hypotéz a odpovědi na výzkumné otázky jsou představeny v kap. 10

8 Popis souboru

8.1 Základní charakteristika výzkumného souboru

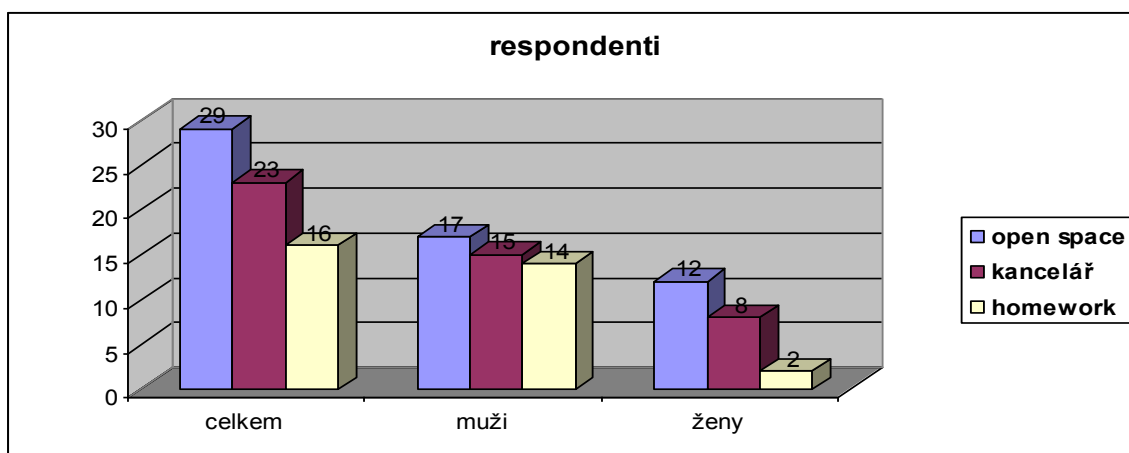
Výzkumný soubor tvořili zaměstnanci vybraných oddělení provozu v celkovém počtu 80, kteří vykonávají práci ve všech typech zkoumaných pracovišť (tedy open space, klasické kanceláře a homeworking) různého věku, vzdělání i pracovního zařazení. Konkrétně bylo osloveno 30 zaměstnanců s výkonem práce v klasické kanceláři, 30 zaměstnanců s výkonem práce v open space, 15 pracovníků s metodou homeworking vzhledem k tomu, že tento způsob výkonu práce není zcela obvyklý. Celkově tedy bylo osloveno 75 zaměstnanců vybraných oddělení.

Oslovení zaměstnanců bylo realizováno formou tří dotazníků DŽS, NEO BIG 5 a vlastního dotazníku společně s instrukcí, k jakým účelům budou data použita a jakým způsobem mají být dotazníky zpracovány a předány zpět (viz. příloha č. 1).

Za základní soubor můžeme tedy považovat 80 zaměstnanců.

Základní soubor (celkový počet zaměstnanců vybraných oddělení)	Cílová skupina dotazníkového výzkumu	Počet rozdáných dotazníků	Počet vrácených dotazníků (vlastní výzkumný vzorek)
80	75	75	68
100 %	94%	100 %	91%

Tab. č. 3 – Základní soubor a výzkumný vzorek pro statistický výzkum (zdroj: vlastní)



Graf. 1 – Struktura složení respondentů pro statistický výzkum (zdroj: vlastní)

8.2 Základní charakteristika podniku

Firma Telefónica O2 Czech Republic, a.s., ve které byl výzkum realizován, je předním integrovaným telekomunikačním operátorem na českém trhu. V současnosti provozuje více než sedm miliónů mobilních a pevných linek, což z ní činí jednoho z vedoucích poskytovatelů plně konvergentních služeb na světě.

Nabízí nejucelenější nabídku hlasových a datových služeb v České republice. Mimořádnou pozornost věnuje využití růstového potenciálu především v datové a internetové oblasti. Společnost provozuje nejrozsáhlejší pevnou a mobilní síť včetně sítí 3. generace – datovou síť CDMA a síť UMTS, která umožňuje přenos dat, hlasu, obrazu a videa. Telefónica O2 Czech Republic je také předním poskytovatelem ICT služeb v zemi.

Telefónica O2 Czech Republic má zavedeny a certifikovány systémy řízení kvality (ISO 9001:2008), ochrany životního prostředí (ISO 14001:2004), bezpečnosti a zdraví při práci (ČSN OHSAS 18001:2007) a informační bezpečnosti (ISO 27001:2005). Společnost získala i řadu dalších ocenění, např. Recognised for Excellence udělené Evropskou nadací pro management kvality v roce 2006 nebo Podnik podporující zdraví udělené Ministerstvem zdravotnictví ČR v roce 2008.

V rámci mezinárodní skupiny Telefónica patří Telefónica O2 Czech Republic ke skupině Telefónica Europe.

Telefónica Europe je obchodní divizí společnosti Telefónica, S.A., která poskytuje služby v oblasti mobilního a fixního volání a DSL připojení ve Velké Británii, Irsku, Německu, České republice, na Slovensku a na ostrově Isle of Man. Má více než 49 miliónů zákazníků mobilních a pevných služeb. S výjimkou Isle of Man (Manx Telecom) užívají všechny organizační jednotky značku O2. Telefónica Europe vlastní 50 % podíl v britské a irské pobočce Tesco Mobile a společný podnik Tchibo Mobilfunk v Německu. Ředitelství společnosti Telefónica Europe sídlí ve Slough ve Velké Británii. (Telefónica O2 Czech Republic, a.s: *Profil společnosti* [on-line], 2010)

9 Aplikovaná metodika

Cílem této kapitoly je popis metod získávání údajů a jejich následného zpracování. Ve své výzkumu jsme aplikovali tři dotazníkové metody:

1. DŽS – dotazník životní spokojenosti, který slouží k zachycení individuálního obrazu celkové životní spokojenosti člověka a diferencuje tuto spokojenosti do deseti oblastí. Dotazník životní spokojenosti obsahuje deset škál, které postihují různé složky životní spokojenosti. Každé škále odpovídá sedm položek, na něž vyšetřovaná osoba odpovídá na sedmibodové stupnici od "velmi nespokojen(a)" až po "velmi spokojen(a)". Na základě skóre dosažených v těchto škálách se vypočítá index tzv. celkové životní spokojenosti. Životní spokojeností je míněno individuální posouzení minulých a současných životních podmínek a perspektivy do budoucnosti.

Mezi uvedené škály patří:

- zdraví,
- práce a zaměstnání,
- finanční situace,
- volný čas,
- manželství a partnerství,
- vztah k vlastním dětem,
- vlastní osoba,
- sexualita,
- přátelé, známí a příbuzní,
- bydlení.

„Oblasti práce a povolání, manželství a partnerství a vztah k vlastním dětem, které se mnoha osob netýkají, přitom byly ponechány stranou.“ Z výše uvedeného důvodu jsme pro účely výzkumné části naší práci použili pouze škálu Práce a zaměstnání (PAZ). (psychodiagnostika [on-line], 2010)

2. NEO pětifaktorový osobnostní inventář pro zjišťování míry individuálních odlišností. Mezi jednotlivé škály, jak jsme již uvedli v teoretické části, řadíme **neuroticismus** a **extraverzi**, které jsme pro účely naší práce vybrali.

Inventář obsahuje 60 výpovědí, kterými respondent popisuje vlastní osobu. V každé označí do jaké míry daná výpověď ho vystihuje, a to:

0 (vůbec nevystihuje) - výpověď Vás vůbec nevystihuje,

1 (spíše nevystihuje) - výpověď Vás spíše nevystihuje,

2 (neutrální) - ani výstižná ani nevýstižná odpověď,

3 (spíše vystihuje) - výpověď Vás spíše vystihuje,

4 (úplně vystihuje) - výpověď Vás úplně vystihuje.

Bližší popis škál neuroticismu a extroverze je uveden v příloze (viz. příloha č. 2)

3. vlastní doplňující dotazník, který tvoří uzavřené otázky s definovanou škálou. (viz. příloha č. 3)

Pro účely statistického zhodnocení výzkumu u dotazníků DŽS a NEO BIG 5 jsme využili **Analýzu rozptylu**, **Dvouvýběrový t-test** a **Pearsonův korelační koeficient**.

Analýza rozptylu

Umožňuje analyzovat a sledovat vliv několika současně působících faktorů na výsledek pokusu. Pro účely naší práce použijeme jednofaktorovou analýzu rozptylu, která se používá pro porovnání výběrových průměrů více než dvou nezávislých výběrů.

Dvouvýběrový t-test

Slouží pro zjištění rozdílu mezi výběrovými průměry u dvou nezávislých výběrů menšího rozsahu. Podle stanovené hypotézy jej můžeme dělit na jednostranný a dvoustranný.

Pearsonův korelační koeficient

Tento korelační koeficient se značí „r“ měří sílu lineárního vztahu mezi dvěma sadami dat, určuje zda rozdíly v naměřených hodnotách dvou proměnných jsou ve vzájemném vztahu, zda korelují. Korelační koeficient může nabývat hodnotu od -1 do 1. Velikost r, tj. absolutní hodnota korelačního koeficientu, udává těsnost zkoumaného vztahu.

Mezi dvěma proměnnými mohou existovat následující souvislosti:

shoda

– existuje kladná korelace, tedy souvislost mezi dvěma proměnnými – tedy $r = 1$,

protiklad

– existuje tzv., záporná korelace mezi dvěma proměnnými – tedy $r = -1$,

nezávislost

– neexistuje mezi proměnnými žádná souvislost, proměnné nekorelují – tedy $r = 0$.

V psychologickém výzkumu jsou hodnoty 0 až 0.2 minimálně užitečné a musí být posuzovány velmi opatrně, naopak hodnota korelačního koeficientu 0,6 a vyšší lze považovat za dosti vysokou. (Reiterová, 2004)

Výsledné údaje jsou statisticky zpracované a vyhodnocené pomocí tabulek a grafů v editoru tabulek - excel.

10 Výsledky práce

V této části vyhodnotíme jednotlivé hypotézy a výzkumné otázky.

Zpracování dotazníků probíhalo anonymně. Zaměstnanci mohli zpracované dotazníky odevzdat osobně autorce výzkumu, nebo do připravené odpovědní schránky umístěné na pracovišti. Ve výjimečných případech bylo oslovení zaměstnanců a následné vrácení dotazníků realizováno prostřednictvím vedoucích pracovníků. Vzhledem k rozsahu dotazníků nebyl stanoven konkrétní termín odevzdání, nicméně dotazníky byly průběžně odevzdávány v průběhu cca jednoho měsíce od data zadání.

Z osloveného vzorku 75 zaměstnanců dotazník řádně vyplnilo a odevzdalo 68 zaměstnanců, tedy 91%.

Statistické vyhodnocení proběhlo na výzkumném vzorku 68 respondentů, obsahujícím 29 respondentů z open space kanceláře, 23 klasické kanceláře a 16 homeworking.

Po konsolidaci dotazníků pro vyhodnocení výzkumných otázek bylo nutné některé dotazníky vyřadit z důvodu chybně, nebo částečně vyplněných otázek. Vyhodnocení výzkumných otázek proběhlo na vzorku 67 respondentů, v případě otázek číslo jedna a dva, 68 respondentů u otázky číslo tři a 60 respondentů v případě otázky číslo čtyři.

Hodnocení tedy rozdělíme do dvou částí. V první části se budeme zabývat statistickým vyhodnocením jednotlivých hypotéz. V druhé části se bude zabývat vyhodnocením výzkumných otázek.

Pokud není uvedeno jinak, jsou statistické výsledky uvedeny na hladině významnosti 0.05.

10.1 Statistické vyhodnocení hypotéz

H1 - neexistuje rozdíl mezi pracovní spokojeností a typem pracoviště

Anova: Single Factor

SUMMARY

<i>Groups</i>	<i>Count</i>	<i>Sum</i>	<i>Average</i>	<i>Variance</i>
Column 1	29	1026	35,37931	30,10099
Column 2	23	815	35,43478	28,43874
Column 3	16	545	34,0625	29,2625

ANOVA

<i>Source of Variation</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-value</i>	<i>F crit</i>
Between Groups	22,05333	2	11,02666	0,375761	0,688248	3,138142
Within Groups	1907,417	65	29,34488			
Total	1929,471	67				

Nezamítáme nulovou hypotézu, tzn. že, neexistuje statisticky významný rozdíl mezi pracovní spokojeností a typem pracoviště u sledovaných skupin.

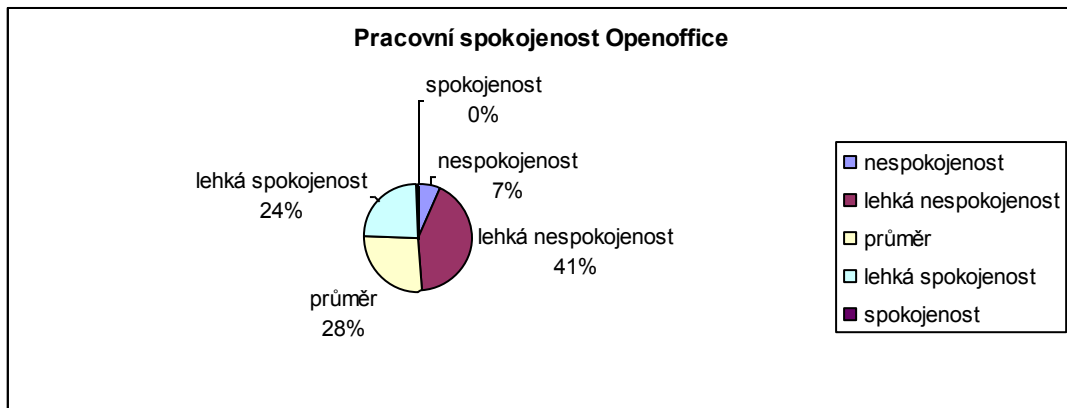
Dále jsme provedli porovnání rozdílu mezi open space a klasickou kanceláří.

t-Test: Two-Sample Assuming Unequal Variance

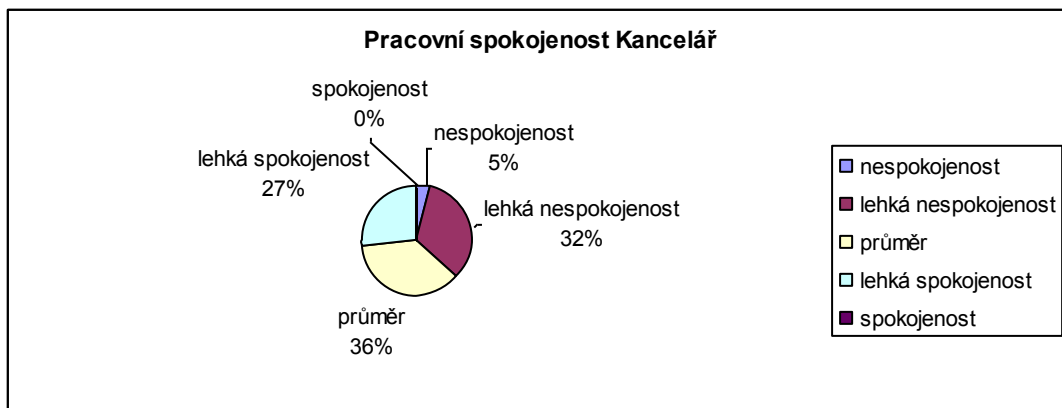
	<i>Variable</i>	<i>Variable</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>
Mean	35,37931	35,43478
Variance	30,10099	28,43874
Observations	29	23
Hypothesized Mean Diference	0	
Df	48	
t Stat	-0,03678	
P(T<=t) one-tail	0,485406	
t Critical one-tail	1,677224	
P(T<=t) two-tail	0,970811	
t Critical two-tail	2,010635	

Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi pracovní spokojeností v open office a kanceláři u sledovaných skupin.

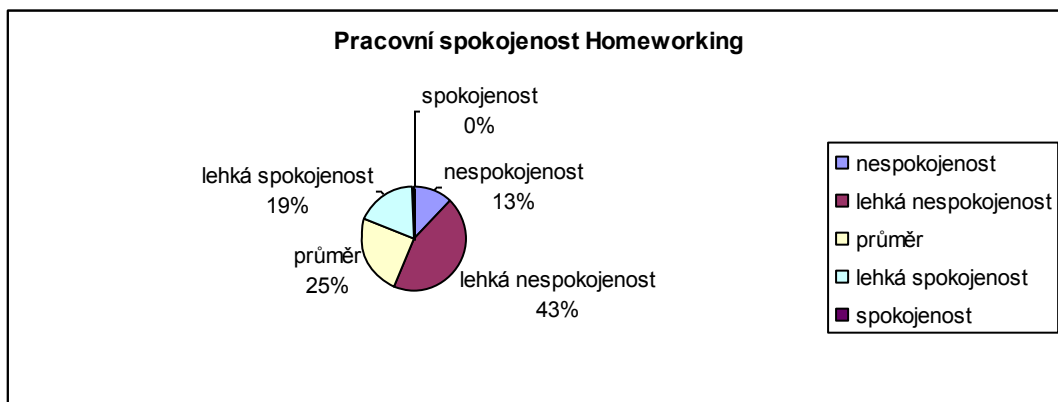
Pro ilustraci doplňujeme grafické srovnání pracovní spokojenosti výzkumného vzorku s normovaným rozdělením dle pohlaví a sedmi věkových skupin dotazníku DŽS.



Graf. 2 - Pracovní spokojenost v Open office (zdroj: vlastní)



Graf. 3 - Pracovní spokojenost v Kanceláři (zdroj: vlastní)



Graf. 4 - Pracovní spokojenost v Homeworking (zdroj: vlastní)

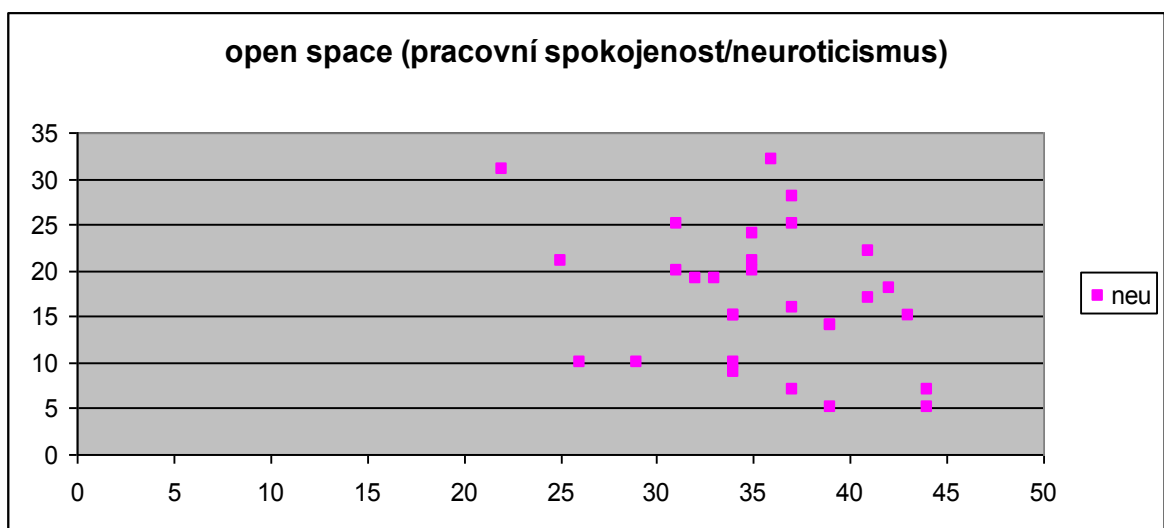
H2 - neexistuje vztah mezi neuroticismem a pracovní spokojeností v daném typu pracoviště

K ověření této hypotézy jsme použili korelační koeficient r .

Open Space

$r = -0,326$. $|r| < r_{\text{krit}}(29)$. Hodnota r není signifikantní.

Naměřená hodnota není signifikantní, nicméně graf ukazující naměřené hodnoty může naznačovat zápornou závislost korelace. Tzn., že respondenti s vysokou mírou spokojenosti mají nízké hodnoty neuroticismu a naopak.



Graf 5 – Míra vztahu pracovní spokojenosti a neuroticismu v open space (zdroj: vlastní)

Klasická kancelář

$r = 0,030714$. $|r| < r_{\text{krit}}(23)$. Hodnota r není signifikantní.

Homeworking

$r = 0,025291$. $|r| < r_{\text{krit}}(16)$. Hodnota r není signifikantní.

H3 - neexistuje vztah mezi extraverzí a pracovní spokojeností v daném typu pracoviště

Open Space

$r = 0,227$. $|r| < r_{\text{krit}}(29)$. Hodnota r není signifikantní.

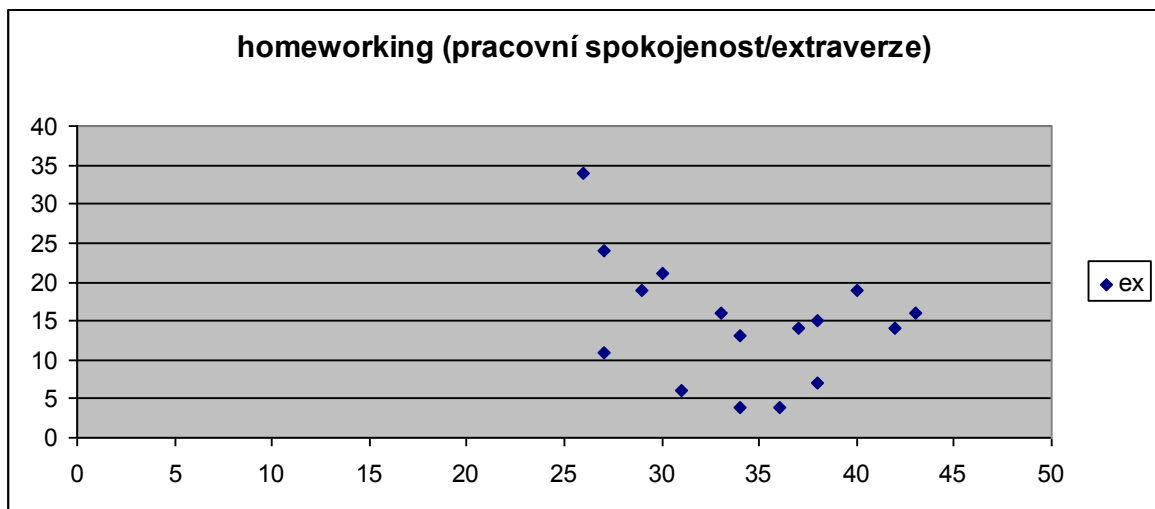
Klasická kancelář

$r = -0,314291$. $|r| < r_{\text{krit}}(23)$. Hodnota r není signifikantní.

Homeworking

$r = -0,37257$. $|r| < r_{\text{krit}}(16)$. Hodnota r není signifikantní.

Naměřená hodnota není signifikantní, nicméně graf ukazující naměřené hodnoty může naznačovat zápornou závislost korelace. Tzn., že respondenti s vysokou mírou spokojenosti mají nízké hodnoty extraverze a naopak.



Graf 6 – Míra vztahu pracovní spokojenosti a extraverze u homeworkingu (zdroj: vlastní)

10.2 Vyhodnocení výzkumných otázek

Vyhodnocení výzkumných otázek proběhlo na vzorku 67 respondentů, v případě otázek číslo jedna a dva, 68 respondentů u otázky číslo tři a 60 respondentů v případě otázky číslo čtyři.

Vybrané dotazy:

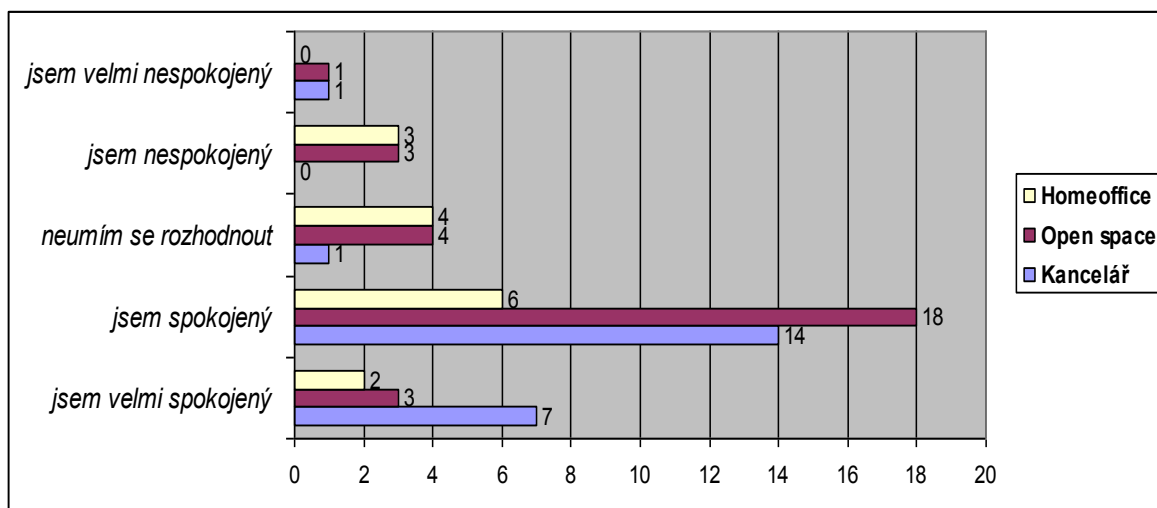
1. Jste spokojen na současném pracovišti?

Na základě porovnání spokojenosti v **open space** je z uvedeného vzorku 1 velmi nespokojený, 3 nespokojený, 4 se neumí rozhodnout, 18 spokojených a 3 velmi spokojený. Nadpoloviční většina respondentů lze tedy považovat za spokojenou.

V případě klasické **kanceláře** 1 velmi nespokojený, 1 se neumí rozhodnout, 14 spokojených a 7 velmi spokojených. Můžete tedy konstatovat, že v uvedeném vzorku je nadpoloviční většina na současné pracovišti spokojena.

U **homeworkingu** vzhledem k počtu respondentů doplňujeme okrajově 3 nespokojené respondenty, 4 se neumí rozhodnout, 6 spokojených a 2 velmi spokojený.

Můžeme tedy shrnout, že jak v případě open space, tak klasické kanceláři není jak již naznačovali statistické výsledky rozdíl ve spokojenosti.



Graf. 7 - Jste spokojen na současném pracovišti? (zdroj: vlastní)

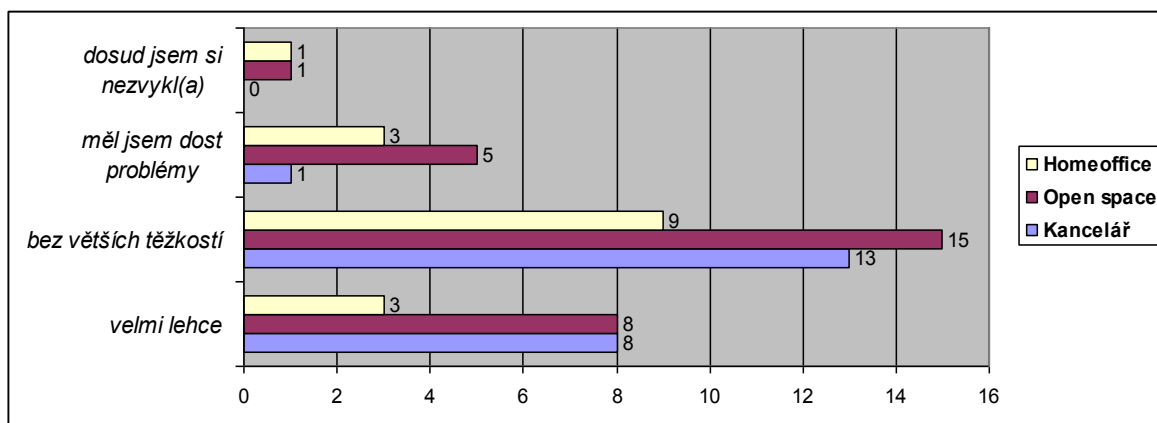
2. Jak jste si zvykli na tomto pracovišti ?

V případě **open space** 1 respondent uvedl, že si dosud nezvykl(a), 5 respondentů ukázalo na výraznější problémů se zvyknutím si, 15 respondentů uvedlo, že si zvyklo bez větších těžkostí a 8 velmi lehce.

U klasické **kanceláře** pak žádný neoznačil, že by si dosud nezvykl, 1 uvedl výraznější problémy, 13 odpovědělo, že si zvykli bez větších těžkostí a 8 velmi lehce.

U homeworkingu uvedl 1 respondent, že si dosud nezvykl(a), 3 měli výraznější problémy, 9 bez větších těžkostí a 3 velmi lehce.

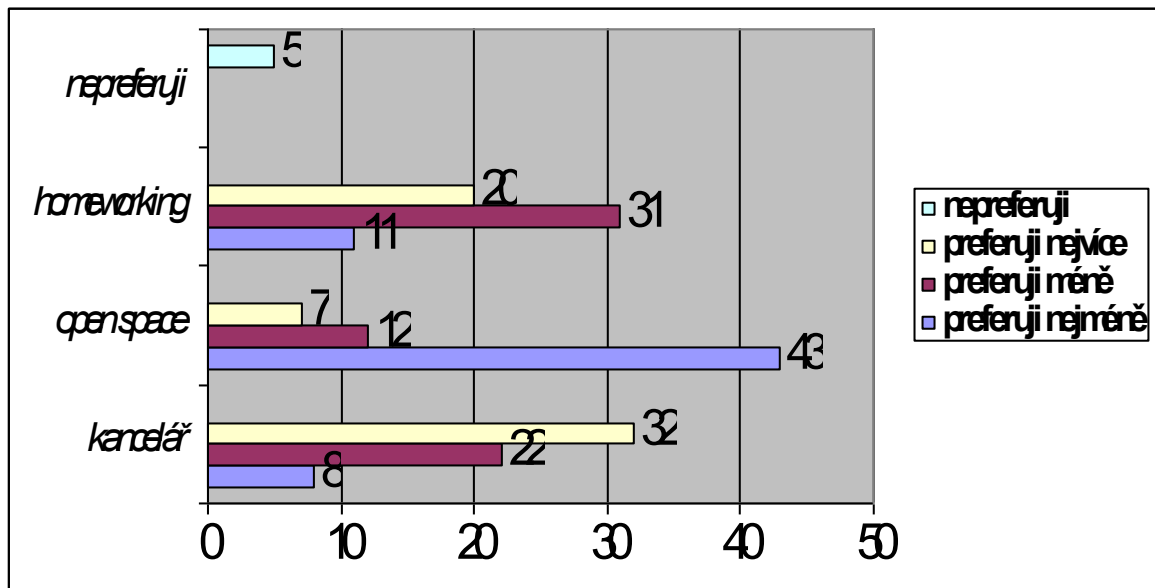
Můžeme shrnout, že převažující většina respondentů si zvykla bez větších těžkostí, nebo dokonce velmi lehce, a to ve všech typech pracovišť.



Graf. 8 - Jak jste si zvykl na tomto pracovišti? (zdroj: vlastní)

3. Pokud by jste si mohli vybrat, jaký typ pracoviště by jste preferovali? (klasická kancelář, open space, homeworking)

V případě preferencí jednoznačně největší počet respondentů preferoval klasickou kancelář, tedy 32 respondentů. Na druhém místě následuje **homeworking** s počtem 20 respondentů a nejméně preferovaný typ pracoviště je **open space**. Zároveň 5 respondentů označilo typ pracoviště za nedůležitý.



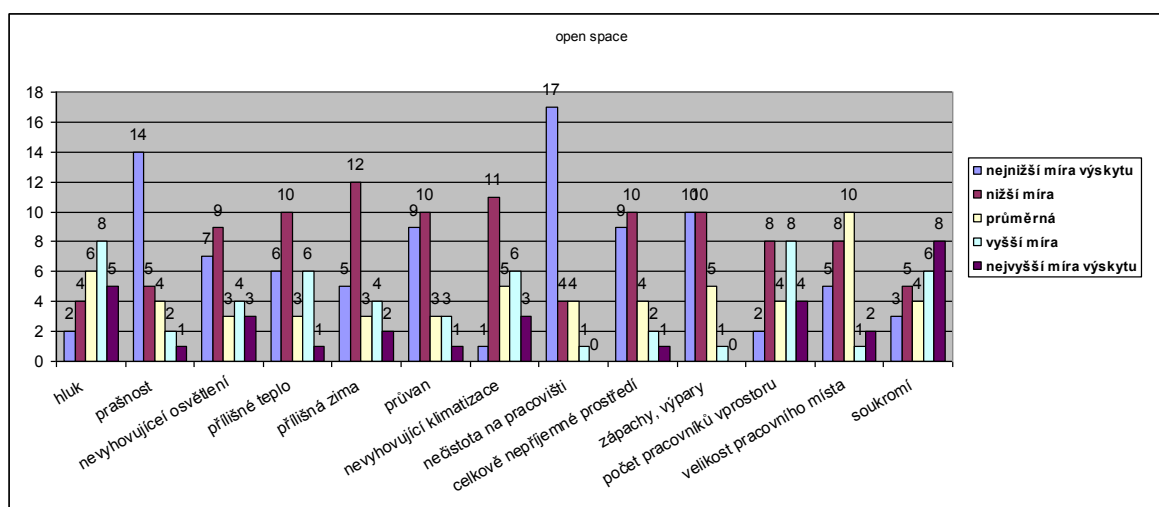
Graf 9 - Jaký typ pracoviště byste preferovali? (zdroj: vlastní)

4. V jaké míře se následující rušivé faktory vyskytují na Vašem pracovišti?

Na základě vybraných rušivých faktorů jsme vyhodnotili tři nejvýznamnější rušivé faktory na daném typu dojit k následujícím výstupům dle jednotlivých pracovišť.

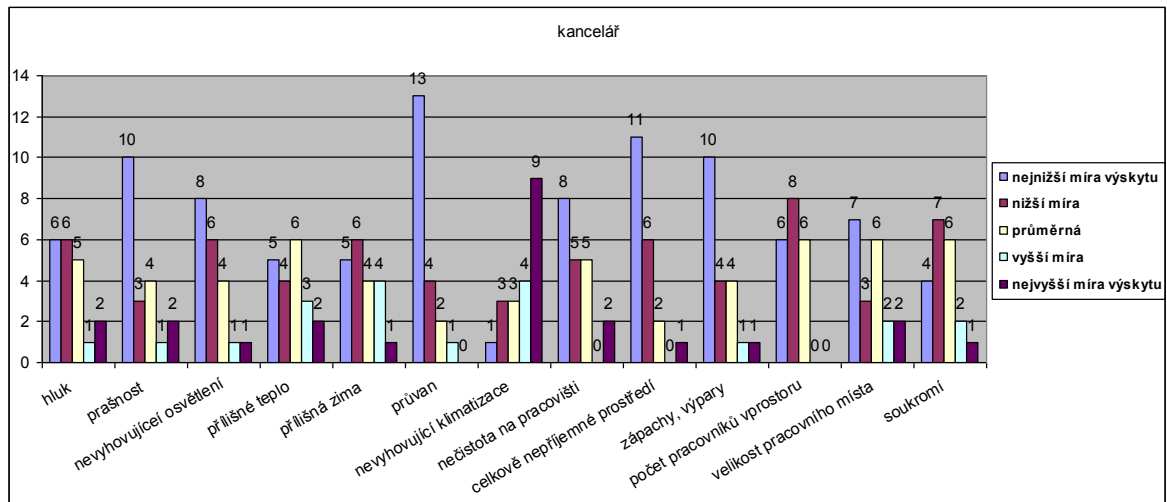
A. Hluk	5	4	3	2	1
B. Prašnost	5	4	3	2	1
C. Nevyhovující osvětlení	5	4	3	2	1
D. Přílišné teplo	5	4	3	2	1
E. Přílišná zima	5	4	3	2	1
F. Průvan	5	4	3	2	1
G. Nevyhovující klimatizace	5	4	3	2	1
H. Nečistota na pracovišti	5	4	3	2	1
I. Celkově nepříjemné prostředí	5	4	3	2	1
J. Zápachy, výpary	5	4	3	2	1
K. Počet pracovníků v prostoru	5	4	3	2	1
L. Velikost pracovního místa	5	4	3	2	1
M. Soukromí	5	4	3	2	1

V případě **open space** kanceláře jako nejvíce rušivé faktory lze uvést na prvním místě hluk, na druhém počet pracovníků v prostoru a třetím soukromí.



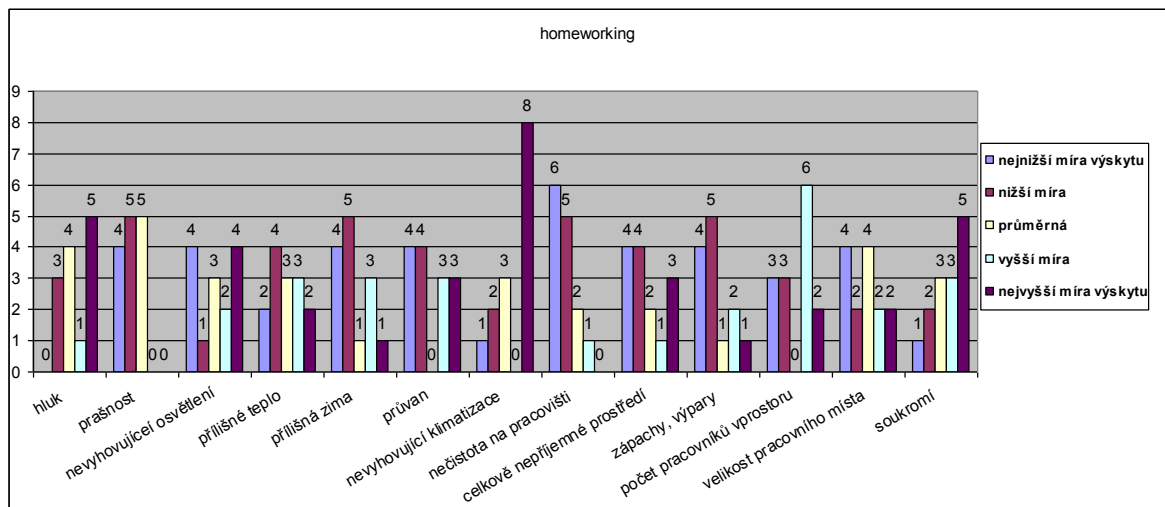
Graf 10a - Rušivé faktory – open space (zdroj: vlastní)

V případě **kanceláře** může mezi nejrušivější faktor zařadit nevyhovující klimatizaci na dalším místě s přibližně stejnou velikostí lze zařadit hluk, prašnost, přílišné teplo, nečistotu, velikost pracovního místa.



Graf 10b - Rušivé faktory – kancelář (zdroj: vlastní)

U pracoviště typu **homeworking** pak mezi nejrušivější vlivy můžeme označit nevyhovující klimatizaci, soukromí a hluk.



Graf 10c - Rušivé faktory – homeworking (zdroj: vlastní)

11 Diskuse

Obecně byla míra ochoty s vyplněním dotazníků vysoká, ve většině případech dokonce výzkum provázela jistá zvědavost, jak bude následně s výsledky naloženo (zda se jedná o čistě soukromí, či firemní výzkum spokojenosti). V některých případech oslovení zaměstnanci odmítli vyplnění z důvodu obavy ze ztráty anonymity. Tento problém lze přikládat osobě výzkumníka (osobní vztah). V tomto případě byli osloveni další zaměstnanci pro doplnění potřebného vzorku.

Výsledky výzkumné části nejsou dle aplikovaných statistických metod signifikantní, což lze přičíst malému rozsahu výběru.

Hypotéza č. 1 - neexistuje rozdíl mezi pracovní spokojeností a typem pracoviště.

Výsledky výzkumu ukázaly, že neexistuje signifikantní rozdíl mezi pracovním spokojeností a typem pracoviště. Domníváme se, že tento výsledek byt na malém vzorku respondentů koresponduje, jak s teoretickými předpoklady (pracovní spokojenost ovlivňuje více faktorů), tak s výsledky již realizovaných citovaných výzkumů, ale zároveň souhlasí i s vlastní osobní zkušeností autorky s dlouhodobým výkonem práce v klasické **kanceláři**, v současné době v **open space** a v několika případech i **homeworking**. Domníváme se, že záleží spíše na konkrétní pracovní činnosti, kterou daný pracovník vykonává. Jiné odpovědi lze pravděpodobně očekávat v případě práce na různých projektech, v obchodě, komunikaci a jiné preference bude mít například právní, finanční, či jiná činnost, kde je potřeba vyšší míra koncentrace. Podobné předpoklady uvádí ve svém výzkumu Michalík a Skřehot.

Hypotéza č. 2 – neexistuje vztah mezi neuroticismem a pracovní spokojeností v daném typu pracoviště.

Vzhledem k malému rozsahu výběru nelze tento vztah potvrdit, nicméně lze usoudit, že naměřená míra vztahu spíše naznačuje obecný předpoklad dotazníku NEO BIG 5, který uvádí, že lidé s vysokým skóre neuroticismu bývají nespokojení s jakoukoliv profesí, tedy nezávisle v našem případě na typu pracovního prostředí. Podobné výsledky naznačuje citovaný výzkum pracovní spokojenosti Kollárika a kol. poukazující na vysoký vztah pracovní spokojenosti a emocionální stability osobnosti, což výsledné hodnoty korelace naznačují, byt je nutná opatrná interpretace.

Hypotéza č. 3 - neexistuje vztah mezi extravertzí a pracovní spokojeností v daném typu pracoviště.

Podobně v tomto případě výsledky nebyly signifikantní, nicméně míra vztahu naznačuje opět předpokládaný vztah, že extrovertně laděným osobnostem bude **open space** spíše vyhovovat než osobnostem introvertně laděným. V tomto případě se domníváme, že lze předpokládat, že extrovertně laděným osobnostem spíše nebude vyhovovat práce v uzavřené **kanceláři** a **homeworkingu**, což uvedené výsledky opět s jistou mírou opatrnosti mohou naznačovat.

Výzkumné otázky, uvedené v doplňujícím dotazníku, vzhledem k malému rozsahu výběru dokreslují statistické výsledky výzkumu, stejně tak výsledky citovaných realizovaných výzkumů. Na uvedené závěry je nutné nahlížet pouze orientačně.

1. Jste spokojen na současném pracovišti?

Jak v případě **open space**, tak klasické **kanceláři**, byla spokojena nadpoloviční většina respondentů. V případě pracovní spokojenosti tedy není prokázán rozdíl ve spokojenosti dle typu pracoviště. Lze se tedy domnívat, že pracovní spokojenost ovlivňuje více faktorů a nelze tedy ukázat na jednoznačný vliv typu pracoviště na pracovní spokojenost.

2. Jak jste si zvykli na tomto pracovišti?

Převažující většina respondentů si zvykla bez větších těžkostí, nebo dokonce velmi lehce, a to ve všech typech zkoumaných pracovišť. Toto zjištění koresponduje s osobní zkušeností autorky. Při přechodu z klasické **kanceláře** do **open space** je skutečně zpočátku vnímána vyšší míra hluku, rušení hovorů kolegy, omezení soukromí. Záleží samozřejmě i na umístění konkrétního pracoviště, tzn., zda pracovník sedí u okna, či u dveří, zády či k čelem ke dveřím. Dále, zda máte mezi pracovišti přepažení, kolik je skutečný počet pracovníků v dané **open space** kanceláři apod. Obtížná je samozřejmě regulace klimatizace, osvětlení, míry hluku. Potřeby každého z nás jsou individuální a v při centrálního ovládní je nutný kompromis, nebo naopak vyšší míra asertivity, případně individuálního způsobu řešení těchto problémů.

3. Pokud by jste si mohli vybrat, jaký typ pracoviště byste preferovali? (klasická kancelář, open space, homeworking)

V případě preferencí jednoznačně největší počet respondentů preferoval klasickou **kancelář**, na druhém místě **homeworking** a nejméně preferovaný typ pracoviště je **open space**. Zároveň šest respondentů označilo typ pracoviště za nedůležitý faktor. Toto zjištění koresponduje s očekáváním. Preference předpokládá spíše již zmíněné výsledky výzkumů, tedy negativní očekávání, nezkušenost, obavy. Pokud již ale pracovník na daném pracovišti, v tomto případě open space pracuje, lze říci na základě výsledku, že si až na výjimky zvykne. Toto zjištění rovněž koresponduje s vlastní zkušeností autorky.

4. V jaké míře se následující rušivé faktory vyskytují na Vašem pracovišti?

V případě **open space** za nejvíce rušivé faktory byly pokládány hluk, počet pracovníků v prostoru a soukromí, toto koresponduje s očekáváním, ale i výsledky citovaných výzkumů. V případě klasické kanceláře mezi nejrušivější faktory byly řazeny nevyhovující klimatizace, hluk, prašnost, přílišné teplo, nečistota, velikost pracovního místa. V případě klasické kanceláře, ale dané výsledky do jisté míry mohou spíše korespondovat s osobní znalostí vybraných kancelářských prostor a s aktuálním stavem dané budovy, kde se výzkum realizoval. Domníváme se, že tyto výsledky lze plně interpretovat pouze za předpokladu, že by **open space** a klasické **kanceláře** byly ve stejné budově, tedy měly stejné výchozí podmínky, což není tento případ.

Vzhledem k unikátní možnosti souběžného výkonu práce ve všech typech pracovišť a s ohledem na fakt, že většina oslovených zaměstnanců má vlastní zkušenosti již minimálně s dvěma typy pracovišť, sledujeme pokračování v dalším výzkumu v této oblasti za perspektivní. Zjištěné výsledky budou poskytnuty firmě Telefónica O2.

12 Závěr

Na základě stanovených hypotéz a výzkumných otázek jsme došli k následujícím závěrům:

Výsledky srovnání pracovní spokojenosti a typu pracovního prostředí ukázali, že **neexistuje signifikantní rozdíl mezi pracovní spokojeností a typem pracoviště**. Zjištění potvrzuje předpoklady uvedené v teoretické části a koresponduje současně s výsledky citovaných výzkumů na téma pracovní spokojenosti a typu pracovního prostředí.

Srovnání neuroticismu a pracovní spokojenosti, ukázalo, že neexistuje signifikantní rozdíl ve vztahu neuroticismu a pracovní spokojenosti v daném typu pracoviště.

Naměřené hodnoty korelace v open space $r = -0,326$. $|r| < r_{\text{krit}}(29)$ naznačují zápornou závislost. Tzn., že respondenti s vysokou mírou spokojenosti mají nízké hodnoty neuroticismu a naopak.

Srovnání extroverze a pracovní spokojenosti v daném typu pracoviště ukázalo, že neexistuje signifikantní rozdíl ve vztahu extroverze a pracovní spokojenosti v daném typu pracoviště.

Naměřené hodnoty korelace u homeworkingu $r = -0,37257$. $|r| < r_{\text{krit}}(16)$ naznačují zápornou závislost. Tzn., že respondenti s vysokou mírou spokojenosti mají nízké hodnoty extroverze a naopak.

V případě výzkumných otázek bylo zjištěno následující:

1. Jak jsou pracovníci spokojeni s jejich současným pracovním prostředím?

V případě open space, tak klasické kanceláře není, jak již naznačovaly statistické výsledky rozdíl ve spokojenosti.

2. Jak si pracovníci zvykli na pracovišti?

Převažující většina respondentů si zvykla bez větších těžkostí, nebo dokonce velmi lehce, a to ve všech typech pracovišť.

3. Jaký typ pracoviště pracovníci preferují? (kancelář, open space, homeworking)

Největší počet respondentů preferoval klasickou kancelář, na druhém místě následuje homeworking, nejméně preferovaný typ pracoviště je open space. Preference klasické kanceláře před open space odpovídá předpokladům z citovaných studií a výzkumů.

4. V jaké míře se následující rušivé faktory vyskytují na pracovišti?

V případě open space kanceláře jako nejvíce rušivé faktory byly uvedeny na prvním místě hluk, poté počet pracovníků v prostoru a soukromí.

V případě kanceláře může mezi nejrušivější faktor byly uvedeny nevyhovující klimatizace, na dalším místě s přibližně stejnou velikostí byl zařazen hluk, prašnost, přílišné teplo, nečistota, velikost pracovního místa.

U pracoviště typu homeworking pak mezi nejrušivější vlivy byly označeny nevyhovující klimatizace, soukromí a hluk.

Zjištěné údaje týkající se open space korespondují s citovanými výsledky dosud realizovaných výzkumů, podobně u klasických kanceláří. V případě homeworkingu nemáme pro srovnání k dispozici potřebné zdroje.

13 Souhrn

Cílem naší práce bylo určení míry vztahu typu pracovního prostředí (open space, klasická kancelář, homeworking) a pracovní spokojenosti v kontextu vybraných složek osobnosti.

V úvodní kapitole jsme upozornili na narůstající zájem o open space kanceláře v našich podmínkách, stejně tak o další typy výkonu práce jako je např. homeworking.

V teoretické části jsme se dozvěděli, že pracovní spokojenost je složitý a bohatě strukturovaný jev a že existuje značné množství faktorů, které ji ovlivňují. Jejich význam a pořadí důležitosti na utváření spokojenosti/nespokojenosti je proměnlivý a závislý na okolnostech a jejich specifikách (např. na různém typu práce, pracovního prostředí a individuálních preferencích). Zjistili jsme, že pracovní prostředí je jedním z vnějších stěžejních faktorů, jež působí na pracovní spokojenost. Za další významné, respektive citlivé měřítko pracovní spokojenosti byly označeny osobnostní faktory.

Uvedli jsme rovněž stručné zhodnocení pozitivních a negativních stránek open space. Z těchto stránek pak lze implicitně odvodit pozitiva a negativa klasických kanceláří. Srovnání s typem pracoviště homeworking bohužel není k dispozici. Představili jsme si aktuální trendy a výzkumy týkající se pracovní spokojenosti a různých typů pracovišť a s tím souvisejícími aspekty pracovní spokojenosti.

Ve výzkumné části jsme se zaměřili na porovnání pracovní spokojenosti a pracovního prostředí a míru „jejich“ vlivu dle různých typů pracovišť. Zároveň jsme se zaměřili na vybrané aspekty osobnosti a srovnání jejich vlivu na pracovní spokojenost opět s ohledem na daný typ pracoviště.

Výzkum jsme realizovali v nadnárodní telekomunikační společnosti, která využívá pro výkon práce všechny typy pracovišť (open space, klasická kancelář, homeworking). Výzkum byl realizován na vybraných pracovištích a výsledný výzkumný soubor činil 68 respondentů. Pro zjištění výzkumných dat jsme použili DŽS, NEO BIG 5 a vlastní dotazník. Výsledné hodnoty jsme zpracovali pomocí statistických metod Analýzy rozptylu, T-testu a Pearsonova korelačního koeficientu.

Z konkrétních výsledků testovaných stanovených hypotéz, realizovaných u výzkumného vzorku 68 respondentů vyplynulo, že neexistuje rozdíl v pracovní spokojenosti a typem pracovního prostředí.

Rovněž vybrané osobnostní faktory (neuroticismus a extroverze) neprokázali statisticky významnou souvislost s pracovní spokojeností v daném typu pracoviště.

Naměřené hodnoty korelace neuroticismu a pracovní spokojenosti v open space naznačili zápornou závislost. Tzn., že respondenti s vysokou mírou pracovní spokojenosti mají nízké hodnoty neuroticismu a naopak. Tato korelace poukázala na indikovaný vztah dle dotazníku NEO BIG 5 (osoby s vyšší mírou spokojenosti mají zároveň nízké hodnoty neuroticismu).

Obdobně naměřené hodnoty korelace extroverze a pracovní spokojenosti u homeworkingu naznačili zápornou závislost .

Z výsledků výzkumných otázek, na které odpovědělo 67 respondentů, vyplynulo:

- v open space, v klasické kanceláři a homeworking není, jak již naznačovali statistické výsledky, rozdíl ve spokojenosti,
- převažující většina respondentů si zvykla bez větších těžkostí, nebo dokonce velmi lehce, a to ve všech typech pracovišť,
- největší počet respondentů preferoval klasickou kancelář, na druhém místě následuje homeworking, nejméně preferovaný typ pracoviště je open space,
- v případě otázky srovnání rušivých faktorů v daných typech pracovišť, na které odpovědělo 60 respondentů:
 - byly u open space nejvíce rušivými faktory uvedeny na prvním místě hluk, poté počet pracovníků v prostoru a soukromí,
 - v případě kanceláře mezi nejrušivější faktory byly uvedeny nevyhovující klimatizace. Na dalším místě s přibližně stejnou velikostí byl zařazen hluk, prašnost, přílišné teplo, nečistota, velikost pracovního místa,
 - u pracoviště typu homeworking pak mezi nejrušivější vlivy byly označeny nevyhovující klimatizace, soukromí a hluk.

Zjištěné údaje týkající se open space korespondují s citovanými výsledky dosud realizovaných výzkumů, podobně u klasických kanceláří. V případě homeworkingu nemáme pro srovnání k dispozici potřebné zdroje.

Výsledky práce potvrdily teoretické předpoklady a výsledky dosud realizovaných výzkumů uvedených v kapitole 5. Pracovní spokojenost ovlivňuje velké množství různých faktorů, které se vzájemně ovlivňují. Vybrané osobnostní faktory (neuroticismus a extroverze) rovněž neprokázali statisticky významnou souvislost s pracovní spokojeností v daném typu pracoviště.

Použitá literatura

1. BALCAR, K.: *Úvod do studia psychologie osobnosti*. Praha: SPN, 1983. 14-21 s., ISBN-
2. BLOŠČICOVÁ, Z.: *Psychologické aspekty práce v uzavřených a open space kancelářích*, Bakalářská práce. VŠE Praha, 2009, 61- 62 s.
3. GILBERTOVÁ, S., MATOUŠEK, O.: *Ergonomie: optimalizace lidské činnosti*. Grada publishing, 2002. 15, 44 s., ISBN 80-247-0226-6
4. HŘEBÍČKOVÁ, M., URBÁNEK, T.: *NEO pětifaktorový osobnostní inventář (podle NEO Five-Factor Inventory P.T. Costy a R.R. McCrae)*. Praha. Testcentrum, 2001. 8-24 s.
5. JOHN, O., SRIVASTAVA, S.: *The Big-Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Theoretical Perspectives*, final draft. Berkeley, 1999. 2-18, 30-45 s.
6. KOLLÁRIK, T.: *Psychologické aspekty pracovnej spokojenosti*. Bratislava: Psychodiagnostické a diagnostické testy n. p., 1979. 230, 242-248 s.
7. MIKŠÍK, O.: *Psychologické teorie osobnosti*. Praha: Karolinum, 2007. 24-34, 235 s., ISBN 978-80-246-1312-3.
8. NAKONEČNÝ, M. (2009): *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia/Ivo Železný, 2009. 9-14, 130 s., ISBN 978-80-200-1680-5
9. PAUKNEROVÁ, D. a kol.: *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada, 2006. 116-117, 128-138, 152-153, 163, 180-185 s., ISBN 80-247-1706-9.
10. STÝBLO, J.: *Efektivní manažer*. Ostrava: Montanex, 1993. 50-51 s., ISBN 80-85300-65-6
11. ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., VOSKOVEC, J.: *Psychologie ve světě práce*. Praha : UK Karolinum, 2003. 54, 112-117 s., ISBN 80-246-0448-5.
12. REITEROVÁ, E.: *Statistické metody pro studenty kombinovaného studia Psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. s. 32-36., ISBN 80-224-0967-4.
13. DTZ: European working trends, 2008
14. HRONÍK, F. *Psychologie v řízení a vedení lidí: Jak byste vybírali Vlastu Buriana?* [on-line]. 2008 [cit.2010-02-10]
Dostupný z WWW:
http://www.motivp.sk/pr_clanky/jak_byste_vybiral_i_vlastu_buriana.pdf
15. KOHOUT, P.: *Otevřené kanceláře: totalita doby* [online]. 2007 [cit. 2010-03-10].
Dostupný z WWW: <<http://virtually.cz/index.php?art=13548>>.

16. MATEJKA, J.: *Právní úprava distančního výkonu práce ve světle nové pracovněprávní úpravy* [on-line]. 2008 [cit. 2010-03-10]
Dostupný z WWW: <http://www.itpravo.cz/index.shtml?tisk=1&x=2118837>
17. MICHALÍK, D, SKŘEHOT, P.: *Hodnocení pracovišť typu open space u telekomunikační firmy* [on-line]. 2009 [cit. 2010-03-18]
Dostupný z WWW:
http://www.bozpinfo.cz/josra/josra-04-2009/open-space_michalik-skrehot.html > ISSN 1803-3687.
18. *Obetovanie zdravia nestojí za nijaký výkon na svete* [online]. 2006 [cit. 2010-03-10]
Dostupný z WWW: < <http://obroda.sk/clanok/27006/Obetovanie-zdravianestoji-za-nijaky-vykon-na-svete/> >.
19. Psychologická diagnostika – Psychodiagnostika [on-line]. 2010 [cit. 2010-03-10]
Dostupný z WWW: <http://www.psychodiagnostika.cz/index.php?akce=dzs>
20. ŠAFR, J., BAYER, I. : *Výzkum vlivu strukturálních vs. osobnostních faktorů na ideologii distributivní spravedlnosti v ČR*, [online]. 2007 [cit. 2009-02-12]
Dostupný z WWW:
http://www.cvvm.cas.cz/upl/nase_spolecnost/100075s_FAKTORY.pdf.
21. Telefónica O2 Czech Republic, a.s.: *Profil společnosti* [on-line]. 200 [cit. 2010-03-18]
Dostupný z WWW: http://www.cz.o2.com/pa/151618-profil_spolecnosti/

Přílohy

Příloha č.1 - Instrukční list k dotazníkům

Výzkum k bakalářské diplomové práci - Pracovní prostředí a pracovní spokojenost

Cíl práce: Určení vztahu typu pracovního prostředí (open space, klasická kancelář, homeworking) a pracovní spokojenosti v kontextu vybraných složek osobnosti.

Seznam dotazníků k vyplnění:

- 1, NEO pětifaktorový osobnostní inventář
- 2, Dotazník životní spokojenosti – vybrané subtesty
- 3, Doplnující dotazník

Instrukce:

Vyplňte prosím přiložené dotazníky, dotazníky jsou anonymní, na pořadí vyplnění nezáleží. Instrukce jsou uvedeny rovněž na začátku první strany záznamového listu daného testu. Časové omezení vyplnění není definováno, nicméně 1 test by Vám neměl zabrat více než 10 minut.

1, NEO pětifaktorový osobnostní inventář

Inventář obsahuje 60 výpovědí, kterými byste mohli popsat sami sebe. Přečtěte si pozorně každou výpověď a posuďte, do jaké míry Vás vystihuje. Svoje odpovědi označte křížkem (x) na připojené škále čísel.

- 0 (vůbec nevystihuje) – výpověď Vás vůbec nevystihuje
- 1 (spíše nevystihuje) – výpověď Vás spíše nevystihuje
- 2 (neutrální) – ani výstižná ani nevýstižná výpověď
- 3 (spíše vystihuje) – výpověď Vás spíše vystihuje
- 4 (úplně vystihuje) – výpověď Vás úplně vystihuje

Jednotlivé výpovědi nelze posuzovat ani jako správné ani jako nesprávné, a proto není možné dosáhnout dobrých nebo špatných výsledků. Pracujte prosím pozorně a po vyplnění zkontrolujte, zda jste posoudili každou odpověď. Pokud se rozhodnete změnit své posouzení, označte nově zvolené číslo opět křížkem a navíc je i výrazně podtrhněte. **Před tím, než začnete odpovídat, vyplňte prosím údaje v záhlaví.**

2, Dotazník životní spokojenosti

Zaškrtněte prosím u každého z tvrzení na následujících stranách vždy to číslo, které nejvíce odpovídá vaší spokojenosti ve vztahu k danému tvrzení. Příklad: zhodnocení počasí – jsou demonstrovány stupně škály od (1) velmi nespokojen do (7) velmi spokojen: “Pokud tedy – jako v tomto případě – nejste s počasím ani spokojen(a), ani nespokojena(a), zaškrtněte prosím(4). **Na konci testu prosím nezapomeňte vyplnit demografické údaje.**

3, Doplnující dotazník. Prosím vyplňte přiložený dotazník s doplňujícími otázkami.

Po vyplnění všech 3 dotazníků prosím zkontrolujte, zda jsou všechny otázky v testech vyplněny a jsou doplněny všechny požadované údaje. Poté všechny dotazníky vraťte mě osobně, nebo do určeného boxu v případě mé nepřítomnosti.

Předem děkuji za Vaši ochotu a čas. V případě Vašeho zájmu Vám ráda sdělím výsledky individuálních testů-☺. Markéta

Příloha: 3 dotazníky

Příloha č.2 - Popis škál Neuroticismu a Extraverze dle NEO

Lidé s vysokým skóre	Škála	Lidé s nízkým skóre
napjatý neklidný nejistý nervózní labilní hypochondrický	N: Neuroticismus Zjišťuje míru přizpůsobení nebo emocionální nestabilitu, neuroticismus. Rozlišuje jedince náchylné k psychickému vyčerpání a nereálným ideálům od jedinců vyrovnaných a vůči psychickému vyčerpání odolných.	klidný relaxovaný vyrovnaný stabilní sebejistý spokojený uvolněný
sociabilní aktivní povídavý optimistický zábavný orientovaný na lidi	E: Extraverze Zjišťuje kvalitu a kvantitu interpersonálních interakcí, úroveň aktivace, potřebu stimulace.	uzavřený vážný mlčenlivý orientovaný na úkoly tichý

Příloha č.3 - Doplnující dotazník (zdroj:vlastní) :

Prosím vyplňte následující otázky dle instrukcí:

1. Pracovní zaměření, vyznačte křížkem odpovídající:

- Prodej a Marketing
- Finance
- Lidské zdroje a podpůrné služby
- Provoz
- Právní záležitosti
- Jiné – v případě zvolení možnosti jiné prosím specifikujte:

2. Jste spokojen na současném pracovišti ? Vyznačte křížkem možnost, která Vám nejvíce vyhovuje:

- Jsem velmi spokojený
- Jsem spokojený
- Neumím se rozhodnout
- Jsem nespokojený
- Jsem velmi nespokojený

3. Jak jste si zvykli na tomto pracovišti ? Vyznačte křížkem odpovídající:

- Velmi lehce
- Bez větších těžkostí
- Měl jsem dost problémy
- Dosud jsem si nezvykl

4. S jakým typem pracoviště máte osobní zkušenosti. Vyznačte křížkem odpovídající:

- Klasická kancelář
- Open space
- Homeworking
- Jiné – specifikujte

5. Pokud by jste si mohli vybrat, jaký typ pracoviště byste preferovali? Očíslujte prosím od nejméně preferovaného - 1 až po nejvíce preferované - 3. Pokud typ pracoviště pro Vás není důležitý, uveďte - 0.

Klasická kancelář
Open space
Homeworking
Není důležité

6. Pokud jste v otázce č.5 vybrali preferované pracoviště s hodnotou 3, uveďte prosím stručně 3 důvody výběru.

.....
.....
.....

7. Pokud jste v otázce č.5 vybrali nejméně preferované pracoviště s hodnotou 1, uveďte prosím stručně 3 důvody výběru

.....
.....
.....

8. Pokud jste v otázce č.5 označili typ pracoviště s hodnotou 0, uveďte rovněž 3 stručné důvody tohoto výběru

9. V jaké míře se následující rušivé faktory vyskytují na Vašem pracovišti?

Odpovídejte tak, že u každého uvedeného znaku práce zakroužkujete číslo, které přiměřeně vyjadřuje míru jeho výskytu na Vašem pracovišti, přičemž číslo 5 označuje nejvyšší míru jeho výskytu a číslo 1 označuje nejnižší míru jeho výskytu.

	Vyskytuje se				
A. Hluk	5	4	3	2	1
B. Prašnost	5	4	3	2	1
C. Nevyhovující osvětlení	5	4	3	2	1
D. Přílišné teplo	5	4	3	2	1
E. Přílišná zima	5	4	3	2	1
F. Průvan	5	4	3	2	1
G. Nevyhovující klimatizace	5	4	3	2	1
H. Nečistota na pracovišti	5	4	3	2	1
I. Celkově nepříjemné prostředí	5	4	3	2	1
J. Zápachy, výpary	5	4	3	2	1
K. Počet pracovníků v prostoru	5	4	3	2	1
L. Velikost pracovního místa	5	4	3	2	1
M. Soukromí	5	4	3	2	1
N. Jiné	5	4	3	2	1