

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra psychologie

**OSOBNOSTNÍ CHARAKTERISTIKY ZAMĚSTNANCŮ
ČESKÉ POŠTY, S. P. VE VZTAHU K PRACOVNÍ
SPOKOJENOSTI**

**PERSONAL CHARACTERISTICS OF THE CZECH POST'S EMPLOYEES
IN RELATION TO JOB SATISFACTION**



Magisterská diplomová práce

Autor:
Vedoucí práce:

Bc. Zuzana Hnilicová, DiS.
PhDr. Soňa Lemrová, Ph.D.

Olomouc
2014

Děkuji vedoucí mé diplomové práce PhDr. Soně Lemrové, Ph.D. za odborné vedení, mnoho cenných rad a připomínek, které mi v průběhu psaní této práce poskytla.

Dále bych ráda poděkovala zaměstnancům pošt, kteří mi věnovali svůj čas a energii při vyplňování dotazníků pro praktickou část této práce.

Dík patří samozřejmě také mé rodině za trpělivost a podporu v době, kdy tato práce vznikala.

Místopřísežně prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci na téma: „Osobnostní charakteristiky zaměstnanců České pošty, s. p. ve vztahu k pracovní spokojenosti“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucí práce, PhDr. Soni Lemrové, Ph.D. a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne

Podpis.....

Obsah

1. Osobnost.....	7
1.1. Definice pojmu osobnost.....	7
1.2. Temperament.....	8
1.3. Rysy osobnosti.....	9
2. K diagnostice osobnosti.....	11
2.1. Některé osobnostní dotazníky.....	12
2.1.1. Eysenckův osobnostní dotazník.....	12
2.1.2. Šestnáctifaktorový dotazník 16 PF.....	13
2.1.3. Dotazníky Big Five.....	16
3. Pracovní spokojenost.....	19
3.1. Teorie pracovní spokojenosti.....	20
3.1.1. Jednofaktorová teorie.....	20
3.1.1.1. Maslowova teorie.....	21
3.1.1.2. Vroomova teorie.....	21
3.1.1.3. Stodgillova teorie.....	21
3.1.2. Dvoufaktorová teorie pracovní spokojenosti.....	21
3.2. Postoje k práci.....	22
3.3. Pracovní motivace a pracovní spokojenost.....	23
4. Faktory pracovní spokojenosti.....	25
4.1. Vnější faktory pracovní spokojenosti.....	25
4.2. Pracovní spokojenost a osobnost zaměstnance.....	27
5. K současnému stavu zjišťování vztahu osobnostních charakteristik a pracovní spokojenosti.....	28
6. Cíle práce.....	31
6.1. Cíle výzkumu.....	32
6.2. Hypotézy.....	32
6.3. Výzkumné otázky.....	33
7. Metodologický rámec výzkumu.....	33
7.1. Organizace a průběh šetření.....	33
7.2. Aplikovaná metodika.....	34
7.2.1. Dotazník DSPKOP.....	34

7.2.2. NEO pětifaktorový osobnostní inventář.....	35
7.3. Použité statistické metody.....	35
7.4. Zkoumaný soubor.....	36
8. Výsledky výzkumu.....	38
8.1. Zjištění hodnot jednotlivých dimenzí osobnosti dle dotazníku NEO-FFI pro celý zkoumaný soubor.....	38
8.2. Naměřené hodnoty jednotlivých dimenzí osobnosti dle dotazníku NEO-FFI pro pozici „zázemí“ a „přepážka“.....	38
8.3. Porovnání jednotlivých dimenzí osobnosti obou dvou pozic mezi sebou...	40
8.4. Zjištění vztahu mezi osobnostními charakteristikami zkoumaného souboru a jeho pracovní spokojeností.....	41
8.4.1. Pracovní spokojenost zkoumaného souboru.....	41
8.4.2. Korelace vybraných dimenzí osobnosti a pracovní spokojenosti.....	43
8.5. K platnosti hypotéz a odpovědi na výzkumné otázky.....	46
9. Diskuse.....	47
10. Závěr.....	50
11. Souhrn.....	52
12. Použitá literatura.....	58

Příloha 1: Abstrakt diplomové práce

Příloha 2: Abstract of thesis

Příloha 3: Zadání diplomové práce

Příloha 4: Matice výchozích dat – Pracovní spokojenost Zázemí

Příloha 5: Matice výchozích dat – Pracovní spokojenost Přepážka

Příloha 6: Matice výchozích dat – NEO-FFI Zázemí

Příloha 7: Ukázka části matice výchozích dat – NEO-FFI Přepážka

Úvod

Tato práce si klade za cíl tematicky navázat na mou bakalářskou práci z roku 2012, ve které byla zkoumána pracovní spokojenost zaměstnanců České pošty, s. p. a to s ohledem na skutečnost, zda pracují denně ve styku se zákazníky nebo bez styku s veřejností. Dá se říci, že zaměstnanci pošt mohou být velmi jednoduše na tyto dvě pozice rozděleni. Běžný zákazník si asi při představě poštovního zaměstnance vybaví většinou buď zaměstnance přepážky, nebo možná dokonce ještě častěji poštovního doručovatele. Pošta ale jako jeden z největších zaměstnavatelů v České republice zaměstnává především velké množství lidí, kteří jsou takřkajíc „vzadu“, nicméně pro hladký chod celého podniku jsou nepostradatelní. Obě dvě pracovní skupiny sledují společný cíl, kterým je poskytovat služby na takové úrovni, aby mohl být zákazník vždy a za všech okolností spokojen, ale každá z pozic má při tom jiné úkoly a jiné možnosti tohoto cíle dosáhnout. Už při vzniku předešlé, tedy bakalářské práce jsem si kladla otázku, zda se obě pracovní pozice mohou lišit, pokud se zaměříme na jejich osobnost. Ve zmíněné práci byl nalezen signifikantní rozdíl v pracovní spokojenosti mezi oběma pozicemi, zde nás však bude zajímat nejen to, zda existují rozdíly v osobnostních charakteristikách mezi těmito pozicemi, ale také to, nakolik jsou tyto osobnostní charakteristiky spojeny s pracovní spokojeností. Protože jsem za svou již poměrně dlouhou kariéru u tohoto podniku prošla několika pracovními pozicemi a také místo mé působnosti se několikrát změnilo, nemohla jsem (i když jen sama pro sebe a výhradně laicky) jednotlivá pracoviště mezi sebou neporovnávat. Někde panovala klidná atmosféra, zejména pokud se jednalo o osobní vztahy, jinde byla situace o něco horší a někde by se dalo uvažovat dokonce o mobbingu. Na některých pracovištích drželi zaměstnanci vždy pospolu, tak nějak jakoby táhli za jeden provaz, někde se naopak tvořily poměrně malé skupinky, které spolu víceméně soupeřily. Skoro by se dalo říci, že zaměstnanci přepážek neměli čas zabývat se různými osobními spory, zatímco zaměstnanci zázemí tyto drobné nešvary řešili neustále. Nejen dle mého názoru, ale také v dále citované literatuře, narazíme na zmínky o tom, že pracovníci takzvaně v první linii jsou mnohem více ohroženi stresem, než ti ostatní. Není se co divit. Jejich pozice je skutečně složitá, nejen pokud jde o množství znalostí, ale také jejich pracovní tempo a nasazení. Zanedbatelný není ani tlak na neustálé zvyšování produktivity. V údivu jsem ovšem vždy při své práci narazila na jednotlivce u přepážky, kteří by do zázemí pracovat

nikdy nešli. Bavila je právě práce s lidmi a neuměli si sami sebe představit, pokud by měli pracovat někde v uzavřené kanceláři. Stejně tak existovali pracovníci zázemí, kteří nechtěli o práci u přepážky ani slyšet. Pak byla samozřejmě skupina osob, která se bohužel nacházela právě na tom místě, kde nebyla tak úplně šťastná. Dnešní situace na trhu práce to bohužel ani neumožňuje, aby úplně každý zaměstnanec mohl vykonávat takovou práci, pro kterou se cítí být ze svého nejnítěrnějšího přesvědčení stvořen. Myslím si však, že v rámci výběru zaměstnanců, by bylo možno předcházet alespoň takovým situacím, kdy na konkrétní místo bude dosazen člověk, který zde bude působit jen s maximálním sebezapřením. Situace v České poště, s. p. je dnes, dle mého názoru taková, že je při výběru zaměstnanců kladen důraz zejména na kvalifikaci, široké profesní znalosti a dosavadní kariéru. Požadavky typu „komunikativní osobnost“ nebo „prozákaznická orientace“ jsou sice při zadávání inzerce většinou přítomny, nicméně záleží pouze na tom, co o sobě daný adept sdělí, případně jak se jeví svému potencionálnímu nadřízenému. Empiricky tyto charakteristiky zatím nikdo nezkoumá. Možná by se tato práce mohla stát expertům v oblasti výběru zaměstnanců pro Českou poštu, s. p. v mnohém podnětnou, zcela jistě nám však dá odpovědi na výše nastíněné otázky. Alespoň se o to dle svých možností a schopností pokusím.

1. Osobnost

1.1. Definice pojmu osobnost

Většina definic tohoto termínu vyzdvihuje, že osobnost představuje souhrn, souvislost či propojení charakteru, temperamentu, schopností a také konstitučních vlastností člověka. Gordon Allport, který publikoval přehled padesáti psychologických vymezení pojmu osobnost, rozlišil dvě dominující definice pojmu, a to biosociální a biofyzickou. Biosociální definice vyjadřuje míru sociální přitažlivosti jedince a je blíže obecnému použití pojmu osobnost ve smyslu výrazného nebo významného jedince. Biofyzická definice pak zdůrazňuje její intrapsychickou povahu a konstituční základ, který je možno měřit, popsat a shrnout do podoby konkrétního osobnostního profilu (Cakirpaloglu, 2012).

Podle definice Gordona Allporta (1961 in Blatný a kol., 2010, str. 12) je osobnost „dynamická organizace psychofyzických systémů uvnitř individua, která determinuje jeho jedinečné přizpůsobení k jeho prostředí“.

Cakirpaloglu (2012) uvádí, že dle Halla a Lindzeye není žádná psychologická definice osobnosti obecně výstižná a platná, a to pro své specifické teoretické zaměření. Každý autor ve svém vymezení pojmu zdůrazňuje určitý aspekt osobnosti na úkor jiného. Přesto však můžeme v psychologických definicích osobnosti pravidelně nalézt tyto zdůrazňované aspekty:

- Integrita nebo jednota všech psychických funkcí
- Osobitost nebo jedinečnost individuálního prožívání, myšlení a jednání
- Relativní důslednost nebo stálost psychosociálního bytí člověka (Cakirpaloglu, 2012).

Také Blatný a kol. (2010) uvádí, že pojem osobnost je natolik obsáhlý, že není možné ho definovat stručným výrokiem. U jednotlivých autorů se tak setkáváme s rozdílným formálním vymezením a každá definice usiluje o výčet pouze těch nejpodstatnějších znaků. Nelze však říci, že existují horší či lepší definice, ale že jejich hodnocení spíše odráží jejich užitečnost pro teorii a výzkum osobnosti. K základním tématům současné psychologie osobnosti patří temperament neboli biologická báze osobnosti, rysy, motivy, self, utváření a vývoj osobnosti.

1.2. Temperament

V psychologii je pojmu temperament užíváno pro označení celé skupiny vlastností ve smyslu individuálních rozdílů temperamentových kvalit, které můžeme chápat jako faktory, které jsou navzájem statisticky relativně nezávislé. Přítomnost jedné z těchto kvalit neznámá nutně ani přítomnost ani nepřítomnost jiné. Pro charakterizování temperamentu určitého člověka musíme posoudit několik jeho samostatných různých vlastností. Pod pojmem temperament tedy zahrnujeme především celkové citové ladění, tedy převládající náladu. Temperament však zahrnuje také způsob citové a volní vzrušivosti, reaktivity a aktivity, a to bez ohledu na směr této aktivity. „Nejde zde o to, jak dobře člověk dělá to, co dělá (to je záležitost schopností), ani o to, co dělá (to je záležitost motivace), nýbrž o celkový styl jeho prožívání a jednání, který ovšem úzce souvisí s emočním aspektem osobnosti (Blatný, 2003 in Říčan 2007, str. 63).

Nejstarší známou teorií temperamentu je Hippokratova humorální teorie z období antiky, kterou do systému uvedl řecký lékař Galénos. Z této teorie vzešly dosud obecně používané pojmy sangvinik, choleric, flegmatik a melancholik označující jednotlivé temperamentové typy. Toto vysvětlení podstaty temperamentu na bázi převahy některé z tělních tekutin je již dnes sice překonané, nicméně nemůžeme mu upřít přínos ke zkoumání typologie lidí na základě individuálních rozdílů v chování. I dnes v psychologii používáme rozdělování lidí do různých typů, ať už se jedná jak o teorii, tak o klinickou psychologii, a dokonce typy, které Galénos s Hippokratem vytvořili, jsou pro svou výstižnost používány v psychologii dodnes.

Známé jsou zejména práce H. J. Eysencka, který studoval vztah mezi rysy extraverté a neuroticismu a individuální rozdíly v činnosti nervového systému. Vytvořil moderní interpretaci klasické teorie temperamentu na základě jednoduché struktury osobnosti. Předpokládal, že osobnost je tvořena dimenzemi neuroticismus – stabilita a introverze – extraverté. Za pomoci posuzovacích škál, objektivních testů i dotazníků několikrát potvrdil svůj předpoklad, že je možno dospět k jednoduché dvoufaktorové struktuře osobnosti, jejíž dimenze jsou na sobě nezávislé a tvoří tudíž ortogonální souřadnicový systém (Smékal, 2007).

Mezi klasické teorie temperamentu můžeme zařadit také Kretschmerovu typologii osobnosti, který rozlišil cyklotymní, schizotymní a viskózní temperament, kterým odpovídaly tělesné typy pyknik, leptosom a atletik. Vycházel tedy z myšlenky, že

temperamentové vlastnosti a nejdůležitější psychické poruchy souvisejí se stavbou těla (Říčan, 2007). Kretschmer předpokládal, že tyto tři základní temperamentové komponenty představují základnu pro dispozice k duševním chorobám schizofrenii, maniodepresivní psychóze a epilepsii (Smékal, 2007).

V současném výzkumu temperamentu můžeme zmínit např. Cloningerův neurobiologický model, podle kterého představuje temperament ty složky osobnosti, které jsou dědičné, týkají se emocionality, jsou vývojově stabilní a sociokulturním učením neovlivnitelné. Jak je z názvu patrné, Cloninger se soustředil na odhalení a popis neurogenetické základny osobnosti. Rozlišil tři temperamentové dimenze:

- Harm avoidance (vyhýbání se poškození) – jejími póly jsou náchylnost k úzkosti a vitalita spojená s riskováním.
- Novelty seeking (vyhledávání nového) – s póly explorační impulzivity a stoické umírněnosti
- Reward dependence (závislost na odměně) – od sociálního přilnutí na jedné straně k rezervovanosti a chladu na straně druhé.

Později byl za pomoci faktorové analýzy objeven ještě čtvrtý nezávislý faktor – perzistence, který byl původně subškálou dimenze závislosti na odměně. Samostatnost tohoto faktoru byla následně potvrzena i empiricky. Jejími póly jsou horlivost, ctížádostivost, pevnost a perfekcionismus versus apatie, nestálost, vzdání se a pragmatičnost. Základem temperamentu podle Cloningera je limbický systém, a individuální rozdíly jsou spojeny s aktivitou odlišných systémů neurotransmiterů (Blatný & kol., 2010).

1.3. Rysy osobnosti

Z hlediska perspektivy osobnostních rysů existují v osobnosti poměrně trvalé dispozice, které iniciují a regulují různé psychické procesy a behaviorální projevy jedince. Rysová psychologie významnou měrou přispěla k metodologii, a tudíž upřednostňuje empirické vymezení základních dimenzí osobnosti. Její výklad osobnosti se zakládá na srovnání naměřených psychických vlastností daného jedince s objektivně stanovenou normou. Prožívání, myšlení a jednání člověka je určováno vrozenými a získanými charakteristikami či dispozicemi, které jsou u člověka poměrně trvalé. Osobnostní dispozice se prolínají a nakonec utvářejí funkční celky nebo individualizované konstelace rysů. Toto pojetí zdůrazňuje lidskou jedinečnost a zároveň také to, že rysy determinují osobnost.

Významnými předchůdci psychologie osobnostních rysů jsou např. Hippokrates se svou teorií temperamentů, Pavlov a jeho neurofyziologická teorie, Jung a teorie osobnostních typů. V současné době jsou zde zahrnovány dva směry, a to personologické pojetí Allporta a Eysenckova a Cattelova teorie osobnostních faktorů (Cakirpaloglu, 2012). Dle Blatného a kol. (2010) lze rysy chápat „jako obecné dimenze osobnosti, odvozené z kvantifikovaných údajů o chování a použitelné k měření chování různých jedinců. Dimenzi vymezují dva její krajní póly (např. extraverte – introverte) a každého jedince lze umístit na kontinuu mezi tyto dva póly“ (Blatný & kol., 2010, str. 43). Zde se ovšem také uvádí, že se přívrženci tohoto přístupu dosud neshodli na tom, zda rysy vyjadřují charakteristiky popisující vlastnosti osobnosti, nebo zda vysvětlují příčiny lidského chování a prožívání. Allport rozlišil vnější (pozorovatelné) rysy a vnitřní (emoční a kognitivní) rysy. Druhé odvozujeme z těch prvních. Kvůli své nejednoznačnosti byl rysový přístup v psychologii osobnosti kritizován, bylo diskutováno o počtu a významu vlastností, které by nejuvýstižněji popisovaly osobnost člověka a až od 80. let 20. stol. dochází k obnovení zájmu o zkoumání rysů. Stále více badatelů se shoduje na tom, že osobnost člověka je možno nejlépe vystihnout na základě pěti vlastností osobnosti, pro které se vžilo označení Big Five. Allport, Cattel a Eysenck, významní badatelé v oblasti osobnostních rysů se shodovali v tom, že rysy jsou základními jednotkami osobnosti a představují dispozice k určitému typickému reagování (Blatný & kol., 2010).

Existují dva směry v oblasti psychologického výzkumu osobnostních rysů: sémantická analýza pojmů popisujících osobnost a faktorová analýza naměřených osobnostních vlastností. V rámci sémantické analýzy Allport zdůrazňoval, že názvy rysů představují pouze určité nálepky připisované jedincům, zatímco rys existuje jako skutečná vlastnost. Pro dva různé lidi tentýž rys nikdy nepředstavuje totožnou vlastnost. Zároveň Allport zdůrazňoval, že rys není pouze výsledkem dedukce ani konsenzu psychologů, ale že je to psychická skutečnost, která má svůj pevný neurologický základ. Nelze jej postřehnout běžným pozorováním, ale můžeme ho odhalit na základě prokazatelné důslednosti různých individuálních projevů člověka. Allport rozlišoval osobnostní rysy na kardinální, centrální a sekundární dispozice. Nejobecnější úroveň zaujímají kardinální dispozice, které ovlivňují většinu psychických procesů a jednání. Dodávají osobnosti její typickou kvalitu. Jako příklad můžeme uvést nesmělost nebo narcismus. Na méně obecné úrovni pak jsou centrální dispozice, kdy jedinečnost osobnosti určuje zhruba pět až deset centrálních dispozic. Sem bychom mohli zařadit například spolehlivost, pracovitost, skromnost, apod.

Sekundární dispozice pak představují konkrétní a nejméně významné osobnostní rysy, jejichž povaha je daná konkrétním podnětem. Allport uvádí kritéria, která nám pomohou odlišit rysy od příbuzných osobnostních dispozic, jako např. návyků, postojů, apod. (Cakirpaloglu, 2012):

- Rys je reálně existující vlastností člověka
- Rys je obecnější dynamická vlastnost než návyk; může například vzniknout spojením několika návyků
- Je to dispozice zahajující a řídicí činnost osobnosti
- Lze jej empiricky zkoumat
- Různé rysy mezi sebou interagují a budují složité funkční celky
- Rys není závislý na morálním nebo společenském hodnocení
- Rys představuje jak jedinečnou tak generalizovanou vlastnost sdílenou různými lidmi.

2. K diagnostice osobnosti

Již zde bylo uvedeno, že pojem osobnost v sobě zahrnuje její celost, všechny její charakteristiky, vlastnosti, funkce a schopnosti (Svoboda, 2010). Bylo by možno nalézt více než 100 různých pojetí osobnosti. To, co je však ve většině definic podobné, je akcentace vnitřní jednoty a strukturovanosti duševního života jak v daném okamžiku, tak v průběhu času a její individuální svéráz, tedy to, čím se každý člověk od ostatních liší. Starší výkladové systémy popisovaly osobnost pomocí typů tvořených jistou strukturou navzájem propojených dominantních a relativně stálých vlastností osobnosti. Typ je pak extrémní, vyhraněnou variantou. Naproti tomu dimenze osobnosti představuje kontinuum (ať už unipolární nebo bipolární). Moderní přístupy využívají faktorovou analýzu, která dospěla k omezenému počtu základních osobnostních vlastností, které není možné dále redukovat a které vyjadřují základní charakteristiky osobnosti. K nejznámějším teoriím osobnosti na základě faktorové analýzy patří Eysenckův přístup s faktory extraverte, neuroticismus, psychoticismus; dále pak Guilfordův systém temperamentových faktorů; a teorie R. B. Cattela s 16 dichotomickými faktory osobnosti (Svoboda, 2010).

2.1. Některé osobnostní dotazníky

2.1.1. Eysenckův osobnostní dotazník

Eysenck Personality Inventory (EPI), dosud nejrozšířenější Eysenckův dotazník. Dle Eysencka jsou faktory introverze a neuroticismu schopné popsat osobnost lépe než jiné faktory. Vztahují se ke čtyřem klasickým temperamentům (Svoboda, 2010). Typický extravert je, podle Eysencka, družný, rád chodí do společnosti, má mnoho přátel a stále kolem sebe potřebuje lidi, se kterými by mohl mluvit. Jen velmi nerad je o samotě. Jeho jednání je často z okamžitého podnětu, extravert je více impulzivní a baží po vzrušení. Také častěji riskuje. Má rád humor, změnu a vždy má po ruce pohotovou odpověď. Je optimistický, bezstarostný, stále v pohybu, avšak má sklon být agresivní a snadno ztrácí trpělivost. Svě city příliš nekontroluje a občas na něj není spolehnutí. Naproti tomu typický introvert je tichý, introspektivní, rád si čte nebo studuje o samotě. Kromě nejbližších přátel si většinou drží od lidí odstup, plánuje věci dopředu a nenechá se strhnout okamžitými impulsy. V životě preferuje řád, nemá příliš rád vzrušení a každodenní záležitosti nebere na lehkou váhu. Svě city má pod přímou kontrolou, neztrácí snadno trpělivost a náladu a jen zřídkakdy se chová agresivně. Je spolehlivý a etické normy pro něj hrají významnou roli. Je však poněkud pesimistický. Člověk s vysokou mírou neuroticismu bývá neklidný, úzkostný, často si dělá nepřiměřené starosti, je snadno podrážděný, má nižší sebedůvěru a přítomny jsou u něj pocity méněcennosti. Je velmi jednoduché dotknout se jeho citů. Snadno omdlí nebo trpí závratěmi, poruchami spánku a také nočními děsy. Pro tento termín je možno použít také pojmu labilita, což nám umožňuje odvodit druhý pól této dimenze – stabilitu. Extraverze a stabilita jsou navzájem statisticky téměř nezávislé. Můžeme si je představit jako dvě osy souřadnic, které jsou na sebe kolmé. Každý člověk pak může být reprezentován bodem v ploše dle jeho zjištěné míry extraverze a stability. Každá ze čtyř výsečí, vytvořených protnutím obou os pak reprezentuje jeden ze čtyř typů osobnosti:

- Stabilita + extraverze – sangvinik
- Labilita + extraverze – choleric
- Labilita + introverze – melancholik
- Stabilita + introverze - flegmatik

Nutno však podotknout, že bod, který člověk v dané ploše obsadí (zjištěný mírou extraverze a stability), padne do některého z kvadrantů, ovšem bylo by jednoduché člověka

pouze „zaškatulkovat“ do jedné ze čtyř kategorií. Vhodnější je zajímat se o jeho přesné umístění (Říčan, 2007). Později, v roce 1968 k těmto dimenzím přidal Eysenck ještě faktor psychoticismu (PEN Inventory), a vyústěním jeho prací v oblasti osobnostních dotazníků byl Eysenck Personality Questionnaire (EPQ) v roce 1975. Psychoticismus je charakterizován následovně:

- samotářský, lhostejný k lidem,
- nepřizpůsobivý, dělající těžkosti,
- krutý, nelidský,
- citově oploštělý, necitlivý, nesoucitný,
- vyhledávající vzrušení,
- nepřátelský k lidem, agresivní,
- milující neobvyklé, výstřední věci,
- ignorující nebezpečí, zbrkle odvážný,
- výsměšný, silně vzrušivý, pobuřující okolí (Svoboda, 2010, str. 270).

Důkazy pro existenci faktoru psychoticismu jsou slabší, než je tomu u prvních dvou (Říčan, 2007).

2.1.2. Šestnáctifaktorový dotazník 16 PF

Autor dotazníku 16 PF, R. B. Cattell jej od jeho první verze z roku 1949 zdokonaloval téměř dvacet let. Měnil se počet faktorů, počet modifikací i cílová věková skupina. Byl označován za eklektický (Svoboda, 2010). Při jeho konstrukci bylo cílem stanovit pomocí faktorové analýzy základní vlastnosti osobnosti, na které by bylo možno redukovat co nejvíce z různorodosti lidských povah (Říčan, 2007). Faktorová analýza je technika, která slouží k tomu, abychom stanovili základní jednotky osobnosti a abychom odhalili její strukturu. „Slouží ke klasifikaci psychických jevů a převedení jejich rozmanitosti na nevelký počet základních funkčních jednotek“ (Hřebíčková M., 2011, str. 30). Cattell provedl sémantickou analýzu téměř 18000 slov z Allportova a Odbertova seznamu a po odstranění synonym a neobvyklých pojmů získal 171 názvů odpovídajících osobnostním rysům. Provedl jejich korelaci, čímž získal 35 širších seskupení osobnostních vlastností. Takto vytvořené trsy převedl do 35 osobnostních škál, jimiž se navzájem hodnotila skupina 200 lidí. U těchto získaných hodnot pak provedl faktorovou analýzu, na jejímž základě vymezil dvanáct nezávislých faktorů, které představují základní psychickou strukturu každé osobnosti. K dvanácti faktorům později připojil ještě 4 dynamické faktory a

výsledkem byl tedy šestnáctifaktorový inventář osobnosti. Každý faktor má dva protikladné póly označované znaménky + a -, což ovšem neznamená, že člověk s vysokým skóre u nějakého faktoru je lepší než člověk s „opačným znaménkem“. Později Cattell vymezil ještě sekundární rysy osobnosti (Cakirpaloglu, 2012).

Přehled primárních faktorů dle dotazníku 16 PF (Svoboda, 2010), v závorce uvedeny populární názvy dle Cakirpaloglu (2012):

Faktor A:

- Faktor A - schizotypie (rezervovanost)
- Faktor A+ cyklotymie (otevřenost)

Faktor B:

- Faktor B- nízké „g“ (nízká inteligence)
- Faktor B+ vysoké „g“ (vysoká inteligence)

Faktor C:

- Faktor C- emoční nestabilita (emocionální)
- Faktor C+ emoční stabilita (stabilní)

Faktor E:

- Faktor E- submisivnost (poddajný)
- Faktor E+ dominance (prosazující se)

Faktor F:

- Faktor F- desurgence (střízlivý)
- Faktor F+ surgence (lehkomyšlný)

Faktor G:

- Faktor G- malá síla superega (neodpovědný)
- Faktor G+ síla superega (svědomitý)

Faktor H:

- Faktor H- threctia (bojácnost)
- Faktor H+ parmia (smělost)

Faktor I:

- Faktor I- harria (pevnost postojů)
- Faktor I+ premisa (měkkost)

Faktor L:

- Faktor L- alexia (důvěřivost)
- Faktor L+ protense (podezřívavost)

Faktor M:

- Faktor M- praxermia (pragmatik)
- Faktor M+ autia (snílek)

Faktor N:

- Faktor N- naivita (naivita)
- Faktor N+ sofistikovanosť (vypočítavost)

Faktor O:

- Faktor O- klidná sebedůvěra (sebejistý)
- Faktor O+ sklon k pocitům viny (ustaraný)

Faktor Q1:

- Q1- konzervativní povaha (tradicionalista)
- Q1+ radikalismus (volnomyšlenkář)

Faktor Q2:

- Faktor Q2- závislost na skupině (nesamostatný)
- Faktor Q2+ soběstačnost (samostatný)

Faktor Q3:

- Faktor Q3- nízká integrace self-sentimentu (slabá sebekontrola)
- Faktor Q3+ velká síla self-sentimentu (sebekontrola)

Faktor Q4:

- Faktor Q4- nízká ergická tenze (nízké ergické napětí)
- Faktor Q4+ vysoká ergická tenze (vysoké ergické napětí)

Později dospěl Cattell k přesvědčení, že tyto primární faktory nejsou dostačující, a že neposkytují potřebné množství údajů o skutečném pozadí psychických či behaviorálních projevů jedince. Od primárních faktorů tak byly pomocí faktorové analýzy odvozeny ještě faktory druhého řádu:

- Faktor extravertze – s polaritou **invia** (nízký skóre) – **exvia** (vysoký skóre)
- Faktor úzkosti – polarita **přizpůsobenost** (nízký skóre) – **úzkost** (vysoký skóre)
- Faktor pathemia – cortertia - s polaritou **trpná citlivost** (nízký skóre) – **čilá racionálnost** (vysoký skóre)
- Faktor nezávislosti – polarita **podřízenost** (nízký skóre) – **nezávislost** (vysoký skóre) (Svoboda, 2010).

Dle Cattella faktory skutečně existují jako psychofyzické vlastnosti člověka. Argumentoval např. tím, že v odlišných kulturách můžeme nalézt přítomnost totožných faktorů osobnosti, nebo také významnou korelaci výsledků napříč různými věkovými skupinami. Tvrdil, že pro existenci faktorů svědčí jejich schopnost předvídat chování člověka a také že většina faktorů je genetického původu (Cakirpaloglu, 2012).

2.1.3. Dotazníky Big Five

Tento relativně nový personologický popisný systém vznikl přibližně před 30 lety a od té doby si v psychologii vydobyl významné postavení. U nás se stal populárním zejména díky kvalifikovanému systematickému výzkumu (zejména v Psychologickém ústavu AV ČR) a vytrvalému úsilí Martiny Hřebíčkové, která připravila jeho české vydání včetně příručky a norem (Říčan, 2007).

Jedná se tedy o víceméně nový nástroj, či skupinu nástrojů vycházející z faktorové analýzy lexika, používaného k popisu osobnosti. Výzkumy v oblasti významů přídavných jmen z různých zemí (USA, Německo, Holandsko) dospěly nezávisle na sobě k pěti ortogonálním faktorům (Svoboda, 2010):

1. Otevřenost vůči zkušenosti nebo Intelekt
2. Svědomitost
3. Extravertze
4. Přívětivost
5. Neuroticismus nebo Emocionální stabilita

Shlukovou analýzou škál Cattelova 16 PF dotazníku dospěli autoři ke třem shlukům Cattelových primárních faktorů. Tyto shluky byly nazvány Neuroticismus, Extraverze a Otevřenost ke zkušenosti. Dotazník NEO je tedy „potomkem“ Cattelova 16 PF. Zbývající dva faktory, Přívětivost a Svědomitost byly doplněny na základě lexikálních studií (Svoboda, 2010).

Počátky NEO inventářů spadají do roku 1978, kdy Costa a McCrae sestavili NEO Personality Inventory (NEO-PI). Zde dimenze neuroticismus, extraverze a otevřenost reprezentuje 48 položek; dimenze přívětivost a svědomitost jsou zastoupeny 18 položkami. První tři dimenze mají subškály, zatímco přívětivost a svědomitost subškály nemají, ty byly přidány až na počátku 90. let. V roce 1992 byla publikována revidovaná verze (NEO-PI-R) a součástí jejího manuálu byla také zkrácená verze metody NEO-Five-Factor Inventory (NEO-FFI). Položky tohoto inventáře se dále nediferencují; každou škálu tvoří dvanáct položek, které nejlépe vystihovaly jednotlivé škály v analýze NEO-PI (Hřebíčková M., 2011).

Jednotlivé škály NEO osobnostních inventářů a jejich charakteristika (Hřebíčková M., 2011):

- **Neuroticismus** -

jako ostatní škály inventáře zahrnuje charakteristiky, kterými se lidé odlišují, zejména rozdíly v emocionální stabilitě a labilitě. „Rozlišuje jedince náchylné k psychickému vyčerpání a nereálným ideálům od jedinců vyrovnaných a vůči psychickému vyčerpání odolných“ (Svoboda, 2010, str. 298) Neuroticismus zde nelze chápat jako psychiatrickou diagnózu. Zjišťuje prožívání negativních emocí, jako např. strach, sklíčenost apod. Autoři chápou emocionální nestabilitu jako obtížné vyrovnávání se s problémy každodenního života a dále také jako impulzivnost ve smyslu neschopnosti kontrolovat touhy a nutkání. Lidé dosahující vysoké skóre na škále neuroticismu bývají popisováni jako psychicky nestabilní a jejich psychická vyrovnanost je snadno narušitelná. Častěji udávají negativní prožitky a obtíže při jejich překonávání. Mívají plno obav, často se cítí zahanbeni, nervózní a nejistí. Jejich strach je intenzivní, často jsou přítomny obavy a smutek. Jejich představy neodpovídají realitě, a proto mají sníženou schopnost kontrolovat se a zvládat stresové situace. Osoby s nízkým skóre na této škále naopak bývají emocionálně stabilní, klidné a vyrovnané. Jsou popisovány jako bezstarostné a ani stresové situace je nevyvedou snadno z míry. Mohou být okolím vnímány až jako necitlivé.

- Extraverze -

Jedinci skórující vysoko na škále extraverze jsou nejen společenší, hovorní a přátelší, ale navíc také sebejistí, aktivní, energičtí, veselí a optimističtí. Mají rádi společnost, rádi se účastní různých společenských událostí, kdy obvykle bývají v roli baviče. Mají v oblíbě vzrušení, stimulující prostředí a udržují si veselou mysl. Podle Costy, McCrae a Hollanda, (1984 in Hřebíčková, 2011) jsou typickými reprezentanty extravertů v americké populaci obchodníci. Také další autoři (Howard a Howardová, 2004, in Hřebíčková, 2011) došli ve svém výzkumu k vysokému skóru extraverze u podnikatelů a obchodníků a rovněž výzkum českých podnikatelek u nich prokázal statisticky významně vyšší skór extraverze ve srovnání s učitelkami, badatelkami a herečkami (Hřebíčková, Řehulková, 2002, in Hřebíčková, 2011). Introverti bývají spíše zdrženliví, nezávislí a samostatní. Bývají vyrovnaní a většinou chtějí zůstat o samotě a být na druhých lidech nezávislí. Nedá se říci, že by byli nešťastní nebo pesimističtí a pokud se sami označují jako plaší či nesmělí, mají na mysli právě touhu zůstat o samotě a vlastní nezávislost. Škála měří kvalitu a kvantitu mezilidských interakcí, úroveň aktivace a potřebu stimulace.

- Otevřenost vůči zkušenosti -

Tato dimenze postihuje míru zaujetí pro nové zkušenosti, prožitky a dojmy. Je vyjadřována představivostí, vnímavostí k niterným pocitům, zvědavostí, nezávislým úsudkem a také citlivostí k estetickým podnětům. Lidé s vysokým skóre na této škále mívají bohatou fantazii a intenzivněji vnímají pozitivní i negativní emoce. Jsou ochotní experimentovat, často se chovají nekonvenčně. Bývají popisováni jako vědychtiví a intelektuální. Dávají předost změně a jsou schopni a ochotni kriticky přeformulovat dosavadní normy a převzít nové sociální, etické i politické hodnoty. Lidé s nízkým skóre v této oblasti se častěji chovají konvenčně a jsou mnohem konzervativnější ve svých postojích. Upřednostňují známé a osvědčené před novým a neznámým. Jejich zájmy bývají ohraničené a nevěnují jim takovou pozornost jako lidé s vysokým skóre. Také jejich emoční reakce a prožívání jsou méně intenzivní. Snadno se nechají ovlivnit názory autorit.

- **Přívětivost** -

Zjišťuje způsob interpersonální orientace, jeho kvalitu ve smyslu soucítění versus nepřátelskost, a to v myšlenkách, pocitech a činech (Svoboda, 2010). Nejvýraznější charakteristikou osob skórujících vysoko na škále přívětivosti je altruismus. Tito jedinci mají pro druhé lidi pochopení a porozumění, jsou vlídní a laskaví. Mají tendenci důvěřovat druhým lidem, jsou ochotni pomáhat a dávají přednost spolupráci. Zároveň jsou přesvědčení, že i druzí lidé budou pomáhat jim. Jejich chování vůči druhým lidem může být servilní, v extrémní formě se může jednat až o součást závislé poruchy osobnosti. Druhým pólem jsou pak osoby, které se popisují jako egocentrické, často také znevažující záměry druhých lidí. Bývají spíše soutěživí než spolupracující, mohou se chovat hrubě a neomaleně. V extrémní podobě může jít až o antisociální, narcistickou nebo paranoidní poruchu osobnosti (Hřebíčková M. , 2011).

- **Svědomitost** -

Dalo by se říci, že se jedná o druh sebekontroly, který se vztahuje k aktivnímu procesu plánování, organizování a realizace vytyčených cílů. Podstatou dimenze svědomitost jsou pak odlišnosti v těchto charakteristikách. Osoby s vysokým skóre na škále svědomitosti jsou charakterizovány jako pilné, vytrvalé, cílevědomé, ctižadostivé, spolehlivé, mající pevnou vůli, přesné a pořádné. Tyto charakteristiky však mají i svou negativní stránku, a to v případě, že překročí určitou únosnou hranici. Pak se mohou projevit jako pedantičnost, přehnaná pořádkumilovnost či workoholismus. Osoby s nízkou svědomitostí mohou být popisovány jako nedbalé, lhostejné, bez většího zaujetí pro své cíle. Bývají rovněž méně úspěšné ve studiu (Hřebíčková M. , 2011). Dle Svobody (2010) tato škála odlišuje spolehlivé, na sebe náročné lidi od osob lhostejných a nedbalých.

3. Pracovní spokojenost

Pracovní spokojenost lze uchopit jako spokojenost zaměstnanců s prací a pracovními podmínkami nebo jako podmínku nutnou pro efektivní využívání pracovní síly. Z pohledu samotného pracovníka může být spojena jednak se seberealizací a radostí z práce, jednak s určitým sebeuspokojením s následnou pasivitou. Navenek se pak projevuje

v konkrétních postojích pracovníků, které se dají hodnotit jako spíše pozitivní či negativní (Pauknerová a kol., 2006). Samotný pojem pracovní spokojenost není chápán jednotně. Dle Kollárika (in Nakonečný, 2005) je třeba odlišovat dvojí význam pojmu pracovní spokojenosti:

- V širším slova smyslu zahrnuje rysy osobnosti pracovníka, vztahující se k pracovním podmínkám. Jedná se takzvaně o spokojenost v práci.
- V užším smyslu jde o spokojenost s prací, tzn. o nároky na plnění pracovních úkolů a o pracovní úkoly zvláště. Patří sem rovněž odměna za vykonanou práci, dále také prestiž dané práce, apod.

Také další autoři uvádějí dělení pracovní spokojenosti na spokojenost v práci a spokojenost s prací, přičemž první z obou pojetí pracovní spokojenosti převažuje (Štikar, Rymeš, Riegel, Hoskovec, 2003). Psychology je pracovní spokojenost systematicky zkoumána od 30. let 20. století. Jedná se o složitý a bohatě strukturovaný jev vytvářející ucelenou soustavu. Mnozí odborníci ji pokládají za velmi blízkou či dokonce identickou s postojem a chápou ji tedy jako synonymum pracovního postoje. V něčem jsou však oba jevy podstatně odlišné. Spokojenost je totiž více proměnlivá než silněji zakotvené postoje. Pracovní spokojenost se projevuje ve třech dimenzích:

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

I když v oblasti pracovní spokojenosti stále převládá mezi odborníky koncepční, pojmová a metodologická nejednotnost, lze dosavadní přístupy zahrnout do dvou širších teoretických přístupů. Buďto je pracovní spokojenost chápána jako jednodimenzionální jev, nebo jako dvojdimenzionální jev. Toto rozdělení následně vedlo ke vzniku následujících dvou teorií pracovní spokojenosti.

3.1. Teorie pracovní spokojenosti

3.1.1. Jednofaktorová teorie

Spokojenost a nespokojenost zde představují krajní stavy jedné dimenze. Míra spokojenosti/nespokojenosti se tedy může kontinuálně pohybovat od úplné spokojenosti po úplnou nespokojenost, přičemž dostatek spokojenosti vyplývá z nedostatku nespokojenosti

a naopak. Je předpokládán přímo úměrný vztah příznivých pracovních podmínek a pracovní spokojenosti. To znamená, čím příznivější jsou pracovní podmínky, tím vyšší je pracovní spokojenost a naopak. Podstata této teorie spočívá v tom, že se předpokládá vzájemná závislost mezi průběhem jednoho jevu (podmínek) a průběhem druhého jevu (spokojenosti). (Kollárik, 1986, str. 28). V rámci těchto názorů se dále vyvinuly tyto teorie:

3.1.1.1. Maslowova teorie

Jak je již z názvu patrné, vychází z Maslowovy hierarchie potřeb. Maslow zde předpokládá, že práce, která může uspokojit většinu jím uváděných potřeb, je právě tou prací, která je pak zdrojem větší spokojenosti pracovníka. Významnou úlohu autor připisuje potřebě sebeaktualizace. Tvořivého chování je podle něj možno dosáhnout pouze na úrovni sebeaktualizace. Základem této teorie pracovní spokojenosti je tedy princip uspokojování potřeb v rámci jejich hierarchického uspořádání, přičemž se vychází s postupností jejich aktualizace i uspokojování.

3.1.1.2. Vroomova teorie

V tomto modelu odráží pracovní spokojenost vazbu práce – její nevyhnutelnost, z čehož vyplývá, že síla tlaku na zaměstnance, aby zůstal ve své práci, je vzrůstající funkcí vazby jeho práce. Spokojenost by tedy měla být v negativním vztahu k fluktuaci či pracovní absenci. Zároveň by tato vazba měla vést také k větší produktivitě. V tomto bodě je však podle jiných autorů nejvíce nejasností.

3.1.1.3. Stodgillova teorie

Podle Stodgilla se na pracovní spokojenost nemůžeme dívat jako na zdroj pracovního výkonu, ale navrhuje zkoumat jednotlivce v hranicích souvislostí celého podniku. Spokojenost zde není nevyhnutelně ve vztahu s produktivitou, ale morálka i produkce jako dva významné činitele, jsou funkcí skupinové struktury.

3.1.2. Dvoufaktorová teorie pracovní spokojenosti

Autory této teorie jsou Herzberg, Mausner a Snyderman, kteří vycházeli ze zjištění, že spokojenost a nespokojenost ovlivňují odlišné faktory. Jedním z nejmarkantnějších příkladů je plat. Ten výraznou měrou přispívá k nespokojenosti, zároveň však neovlivňuje spokojenost. V rámci této teorie pak autoři rozlišili dvě skupiny faktorů. První z nich, **motivační faktory**, se dotýkají obsahu práce a jejich existence či naplnění ovlivňuje

spokojenost. Druhou skupinu tvoří tzv. **hygienické faktory**. Ty se vztahují k vnějším podmínkám práce a jejich nepříznivá konstelace vyvolává nespokojenost. Dle Nakonečného (2005) rozlišuje Herzbergova dvoufaktorová teorie pracovní spokojenosti dva aspekty problému:

- Ne spokojenost – spokojenost s prací (tzv. motivátory) a
- Ne nespokojenost – nespokojenost s prací (tzv. frustrátory),

a to jako dva na sobě nezávislé faktory. Tím Herzberg připomenul již výše zmíněný rozdíl mezi *být spokojen s prací* a *být spokojen v práci*. „Pracovní spokojenost je tedy spokojenost s prací, s jejím obsahem, a to je relativně nezávislé na spokojenosti či nespokojenosti v práci, tj. s pracovním prostředím“ (Nakonečný, 2005, str. 117). Co se týká motivátorů, pak jde o seberealizaci člověka a o jeho růst, zatímco u frustrátorů jde o vyhnutí se strastem. Zde je však nutno podotknout, že Herzbergova teorie byla značně kritizována s poukazem na to, že neodpovídá zjištěným faktům.

3.2. Postoje k práci

„Postojem rozumíme relativně trvalé soustavy poznatků, pocitů a tendencí jednat určitým způsobem ve vztahu k některému předmětu našeho sociálního světa.“ (Řehan, 2007, str. 7). Postoj je tedy obvykle vymezován jako pohotovost k jednání. Přestože jde o pojem, který souvisí s psychologickým konceptem motivace, mezi pojmy motiv a postoj existují určité rozdíly. Zatímco motivy vyjadřují psychologický **cíl** nebo **účel** jednání, postoje jako vnitřní vztahy hodnocení se mohou navenek projevat ve **způsobu** chování. Motivů pak mohou být jejich průvodními jevy. (Nakonečný, 2005). Postoje mají významné místo ve struktuře osobnosti jedince a významnou součástí jejich systému jsou také postoje, které se vztahují k práci a k pracovním podmínkám. V rámci pracovní problematiky lze postoje orientačně rozdělit do několika skupin:

- Postoje k organizaci – k jejím cílům, personální politice, systému sociální péče, atd.
- Postoje k nadřízeným – zahrnují vztah k odbornosti nadřízeného, k jeho převládajícímu způsobu jednání s lidmi, také k jeho charakterovým vlastnostem...
- Postoje k pracovní skupině – atmosféra na pracovišti, úroveň mezilidských vztahů, úroveň spolupráce, apod.

- Postoje k práci a k jejím podmínkám – zahrnující obsah práce, fyzikální podmínky, ale také plat, atd.
- Postoje k mimopracovním podmínkám práce – k bydlení, dojíždění do zaměstnání, apod. (Štikar a kol., 2003).

Dle Armstronga (2007) jsou postoje v organizacích ovlivňovány faktory kultury (hodnotami a normami), chováním managementu (neboli stylem řízení), politikou, která zahrnuje například odměňování, povyšování a kvalitu pracovního života a dále také referenčními skupinami. Vytvářejí se na základě zkušeností nebo absorbovaných vlivů. Ve vztahu postojů k chování autor uvádí, že postoje sice chování determinují, nicméně není tu natolik přímé spojení, jak se všeobecně soudí. Výsledky některých výzkumů ukázaly, že „pocity a přesvědčení, které lidé otevřeně přiznávali a které se týkaly někoho nebo něčeho, měly jenom volný vztah s tím, jak se k někomu nebo k něčemu chovali“ (Armstrong, 2007, str. 215).

Katz (nedat., in Štikar a kol., 2003) rozlišil čtyři funkce pracovních postojů:

1. Adjustační funkce – tato funkce pomáhá pracovníkovi zvládnout nové prostředí. Jsou-li prvotní zkušenosti po příchodu do organizace příznivé, usnadňuje to tvorbu postojů k nadřízeným, spolupracovníkům i k organizaci samotné.
2. Sebeochranná funkce – chrání osobní image jedince. V situacích ohrožujících jedincovo sebevědomí se vytvářejí obranné postoje ve vztahu k lidem nebo k podmínkám, na jejichž podkladě tyto ohrožující situace vznikají. Jedinec se tím brání vnitřním konfliktům.
3. Hodnotově expresivní funkce – jde o tendenci slovně vyjadřovat své postoje k hodnotám, které jedinec považuje za důležité.
4. Funkce poznatková – pomáhá vytvářet kritéria, podle kterých se jedinec orientuje ve světě kolem něj. Zde vztaženo na svět práce, který se skládá z lidí, objektů a událostí majících určitý význam, hodnotu a řád.

3.3. Pracovní motivace a pracovní spokojenost

Motivaci můžeme definovat jako „souhrn všech intrapsychických dynamických sil neboli motivů, které zpravidla aktivizují a organizují chování i prožívání s cílem změnit existující neuspokojivou situaci nebo dosáhnout něčeho pozitivního“ (Plhánková, 2004, str. 319). Pojem má svůj původ v latinském slovese *movere*, které znamená *hýbat* a existuje

pro něj český ekvivalent *pohnutka*. Ne všechny motivy se však projevují zvýšenou aktivitou, existují také pohnutky, jejichž výsledkem je chování převážně pasivní.

Pojmem pracovní motivace se pak rozumí vyjádření přístupu jednotlivce k práci, jeho ochoty pracovat, vycházející z nějakých vnitřních pohnutek (motivů). V této souvislosti se také často hovoří o postojích člověka k práci, o potřebě pracovat, ale také o zaměřenosti osobnosti na určitý typ práce. Při studiu pracovní motivace jsou zejména zkoumány motivy vedoucí k volbě určitého typu povolání, a také to, jaké motivy jsou prostřednictvím pracovní činnosti uspokojovány. Z tohoto hlediska je pak možno rozlišit:

- a) Přímé motivy (též vnitřní) – sem patří např. potřeba činnosti jako takové, potřeba kontaktu s druhými, vlastní rozhodování, motiv výkonu, touha po moci, seberealizace apod. Práce je v tomto případě sama o sobě zdrojem uspokojení.
- b) Nepřímé motivy (vnější) – především se jedná o mzdu, která následně uspokojuje jiné potřeby, dále pak potřeba uplatnění se, potřeba jistoty, potvrzení vlastní důležitosti a jiné. Zde je pak práce prostředkem k uspokojování jiných potřeb.

Většina činností, které během našeho života vykonáváme, je vyvolávána kombinací obou dvou výše uvedených typů motivů a práce je zde typickým příkladem.

Armstrong (2007) tvrdí, že k pracovní motivaci můžeme dojít dvěma cestami. Za prvé, lidé motivují sami sebe tím, že hledají, nalézají a vykonávají práci, která uspokojuje jejich potřeby, nebo to od ní alespoň očekávají. Ve druhém případě mohou být motivováni managementem prostřednictvím metod, jako je pochvala, odměňování či povyšování, apod. Také podle Herzberga (in Armstrong, 2007) existuje motivace vnitřní a vnější. U vnitřní motivace jde o ty faktory, které si lidé sami vytvářejí a které je ovlivňují, aby se nějak chovali nebo se vydali určitým směrem. Jsou to faktory jako např. odpovědnost, autonomie, zajímavá a podnětná práce a příležitost k postupu. Vnější motivací je pak to, co se dělá v podniku pro lidi, aby je to motivovalo. Sem se řadí stejně, jak již bylo uvedeno výše, odměny ve formě zvýšení platu, pochvala či povýšení, na druhé straně pak ale také tresty jako je disciplinární řízení, odepření platu nebo kritika. Tyto mohou mít výrazný a bezprostřední účinek, avšak jejich působení není vždy dlouhodobé. Naproti tomu vnitřní motivátory týkající se kvality pracovního života budou mít spíše hlubší a déletrvající účinek, protože jsou součástí jedince a nejsou mu tedy vnucené zvnějšku.

Také dle Nakonečného (2005) je důležitým pojmem intrinsická motivace, čímž je míněna motivace, kterou přináší nějaká činnost sama o sobě. Jedná se o činnost, kterou

člověk vykonává pro uspokojení z ní samotné bez ohledu na vnější odměnu. Můžeme říci, že intrinsicky motivovaná práce pozitivně koreluje s pracovní spokojeností a negativně s absentismem a fluktuací. Intrinsicky motivovanou činnost můžeme chápat jako takový druh práce, který dodává člověku uspokojení tím, že mu přináší uznání jeho pracovní kompetence a relativně vysokou míru pracovní autonomie. Pracovní motivace pak souvisí také s tím, čemu říkáme uspokojení z práce. To znamená, že práce je prostředkem k dosažení nějakých hodnot či osobních cílů, ať už jsou jakékoliv. Zdrojem uspokojení z práce může být tedy práce sama nebo také práce jako prostředek dosažení materiálních či psychických odměn, kam řadíme plat nebo uznání za dosažené pracovní úspěchy (Nakonečný, 2005).

4. Faktory pracovní spokojenosti

Význam faktorů pracovní spokojenosti a pořadí jejich důležitosti na utváření spokojenosti nebo nespokojenosti jsou proměnlivé a závisí na okolnostech, které jsou dány:

- specifiky práce v určitých oblastech společenské praxe (např. odlišnosti v hutnictví, zdravotnictví nebo školství)
- specifiky jednotlivých profesí a prostředí, v němž jsou vykonávány (např. chemik ve výrobním provozu nebo ve výzkumu),
- specifiky individuálními v závislosti na osobních preferencích (např. větším důrazem na kvalitu mezilidských vztahů, než na platové ohodnocení práce). (Štikar a kol., 2003 str. 115).

4.1. Vnější faktory pracovní spokojenosti

Mezi vnější faktory ovlivňující pracovní spokojenost patří finanční ohodnocení, práce samotná, pracovní postup, způsob vedení, pracovní skupina a pracovní podmínky. Jsou to faktory, které jsou na pracovníkovi nezávislé. **Mzda** je faktor, který, je-li nepříznivý, velkou měrou ovlivňuje nespokojenost v práci. Pro některé pracovníky je dominantní veličinou způsobující pracovní spokojenost. Toto však neplatí pro kohokoliv a za jakýchkoliv okolností. Například, pracuje-li člověk v podmínkách, které ohrožují jeho zdraví, bude u něj na prvním místě faktor bezpečí a ochrany zdraví. Zajímavý je také fakt, že finanční ohodnocení práce má sice značný

motivační vliv, nicméně motivační účinek vysokého platu či jeho zvýšení není dlouhodobý. Pracovník si na vyšší mzdu rychle zvykne a akceptuje ji jako standard, který k jeho profesi náleží. Faktor finančního ohodnocení vystupuje do popředí především v situacích, kdy zaměstnanec srovnává svůj plat se svými kolegy z hlediska pracovního úsilí a pracovních výsledků, dále kdy chápe finanční ocenění jako odraz přínosu pro organizaci, a také, vnímá-li jej z hlediska významu, prestiže a společenského ocenění své profese.

Dalším významným faktorem souvisejícím s pracovní spokojeností je pak **druh a charakter vykonávané práce**. Přestože je vztah samotné práce a jejích podmínek ke spokojenosti složitý, je možno uvést některá zobecnění. Z tohoto hlediska tedy pracovní spokojenost ovlivňují tyto okolnosti: vyšší kvalifikace, která vede k zajímavější práci, vyšší prestiži a možnosti seberealizace; řídicí funkce, která s sebou nese různé výhody, jako např. větší pravomoce, více informací, samostatné rozhodování, apod.; zařazení na organizačně výše postavené pracoviště. Pracovní spokojenost tedy pozitivně ovlivňuje práce, která je zajímavá, rozmanitá, relativně autonomní a poskytuje člověku žádoucí sociální statut.

Také možnost **pracovního postupu** má značný motivační vliv. Povýšení existuje v různých formách a vyplývají z něj odlišné výhody. Co se týká pracovní spokojenosti, má na ni povýšení tedy různorodý vliv. Například povýšení pracovníka na základě dlouholeté služby v organizaci bude tento vnímat jinak, než povýšení, které by vyplývalo pouze z výkonu a dosažených výsledků. Podobné je to i s finančním ohodnocením vztahujícím se k povýšení. „Povýšení s 5 % zvýšením platu nebude zřejmě tak uspokojivé, jako povýšení spojené s platem určeným výhodnou manažerskou smlouvou.“ (Štikar a kol., 2003, str. 116). Z dalších výzkumů pak vyplývá, že zaměstnanci hodnotí více samotné zaujetí dané mocenské pozice v organizaci, než stanovenou výši platu.

Dalším faktorem ovlivňujícím pracovní spokojenost je **způsob vedení pracovních skupin**. Tento faktor velkou měrou závisí na osobnosti manažera a na jím preferovaném stylu řízení.

Velmi významné místo mezi faktory pracovní spokojenosti má **sociální prostředí pracovní skupiny**. Jedná se o síť formálních a neformálních vztahů ve skupině, různé formy kooperace a celkovou pracovní atmosféru. Tato dílčí spokojenost pak silně

ovlivňuje globální pracovní spokojenost a je-li člověk nespokojen právě v této oblasti, lze to kompenzovat jen velmi obtížně.

Význam dalšího faktoru – **fyzikálních podmínek** – vzrůstá zejména tehdy, jsou-li nepříznivé. Pak vytvářejí nepohodu a vyvolávají pracovní nespokojenost. Patří sem zejména hluk, osvětlení, barevné řešení pracoviště, vibrace a mikroklima. Souhrn fyzikálních podmínek daného pracoviště pak ovlivňuje pracovní pohodu a spoluutváří jeho standard (Štikar a kol., 2003).

Kromě výše uvedených vnějších faktorů pak pracovní spokojenost ovlivňují také faktory osobnostní, mezi které patří věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, pracovní zkušenost, profesionální úroveň, intelekt a soubor schopností. Některé z těchto faktorů byly popsány v bakalářské práci (Hnilicová, 2012), zde budeme věnovat pozornost spíše pracovní spokojenosti ve vztahu k osobnostním charakteristikám zaměstnanců.

4.2. Pracovní spokojenost a osobnost zaměstnance

Pokud bereme v potaz pojetí osobnosti založené na „rysech“, můžeme osobnost definovat jako relativně stabilní a trvalé stránky jedinců, které je odlišují od jiných lidí. Rysy predisponují člověka k určitému chování v různých situacích. Východiskem pro předpověď budoucího chování člověka je tedy předpoklad, že jedná v souladu s rysy, které se u něj manifestují. „Všichni připsujeme lidem určité rysy, když se pokoušíme pochopit, proč se určitým způsobem chovají“ (Armstrong, 1999, str. 269).

Pracovní spokojenost je určována měrou, do jaké jsou očekávání jedince ohledně jeho práce v souladu s jeho aktuální pracovní zkušeností. Bylo zjištěno, že pracovní spokojenost má vztah k individuálním přesvědčením a pocitům spojeným s prací. Pokud zjišťujeme úroveň pracovní spokojenosti, měli bychom se zaměřit na to, co si lidé myslí o své práci a o interpersonálních vztazích na pracovišti, a o tom, jak jejich nadřazení ovlivňují jejich pracovní spokojenost. Spokojený zaměstnanec je bez pochyby základním cílem každého nadřízeného a na druhou stranu cílem každého zaměstnance je najít si takový druh práce, který odpovídá jeho schopnostem a zájmům v nejvyšší možné míře a který jim umožní uspět a poskytne jim možnost kariérového růstu. Spokojení zaměstnanci jsou více

produktivní a také více oddání svým zaměstnavatelům. Bylo zjištěno, že existuje např. přímá souvislost mezi spokojeností zaměstnanců a spokojeností pacientů ve zdravotnických zařízeních (Lorber & Savič, 2012). Myslím si, že tuto souvislost bychom mohli rozšířit nejen na pacienty, ale na klienty či zákazníky jakékoliv organizace obecně.

Poznat osobnost pracovníka, by mělo být jedním z hlavních zájmů v oblasti řízení lidských zdrojů. Zajímáme-li se při výběru zaměstnanců o to, jaké jsou jejich predispozice v nadcházející pracovní pozici uspět, můžeme tím předejít nemalým finančním ztrátám a ušetříme si tím nejen možné zklamání na straně zaměstnavatele i zaměstnance, ale také možná dlouhodobé trápení, bude-li se zaměstnanec snažit uspět v oblasti, pro kterou má jen velmi malé osobnostní předpoklady.

Štikar a kol. (2003) zmiňuje Hollandovu typologickou teorii volby povolání, která vychází z předpokladu, že existuje určitý vztah mezi typem osobnosti a druhem profesního prostředí. Dle něj lidé vyhledávají prostředí odpovídající jejich založení, postojům a hodnotám, kde mohou uplatnit své předpoklady a zastávat takové role, které jim vyhovují a těší je. Volba povolání a rozvoj kariéry má být založena na sebepoznání a na znalostech profesí. Holland stanovil šest druhů profesního prostředí (motorické, intelektuální, podporující, konformní, motivační a estetické) a zpracoval dotazník ke zjišťování profesních zájmů, čímž rozvinul další snahy o vytváření osobnostních dotazníků pro profesní orientaci a o získávání informací vhodných pro volbu zaměření profesní dráhy.

5. K současnému stavu zjišťování vztahu osobnostních charakteristik a pracovní spokojenosti

Dle Templera (2012) může osobnost částečně vysvětlit míru pracovní spokojenosti. Výsledky jeho výzkumu potvrdily, že extraverte, svědomitost, emocionální stabilita (non-neuroticismus) a přívětivost jsou spojeny s pracovní spokojeností. Dále také, že pracovní spokojenost je spojena se stabilními osobnostními rysy. Všechny osobnostní dimenze dle dotazníku Big Five signifikantně korelovaly s pracovní spokojeností, přičemž nejvyšší míra byla naměřena u přívětivosti. Následovala svědomitost, neuroticismus a extraverte. Nejslabší korelace byla zjištěna u dimenze otevřenost. Nutno dodat, že pouze u neuroticismu byla korelace negativní, ostatní čtyři dimenze vykazovaly pozitivní vztah (Templer, 2012).

Bruck-Lee a kol. (2009) zjistili nejvýznamnější souvislost mezi pracovní spokojeností a neuroticismem, a to $-0,25$. Ostatní korelace faktorů byly zjištěny následovně: $0,16$ pro svědomitost; $0,13$ přívětivost; $0,12$ extraverze a $-0,02$ otevřenost.

Také další autoři (Lounsbury a kol., 2012) zkoumali vztah mezi pracovní spokojeností a osobnostními rysy dle Big Five. Uvedené výsledky potvrdily statisticky významný pozitivní vztah mezi těmito proměnnými. Autoři se dále snažili zjistit, zda se zaměstnanci ve službách zákazníkům liší od jiných skupin zaměstnanců a dospěli k závěru, že tito zaměstnanci mají vyšší úroveň svědomitosti, prozákaznické orientace a nižší míru neústupnosti či neoblomnosti. Dále bylo zjištěno, že svědomitost, prozákaznická orientace, emoční stabilita, extraverze a neústupnost jsou významně pozitivně spojeny s pracovní spokojeností zaměstnanců ve službách zákazníkům. Typický reprezentant pracovníka ve službách zákazníkům je více svědomitý, optimistický, intrinsicky motivovaný, citlivý, uctivý, konvenční a ochotný sloužit druhým lidem.

Cohrs, Abelle a Dette (2006) ve svém výzkumu dospěli k závěru, že vyšší míra neuroticismu dle modelu Big Five je spojena s nižší mírou pracovní spokojenosti. Tento výsledek byl v celém zkoumaném souboru, složeném ze 3 vzorků, konzistentní. Dále bylo zjištěno, že otevřenost vůči zkušenosti je spojena s vyšší mírou pracovní spokojenosti (u vzorku č. 1), u vzorků č. 2 a 3 byla nalezena pozitivní korelace mezi svědomitostí a pracovní spokojeností a samotný vzorek č. 3 vykázal pozitivní vztah mezi přívětivostí a pracovní spokojeností.

Zatímco neuroticismus je spojen s negativními životními zkušenostmi, extraverti jsou predisponováni zažívat pozitivní emoce a pozitivní emocionalita pravděpodobně vede také k pracovní spokojenosti (Judge, a kol., 2002). Dle autorů existují také důkazy, že extraverti mají více přátel a tráví více času v sociálních situacích než introverti a z důvodu jejich společenského zaměření shledávají interpersonální situace (jako např. ty spojené s prací) jako naplňující. V jejich studii byla zjištěna spojitost mezi rysy podle pětifaktorového modelu osobnosti a pracovní spokojeností. Pro jednotlivé rysy byly naměřeny hodnoty $0,29$ pro neuroticismus; $0,25$ pro extraverzi; $0,2$ pro otevřenost; $0,17$ pro přívětivost a $0,26$ pro svědomitost.

Jiná studie zkoumala vztah rysů dle pětifaktorového modelu osobnosti, celkovými mentálními schopnostmi a kariérovou úspěšností, kdy kariérový úspěch sestával z dimenzí

intrinsická úspěšnost (pracovní spokojenost) a extrinsická úspěšnost (příjem a pracovní status). Data byla získána ze 3 mezigeneračních studií. Hlavním zjištěním bylo, že svědomitost pozitivně predikuje celkový kariérový úspěch a neuroticismus negativně predikuje extrinsický úspěch (Judge a kol, 1999).

Levy a kol. (2011) zkoumal osobnostní rysy ve vztahu k pracovní spokojenosti u vzorku 684 účetních. Všechny rysy dle modelu Big Five a čtyři specifičtější rysy (asertivita, prozákaznická orientace, optimismus a pracovní nasazení) vykazovaly statisticky významnou korelaci s pracovní spokojeností. Autoři provedli také srovnání osobnostních rysů účetních s běžnou populací, přičemž bylo zjištěno, že daňoví účetní vykazují vyšší míru svědomitosti než běžná populace.

Naproti tomu výzkum Zhaie a kol. (2013), který zjišťoval efekt rysů dle pětifaktorového modelu na pracovní a osobní životní spokojenost našel korelaci pouze u extraverte a pracovní spokojenosti. Data byla získána na vzorku 818 zaměstnanců pěti čínských měst. Zmínění autoři se domnívají, že existují kulturní rozdíly ve vztahu mezi rysy dle dotazníku Big 5 a pracovní spokojeností v Číně a na západě. Dále bylo zjištěno, že extraverte, neuroticismus a svědomitost mají vliv na subjektivní životní spokojenost; a také že extraverte je nejsilnějším prediktorem jak pracovní spokojenosti, tak subjektivní životní spokojenosti.

Podle jiných autorů (Winkelmann & Winkelmann, 2008) je pracovní spokojenost důležitou determinantou individuální životní spokojenosti. Lidé jsou spokojenější, pokud dělají takovou práci, která je blízká jejich naturelu. Autoři ve svém výzkumu extrahovali rysy dle modelu Big Five a jeden specifický rys – vitalitu. Jejich analýza podpořila hypotézu, že určité osobnostní rysy v některých zaměstnáních více dominují než v jiných. Navíc, soulad mezi osobnostním a pracovním profilem je pozitivně spojen s pracovní spokojeností. Výsledky naznačují, že ignorování psychických aspektů práce s sebou nese určité důsledky v oblasti životní spokojenosti.

Jak bylo uvedeno již v mé bakalářské práci, některé zahraniční studie uvádějí, že až 40 % absencí v práci kvůli nemoci může být způsobeno psychickými nebo emočními problémy (Cooper, Sandri, 1990 in Hnilicová, 2012). Zde je na místě zmínit fakt, že zaměstnanci pošt se častěji cítí být v práci pod tlakem a že tento tlak shledávají problematickým.

Vykazují vyšší míru stresu než zaměstnanci, kteří na poště nepracují (Northcott, Lowe, 1984 in Hnilicová, 2012).

6. Cíle práce

Tato práce navazuje na bakalářskou práci z roku 2012, ve které jsem se snažila zjistit míru pracovní spokojenosti zaměstnanců České pošty, s. p., a to s ohledem na skutečnost, zda pracují ve styku se zákazníky (přepážka) nebo bez styku s veřejností (zázemí). V uvedené práci bylo zjištěno, že zaměstnanci tzv. v zázemí (bez styku se zákazníky) vykazují signifikantně vyšší míru pracovní spokojenosti než pracovníci přepážek, a to nejen pokud jde o celkovou míru pracovní spokojenosti, ale také při bližším porovnávání některých jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti, tak jak jsou uvedeny v dotazníku DSPKOP (Hnilicová, 2012). Také zde se budeme částečně zabývat rozdíly mezi oběma uvedenými pracovními skupinami, avšak s přihlédnutím k osobnostním charakteristikám pracovníků. I když nejprve byl respondentům předložen mimo dále popsané dotazníky DSPKOP a NEO-FFI také Test kariérových kotev, po stanovení cílů této práce jsme od vyhodnocení třetího zmíněného dotazníku upustili, neboť k původnímu záměru práce tolik nepřispíval.

Přestože byl zjištěn výše uvedený statisticky významný rozdíl v pracovní spokojenosti mezi oběma zkoumanými pozicemi, nebyla zjištěna celková pracovní nespokojenost ani u pracovníků „zázemí“, ale ani u pracovníků přepážek. Výsledky se pohybovaly těsně pod pomyslnou hranicí mezi pracovní spokojeností a pracovní nespokojeností, spíše se přikláněly na stranu spokojenosti. Toto zjištění mě přivedlo k otázce, zda se pracovníci obou zkoumaných pozic nějakým způsobem liší v rámci svých osobnostních rysů, a pokud ano, tak jakým. Z výše uvedených výzkumů vyplývá, že mezi pracovní spokojeností a osobnostními rysy existuje souvislost. Co se týká jednotlivých rysů dle dotazníku Big Five, nejvyšší korelace bývá zaznamenávána u přívětivosti. Pozitivní korelace je udávána v případě přívětivosti, otevřenosti, svědomitosti a extravertze. Naopak negativní spojitost s pracovní spokojeností je zjišťována v případě neuroticismu. Pracovní spokojenost je tématem poměrně frekventovaným, a to nejen v sociologické ale také v ekonomické literatuře (Večerník, 2006). Pro takovýto zájem existuje mnoho důvodů, mimo jiné i to, že pracovní spokojenost je považována za nejlepší indikátor kvality zaměstnání. Výzkumů pracovní spokojenosti obecně je dostatek, stejně tak jako studií osobnostních charakteristik spojovaných s pracovní spokojeností. Pokud se ale jedná konkrétně o pracovníky pošty,

dosud se mi takovýto výzkum nepodařilo nalézt. Některé výše uvedené výzkumy se zabývaly osobnostními charakteristikami pracovníků ve službách zákazníkům. Zaměstnanci přepážek České pošty, s. p. jsou také ve službách zákazníkům. Jsou takříkajíc vizitkou České pošty, s. p. a proto jsou na ně kladeny podstatně jiné požadavky než na ostatní zaměstnance. Jedná se především o přívětivé jednání, komunikační dovednosti, pohotovost, podstatně větší nároky jsou kladeny také na znalosti poštovních předpisů a produktů aliančních partnerů České pošty, musejí mít vyšší míru frustrační tolerance a v poslední době jsou od zaměstnanců přepážek požadovány zejména prodejní dovednosti.

Vzhledem k výše uvedeným poznatkům a rešerši dosavadních výzkumů jsme v této práci stanovili následující cíle, hypotézy a výzkumnou otázku.

6.1. Cíle výzkumu

1. Zjistit hodnoty jednotlivých dimenzí osobnosti dle dotazníku NEO-FFI pro celý soubor a pro obě zkoumané pracovní pozice
2. Porovnat, zda se pracovníci obou pozic liší v jednotlivých osobnostních dimenzích
3. Zjistit souvislost mezi osobnostními charakteristikami zaměstnanců pošt dle dotazníku NEO-FFI a pracovní spokojeností.

6.2. Hypotézy

H1: Existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi přívětivostí a pracovní spokojeností bez ohledu na pracovní pozici.

H2: Existuje statisticky významný negativní vztah mezi neuroticismem a pracovní spokojeností bez ohledu na pracovní pozici

H3: Existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi mírou extravertze a pracovní spokojeností u zaměstnanců, kteří pracují ve styku se zákazníky.

H4: Existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi mírou přívětivosti a pracovní spokojeností u zaměstnanců, kteří pracují ve styku se zákazníky.

6.3. Výzkumné otázky

Otázka č. 1. Liší se pracovníci obou dvou zmíněných pozic mezi sebou v jednotlivých osobnostních dimenzích dle dotazníku NEO-FFI?

Otázka č. 2. Existuje statisticky významný rozdíl v pracovní spokojenosti mezi oběma pracovními pozicemi?

Hypotézy i výzkumné otázky se týkají sledovaného souboru 68 zaměstnanců pošt.

7. Metodologický rámec výzkumu

7.1. Organizace a průběh šetření

Výzkum byl proveden na poštách Ostrava 2, Ostrava 9, Ostrava 50, Plzeň 1 a Olomouc 1. Kritériem pro výběr pošty byla do jisté míry její velikost, protože bylo požadováno, aby byla data vyplněna jak zaměstnanci přepážek, tak zaměstnanci zázemí. U menších pošt toto rozdělení pracovníků většinou není možné. Výzkumný záměr byl předložen celkem 12 poštám v rámci celé ČR, které tyto parametry splňovaly. Z těchto pošt celkem 6 přislíbilo účast, v konečném důsledku však spolupracovalo pouze výše uvedených 5 pošt. Vzhledem k výše uvedené obtížnosti získávání respondentů jsem použila metodu příležitostného výběru, kdy důležitým kritériem byla dobrovolnost dotazovaných. Stejně jako v mé bakalářské práci (Hnilicová, 2012) byla některými probandy spolupráce odmítnuta z důvodu obav z nedodržení anonymity a následně ze strachu o své pracovní místo. Obavy byly, stejně jako v předešlém případě, patrné i u některých spolupracujících respondentů. Nutno však dodat, že se jednalo především o obavy z nedodržení anonymity ze strany přímého nadřízeného. Distribuováno bylo celkem 140 dotazníků, z nichž se podařilo získat 68 řádně vyplněných, což činí 48,5 %. Data byla získávána v průběhu září a října roku 2011 a následně od listopadu 2013 do ledna 2014. Konečné zpracování obou dvou skupin vzorků probíhalo od ledna do března roku 2014.

7.2. Aplikovaná metodika

Vzhledem ke stanoveným cílům práce a k zamýšlenému rozsahu zkoumaného souboru bylo nejvhodnějším řešením provést kvantitativní výzkum. Respondentům byly předloženy tyto dotazníky:

7.2.1. Dotazník DSPKOP (Vtípil, Novotná, 2004)

První výzkumnou metodou byl zvolen nestandardizovaný Dotazník spokojenosti s kontextem a obsahem práce (dále DSPKOP) formálně upravený pro použití u zaměstnanců pošt, kdy se jednalo pouze o drobné úpravy zejména v označení organizace, jelikož jeho původním účelem bylo zjišťování pracovní spokojenosti policistů. Položky dotazníku jsou nicméně obecné a je možno se na ně dotazovat i u jiných profesí. DSPKOP zjišťuje spokojenost s těmito pracovními faktory:

- Spokojenost s pracovními podmínkami (SPP), 1 položka
- Postoje k vlastní práci (PVP), 9 položek
- Postoje, spokojenost s nadřízeným (PSN), 9 položek
- Postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy (PSIV), 13 položek
- Spokojenost s platem (SP), 2 položky
- Spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání (SMDV), 2 položky
- Spokojenost s rodinným životem (SRŽ), 2 položky
- Postoje s možnostmi kariéry (PMK), 1 položka.

Dále se probandi vyjadřují k celkové spokojenosti s náplní práce, s pracovním prostředím, s poštou jako zaměstnavatelem (v grafu a ostatních výsledcích označeno písmenem I, 1 položka) a zda by poštu jako zaměstnavatele doporučili svým známým (písmeno J, 1 položka). Poslední položkou dotazníku je otázka, zda by se u pošty ucházeli o práci znovu (K). Dotazovaní se vyjadřovali k jednotlivým položkám dotazníku na pětistupňové škále, kdy 1 znamená velmi spokojen, 2 spíše spokojen, 3 ani ano ani ne, 4 spíše nespokojen a 5 zcela nespokojen.

7.2.2. NEO pětifaktorový osobnostní inventář (Hřebíčková & Urbánek, 2001a)

Neo pětifaktorový osobnostní inventář Hřebíčkové a Urbánka (podle NEO Five-Factor Inventory P. T. Costy a R. R. McCraee) je standardizovaný dotazník využitelný v klinické psychologii, studijním a profesním poradenství, v psychologii organizace a pro výzkumné účely. Řadí se mezi vícerozměrné inventáře, které staví na pětifaktorovém modelu osobnosti a vychází z faktorové analýzy přídavných jmen používaných k popisu osobnosti (Hřebíčková & Urbánek, 2001b). Respondenti odpovídají na celkem 60 položek a je zjišťována míra individuálních odlišností a údaje o pěti obecných dimenzích osobnosti, kterými jsou:

- neuroticismus,
- extraverte,
- otevřenost vůči zkušenostem,
- přívětivost,
- svědomitost.

Jednotlivé dimenze byly blíže popsány v kapitole 2.1.3.

7.3. Použité statistické metody

Při zpracovávání statistických údajů byly použity hodnoty z dotazníku DSPKOP a NEO pětifaktorového osobnostního inventáře. U dotazníku DSPKOP bylo počítáno s aritmetickým průměrem, hodnoty NEO-FFI byly převedeny na t-skóry. Při statistickém zpracovávání dat bylo použito Mann-Whitneyova U-testu (pro zjištění významnosti rozdílů mezi naměřenými hodnotami), Pearsonova korelačního koeficientu a Spearmanova korelačního koeficientu (pro zjištění míry vztahu). Testy byly voleny tak, že při zkoumání proměnných, u kterých nebylo zjištěno normální rozložení dat, nebo tam, kde bylo počítáno s podsouborem čítajícím méně než 30 osob, byly použity neparametrické metody a u proměnných, u kterých byla zjištěna normální distribuce, jsme použili parametrické testy. Výsledky byly hodnoceny na hladině významnosti $\alpha = 0,05$.

7.4. Zkoumaný soubor

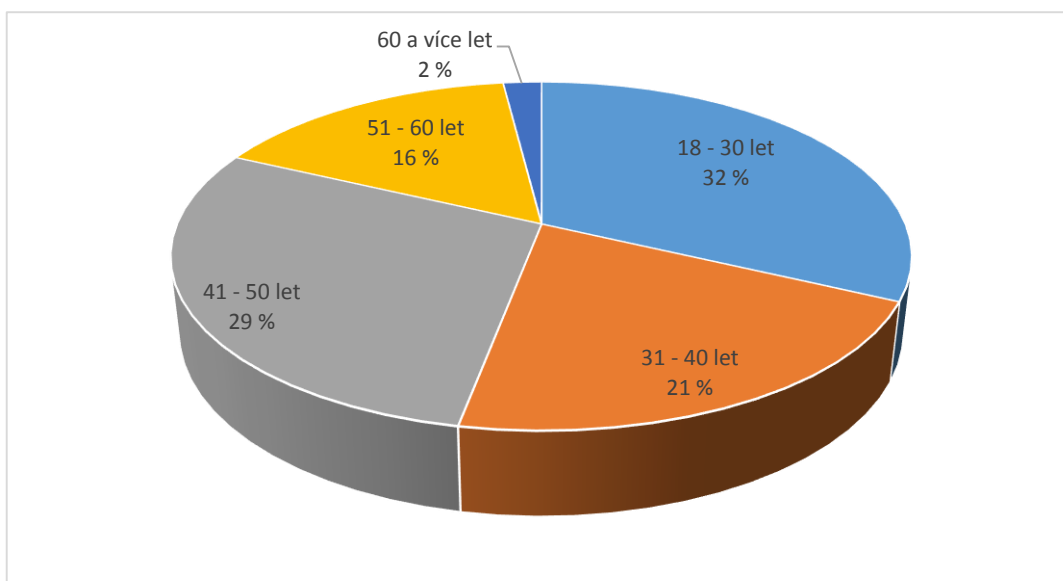
V roce 2012 bylo průměrně evidováno 32163 zaměstnanců České pošty, s. p. Zkoumaný soubor byl tvořen celkem 68 zaměstnanci České pošty, s. p., přičemž jejich složení dle věku a počtu odpracovaných let na současnou pracovní pozici uvádíme níže v grafech. Protože v celém zkoumaném souboru byl pouze jeden muž, nebudeme v práci pohlaví dále zohledňovat. Co se týká pracovních pozic probandů, jednalo se o zaměstnance přepážek, poštovní doručovatele, pracovníky pokladen a vnitřní služby. Pro výzkumné účely byly tyto pozice sloučeny do dvou následujících skupin:

- Zaměstnanci přepážek a poštovní doručovatelé jako pracovníci, kteří denně pracují ve styku s klienty České pošty (dále „přepážka“) – celkem 41 osob
- Zaměstnanci vnitřní služby a pokladníci tvoří skupinu, která nepracuje denně ve styku s veřejností (dále „zázemí“) – celkem 27 osob.

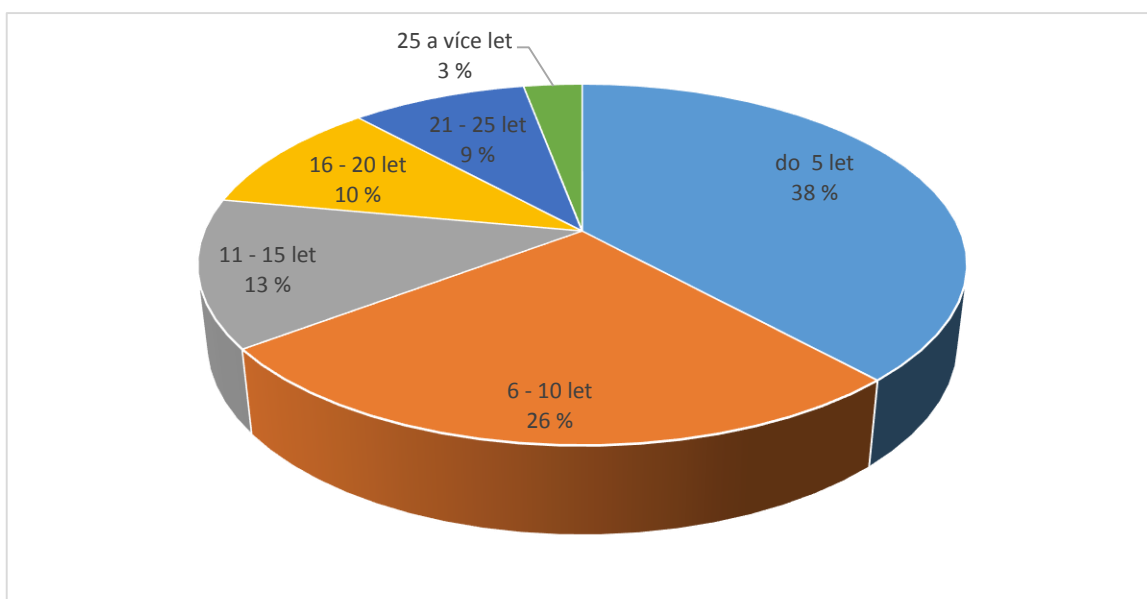
Níže jsou pro zajímavost uvedeny údaje týkající se věku zkoumaných zaměstnanců a doby, po kterou tito zaměstnanci u České pošty, s. p. pracují na současné pozici. Nejvíce zaměstnanců bylo ve věku 18 – 30 let, celkem 22. Následovalo rozmezí 41 – 50 let s celkem 20 zaměstnanci; dále 31 – 40 let se 14 zaměstnanci; a věkové rozmezí 51 – 60 let bylo zastoupeno celkem 11 pracovníky. Pouze jeden respondent byl starší 60 let.

Pokud se jedná o dobu, kterou probandi pracovali na své současné pracovní pozici, opět bylo vytvořeno několik intervalů. Největší četnost byla udávána v intervalu do 5 let (26 pracovníků); dále mezi 6 – 10 lety (18 osob); následovalo rozmezí 11 – 15 let s devíti pracovníky; 16 – 20 let se sedmi zaměstnanci; 21 – 25 let s celkem šesti zaměstnanci a dva pracovníci byli na své stávající pozici zaměstnání více než 25 let.

Graf č. 1 Zkoumaný soubor podle věku (zaokrouhleno na celá čísla v procentech)



Graf č. 2 Zkoumaný soubor podle odpracovaných let na stávající pracovní pozici (zaokrouhleno na celá čísla v procentech)



8. Výsledky výzkumu

8.1. Zjištění hodnot jednotlivých dimenzí osobnosti dle dotazníku NEO-FFI pro celý zkoumaný soubor

Z tabulky naměřených hodnot můžeme zjistit, že průměr všech jednotlivých dimenzí se pohybuje v pásmu normy (uvedené naměřené hodnoty byly převedeny na t-skóry, kde je pásmo normy v rozmezí 40 – 60). Nejnižší hodnota byla pro celý soubor naměřena u dimenze Extraverze (45,65), zatímco nejvyšší hodnotu vykazuje dimenze Svědomitost (54,33). Hodnoty ostatních tří dimenzí můžeme vyčíst z následující tabulky.

Tabulka č. 1 Dosažené hodnoty jednotlivých dimenzí dotazníku Neo Five Factor Inventory pro celý soubor (N=68).

JEDNOTLIVÉ DIMENZE OSOBNOSTI	N	Průměr	Minimum	Maximum	Sm. odchylka
Neuroticismus	68	52,70118	25,88000	77,99000	10,63238
Extraverze	68	45,65221	9,07000	66,03000	10,00697
Otevřenost vůči zkušenosti	68	45,70721	26,86000	71,11000	8,77577
Přívětivost	68	52,00176	21,71000	67,24000	8,01951
Svědomitost	68	54,33059	33,12000	73,18000	8,21566

V další části se podíváme na naměřené hodnoty (t-skóry) pro jednotlivé pracovní pozice tak, jak jsme je rozdělili výše, tzn. na „zázemí“ a „přepážku“.

8.2. Naměřené hodnoty jednotlivých dimenzí osobnosti dle dotazníku NEO-FFI pro pozice „zázemí“ a „přepážka“.

Tabulka č. 2 Dosažené hodnoty jednotlivých dimenzí dotazníku NEO-FFI pro zázemí (N=27)

JEDNOTLIVÉ DIMENZE OSOBNOSTI	N	Průměr	Minimum	Maximum	Sm. odchylka
Neuroticismus	27	50,96852	38,29000	66,82000	7,171207
Extraverze	27	46,06111	30,26000	63,38000	8,014486
Otevřenost vůči zkušenosti	27	46,14148	29,81000	63,73000	7,247994
Přívětivost	27	52,12148	34,27000	67,24000	8,297932
Svědomitost	27	55,32926	39,80000	71,84000	7,026293

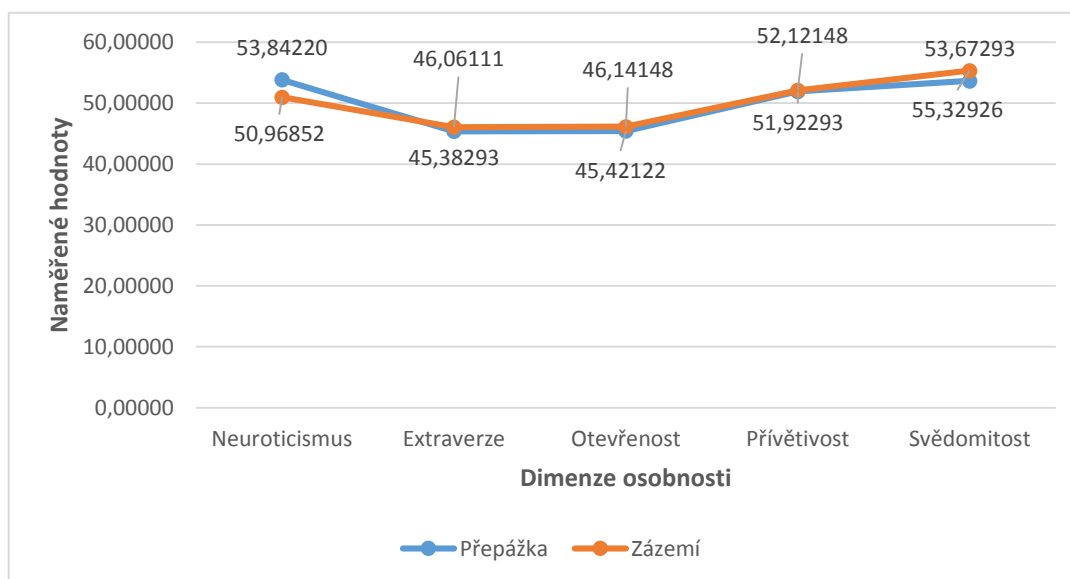
Tabulka č. 3 Dosažené hodnoty jednotlivých dimenzí dotazníku NEO-FFI pro přepážku (N=41)

JEDNOTLIVÉ DIMENZE OSOBNOSTI	N	Průměr	Minimum	Maximum	Sm. odchylka
Neuroticismus	41	53,84220	25,88000	77,99000	12,35179
Extraverze	41	45,38293	9,07000	66,03000	11,21587
Otevřenost vůči zkušenosti	41	45,42122	26,86000	71,11000	9,72836
Přívětivost	41	51,92293	21,71000	67,24000	7,93418
Svědomitost	41	53,67293	33,12000	73,18000	8,93596

Pro dokreslení naměřených údajů a pro lepší představu o jednotlivých osobnostních dimenzích u obou zkoumaných pracovních pozic, jsme tyto údaje přenesli do přehledného grafu.

Je patrné, že obě dvě zkoumané pozice se v osobnostních dimenzích výrazným způsobem neliší. Největší rozdíl byl zaznamenán u dimenze neuroticismu, přičemž přepážka v tomto ohledu vykazuje vyšší skóre (53,8). Druhý největší rozdíl mezi naměřenými hodnotami byl zjištěn u svědomitosti, kdy zaměstnanci zázemí vykazují vyšší skóre (55,33) než přepážkoví pracovníci. U zbylých tří dimenzí (extraverze, otevřenost vůči zkušenosti a přívětivosti) se naměřené hodnoty zanesené do grafu téměř překrývají.

Graf č. 3 Znárodnění průměrných hodnot jednotlivých dimenzí osobnosti pro obě zkoumané pracovní pozice zvlášť (N=68).



8.3. Porovnání jednotlivých dimenzí osobnosti obou dvou pozic mezi sebou

Podle předchozího grafu by se mohlo zdát, že pracovníci zázemí se od pracovníků přepážek v osobnostních rysech příliš neliší. V následující tabulce najdeme na první stanovenou výzkumnou otázku přesnou odpověď. Za pomoci Mann-Whitneyova U-testu jsme zjistili, že mezi pracovníky zázemí a přepážky neexistuje statisticky významný rozdíl ani v jedné z pěti osobnostních dimenzí dle dotazníku Neo Five-Factor Inventory.

Tabulka č. 4 Výsledky Mann-Whitneyova U-testu: porovnání jednotlivých osobnostních dimenzí dle dotazníku Big Five pro soubor zázemí a přepážka, sledováno na hladině významnosti $\alpha=0,05$.

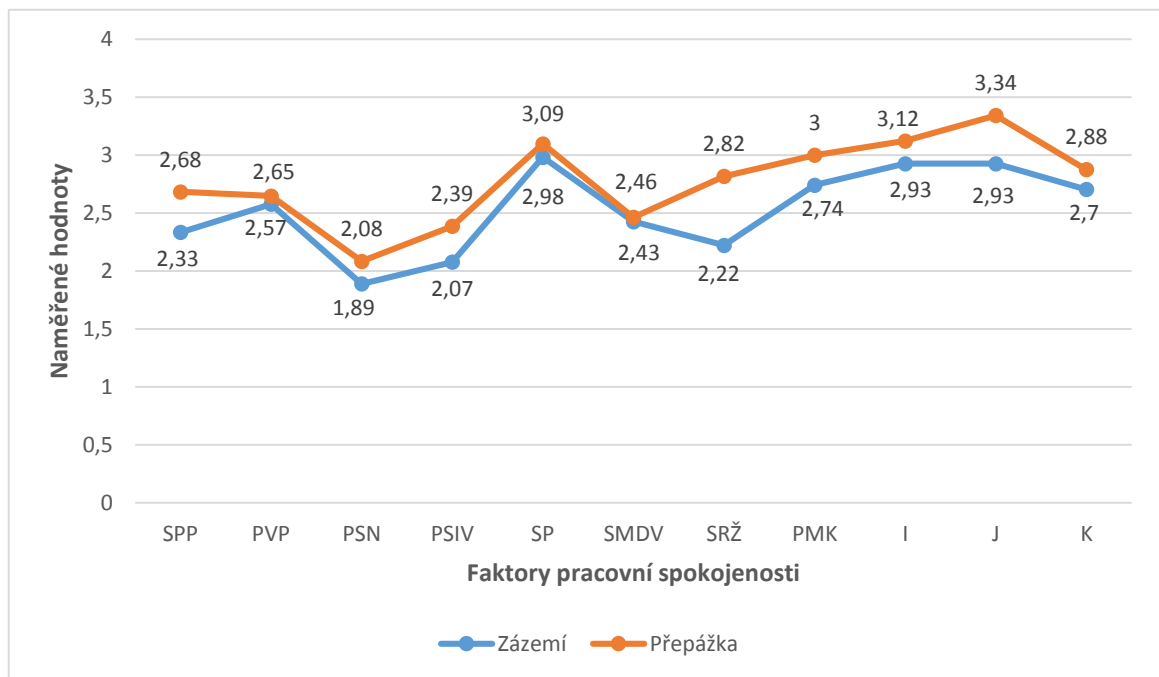
Dimen.	Zázemí	Přepážka	U	Z	p-hodn.	Z	p-hodn.	N	N	2*1str.
Neurot.	815,500	1530,500	437,5000	-1,44769	0,147706	-1,44964	0,147161	27	41	0,146818
Extrav.	922,500	1423,500	544,5000	-0,10654	0,915154	-0,10673	0,915003	27	41	0,910813
Otevřen.	968,500	1377,500	516,5000	0,45749	0,647317	0,45852	0,646580	27	41	0,645002
Přívětiv.	923,500	1422,500	545,5000	-0,09401	0,925105	-0,09431	0,924863	27	41	0,920688
Svěd.	1008,500	1337,500	476,5000	0,95886	0,337632	0,96133	0,336388	27	41	0,336860

8.4. Zjištění vztahu mezi osobnostními charakteristikami zkoumaného souboru a jeho pracovní spokojeností

8.4.1. Pracovní spokojenost zkoumaného souboru

Pro zjištění pracovní spokojenosti byl použit dotazník DSPKOP, který byl popsán výše. **Celková míra pracovní spokojenosti**, tedy průměr naměřených hodnot všech faktorů pracovní spokojenosti pro obě dvě pracovní pozice, dosáhla hodnoty **2,676442**. Na pětibodové škále tohoto dotazníku, kdy 1 znamená velmi spokojen a 5 znamená zcela nespokojen, se jedná o hodnotu velmi těsně pod pomyslnou hranici mezi pracovní spokojeností a pracovní nespokojeností. Na stupnici od 1 do 5 považujeme za tuto hranici hodnotu 3, což v dotazníku koresponduje s odpovědí Ani ano-ani ne. Hodnota 2,65085 se tedy přece jen lehce přiklání „na stranu pracovní spokojenosti“. Podívejme se však, jak je to s pracovní spokojeností uvnitř celého zkoumaného souboru rozděleného na pozici zázemí a přepážka. **Celková míra pracovní spokojenosti pro soubor „přepážka“ dosáhla hodnoty 2,774603 a pro soubor „zázemí“ byla naměřena hodnota 2,527382. Mezi těmito naměřenými údaji nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl.** Toto zjištění nám dává odpověď na druhou výzkumnou otázku. Přesto je však patrné, že pracovníci zázemí skórují ve všech faktorech pracovní spokojenosti níže než pracovníci přepážek. Zde je vhodné připomenout, že čím nižší skóre, tím vyšší je pracovní spokojenost. Pro lepší dokreslení výsledků uvádíme níže v grafu také naměřené údaje pro jednotlivé faktory pracovní spokojenosti pro obě zkoumané pracovní pozice, abychom je měli možnost lépe porovnat. Je patrné, že zaměstnanci zázemí jsou ve všech faktorech pracovní spokojenosti více spokojeni, než zaměstnanci přepážek. Největší rozdíl byl zaznamenán u faktoru SRŽ (spokojenost s rodinným životem) s hodnotami 2,22 pro zázemí a 2,82 pro přepážku. Druhý největší rozdíl vykazovali příslušníci obou dvou pracovních pozic u faktoru označeného písmenem J (dotaz, zda by poštu jako zaměstnavatele doporučili svým známým), a to 2,93 u zázemí a 3,34 u přepážky; pak následoval faktor SPP (spokojenost s pracovními podmínkami), kde byly naměřeny hodnoty 2,33 pro zázemí a 2,68 pro přepážku.

Graf č. 4 Znáznornění průměrných hodnot jednotlivých faktorů dotazníku DSPKOP pro obě zkoumané pracovní pozice zvlášť (N=68)



Zde bychom mohli odpověď na druhou výzkumnou otázku ještě trochu rozvést. Pokusíme se zjistit, zda existují statisticky významné rozdíly mezi oběma pozicemi alespoň v některých jednotlivých faktorech pracovní spokojenosti. Z tabulky můžeme zjistit, že u zkoumaného souboru 68 zaměstnanců pošt existuje statisticky významný rozdíl ve faktoru SRŽ (spokojenost s rodinným životem) mezi oběma zkoumanými pracovními pozicemi. To znamená, že zaměstnanci zázemí jsou ve faktoru Spokojenost s rodinným životem statisticky významně více spokojeni než zaměstnanci přepážky.

Tabulka č. 5 Výsledky Mann-Whitneyova U-testu: porovnání jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti dotazníku DSPKOP pro soubor zázemí a přepážka.

Faktor	zázemí	přepážka	U	Z	p-hodn.	Z	p-hodn.	N	N	2*1str.
SPP	788,500	1557,500	410,5000	-1,78611	0,074083	-1,96626	0,049270	27	41	0,072926
PVP	935,000	1411,000	550,0000	0,03760	0,970005	0,03764	0,969975	27	41	0,970216
PSN	1083,500	1262,500	401,5000	1,89891	0,057577	1,90049	0,057370	27	41	0,056379
PSIV	775,000	1571,000	397,0000	-1,95532	0,050547	-1,95741	0,050300	27	41	0,050086
SP	914,500	1431,500	536,5000	-0,20681	0,836157	-0,21040	0,833352	27	41	0,832421
SMDV	938,500	1407,500	546,5000	0,08147	0,935067	0,08395	0,933096	27	41	0,930576
SRŽ	765,000	1581,000	387,0000	-2,08066	0,037466	-2,11523	0,034411	27	41	0,036851
PMK	849,000	1497,000	471,0000	-1,02779	0,304047	-1,10147	0,270691	27	41	0,306284
I	860,000	1486,000	482,0000	-0,88992	0,373510	-1,06146	0,288483	27	41	0,376014
J	842,000	1504,000	464,0000	-1,11553	0,264623	-1,17056	0,241778	27	41	0,266623
K	898,000	1448,000	520,0000	-0,41362	0,679149	-0,43018	0,667062	27	41	0,681170

8.4.2. Korelace vybraných dimenzí osobnosti a pracovní spokojenosti

Důležitým cílem práce bylo zjistit, zda existuje statisticky významný vztah mezi některými osobnostními dimenzemi dle dotazníku NEO-FFI a pracovní spokojeností. Jako první jsme zjišťovali souvislost mezi přívětivostí a pracovní spokojeností celého souboru, tedy bez ohledu na pracovní pozici. Pomocí Pearsonova korelačního koeficientu jsme zjistili, že neexistuje statisticky významný vztah mezi přívětivostí a pracovní spokojeností u celého zkoumaného souboru. Na základě tohoto zjištění zamítáme hypotézu H1.

Tabulka č. 6 Výsledky Pearsonova korelačního koeficientu: korelace celkové pracovní spokojenosti a přívětivosti pro celý zkoumaný soubor (N=68), sledováno na hladině významnosti $\alpha = 0,05$.

Proměnná	Průměry	Sm. odchylka	Přívětivost	Prac. spokojenost
Přívětivost	52,00176	8,019505	1,000000	-0,093807
Pracovní spokojenost	2,67644	0,611640	-0,093807	1,000000

Přestože jsme nezjistili u zkoumaného souboru statisticky významný vztah mezi přívětivostí a celkovou pracovní spokojeností, můžeme se na tyto proměnné podívat ještě jinak, a to tak, že zkusíme přívětivost porovnat konkrétně s jednotlivými faktory pracovní spokojenosti. V tomto případě nalezneme statistickou významnost u několika proměnných. Zjišťujeme, že přívětivost statisticky významně koreluje s faktorem PSIV (Postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy), dále s faktorem SMDV (Spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání) a nakonec také s faktorem SRŽ (Spokojenost s rodinným životem.). K tomu je nutno dodat, že u všech tří faktorů byl naměřený statisticky významný vztah pozitivní, což znamená, že s vyšší mírou přívětivosti pracovní spokojenost v uvedených faktorech stoupá.

Tabulka č. 7 Výsledky Pearsonova korelačního koeficientu: korelace jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti dotazníku DSPKOP a přívětivosti pro celý zkoumaný soubor (N=68), sledováno na hladině významnosti $\alpha = 0,05$.

Faktory	Prům.	Sm.od	Přívětivost	SPP	PVP	PSN	PSIV	SP	SMDV	SRŽ	PMK	I	J	K
Přívětivost	52,00	8,019	1,0000	0,089	-0,115	-0,154	-0,284	-0,088	-0,324	-0,250	-0,111	-0,003	0,2350	0,145

Dále byla zkoumána souvislost mezi neuroticismem a celkovou pracovní spokojeností pro celý soubor 68 probandů. Hodnota 0,260981 nám říká, že existuje statisticky významný negativní vztah mezi celkovou pracovní spokojeností a neuroticismem. Opět pouze pro připomenutí, čím je vyšší skóre na škále od 1 do 5 u dotazníku DSPKOP, tím je nižší pracovní spokojenost. To znamená, že s vyšší mírou neuroticismu klesá statisticky významně pracovní spokojenost u celého zkoumaného souboru, přestože naměřená hodnota není mínusová. Na základě tohoto zjištění přijímáme hypotézu H2.

Tabulka č. 8. Výsledky Pearsonova korelačního koeficientu: korelace celkové pracovní spokojenosti a neuroticismu pro celý zkoumaný soubor. (N=68), sledováno na hladině významnosti $\alpha=0,05$.

Proměnná	Průměry	Sm. odchylka	Neuroticismus	Prac. spokojenost
Neuroticismus	52,70118	10,63238	1,000000	0,260981
Pracovní spokojenost	2,67644	0,61164	0,260981	1,000000

Dalším úkolem bylo zjistit, zda existuje souvislost mezi extraverzí a pracovní spokojeností zaměstnanců, kteří jsou denně ve styku s klienty. U těchto dvou proměnných nebyl zjištěn statisticky významný vztah, proto můžeme hypotézu H3 zamítnout.

Tabulka č. 9. Výsledky Pearsonova korelačního koeficientu: korelace celkové pracovní spokojenosti a extraverze pro skupinu přepážka (N=41), sledováno na hladině významnosti $\alpha=0,05$.

Faktory	Průměry	Sm.odch.	Prac. spokoj. přepážka	Extraverze přepážka
Prac. spokoj. přepážka	2,77460	0,59863	1,000000	-0,195140
Extraverze přepážka	45,38293	11,21587	-0,195140	1,000000

Posledním úkolem v naší práci bylo určit, jestli existuje statisticky významná souvislost mezi přívětivostí a pracovní spokojeností u zaměstnanců na pozici přepážka. Výše v této práci byl zkoumán vztah mezi přívětivostí a pracovní spokojeností celého zkoumaného souboru. Naměřená hodnota nebyla statisticky významná, proto se podíváme, jaký bude výsledek, pokud vezmeme v potaz pouze zaměstnance přepážek. Výsledná hodnota -0,336284 nám říká, že mezi pracovní spokojeností zaměstnanců přepážek a jejich přívětivostí existuje statisticky významný pozitivní vztah. Proto přijímáme hypotézu H4.

Tabulka č. 10. Výsledky Pearsonova korelačního koeficientu: korelace celkové pracovní spokojenosti a přívětivosti pro skupinu přepážka (N=41), sledováno na hladině významnosti $\alpha=0,05$.

Faktory	Průměry	Sm.odch.	Prac. spokoj. přepážka	Přívětivost přepážka
Prac. spokoj. přepážka	2,77460	0,598629	1,000000	-0,315615
Přívětivost přepážka	51,92293	7,934176	-0,315615	1,000000

8.5.K platnosti hypotéz a odpovědi na výzkumné otázky

H1: Existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi přívětivostí a pracovní spokojeností bez ohledu na pracovní pozici.

Tuto hypotézu zamítáme. Bylo zjištěno, že mezi přívětivostí a celkovou pracovní spokojeností celého zkoumaného souboru zaměstnanců pošt neexistuje statisticky významný pozitivní vztah. Přívětivost u daného souboru pozitivně korelovala pouze s některými z dílčích faktorů dotazníku DSPKOP, a to s faktorem, PSIV, SMDV a SRŽ.

H2: Existuje statisticky významný negativní vztah mezi neuroticismem a pracovní spokojeností bez ohledu na pracovní pozici.

Hypotézu přijímáme. U zkoumaného souboru byl naměřen statisticky významný negativní vztah mezi neuroticismem a celkovou pracovní spokojeností.

H3: Existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi mírou extraverze a pracovní spokojeností u zaměstnanců, kteří pracují ve styku se zákazníky.

Tuto hypotézu zamítáme, zjištěný vztah mezi těmito dvěma proměnnými nebyl statisticky významný.

H4: Existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi mírou přívětivosti a pracovní spokojeností u zaměstnanců, kteří pracují ve styku se zákazníky.

Hypotézu přijímáme, protože naměřená hodnota byla prokázána jako statisticky významná.

Výzkumná otázka č. 1: Liší se pracovníci obou dvou zmíněných pozic mezi sebou v jednotlivých osobnostních dimenzích dle dotazníku NEO-FFI?

Bylo zjištěno, že zaměstnanci přepážek se od zaměstnanců zázemí v jednotlivých dimenzích dotazníku NEO-FFI neliší.

Výzkumná otázka č. 2. Existuje statisticky významný rozdíl v pracovní spokojenosti mezi oběma pracovními pozicemi?

V celkové pracovní spokojenosti nebyl nalezen mezi oběma pozicemi statisticky významný rozdíl. Signifikantní rozdíl byl nalezen pouze u faktoru SRŽ (Spokojenost s rodinným životem), kdy zaměstnanci zázemí v tomto faktoru vykazují statisticky významně vyšší míru pracovní spokojenosti než pracovníci přepážek.

9. Diskuse

Ve výzkumné části této práce jsme hledali odpovědi na několik otázek, které se týkaly osobnostních charakteristik zaměstnanců České pošty, s. p. a jejich pracovní spokojenosti. Stanovili jsme si celkem 3 cíle, které se nám podařilo splnit. Prvním cílem bylo zjistit hodnoty jednotlivých dimenzí osobnosti dle dotazníku NEO-FFI pro celý zkoumaný soubor a také pro obě dvě stanovené pracovní pozice (zázemí a přepážka) zvlášť. Po zpracování statistických údajů jsme zjistili, že průměr všech jednotlivých dimenzí u celého souboru se pohybuje v pásmu normy (t-skóry v rozmezí 40 – 60) a stejná je situace také v případě rozdělení souboru na dvě výše uvedené pracovní pozice, kdy ani jedna z naměřených hodnot z tohoto pásma nevybočila. Toto zjištění jsme očekávali. Druhým cílem a zároveň výzkumnou otázkou bylo porovnat, zda se pracovníci obou pozic liší v jednotlivých osobnostních dimenzích. Zde jsme dospěli k závěru, že pracovníci obou dvou zkoumaných pozic se v osobnostních dimenzích dle dotazníku NEO-FFI neliší. Tento výsledek je do jisté míry v rozporu s autorčinným očekáváním a osobními zkušenostmi. Na druhé straně musím podotknout, že při své práci jsem se osobně setkala pouze se zlomkem sledovaného souboru a navíc, ne všichni kolegové a kolegyně byli zahrnuti do zkoumaného souboru, tudíž mé osobní předpoklady nebyly statisticky nijak podloženy. Přestože však rozdíly nebyly statisticky signifikantní, můžeme podotknout, že největší rozdíl byl mezi oběma pozicemi naměřen u dimenze neuroticismu, kdy přepážkoví pracovníci v této dimenzi skórovali výše než pracovníci zázemí. To se, dle mého názoru, dalo očekávat, neboť zaměstnanci přepážek pracují pod neustálým tlakem, ať už se jedná o částečnou nemožnost zvolit si své osobní pracovní tempo, neustálý dohled skrytých kontrolních pracovníků nebo tlak ze strany nadřízeného na nabídku produktů aliančních partnerů. Poměrně překvapivý byl pro mě fakt, že druhým největším naměřeným rozdílem v dimenzích mezi oběma pozicemi, byl rozdíl ve svědomitosti, kdy pracovníci zázemí skórují v tomto ohledu výše. Ovšem opět se nejedná o rozdíl statisticky významný, tudíž veškeré komentáře jsou zde pouze osobními dohady. V ostatních dimenzích se naměřené hodnoty obou dvou pozic téměř překrývají, a proto můžeme skutečně tvrdit, že mezi

zkoumanými pracovníky zázemí a přepážky neexistuje statisticky významný rozdíl v osobnostních dimenzích dle dotazníku NEO-FFI. Třetím a posledním cílem této práce bylo zjistit souvislost mezi osobnostními charakteristikami zaměstnanců pošt dle dotazníku NEO-FFI a pracovní spokojeností. Ve své podstatě se jedná o nejdůležitější otázku této práce, kvůli které vlastně celá práce vznikla. Nejdříve bylo potřeba podívat se na to, jakých výsledků bylo dosaženo v oblasti pracovní spokojenosti. Naměřené hodnoty vypovídají o tom, že zaměstnanci pošt (zkoumaný soubor 68 probandů) jsou se svou prací spíše spokojeni, neboť naměřená hodnota je těsně pod pomyslnou hranicí mezi pracovní spokojeností a pracovní nespokojeností. Spíše se tedy přiklání na stranu pracovní spokojenosti. Toto zjištění pro nás není nijak překvapivé, neboť velmi podobných výsledků jsme docílili už v bakalářské práci (Hnilicová, 2012). Zkoumaný soubor byl však vzhledem k původní práci o něco rozšířen (podařilo se získat dalších 18 probandů), tudíž jsme mohli předpokládat, že výsledky jednotlivých faktorů budou poněkud odlišné. Například naměřený rozdíl mezi celkovými hodnotami pracovní spokojenosti u obou dvou pozic nebyl v této práci zjištěn jako statisticky významný, na základě čehož jsme dostali odpověď na naši druhou výzkumnou otázku. Přesto však ve všech z jedenácti faktorů pracovní spokojenosti skórovali zaměstnanci přepážek „hůře“ než zaměstnanci zázemí, to znamená, že se nenašel ani jeden faktor pracovní spokojenosti, ve kterém by přepážkoví pracovníci skórovali níže než pracovníci zázemí. (pozn. nižší skóre udává vyšší pracovní spokojenost). Tento výsledek nás vzhledem k dřívějším výsledkům (Hnilicová, 2012) nepřekvapil. Již bylo řečeno, že nebyl naměřen signifikantní rozdíl v celkové pracovní spokojenosti mezi zkoumanými pracovními pozicemi, nicméně podívali jsme se také na rozdíly mezi konkrétními faktory dotazníku DSPKOP. Zde jsme došli ke zjištění, že existuje statisticky významný rozdíl mezi zázemím a přepážkou v jednom faktoru, a to ve faktoru SRŽ (Spokojenost s rodinným životem). Pokud se budeme snažit zjistit, proč tomu tak je, musíme vzít, dle mého názoru, v potaz zejména pracovní náplň obou dvou pracovních pozic. V této práci není místo pro konkrétní rozvádění jednotlivých pracovních úkonů, omezíme se proto, dle mého názoru, na jeden z nejvýznamnějších aspektů pracovní náplně obou pozic. Tím je to, že pracovníci zázemí nemají stanoveny plány plnění smluv aliančních partnerů, zatímco zaměstnanci přepážek jsou nuceni uzavírat nemalé množství produktů jako je stavební spoření, životní pojištění, důchodové pojištění, běžné účty, apod. Nestačí jim pouze oslovovat zákazníky, ale pro „splnění plánu“ musejí i ve svém volném čase shánět klienty dle svých osobních možností. To se zákonitě musí projevit ve spokojenosti s rodinným životem, už z toho důvodu, že by jistě rádi se svou rodinou trávili

mnohem více času. Druhým problémem, týkajícím se faktoru SRŽ je to, že pokud pracovník přepážky daný plán neplní, může být finančně sankcionován. Dle mých osobních zkušeností se sice vedoucí pracovníci snaží uchýlovat se k tomuto kroku co nejméně, což ovšem nemění nic na tom, že se pracovníci přepážek mohou cítit touto možností neustále ohroženi. A snížení platu samozřejmě postihuje také jejich rodiny, nejen je samotné. Tolik k pracovní spokojenosti zkoumaného souboru. Nyní se podíváme na odpovědi týkající se třetího cíle této práce. Byly stanoveny celkem 4 hypotézy, na které jsme našli odpověď. V rámci hypotézy č. 1 bylo zkoumáno, zda existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi přívětivostí a pracovní spokojeností bez ohledu na pracovní pozici. Na rozdíl od jiných výzkumů, uvedených v kapitole č. 5 jsme u našeho zkoumaného souboru nenalezli statisticky významný vztah mezi celkovou pracovní spokojeností a mezi dimenzí přívětivost. Proto jsme se na celou otázku podívali trochu blíže, a porovnali jsme přívětivost s jednotlivými pracovními faktory dotazníku DSPKOP. Výsledkem bylo zjištění, že přívětivost statisticky významně koreluje s faktory PSIV (Postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy), SMDV (Spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání) a SRŽ (Spokojenost s rodinným životem). Uvedené statisticky významné korelace jsou pozitivní, což znamená, že se stoupající mírou přívětivosti stoupá také spokojenost v uvedených faktorech, neboť čím nižší je dosažené skóre na škále pracovní spokojenosti, tím vyšší je pracovní spokojenost (viz výše). Myslím si, že přívětivost sama do jisté míry konkrétně tyto statisticky významné faktory pracovní spokojenosti vysvětluje. Můžeme předpokládat, že je-li člověk přívětivý, pak je spokojenější s interpersonálními vztahy, může být rovněž spokojen v případě, kdy se může dále vzdělávat ve svém oboru a zároveň může být spokojenější se svým rodinným životem. Je ovšem otázkou, zda ovlivňuje přívětivost spokojenost v uvedených faktorech, nebo zda tato spokojenost má za následek vyšší míru přívětivosti. Podle mého názoru je tento vztah interakční. V rámci hypotézy H2 byl zkoumán vztah mezi neuroticismem a pracovní spokojeností pro celý zkoumaný soubor. V souladu s provedenou rešerší v této oblasti bylo zjištěno, že existuje statisticky významný negativní vztah mezi těmito dvěma proměnnými. Tento výsledek lze očekávat, neboť je-li člověk méně emocionálně stabilní, může hodnotit také svou pracovní spokojenost jako nižší než lidé, kteří v dimenzi neuroticismu skórují níže. A naopak, jsou-li lidé se svou prací méně spokojeni, mohou se cítit zranitelnější a tudíž skórovat výše na dimenzi neuroticismus. Hypotéza H3 nám říká, že existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi mírou extravertze a pracovní spokojeností u zaměstnanců, kteří pracují ve styku se zákazníky. Pro mě dost překvapivým zjištěním bylo,

že jsme nenaměřili statisticky významný vztah u těchto dvou proměnných. Osobně bych spíše předpokládala, že čím vyšší bude naměřená míra extraverte u pracovníka přepážky, tím vyšší bude jeho pracovní spokojenost. Nicméně za celou dobu mé práce u České pošty, s. p. (cca 11 let) jsem se nesečkala s tím, že by bylo při výběru zaměstnanců jakkoliv empiricky zjišťováno, zda vykazují vyšší či nižší míru extraverte, přestože nadřazení většinou při inzerci volných pracovních míst tento požadavek uvádějí. Podle mých zkušeností se zaměstnanec k přepážce přijímá spíše na základě odborných znalostí, osvědčení a kvalifikačních zkoušek. Zda skutečně projeví dostatečnou míru extraverte, se ukáže spíše až po nástupu na danou pozici. Nesoulad v této oblasti pak řeší většinou zaměstnanec sám tím, že se snaží o přeřazení z přepážky do zázemí podniku. Poslední hypotézou bylo, že existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi mírou přívětivosti a pracovní spokojeností u zaměstnanců, kteří pracují ve styku se zákazníky. Na základě výpočtů byla zjištěna statisticky významná pozitivní souvislost mezi přívětivostí a pracovní spokojeností zaměstnanců přepážek. Tady je na místě připomenout, že pokud jsme měřili vztah přívětivosti a celkové pracovní spokojenosti u celého souboru 68 zaměstnanců pošt, nebyla zjištěna statisticky významná korelace. Ta byla nalezena pouze u některých jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti. Pokud jsme však vzali v potaz pouze skupinu zaměstnanců přepážek, tento vztah se nám ukázal jako statisticky významný. Může to být tím, že u přepážkových pracovníků je přívětivost velmi podstatným aspektem jejich práce. Určitě si všichni umíme představit, jak působí přívětivý pracovník na zákazníka. Jeho vstřícný a milý přístup navozuje příjemnou atmosféru, což se samozřejmě odráží i v klientově přístupu k pracovníkovi. Samozřejmě existují i výjimky, kdy negativně naladěnému klientovi nejde o nic jiného, než si u přepážky vylít svou zlost, k čemuž mu daný pracovník může skvěle posloužit bez ohledu na to, jak přívětivě působí. Ze své zkušenosti ovšem vím, že přívětivým přístupem je možno zabránit mnoha konfliktům mezi zákazníkem a pracovníkem, ať už pramení z nedorozumění nebo z jiných různých důvodů. Přívětivá atmosféra se tedy odráží v komunikaci mezi oběma, což zcela jistě následně vede k větší pracovní spokojenosti zaměstnance přepážky. Zjištěný výsledek nás v tom utvrzuje.

10. Závěr

V této práci bylo u zkoumaného souboru 68 zaměstnanců České pošty, s. p. zjištěno, že jejich jednotlivé t-skóry osobnostních dimenzí dle dotazníku NEO-FFI se neodchylují od

stanoveného pásma normy, tedy od hodnoty 40 – 60. Totéž bylo zjištěno také v případě, kdy jsme celý soubor rozdělili na dvě pracovní pozice, a to na zaměstnance zázemí a přepážky. Dále jsme při zkoumání rozdílů v osobnostních dimenzích mezi oběma pozicemi dospěli k závěru, že ani v jedné z dimenzí neexistuje statisticky významný rozdíl mezi pozicemi „přepážka“ a „zázemí“. Všechny naměřené hodnoty dimenzí osobnosti u jednotlivých pozic se téměř překrývaly. Poněkud patrné rozdíly byly naměřeny pouze u dimenzí neuroticismu a svědomitosti, přičemž u první z obou dimenzí skórovali o něco výše pracovníci přepážek a u svědomitosti naopak pracovníci zázemí. Žádný z obou rozdílů však nebyl zjištěn jako statisticky významný.

Při zkoumání vztahu osobnostních charakteristik zkoumaného souboru a jejich pracovní spokojenosti jsme nejprve zjišťovali celkovou míru pracovní spokojenosti. Pracovní spokojenost celého souboru byla těsně pod pomyslnou hranicí mezi pracovní spokojeností a pracovní nespokojeností, což znamená, že dotyční pracovníci se cítí se svou prací spíše spokojeni. V rámci rozdělení souboru podle pracovních pozic jsme dospěli k názoru, že neexistuje statisticky významný rozdíl mezi oběma skupinami, pokud jde o celkovou pracovní spokojenost. Signifikantní rozdíl byl však naměřen v případě, kdy jsme oba soubory porovnávali z hlediska jednotlivých faktorů dle dotazníku DSPKOP. V tomto případě jsme vypočítali, že obě sledované skupiny se statisticky významně liší ve faktoru SRŽ (Spokojenost s rodinným životem), kdy skupina „zázemí“ vykazuje vyšší pracovní spokojenost v tomto ohledu, než skupina „přepážka“. Pokud jsme zjišťovali vztah jednotlivých dimenzí osobnosti a pracovní spokojenosti, dospěli jsme k následujícím závěrům:

- Nebyl nalezen statisticky významný vztah mezi celkovou pracovní spokojeností a přívětivostí pro celý soubor 68 zaměstnanců pošt.
- Byl však nalezen statisticky významný vztah mezi přívětivostí a některými konkrétními faktory pracovní spokojenosti pro celý soubor dle dotazníku DSPKOP, a to s faktorem PSIV (Postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy), SMDV (Spokojenost s možností dalšího vzdělávání) a s faktorem SRŽ (Spokojenost s rodinným životem). Tyto významné korelace jsou pozitivní, což pro nás znamená, že se stoupající mírou přívětivosti stoupá spokojenost v uvedených faktorech pracovní spokojenosti.

- Byla zjištěna statisticky významná negativní souvislost mezi neuroticismem a pracovní spokojeností pro celý zkoumaný soubor.
- Dále jsme zjistili, že neexistuje signifikantní vztah mezi mírou extraverze a pracovní spokojeností u skupiny „přepážka“
- Byl nalezen statisticky významný pozitivní vztah mezi přívětivostí a pracovní spokojeností u zaměstnanců, kteří jsou denně ve styku s klienty (přepážka).

11. Souhrn

V této diplomové práci byla věnována pozornost dvěma stěžejním tématům, a to osobnosti a pracovní spokojenosti. Téma osobnost bylo rozpracováno poněkud obecněji tak, abychom nastínili důležitá témata vztahující se k výzkumné části této práce. Probrali jsme problematiku psychologických definic tohoto pojmu a dále pak byly rozpracovány otázky temperamentu, kdy jsme zmínili jednak Hippokratovu humorální teorii a Eysenckovu triádu psychoticismus – extraverze – neuroticismus; Kretschmerovu typologii osobnosti, který rozlišil cyklotymní, schizotymní a viskózní temperament a zmíněn byl také Cloningerův neurobiologický model rysů osobnosti. Rysový přístup k osobnosti byl popsán v samostatné kapitole. Rysová psychologie nám říká, že v osobnosti existují poměrně trvalé dispozice, které iniciují a regulují různé psychické procesy a behaviorální projevy jedince. Výklad osobnosti rysové psychologie se zakládá na srovnání naměřených psychických vlastností daného jedince s objektivně stanovenou normou. Prožívání, myšlení a jednání člověka je určováno vrozenými a získanými charakteristikami či dispozicemi, které jsou u člověka poměrně trvalé. V současné době se sem zahrnuje zejména personologické pojetí Gordona Allporta a Eysenckova a Cattelova teorie osobnostních rysů. Allport rozlišoval osobnostní rysy na kardinální, centrální a sekundární dispozice. Nejobecnější úroveň zaujímají kardinální dispozice, které ovlivňují většinu psychických procesů a jednání. Na méně obecné úrovni pak jsou centrální dispozice, kdy jedinečnost osobnosti určuje zhruba pět až deset centrálních dispozic. Sekundární dispozice pak představují konkrétní a nejméně významné osobnostní rysy, jejichž povaha je daná konkrétním podnětem.

V kapitole K diagnostice osobnosti byla věnována pozornost třem významným dotazníkům, a to Eysenckovu osobnostnímu dotazníku, Cattelou šestnáctifaktorovému dotazníku a dotazníku Big Five. Zabývali jsme se jednak jejich vznikem a dalším vývojem

a poměrně rozsáhlá část byla věnována popisu jednotlivých faktorů či dimenzí tak, aby si o daném systému mohl čtenář udělat adekvátní představu, zejména pak ve vztahu k výzkumné části této práce.

V kapitole o pracovní spokojenosti jsme se pokusili popsat význam pojmu pracovní spokojenost v širším a užším smyslu a uvést dimenze, ve kterých se projevuje. Představili jsme dva širší teoretické přístupy, a to jednodimenzionální a dvojdimenzionální teorii pracovní spokojenosti. V prvním případě představuje spokojenost a nespokojenost dva krajní stavy jedné dimenze. Byly zmíněny Maslowova, Vroomova a Stodgillova teorie, které se v rámci jednofaktorové teorie dále vyvinuly. Podle dvoufaktorové teorie Herzbera, Mausnera a Snydermana pak spokojenost a nespokojenost ovlivňují odlišné faktory. Autoři rozlišili tzv. motivační faktory, týkající se obsahu práce (kdy jejich existence či naplnění ovlivňuje spokojenost) a tzv. hygienické faktory vztahující se k vnějším podmínkám práce (jejichž nepříznivá konstelace vyvolává nespokojenost).

Dále byla věnována pozornost postojům k práci a tématu pracovní motivace, kdy byly rozlišeny přímé (vnitřní) motivy, kam patří zejména potřeba činnosti jako takové; a nepřímé (vnější) motivy, kde práce vystupuje jako prostředek k uspokojování jiných potřeb.

Byly rozebrány také faktory pracovní spokojenosti, zejména faktory vnější, kam řadíme mzdu, druh a charakter vykonávané práce, možnost pracovního postupu, sociální prostředí a fyzikální podmínky práce. V rámci pracovní spokojenosti pak byl dále nastíněn vztah pracovní spokojenosti a osobnosti zaměstnance, včetně Hollandovy typologické teorie volby povolání. Ta vychází z předpokladu, že existuje určitý vztah mezi typem osobnosti a druhem profesního prostředí. Lidé tudíž vyhledávají prostředí odpovídající jejich založení, postojům a hodnotám, kde mohou uplatnit své předpoklady a zastávat takové role, které jim vyhovují a těší je. Volba povolání a rozvoj kariéry má být založena na sebepoznání a na znalostech profesí. Holland stanovil šest druhů profesního prostředí a zpracoval dotazník ke zjišťování profesních zájmů, čímž rozvinul další snahy o vytváření osobnostních dotazníků pro profesní orientaci a o získávání informací vhodných pro volbu zaměření profesní dráhy.

V rámci současného stavu zjišťování vztahu pracovní spokojenosti a osobnostních charakteristik bylo zmíněno několik výzkumů sledujících tyto korelace. Jednalo se

především o zahraniční výzkumy, protože český výzkum se mi v této oblasti dosud nepodařilo nalézt. Častým zjištěním uvedených výzkumů byla statisticky významná souvislost mezi jednotlivými dimenzemi dle modelu Big Five a pracovní spokojeností. Přestože jednotlivé výzkumy se v některých konkrétních korelacích lišily, můžeme celkově zhodnotit, že zřejmě nejčastěji byla udávána statisticky významná pozitivní souvislost mezi přívětivostí a pracovní spokojeností a dále také negativní souvislost mezi neuroticismem a pracovní spokojeností. Nejvyšší korelace bývá zaznamenávána u přívětivosti. Pozitivní korelace je udávána v případě přívětivosti, otevřenosti, svědomitosti a extravertze. Při stanovování hypotéz jsme z těchto výše uvedených zjištění vycházeli.

Ve výzkumné části byly stanoveny 3 cíle, na jejichž základě byl zkoumaný soubor rozdělen na dvě skupiny podle pracovních pozic:

- Zaměstnanci přepážek a poštovní doručovatelé tvoří skupinu, která přichází denně do styku s veřejností, tedy se zákazníky České pošty, s. p. (tzv. „přepážka“), (41 respondentů).
- Zaměstnanci pokladen a vnitřní služba tvoří skupinu označenou jako „zázemí“. Tito pracovníci nejsou denně ve styku s veřejností (27 respondentů).

V práci byly stanoveny tyto cíle:

- Zjistit hodnoty jednotlivých dimenzí osobnosti dle dotazníku NEO-FFI pro celý soubor a pro obě zkoumané pracovní pozice
- Porovnat, zda se pracovníci obou pozic liší v jednotlivých osobnostních dimenzích
- Zjistit souvislost mezi osobnostními charakteristikami zaměstnanců pošt dle dotazníku NEO-FFI a pracovní spokojeností.

Dále jsme stanovili tyto 4 hypotézy:

H1: Existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi přívětivostí a pracovní spokojeností bez ohledu na pracovní pozici.

H2: Existuje statisticky významný negativní vztah mezi neuroticismem a pracovní spokojeností bez ohledu na pracovní pozici

H3: Existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi mírou extraverte a pracovní spokojeností u zaměstnanců, kteří pracují ve styku se zákazníky.

H4: Existuje statisticky významný pozitivní vztah mezi mírou přívětivosti a pracovní spokojeností u zaměstnanců, kteří pracují ve styku se zákazníky.

V souladu s cíli práce jsme stanovili 2 výzkumné otázky:

Otázka č. 1. Liší se pracovníci obou dvou zmíněných pozic mezi sebou v jednotlivých osobnostních dimenzích dle dotazníku NEO-FFI?

Otázka č. 2. Existuje statisticky významný rozdíl v pracovní spokojenosti mezi oběma pracovními pozicemi?

Kvantitativní výzkum byl proveden na pěti poštách v České republice, kde bylo možno zaměstnance rozdělit na dvě výše uvedené pracovní skupiny. Vzhledem k obtížnosti získávání respondentů byla použita metoda příležitostného výběru, přičemž důležitým kritériem byla dobrovolnost respondentů. Probandům byl předložen dotazník DSPKOP (Dotazník spokojenosti s kontextem a obsahem práce), kdy odpovídali na škále o pěti stupních, přičemž 1 znamenala velmi spokojen, 2 spíše spokojen, 3 ani ano ani ne, 4 spíše nespokojen a 5 zcela nespokojen. Z těchto hodnot byl následně počítán aritmetický průměr. Druhým dotazníkem byl dotazník NEO-FFI, kde respondenti odpovídají na jednotlivá tvrzení v rozmezí od 0 do 4, kde 0 znamená, že daná výpověď respondenta vůbec nevystihuje, 1 – spíše nevystihuje, 2 – neutrální (tzn. ani výstižná ani nevýstižná výpověď), 3 znamená - spíše vystihuje a 4 – úplně vystihuje. Naměřené hodnoty jsou pak převedeny na t-skóry. Pro zpracování získaných dat byly použity jak parametrické tak neparametrické metody, dle normality či velikosti souboru a jednalo se o Mann-Whitneyův U test, Pearsonův korelační koeficient a Spearmanův korelační koeficient. Výsledky byly měřeny na hladině významnosti $\alpha=0,05$. Po vyhodnocení dat jsme zjistili následující:

Bylo zjištěno, že průměr všech jednotlivých dimenzí u celého souboru se pohybuje v pásmu normy (t-skóry v rozmezí 40 – 60). Stejná je situace také v případě, když soubor rozdělíme na dvě pracovní pozice, jak bylo uvedeno výše. Ani jedna z hodnot v rámci těchto dimenzí z tohoto pásma nevybočila. Nejnížší hodnota byla pro celý soubor naměřena u dimenze Extraverte (45,65), zatímco nejvyšší hodnotu vykazuje dimenze Svědomitost (54,33). Tím jsme splnili první cíl této práce, a to zjistit hodnoty jednotlivých

dimenzí osobnosti dle dotazníku NEO-FFI pro celý soubor a pro obě zkoumané pracovní pozice.

Druhým cílem a zároveň také výzkumnou otázkou bylo porovnat, zda se pracovníci obou pozic liší v jednotlivých osobnostních dimenzích. Výsledky ukazují, že se obě dvě zkoumané skupiny v osobnostních dimenzích dle dotazníku NEO-FFI neliší. Největší rozdíly v naměřených hodnotách byly mezi oběma skupinami zjištěny u dimenze neuroticismu a u dimenze svědomitost. Ve zbývajících třech dimenzích se výsledky u obou pracovních pozic téměř překrývaly.

V rámci třetího cíle práce jsme zkoumali, zda existují souvislosti mezi osobnostními charakteristikami probandů a pracovní spokojeností. Zde bylo potřeba nejdříve se vyjádřit k naměřeným hodnotám pracovní spokojenosti. Zjistili jsme, že zaměstnanci pošt jsou se svou prací spíše spokojeni, protože naměřená hodnota 2,65085 je pořád pod pomyslnou hranicí mezi pracovní spokojeností a pracovní nespokojeností. (Jako hranici jsme stanovili hodnotu 3, která v dotazníku DSPKOP koresponduje s odpovědí ani ano-ani ne). Pokud se jedná o hodnoty, které jsme naměřili pro každou pracovní pozici zvlášť, pak skupina „zázemí“ dosáhla hodnoty 2,527382 a skupina „přepážka“ hodnoty 2,774603. Mezi oběma naměřenými hodnotami nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl, a to i přesto, že ve všech jednotlivých faktorech pracovní spokojenosti skórovali pracovníci zázemí níže, než zaměstnanci přepážek. Tímto jsme odpověděli na výzkumnou otázku č. 2. Obě pracovní pozice jsme pak ještě podrobili podrobnější analýze, při které bylo zjištěno, že v rámci jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti, vykazuje soubor 68 zaměstnanců signifikantní rozdíl ve spokojenosti s rodinným životem (faktor SRŽ). Ke zkoumání korelací mezi osobnostními dimenzemi a pracovní spokojeností můžeme uvést následující výsledky:

- nebyl nalezen statisticky významný vztah mezi přívětivostí a pracovní spokojeností u celého souboru, na základě čehož jsme zamítli hypotézu H1
- pokud jsme korelovali přívětivost přímo s jednotlivými pracovními faktory, pak byl nalezen signifikantní pozitivní vztah u faktorů PSIV (Postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy), SMDV (Spokojenost s možností dalšího vzdělávání) a SRŽ (Spokojenost s rodinným životem)
- byl zjištěn statisticky významný negativní vztah mezi neuroticismem a pracovní spokojeností u celého zkoumaného souboru. Tento výsledek nám umožňuje přijmout hypotézu H2

- mezi mírou extraverze a pracovní spokojeností zkoumanou u skupiny přepážkových pracovníků nebyl naměřen statisticky významný rozdíl. Proto jsme hypotézu H3 zamítli
- byla nalezena statisticky významná pozitivní korelace mezi přívětivostí a pracovní spokojeností u zaměstnanců přepážek.

Na základě zjištěných údajů jsme měli možnost zjistit jednak to, že mezi zaměstnanci v zázemí a u přepážek České pošty, s. p. neexistuje statisticky významný rozdíl v osobnostních dimenzích a jednak jsme našli podnětná zjištění týkající se vztahu pracovní spokojenosti k osobnostním dimenzím zaměstnanců, která by bylo vhodné při výběru zaměstnanců brát v potaz. Mám na mysli zejména vztah mezi přívětivostí a pracovní spokojeností, kdy pro celý soubor nebyla zjištěna signifikantní korelace, zatímco pouze u souboru přepážka byl tento vztah statisticky významný. Poměrně optimistickým zjištěním této práce je potom fakt, že jak celková pracovní spokojenost zkoumaného souboru, tak spokojenost obou skupin se nachází v pásmu blíže pracovní spokojenosti. To je, dle mého názoru, vzhledem k současné bouřlivé situaci na půdě tohoto podniku poměrně povzbudivé zjištění.

12. Použitá literatura

- Armstrong, M. (1999). *Personální management*. Praha: Grada Publishing.
- Armstrong, M. (2007). *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing.
- Blatný, M., & kol. (2010). *Psychologie osobnosti Hlavní témata, současné přístupy*. Praha: Grada Publishing.
- Bruk-Lee, V., Khoury, H. A., Nixon, A. E., Goh, A., & Spector, P. E. (2009). Replicating and Extending Past Personality/Job Satisfaction Meta-Analysis. *Human Performance*(22), stránky 156 - 189. Získáno únor 2014
- Cakirpaloglu, P. (2012). *Úvod do psychologie osobnosti*. Praha: Grada Publishing.
- Cohrs, C. J., Abele, A. E., & Dette, D. E. (2006). Integrating Situational and Dispositional Determinants of Job Satisfaction: Findings From Three Samples of Professionals. *The Journal of Psychology*(140), stránky 363 - 395. Získáno únor 2014
- Cooper, C., & Sandri, G. (1990). Stress counselling in the post office. *Counselling Psychology Quarterly*(3), str. 1. Získáno květen 2011
- Hnilicová, Z. (2012). Pracovní spokojenost zaměstnanců České pošty, s. p. *Bakalářská diplomová práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Hřebíčková, M. (2011). *Pětifaktorový model v psychologii osobnosti Přístupy, diagnostika, uplatnění*. Praha: Grada Publishing.
- Hřebíčková, M., & Urbánek, T. (2001a). NEO pětifaktorový osobnostní inventář. Praha: Testcentrum.
- Hřebíčková, M., & Urbánek, T. (2001b). *Neo pětifaktorový osobnostní inventář (Podle Neo Five-Factor Inventory P. T. Costy a R. R. McCrae)*. Získáno únor 2014, z Testcentrum: <http://www.testcentrum.cz/testy/neo-ffi>
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. (87), stránky 530 - 541. Získáno únor 2014
- Judge, T. A., Higgins, C. A., Thoresen, C. J., & Barrich, M. R. (1999). The big five personality traits, general mental ability, and career success across the life span. *Personnel psychology*(52), stránky 621 - 652. Získáno únor 2014
- Kollárik, T. (1986). *Spokojnosť v práci*. Bratislava: Práca.
- Levy, J. L., Richardson, J. D., Lounsbury, J. W., Stewart, D., Gibson, L. W., & Drost, A. W. (2011). Personality Traits and Career Satisfaction of Accounting Professionals. *Individual Differences Research*(4), stránky 238 - 249. Získáno únor 2014
- Lorber, M., & Savič, B. S. (2012). Job Satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian Hospitals. *Public Health*(53), str. 263. Získáno únor 2014
- Lounsbury, J. W. (2012). Key personality traits and career satisfaction of customer service workers. *Managing Service Quality*(5), stránky 517 - 536. Získáno leden 2013
- Nakonečný, M. (2005). *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada Publishing.

- Northcott, H. C., & Loewe, G. S. (1984). The influence of working conditions on psychological distress in the Post Office. *Canada's Mental Health*(3), str. 25. Získáno únor 2012
- Pauknerová, D., & kol. (2006). *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing.
- Plháková, A. (2004). *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia.
- Řehan, V. (2007). *Sociální psychologie 2*. Olomouc: FF Univerzity Palackého.
- Říčan, P. (2007). *Psychologie osobnosti Obor v pohybu*. Praha: Grada Publishing.
- Smékal, V. (2007). *Pozvání do psychologie osobnosti Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister & Principal.
- Svoboda, M. (2010). *Psychologická diagnostika dospělých*. Praha: Portál.
- Štikar, J., Rymeš, M., Riegel, K., & Hoskovec, J. (2003). *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum.
- Templer, K. I. (2012). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: The Importance of Agreeableness in a Tight and Collectivistic Asian Society. *Applied Psychology: An International Review*(1), stránky 114 - 129. Získáno leden 2013
- Večerník, J. (2006). Work Values and Job Attitudes in the Czech Republic between 1997 and 2005. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*, 1236. Načteno z Sociologický ústav AV ČR: <http://sreview.soc.cas.cz/cs/issue/22-sociologicky-casopis-czech-sociological-review-6-2006>
- Vtípil, Z., & Novotná, M. (2004). DSPKOP. Olomouc: Katedra psychologie FFUP.
- Winkelmann, L., & Winkelmann, R. (2008). Personality, work, and satisfaction: evidence from the German Socio-Economic Panel. *Journal of Positive Psychology*(3), stránky 266 - 275. Získáno únor 2014
- Zhai, Q., Willis, M., O'Shea, B., Zhai, Y., & Yang, Y. (2013). Big Five personality traits, job satisfaction and subjective wellbeing in China. *International Journal of Psychology*(48), stránky 1099 - 1108. Získáno únor 2014

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce:	Osobnostní charakteristiky zaměstnanců České pošty, s. p. ve vztahu k pracovní spokojenosti.
Autor práce:	Bc. Zuzana Hnilicová, DiS.
Vedoucí práce:	PhDr. Soňa Lemrová, Ph.D.
Počet stran a znaků:	59/115589
Počet příloh:	7
Počet titulů použité literatury:	31

Abstrakt:

V této práci jsme se zabývali dvěma hlavními tématy, a to osobností a pracovní spokojeností zaměstnanců České pošty, s. p. Cílem práce bylo zjistit jednotlivé dimenze osobnosti dle modelu Big Five u těchto pracovníků a dále také porovnat tyto dimenze u dvou pracovních pozic, kterými jsou zaměstnanci pracující denně s klienty pošty a zaměstnanci bez styku s veřejností. Dalším důležitým cílem práce bylo zjistit, zda existuje statisticky významná souvislost mezi jednotlivými osobnostními dimenzemi a pracovní spokojeností u zkoumaného souboru. Výzkum byl proveden u 68 zaměstnanců České pošty, s. p. s pomocí dotazníku DSPKOP a NEO-FFI. Bylo zjištěno, že pracovníci pošty se v osobnostních charakteristikách neodchylují od normy a dále také, že mezi pracovníky zázemí a přepážky neexistuje signifikantní rozdíl v osobnostních dimenzích. Při zkoumání korelací byl potvrzen statisticky významný negativní vztah mezi pracovní spokojeností a neuroticismem u celého souboru a dále také signifikantní souvislost mezi přívětivostí a pracovní spokojeností u skupiny osob pracujících denně s klienty České pošty, s. p. V teoretické části jsme se zaměřili na pojem osobnost, některé její složky a diagnostiku a dále pak na teorie pracovní spokojenosti, faktory pracovní spokojenosti, problematiku

postojů k práci a pracovní motivace. Byly rovněž popsány dosavadní výzkumy v oblasti dimenzí osobnosti a jejich vztahu k pracovní spokojenosti.

Klíčová slova:

Osobnost – dimenze osobnosti – Big five – pracovní spokojenost – zaměstnanci pošt

ABSTRACT OF THESIS

Title: **Personal characteristics of the Czech Post's Employees in Relation to Job Satisfaction**

Author: **Bc. Zuzana Hnilicová, DiS.**

Suervisor: **PhDr. Soňa Lemrová, Ph.D.**

Number of pages and characters: **59/115589**

Numer of appendices: **7**

Number of references: **31**

Abstract:

This thesis deals with the two main topics: personality and job satisfaction of the Czech post's employees. It's aim was to find individual dimensions of personality of these employees according to the Big Five model, and to compare these dimensions regarding two specific job postions, namely the employees who work daily with the clients of the post-office nad those who have no contact with the public. Another important aim of the thesis was to find wheter there is a correlation between individual dimensions of personality and job satisfaction. The survey has been conducted with 68 employees of the Czech Post using the DSPKOP questionnaire and NEO Five-Factor Inventory. The result confirmed that there is no difference between personal characteristics of the Czech post's employees and the standard and also that there is no difference in personal characteristics between the employees „at the counter“ and „at the back office“. By examining the correlations, the significant negative relationship between neuroticism and job satisfaction was confirmed; and also significant positive relationship between agreeablness nad job satisfaction within the group of „at the counter employees“ was found. The teoretical part of the thesis is focused on personality, some of it's components and diagnostics and also on

job satisfaction theories, individual factors of job satisfaction, the issue of motivation and attitude to work. The existing researches in the field of personality dimensions in relation to job satisfaction were described.

Key words:

Personality – personality dimensions – Big five – job satisfaction – post office employees

Univerzita Palackého v Olomouci
 Filozofická fakulta
 Akademický rok: 2012/2013

Studijní program: Psychologie
 Forma: Kombinovaná
 Obor/komb.: Psychologie (PSYN)

Podklad pro zadání DIPLOMOVÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Bc. HNILICOVÁ Zuzana DiS.	Volgogradská 74/2424, Ostrava	F120593

TÉMA ČESKY:

Osobnostní charakteristiky zaměstnanců České pošty, s. p. ve vztahu k pracovní spokojenosti.

NÁZEV ANGLICKY:

Personal Characteristics of the Czech post's Employees in Relation to Job Satisfaction.

VEDOUcí PRÁCE:

PhDr. Soňa Lemrová, Ph.D. - PCH


ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

1. Prostudování problematiky pracovní spokojenosti a vypracování ucelené rešerše.
2. V teoretické části bude věnována pozornost osobnosti pracovníka, jeho hodnotové orientaci a potřebám jako faktorům, které mohou významně pracovní spokojenost ovlivnit. Bude zmíněn současný stav vědeckého zkoumání v oblasti pracovní spokojenosti.
3. Hlavním cílem výzkumné části bude zjistit souvislosti mezi osobnostními charakteristikami a pracovní spokojeností zaměstnanců České pošty, s. p., a to s ohledem na skutečnost, zda pracují u přepážek nebo bez styku s veřejností.
4. Výzkumný soubor bude tvořit 50 - 80 zaměstnanců České pošty, s. p., kteří budou rozděleni do dvou pracovních pozic. První pozice zahrnuje zaměstnance přepážek, druhá zaměstnance, kteří nepracují s klienty ČP, s. p.
5. Výzkumnými metodami budou: DSPKOP, Neo Big Five, Test kariérových kotev a dotazník mapující demografická data respondentů.
6. Závěry diplomové práce bude možno použít k získání informací týkajících se pracovní spokojenosti zaměstnanců pošt ve vztahu k osobnostním charakteristikám a ke zjištění vztahu těchto proměnných k vykonávané pracovní pozici. Dále také pro lepší poznání zdrojů vedoucích ke spokojenosti pracovníků, pro podporu faktorů přispívajících ke zvýšení výkonu a pro práci s lidskými zdroji.

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

- Armstrong, M. (2007). Řízení lidských zdrojů. Praha, Grada Publishing.
 Armstrong, M. (1999). Personální management. Praha, Grada Publishing.
 Nakonečný, M. (2005). Sociální psychologie organizace. Praha, Grada.
 Nakonečný, M. (2009). Psychologie osobnosti. Praha, Academia.
 Štikar, J., Rymeš, M., Riegel, K., Hoskovec, J. (2003). Psychologie ve světě práce, UK v Praze, Nakladatelství Karolinum 2003.

Podpis studenta:



Datum:



Podpis vedoucího práce:



Datum:



