

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra psychologie

PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ, PRACOVNÍ SPOKOJENOST
A STRES V KONTEXTU PRÁCE
WORK ENVIROMENT, JOB SATISFACTION AND
STRESS IN WORK SETTING



Magisterská diplomová práce

Autor: Bc, Markéta, Collerová

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

Olomouc

2013

PROHLÁŠENÍ

Místopřísežně prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou prací na téma: Pracovní prostředí, pracovní spokojenost a stres v kontextu práce vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce. Uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu, ze kterých jsem čerpala.

V Olomouci dne 29. 3. 2013

.....

podpis

Poděkování

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

Obsah

Úvod.....	6
1. Sociálně – psychologické aspekty práce.....	7
1.1. Práce a pracovní činnost.....	7
1.2. Determinanty pracovní činnosti	8
2 Pracovní spokojenost	9
2.1 Vymezení a znaky pracovní spokojenosti	10
2.2 Teorie pracovní spokojenosti	12
2.3 Faktory pracovní spokojenosti	14
2.3.1 Vnitřní faktory	15
2.3.2 Vnější faktory	16
3 Osobnost – pojetí a východiska	20
3.1 Pojetí osobnosti v kontextu teorie BIG 5	22
4 Pracovní prostředí a pracovní podmínky	24
4.1 Pracovní prostředí.....	26
4.1.1 Typ pracoviště.....	26
4.1.2 Podmínky pracovního prostředí.....	27
5 Pojetí stresu a východiska.....	31
5.1 Stresory a jejich působení.....	33
5.2 Strategie zvládání stresu	34
5.2.1 Zvládání stresu v kontextu koncepce osobnosti BIG 5.....	36
5.3 Stres a pracovní spokojenost	38
5.4 Stres a pracovní prostředí	40
6 Aktuální stav poznání	42
6.1 Pracovní prostředí a pracovní spokojenost.....	42
6.2 Pracovní prostředí, pracovní spokojenost a stres	44
7 Cíle výzkumu.....	46
8 Hypotézy a výzkumné otázky.....	47
9 Popis souboru.....	50
10 Aplikovaná metodika.....	52
11 Výsledky práce	55
11.1 Statistické vyhodnocení hypotéz	56
11.2 Souhrnné vyhodnocení hypotéz	74
11.3 Vyhodnocení výzkumných otázek	78
12 Diskuse.....	82

13	Závěr	87
14	Souhrn	88
	Seznam použitých zdrojů a literatura.....	91
	Přílohy.....	96

Úvod

V pilotním výzkumu realizovaném v rámci bakalářské práce na téma **Pracovní prostředí a pracovní spokojenost** Collerová (2010) bylo naším cílem určit míru vztahu typu pracovního prostředí (open space, klasická kancelář, homeworking) a pracovní spokojenosti v kontextu vybraných složek osobnosti. Zaměřili jsme se na porovnání pracovní spokojenosti a pracovního prostředí a míru jejich vlivu dle typu pracoviště. Stejně tak jsme se zaměřili na vybrané aspekty osobnosti a srovnání jejich vlivu na pracovní spokojenost opět s ohledem na daný typ pracoviště.

Výzkum jsme realizovali na vybraných pracovištích v nadnárodní telekomunikační společnosti, která využívá pro výkon práce všechny typy pracovišť (open space, klasická kancelář, homeworking). Výsledný výzkumný soubor činil 68 respondentů. Pro zjištění výzkumných dat jsme použili DŽS, NEO BIG 5 a vlastní dotazník. Výsledné hodnoty jsme zpracovali pomocí statistických metod Analýzy rozptylu, T-testu a Pearsonova korelačního koeficientu. Z konkrétních výsledků testovaných stanovených hypotéz, realizovaných u výzkumného vzorku 68 respondentů vyplynulo, že neexistuje rozdíl v pracovní spokojenosti a typem pracovního prostředí.

Ve shrnutí bakalářské práce bylo uvedeno, že vybrané osobnostní faktory (neuroticismus a extroverze) neprokázaly statisticky významnou souvislost s pracovní spokojeností v daném typu pracoviště. Naměřené hodnoty korelace neuroticismu a pracovní spokojenosti v open space naznačily zápornou závislost. Tzn., že respondenti s vysokou mírou pracovní spokojenosti prokázali nízké hodnoty neuroticismu a naopak.

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

Protože téma pracovní spokojenosti a pracovního prostředí považujeme stále za aktuální, rádi bychom částečně navázali na výše uvedený výzkum, tj. **míru vlivu typu pracovního prostředí (klasická kancelář, open space) na pracovní spokojenost**. Rozšířili výzkumný vzorek a doplnili výzkum o další proměnnou, a to konkrétně o **zvládnutí stresu a míru vztahu s pracovní spokojeností v kontextu vybraných složek osobnosti**.

Výzkumná část práce bude opět realizována u stejné nadnárodní společnosti, která využívá paralelně oba výše jmenované typy výkonu práce.

1. Sociálně – psychologické aspekty práce

1.1. Práce a pracovní činnost

Než budou blíže popsány oblasti pracovní spokojenosti a determinující faktory považujeme za důležité vysvětlit některé základní pojmy, a to je **práce a pracovní činnost**.

Práce bývá vymežována ve dvou hlavních kategoriích:

- sociálně – ekonomické: jako základní podmínka existence lidské společnosti a života lidí. Hodnoty, jež vzniknou prací, v souhrnu vytvářejí ekonomickou, kulturní a morální úroveň společnosti a určují životní úroveň jejich členů. Práce zasahuje do života každého jedince i celé společnosti,
- psychologické: nositelem je vždy konkrétní jedinec. V rámci pracovní činnosti působí plánovitě (v souladu se svými záměry) na pracovní předměty a ty přetváří. Při plnění pracovních úkolů pak člověk musí umět svou činnost naplánovat, vynaložit fyzickou a psychickou energii a uplatnit nejrůznější vědomosti, dovednosti a zkušenosti, které si osvojil v průběhu života. Současně musí kontrolovat, zda je plánovaný úkol plněn. V tomto procesu sehrává *rozhodující* úlohu lidská psychika (Štikar, 2003).

„Práce je specificky lidská účelová aktivita, převážně fyzická nebo psychická či kombinovaná, jejímž cílem je tvorba materiálních a duchovních hodnot.“ (Nakonečný, 2005, 100)

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

Pracovní činnost pak představuje komplexní, velmi složitý, různorodý a dynamický celek. Můžeme ji definovat jako *„cílevědomé, systematické a záměrné působení na vnější svět. Jejím prostřednictvím člověk získává nezbytné prostředky k zajištění své individuální a druhové existence“* (Pauknerová, 2006, 256).

Právě díky výše uvedeným funkcím můžeme považovat práci za sociálně-psychologickou kategorii, je důležitým zdrojem sebehodnocení a nacházení vlastní identity. Zprostředkovává svému činiteli jak peněžní odměnu, tak také produkt, který má nebo chce mít ve svém majetku (Pauknerová, 2006).

1.2 Determinanty pracovní činnosti

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

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

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

K dalším **objektivním** determinantám, kromě pracovního prostředí můžeme přiřadit ještě vliv biorytmu, únavy a monotonie, stres a náročné situace v práci (Pauknerová, 2006).

Detailněji se s výše uvedenými objektivními determinantami pracovní činnosti budeme zabývat v kapitole 4 – **Pracovní podmínky a pracovní prostředí** a v kapitole 5 – **Pojetí stresu a východiska**

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

Pro účely naší práce uvedeme pouze jejich stručný výčet:

- **fyzická způsobilost – zdravotní stav**
- **psychická způsobilost – smyslové a duševní předpoklady**
- **odborná způsobilost – znalosti a zkušenosti**
- **morální o občanská způsobilost**
- **kvalifikace pracovníka**
- **pracovní výkon a výkonnost**
- **motivace**
- **pracovní spokojenost** – posledně uvedená determinanta je pro naši práci stěžejní, proto se jí budeme věnovat detailněji v následující samostatné kapitole.

2 Pracovní spokojenost

Pojem „*spokojenost*“ obecněji reprezentuje výraz, který má velmi blízko k osobnímu štěstí, blahu jedince, či společnosti. Běžně je tedy spokojenost spojována pouze s určitými stavy po dosažení daných cílů a nachází vyjádření v konstatování, že je výsledkem uspokojení potřeb. Při analýze spokojenosti je však potřeba jít dále a odhalovat mnohé proměnné v tomto vztahu, a to ze strany člověka, nebo mimo něj (Kollárik, 1979). s. 61.

Jak uvádí Štikar (2003) pocity úspěšnosti, uspokojení, radosti, optimistický pohled na život, ale i opačné stavy a prožitky vyjadřují míru naplňování našich cílů, potřeb a očekávání. Stejně tak se mnohé potřeby, cíle a ambice úzce vztahují k pracovní činnosti, k výkonu profese či funkce. Pracovník při těchto činnostech vnímá, prožívá a vyhodnocuje průběh vykonávané činnosti, podmínky v nichž se odehrává a výsledky své práce a má tak tedy možnost v průběhu těchto činností dosahovat úspěchy a určitou míru spokojenosti.

Pracovní spokojenost jako jev je studován systematicky psychology od 30. let minulého století. Pracovní spokojenost není chápána zcela jednoznačně (Štikar, 2003, Pauknerová, 2006).

Dobré pracovní podmínky i samotný obsah práce ovlivňují nejen spokojenost pracovníků, ale mají rovněž vliv na jejich ochotu pracovat. Za další významné stránky pracovní spokojenosti z pohledu psychologie můžeme považovat, tzv.

- **objektivní stránky**, které vyjadřující projevy pracovního chování, jimiž jsou výkonnost, efektivita, kvalita výsledků pracovní činnosti apod.
- **subjektivní stránky** pak představují spokojenost, která je „*filtrována*“ individuálními normami, hodnotovou orientací, aspirací a očekáváními, jež se vztahují k vykonávané činnosti.

Obě tyto stránky jsou úzce propojeny, ale jejich vzájemná propojenost nemusí vždy platit. Např. nemusí být pravidlem, že spokojení pracovníci budou vždy výkonní či naopak (Pauknerová, 2006).

Obdobně Mayerová (1997) uvádí, že spokojenost nutně nepodmiňuje výkonnost, např. pracovník je velmi spokojený, ale jeho výkonnost je nízká.

2.1 Vymezení a znaky pracovní spokojenosti

Pracovní spokojenost (spokojenost v práci) je považována za složitý a bohatě strukturovaný jev. Kollárik (1986) nabízí dvě výraznější tendence v přístupu k vymezení pracovní spokojenosti. Na straně jedné, je to vyzdvihování afektivní složky a na druhé straně vymezení spokojenosti jako souhrnného postoje na jehož formování se podílejí dílčí postoje k jednotlivým aspektům práce.

Dle některých odborníků lze pokládat pracovní spokojenost za identickou s postojem, či dokonce synonymem pracovní spokojenosti.

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

Na pracovní spokojenost, jak již jsme uvedli výše, může být nazíráno z mnoha pohledů. **D.Gebert a L. von Rosentiel** definují následující:

- spokojenost orientovaná na potřeby (motivačně) a pobídky (situačně)
- celková a dílčí pracovní spokojenost,
- pracovní spokojenost jako časově stabilní nebo přechodný stav,
- orientace spokojenosti na budoucnost nebo minulost

E.Locke, kterého můžeme řadit k představitelům afektivního pojetí pracovní spokojenosti, ve svém modelu vychází z předpokladu, že pracovní uspokojení je „*důsledkem určitých činitelů a současně příčinou absentismu, setrvávání nebo měnění (fluktuace) zaměstnání a výdělku*“ (Nakonečný, 2005, 112).

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

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

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

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

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

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

Rovněž psychika jednotlivce a celkový duševní stav jsou tedy významnou složkou a podmiňujícím činitelem pracovní spokojenosti. Při formování míry spokojenosti hrají roli pudy, potřeby, postoje, hodnoty, zájmy, očekávání, aspirace apod. (Kollárik, 1979).

Kollarik (1979) chápe pracovní spokojenost jako komplex podmínek, které se nacházejí v pracovním i mimopracovním prostředí. Tyto jsou pak ve větším, nebo menším významovém vztahu k jednotlivci a v jejich vzájemné spojitosti podminují a určují míru osobního vyrovnání se situací a mírou spokojenosti.

Z výše uvedených definic dle našeho názoru vyplývá, že pracovní spokojenost je ovlivňována různými vnějšími a vnitřními vlivy, či faktory a jejich vzájemným spolupůsobením. Míra jejich vlivu současně souvisí se schopnostmi a možnostmi jednotlivce se s těmito vlivy vyrovnat a současně je ovlivňována hodnotovým systémem, potřebami, postoji, očekáváním či aspirací jednotlivce.

Současně s Kollárikem (1986) tvrdíme, že sledování míry spokojenosti v práci v kontextu výše uvedených východisek může být složitým metodologickým problémem.

2.2 Teorie pracovní spokojenosti

Přes výše uvedenou převládající různorodost v pojetí a definice pracovní spokojenosti v odborných publikacích, ale i koncepční, metodologické a pojmové nejednotnosti, lze dosavadní přístupy shrnout do dvou širších teoretických přístupů. Odlišujícím kritériem je chápání pracovní spokojenosti jako jednodimenzionálního nebo dvojdimenzionálního jevu. Tyto dvě rozlišení vedli ke vzniku jednofaktorové a dvoufaktorové teorie (Štikar, 2003).

Jednofaktorová teorie chápe spokojenost a nespokojenost jako krajní stavy jedné dimenze. Míra spokojenosti/nespokojenosti se pak může kontinuálně pohybovat od úplné spokojenosti až po úplnou nespokojenost (tzn., že dostatek spokojenosti vyplývá z nedostatku spokojenosti a naopak). Podstata této teorie je tedy v předpokladu vzájemné závislosti mezi průběhem jednoho jevu (pracovních podmínek) a průběhem jevu druhého (spokojenosti) (Kollárik, 1979).

K těmto jednofaktorovým teoriím bývají řazeny např. motivačně založené přístupy:

- **A.Maslowa** – vychází z hierarchického uspořádání lidských potřeb, a to v pěti úrovních. Fyziologické potřeby, potřeby bezpečí, potřeby sounáležitosti, potřeby úcty, potřeby seberealizace. Výše postavené potřeby se projeví až tehdy, byly-li níže postavené potřeby uspokojeny. Naopak v konfliktních situacích se přednost projeví tak, že nižší převládne nad vyšší.
- **V.H.Vrooma** – základní tezí expektační teorie vycházející z koncepce valence (dle principů K.Lewina) je, že sílu motivu k provádění určité činnosti ovlivňuje velikost očekávání dosažení reálného cíle a také samotná přitažlivost, hodnota tohoto cíle.
- **C. Alderfera** – rozlišuje několik úrovní potřeb, které nejsou rigidně hierarchické. Potřeby existence, potřeby vztahů, potřeby růstu. Člověk může být v jedné chvíli ovlivňován více potřebami. Rovněž uspokojení jedné potřeby nemusí znamenat automatické působení vyšší potřeby (Štikar, 2003).
- **Stogdillova teorie** – dle Bluma a Nalyora (in Kollárik, 1986) koncepce spokojenost není v nevyhnutelném vztahu s produkcí, výrobou. Morálka i produkce jsou jako dva významné činitele funkcí skupinové struktury.

Dvoufaktorová teorie, jejímiž autory jsou Herzberg, Mausner, Snyderman, vychází z chápání, že spokojenost a nespokojenost je ovlivňována odlišnými skupinami faktorů. Herzberg se svými spolupracovníky rozlišuje dvě skupiny faktorů, a to:

- **Faktory motivační** - dotýkají se obsahu práce, jejichž existence vyvolává spokojenost (úspěch, uznání, samotná práce, zodpovědnost, růst a povýšení. Mají velkou motivační sílu a nazývají se **satisfactory** nebo motivátory.
- **Faktory hygienické** - vztahují se k vnějším podmínkám práce. Jejich nepříznivý vliv vyvolává nespokojenost (pracovní podmínky, mezilidské vztahy, plat a bezpečí, firemní politika, dozor). Působí jako prevence nespokojenosti, hygienické faktory a souvisí s prostředím. Jejich motivační vliv se rychle vyčerpá a nazývají se **dissatisfactory** (Wagnerová, 2008).

Spokojenost tedy v kontextu této teorie můžeme rozdělit na **vnější spokojenost (ne-spokojenost)**, tj. spokojenost s vnějšími podmínkami práce a **vnitřní spokojenost (ne-spokojenost)**, tj., vnitřní uspokojení z práce.

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

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

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

Kollárik (1979) nepovažuje výzkumy založené na této teorii za jednoznačné, nicméně vychází z nich některé současné výzkumy pracovní spokojenosti, např. Nakládálová, Vévoda, Ivanová, Marečková (2010), či Hnilica, Kroupa, Vašková (2010).

Kromě výše uvedených teorií můžeme doplnit **teorii Wernimontovu** jež poukazuje na rozpory mezi jednofaktorovou a dvoufaktorovou teorií. Vychází z názoru, že vnější faktory jsou příčinou vnitřních faktorů. Vnitřními faktory chápe vnitřní pocity, přičemž vnější faktory jsou faktory prostředí (Kollárik, 1979).

2.3 Faktory pracovní spokojenosti

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

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

Faktory, které ovlivňují míru pracovní spokojenosti, můžeme rozdělit do dvou kategorií – na **faktory vnitřní** a **vnější**.

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

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

2.3.1 Vnitřní faktory

Okruhem faktorů více či méně prokazatelně ovlivňujícími pracovní spokojenost jsou osobnostní faktory, které můžeme pro přehlednost označit rovněž **vnitřními** (Štikar, 2003). Vnitřní faktory je možné dále dělit na objektivní a subjektivní:

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

Subjektivní faktory – mezi tyto faktory můžeme řadit:

- **osobnostní vlastnosti** - emocionální stabilita, vyrovnanost, úroveň frustrační tolerance, extroverzi apod.
- **motivační determinanty** - potřeby, postoje, zájmy, očekávání, plány, aspirace (Kollárik, 1979). Tyto faktory jsou dynamickou složkou osobnosti a regulují i podněcují lidské chování a při konfrontaci s vnějším prostředím určují míru spokojenosti.

Detailnější rozbor všech motivačních faktorů či determinant, které se na motivaci dle Kollárika (1979) podílejí, přesahuje cíle naší práce, odkazujeme tedy na příslušnou literaturu.

Pauknerová (2006) uvádí, že nepřítomnost dlouhodobé pracovní nespokojenosti je nezbytnou podmínkou motivace, nicméně pracovní spokojenost neznamená automaticky motivovanost pracovníka.

2.3.2 *Vnější faktory*

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

Obsah a charakter práce

Obsahu a charakteru vykonávané práce je přikládán značný význam (Pauknerová, 2006). Vztah samotné práce a jejích podmínek ke spokojenosti je složitý. Toto je dáno zejména velkou různorodostí profesí a pracovních podmínek, subjektivním hodnocením profese a identifikace s danou profesí, společenským oceněním a v neposlední řadě prestiží dané profese (Štikar, 2003). Charakter vykonávané práce má taktéž výrazný význam na celkovou pracovní spokojenost. Ovšem vymezit její přesný vliv na spokojenost je velmi složité. **Jak zmiňuje Kollárik (1986), do vztahu charakteru práce a spokojenosti se promítají složky související s daným povoláním, náročností na jeho získání, možnostmi uplatnění, charakterem vykonávané práce, společenským oceněním a prestiží jednotlivých profesí.** Spokojenost, či spíše spokojenost je obvykle v profesích, které dávají pracovníkovi větší prostor pro seberealizaci, sebeprosazení a tvůrčí uplatnění (např. tvůrčí a manažerské profese). Menší spokojenost s obsahem a charakterem práce bývá naopak u lidí, kteří pracují v málo atraktivních, monotónních, „špinavých“ či dokonce těžkých profesích. V tomto případě se pak pracovníci zaměřují obvykle na náhradní uspokojení prostřednictvím dobré úrovně některého z dále uvedených faktorů (Pauknerová, 2006).

Finanční ohodnocení

Finanční ohodnocení práce má značný motivační vliv. Mzda či plat je důležitým faktorem, který silně ovlivňuje pracovní nespokojenosti. Finance jsou jedním z hlavních důvodů, proč člověk pracuje. Plat nebo mzda nám umožňuje uspokojit široký rámec různých potřeb, od existenčního zabezpečení po ocenění vlastního vkladu do práce (Kollárik, 1986) Pro určité pracovníky je toto ohodnocení dominantní veličinou (např. u pracovníků dělnických profesí). Zvýšení mzdy nepůsobí motivačně příliš dlouho (přibližně 3-4 měsíce), poté se mzda stává pro pracovníka samozřejmostí a motivační účinek tak vyprchá (Stýblo, 1993). Do popředí pak vystoupí jiné faktory. Spokojenost/nespokojenost s platem vystupuje především v kontextech, kdy pracovník srovnává svůj plat s platy ostatních zaměstnanců z hlediska vynaloženého úsilí, pracovních výsledků. Finanční ohodnocení chápe pak jako reflexi svého přínosu pro organizaci vyjádřenou jeho nadřízenými, nebo jako finanční ohodnocení z hlediska významu, prestiže a společenského ocenění své profese (Štikar, 2003). Pracovníci bývají se mzdou nespokojeni i tam, kde je jejich pracovní výkon nižší a mzdové ohodnocení z různých důvodů dosti vysoké (Pauknerová, 2006).

Pracovní postup/perspektiva

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

Způsob vedení

Způsob vedení pracovních skupin je úzce spjat s osobností manažera a stylem řízení, které preferuje a využívá (Štikar, 2003). Stylem řízení a autoritou se výrazně podílí na převažujícím sociálním klimatu na pracovišti. Ovlivňuje ho zejména různými formami autokratického jednání, nerozhodností, nespravedlivým jednáním, hrubostí, nedůsledností apod. tedy negativními stimuly. Naopak v pozitivním slova smyslu ovlivňuje spokojenost prostřednictvím své náročnosti, rozhodnosti, spravedlivosti, sociální citlivosti i dalšími svými vlastnostmi a způsoby jednání (Pauknerová, 2006). Pro příklad můžeme uvést dvě dimenze způsobu vedení, jež příznivě ovlivňují pracovní spokojenost, a to zaměření manažera na podřízené a participativní řízení (Štikar, 2003). Naopak nepříznivě je s pracovní spokojeností spojeno direktivní vedení, kdy manažer svým podřízeným přesně stanovuje kdy, jak a co přesně mají dělat (Bělohávek, 1994).

Pracovní skupina/spolupracovníci

Pracovní skupina je formální skupina vznikající se záměrem dosažení potřebného cíle. Skupina je definovaná funkční strukturou, formálními vztahy, normami a kritérii, stupni autority a kontroly, pracovními vztahy, komunikačními kanály mezi jednotlivci a skupinami, systémem odměn apod. Kollárik (1983).

Pracovní skupina rovněž zaujímá důležité místo mezi faktory, které se podílejí na pracovní spokojenosti. Toto vyplývá zejména ze skutečnosti, že pracovní činnost má již sama o sobě společenský charakter. Lidé práci nevykonávají sami, vždy se uplatňuje určitá míra a forma spolupráce s druhými. Spolupracovníci si jsou obvykle navzájem zdrojem mnoha podnětů, které svým rozsahem i často překračují potřeby pracovního procesu (Pauknerová, 2006). Sociální prostředí pracovní skupiny je tedy velmi různorodé a bohaté. Obsahuje jak síť formálních, tak neformálních vztahů, zahrnuje různé druhy kooperace, má atmosféru pohody nebo i napětí, může či nemusí vytvářet emocionální „zázemí“ členům skupiny. Projevuje se rovněž různými funkcemi poradními, facilitačními i korektivními. V neposlední řadě umožňuje členům skupiny získat prestiž, postavení i ocenění jejich aktivity. **Dílejší spokojenost s pracovní skupinou silně ovlivňuje globální pracovní spokojenost. Nespokojenost vyvolanou tímto faktorem lze již jen obtížně kompenzovat.** Můžeme uzavřít konstatováním, že je rovněž důležité si uvědomit, že spokojenost příznivě ovlivňuje nejen možnost čerpat z příznivého zázemí skupiny, ale i podílet se na vytváření a udržování všech pozitivních znaků (Štikar, 2003).

Pracovní prostředí

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

Organizace práce

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

3 Osobnost – pojetí a východiska

V souladu s konstatováním Mikšíka (2007) tvrdíme, že základním předpokladem vzájemného porozumění je jasné vymezení pojmů, se kterými obecně operujeme. Zvláště pak těch, jimiž se vyjadřuje, tak kvalitativně rozdílná hladina charakterizování člověka jakožto nositele autoregulačních systémů a interakčních projevů v nejširším specifickém i jedinečném slova smyslu.

Jedná se o používání následujících pojmů:

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

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

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

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

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

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

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

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

Psychická individualita subjektu:

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

Osobnost jako architektura či uspořádání celku psychiky:

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

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

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

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

Existují různé přístupy k osobnosti, různá paradigmaty, tj. základní pojetí, které odrážejí nejednotnost v pojetí psychologie, jako empirické vědy samé. Popis těchto přístupů přesahuje rozsah této práce, proto odkazujeme na příslušnou odbornou literaturu.

3.1 Pojetí osobnosti v kontextu teorie BIG 5

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

Rysy lze považovat za jakési molekuly či atomy osobnosti, které determinují chování jedince. Rysová teorie předpokládá, že pokud zjistíme, jaký člověk je, víme, jak se bude chovat.

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

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

Na základě hodnocení osob/subjektů dle těchto vlastností, bylo pomocí faktorové analýzy odvozeno dvanáct šikmých faktorů. Po zjednodušení na strukturu definovanou pěti faktory a interpretovatelnou s dílčími odlišnostmi již ve smyslu BIG 5, viz. schéma v následujícím obrázku.

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

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

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

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

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

Toto tvrzení dokládají i výše uvedené i srovnávací studie pětifaktorových struktur. Z hlediska teorie BIG 5 se jedná i o značné zjednodušení, protože psychologický profil jedince je určen jeho pozicí na všech pěti dimenzích současně. (Hřebíčková, Urbánek 2001)

Hřebíčková (2011) uvádí současné realizované výzkumy v České a slovenské republice, zabývajícími se zkoumáním souvislostí osobnostních vlastností obsažených v pětifaktorovém modelu s různými psychologickými konstrukty. Pro účely naší práce můžeme pro příklad uvést výzkum životní spokojenosti (Blatný, 2001). Blíže odkazuje do příslušné literatury.

4 Pracovní prostředí a pracovní podmínky

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

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

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

K dalším pracovním podmínkám, řadíme ještě následující:

vliv biorytmu, únavy a monotonie

- biorytmus je součástí životních pochodů. Není možné pracovat bez odpočinku. Svalové napětí i duševní napětí musí přejít v uvolnění. Příkladem může být pak práce ve směnném provozu, či práce v noci. Únava se pak vyznačuje postupným ubýváním výkonnosti, a vzniká po určité době opakování výkonu. Po delší pracovní době klesá výkon a objevuje se více chyb,
- únava je přirozeným jevem. V provozní praxi pak rozeznáváme – únavu nutnou (následky do druhého dne zmizí), únavu zbytečnou (špatná organizace práce), únavu škodlivou (účinky se neodstraní do druhého dne, přetrvávají),
- monotónní práce – stejnosměrnost v práci je různými pracovníky vnímána různým způsobem. Zatímco některým tento druh práce vyhovuje (přináší pocit jistoty a stálosti u jiných může způsobit pocity nudy, únavy, nebo i ztrátu zájmu o práci). Při přidělování práce je tedy nutné přihlížet k individuálním odlišnostem v reakcích na vliv monotonie práce (Štikar, 2003).

stres a náročné situace v práci - detailněji bude popsáno v samostatné kapitole 5.

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

Mezi faktory pracovního prostředí řadíme všechny vlivy vnějšího prostředí, které ovlivňují ať kladně, či záporně neurofyzilogickou a psychickou stránku člověka v pracovním procesu i jeho zdravotní stav (Provazník, 2002).

V následující kapitole se tedy budeme věnovat podmínkám, které ovlivňují pracovní prostředí, což je pro naši práci stěžejní.

4.1 Pracovní prostředí

V kapitole 2.3 jsme již uvedli, že mezi vnější faktory pracovní spokojenosti se řadí mimo jiné i pracovní prostředí, které je zároveň stěžejním faktorem ovlivňujícím pracovní spokojenost.

4.1.1 Typ pracoviště

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

- open space
 - otevřenou kancelář můžeme charakterizovat následovně: „jeden velký prostor členěný mobilními, samostatně stojícími panely, nižšími stěnami, na nichž jsou pak zavěšeny stolové desky, otevřené police, případně skříňky. Uvnitř jsou tyto stěny protkány kanály, kterými jsou skrytě vedeny všechny elektroinstalace či telefonní vedení, takže nenarušují estetiku prostředí.“ (Obetovanie zdravia nestoji za nijaký výkon na svete [on-line], 2008)
 - Tento typ pracoviště se stal velmi oblíbeným vzhledem k variabilitě a přizpůsobivosti dle měnících se potřeb podniků a společností.
 - Níže v tabulce jsou shrnuty klady a zápory tohoto typu pracoviště:

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

Tab. 2 Klady a zápory velkoplošnej kancelarie

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

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

4.1.2 *Podmínky pracovního prostředí*

Jak již jsme uvedli výše k podmínkám pracovního prostředí řadíme:

Prostorové a funkční řešení pracoviště (včetně estetického)

- pro každého pracovníka je důležitý vzhled a uspořádání pracovních prostor a pracovního místa,
- optimalizace pracovního prostoru pak musí respektovat antropometrické charakteristiky pracovníků a uspořádání pracovního místa tak, aby umožnilo pracovníkům účelné vykonávání pracovních pohybů (Pauknerová, 2006).
- stanovení antropometrických hodnot slouží k prostorovému řešení pracovního místa, stanovení optimálních rozměrů i tvaru používaných technických zařízení, stanovení optimálních rozměrů veškerého nábytku a optimálnímu rozmístění pomůcek a zpracovaného materiálu (Provazník, 2002).

Fyzické podmínky práce (fyzikálně chemické podmínky)

- souhrnně můžeme říci, že se jedná o paletu faktorů, které se navzájem spojují a vytvářejí tak pracovní podmínky charakterizované vhodností, účelností a estetičností (Kollárik, 1986).
- do této skupiny řadíme světelné podmínky na pracovišti, barevné řešení pracoviště, zvukové a mikroklimatické podmínky (Provazník, 2002).
- mezi klasický soubor fyzikálních podmínek se řadí: hluk, osvětlení, barevné řešení pracoviště, vibrace, mikroklima (teplota a vlhkost vzduchu, prašnost, proudění vzduchu atd.) (Štikar, 2003). **Negativní vlivy vytvářejí nepohodu a nespokojenost.** Jedná se především o pracoviště, kde výrobní proces či využívaná technologie vyžaduje fyzikální parametry prostředí, které jsou vzhledem k pracovníkům nepříznivé či škodlivé,
- nemusí se ale nutně jednat pouze o tento příklad, **podobná míra nespokojenosti může vzniknout i při práci v kancelářích, např. nízká úroveň uspořádanosti či úklidu pracovního prostoru.**
- v realizovaných výzkumech se ukázalo, že kromě platového ohodnocení pracovníci negativně hodnotí i fyzikální podmínky, dokonce že převažují nad faktory sociálního prostředí (Kollárik, 1979).

Optimalizace techniky a pracovních prostředků

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

Bezpečnost práce

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

Organizační podmínky práce

- patří k nim organizace pracoviště, organizace práce na pracovišti a organizační zajištění plynulosti práce (Provazník, 2002).
- jedná se o zajištění efektivního a bezporuchového výkonu pracovní činnosti,
- efektivní koordinaci pracovního úsilí jednotlivých členů pracovní skupiny,
- organizační zajištění plynulosti práce (Štikar, 2003).

Zdravotně-preventivní péče o pracovníky

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

Hygienické podmínky

- mezi tyto podmínky řadíme řešení únavy a režimu práce a odpočinku,
- stres a náročné situace v práci
- můžeme doplnit, že řadou lidí je podceňována vhodná životospráva a vhodné odpočinkové aktivity, toto pak může mít negativní důsledky nejen na snížení výkonnosti, ale na dlouhodobé přetížení organismu stresem, nedostatkem spánku, psychickým, nebo fyzickým vyčerpáním (Pauknerová, 2006).

Sociálně-psychologické faktory pracovního prostředí

K sociálním faktorům, podmínkám pracovního prostředí lze řadit:

- sociální a interpersonální vztahy na pracovišti,
- sociální styk,
- utváření sociálního klimatu,
- sociální normy,
- tradice a hodnoty - v pracovní skupině i v celém podniku (Provazník, 2002).

Sociální podmínky patří k nejvýznamnějším faktorům výkonnosti a spokojenosti.

Při utváření sociálních podmínek, či sociálního klimatu sehraje klíčovou roli podíl manažerů, jejich způsob komunikace, přijímání, adaptace a hodnocení pracovníků, stejně jako jejich stimulace a pracovních skupin,

K psychologickým faktorům můžeme řadit subsystém personální práce a subsystém sociální práce se zaměstnanci, konkrétně:

- zabývání se specifickými skupinami pracovníků (např. pracovníky se ZPS),
- práce s pracovníky vykazujícími určité problémové jednání (např. mobbing, bossing, sexuální obtěžování, šikana) (Pauknerová, 2006).

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

„Kvalita těchto podmínek má vliv nejen na zdraví pracovníků, ale i na výkon a na psychickou pohodu, či naopak nespokojenost. Je známo, že lidé dávají přednost příjemnému pracovnímu prostředí i za cenu nižší mzdy.“ (Provazník, 2002, 153).

5 Pojetí stresu a východiska

Slovo „*stres*“ pochází z anglického termínu „*stress*“, které má původ v latinském výrazu „*stringo, stringere, strictum*“. Tento výraz znamená utahovat, stahovat – smyčku kolem krku. „*Stres*“ je svým významem blízké také slovu „*pres*“ (lis), což znamená působit tlakem na daný předmět. „*Být ve stresu*“ můžeme tedy chápat jako „*být vystaven nejrůznějším tlakům*“ (Křivohlavý, 1994).

Za zakladatele výzkumu stresu a tvůrce teorie stresu můžeme považovat fyziologa W. Cannona, endokrinologa H. Selyeho a psychologa R.S. Lazaruse. První dva jmenovaní prováděli výzkumy zejména na zvířatech. Obecně byl výsledkům těchto výzkumů vytýkán zjednodušující pohled, který nebral v potaz duševní stránku člověka. (Křivohlavý, 2009). S.?

W.Cannon definoval koncepci poplachové reakce a základní typ obrany vyjádřený jako „*fight or flight*“ (útok nebo útek), který představuje prototyp reakce organismu na stres.

Právě H. Selye je považován za zakladatele nauky o stresu. Stres pak definoval jako „*nespecifickou odpověď organismu na jakýkoliv požadavek (zátěž), který je kladen na organismus*“ (Selye in Cungi, 2001, 15).

Naproti tomu R. S. Lazarus, který na výše uvedené výzkumy navázal ve svých pracích zdůraznil kognitivní (poznávací a myšlenkovou) specificky lidskou charakteristiku zvládnání zátěže. Soustředil se zejména na psychické dění u člověka, který se dostane do těžké životní situace. (Křivohlavý, 2009). Modifikovaná definice stresu dle Lazaruse rozšiřuje pojetí H, Selyeho, a to tak, že se nejedná o jakýkoliv požadavek, zátěž, ale o nárok přetěžující, konkrétně „*Stres je nárok na jednotlivce, který přesahuje jeho schopnost se s nárokem vypořádat, bez problémů mu čelit*“ (Selye in Schreiber, 2006, 16).

Sjednocující pohled na význam stresu při vzniku nemocí nabízí např. psychologové Mc Evan a Stellar. Přicházejí s pojmem **Alostatická zátěž**. Využívají pojem **Alostáza**, která zavedli P. Sterling a J. Eyer. Teorie alostatické zátěže předpokládá, že existuje rovnovážný stav, kdy trvale působící podněty prostředí jsou vyrovnávány do úrovně, která je proti výchozímu stavu změněna (Baštecká, Goldman, 2001).

Mezi další teorie stresu můžeme řadit následující:

- **Kognitivní teorie stresu** – vycházejí z představ o omezené kapacitě našich kognitivních schopností
- **Emocionální teorie stresu** – hlavní důraz je kladen na emoce
- **Teorie bezmoci a naučené bezmocnosti** – představitelem je Seligman. Vychází ze zjištění, že vyčerpáním kognitivních a energetických zdrojů je hlavní faktor stresu
- **Fyziologické teorie stresu** - stres vede ke zvýšení celkového ladění pozornosti, což se projeví zúžením pole pozornosti

V souvislosti se stresem rovněž hovoříme o tzv. **Distresu** - negativně prožívaný stres, např. když se domníváme, že nemáme dost sil zvládnout to, co nás ohrožuje a tzv. **Eustresu** – pozitivně prožívaném stresu, např. situace, kdy se snažíme zvládnout něco, co nám přináší radost, ale vyžaduje určitou námahu (svatba apod.) (Křivohlavý, 2009).

Gilbertová, Matoušek (2001) uvádějí rozlišení stresu (zátěže) z hlediska časových charakteristik na:

- **Akutní** – dochází při něm k rychlému zvýšení emoční tenze
- **Anticipační** – zpočátku mírná emoční tenze, zvyšující s přibližující kritickou událostí
- **Chronický (dlouhodobý) stres** – vzniká při působení jednoho, či více mikrostressorů

Dále v souvislosti se stresem doplňují termíny postraumatický (následný) stres - , chronický únavový syndrom a Syndrom „vyhoření“ či „vyhasnutí“.

Zajímavou současnou definici stresu nabízí Sutherland (1997, in Baštecká, Goldman, 2001), a to jako „reakci na nerovnováhu mezi vnímaným požadavkem a vnímanou schopností tomuto požadavku vyhovět“

Dle našeho názoru originální teorii stresu A.Steinberga a R.F. Ritzmana popisuje Paulík (2010). Tato teorie vznikla na základě novějších trendů ve výzkumu. Integruje biologické a psychologické složky s využitím teorie živých systémů J.G. Millera (1978). V pojetí této teorie je **stres materiální, informační či energetické přetížení nebo nedostatečné využití (podtížení) na vstupu či výstupu živého systému**. Tato teorie dle našeho názoru postihuje poznání, že stres může způsobovat jak „*přetížení*“, tak nedostatečné využití a odlišuje se tak od původních teorií H.Selyeho a R.S. Lazaruse.

5.1 Stresory a jejich působení

V předchozí kapitole jsme mimo jiné uvedli důležitost poměru mezi mírou stresogenní situace (stresoru) a schopností „*silou*“ danou situaci zvládnout. V případě, že míra intenzity stresogenní situace je vyšší než schopnost, či možnost daného jedince situaci zvládnout, vzniká stresová situace. Tuto stresovou situaci, či nadlimitní zátěž může vyvolat jeden konkrétní „*silný*“ stresor, ale může působit i nadlimitní množství běžných starostí.

H. Selye uvádí, že „*každý faktor je více méně stresor, v té míře, v jaké je schopen vyvolat stres, respektive nespécifické změny*“ (Selye, 1966, 94).

Paulík (2011) uvádí faktory, které mají rozhodující vliv, zda se potenciaální stresory stanou reálnými:

- Subjektivní hodnocení interpretace v souvislosti s individuálními hodnotami
- Individuální osobnostní charakteristiky, jež působí na hodnocení zátěže
- Používaný způsob vyrovnávání se zátěží
- Přítomnost, či nepřítomnost nepříznivých životních událostí a denních nepříjemností tzv. „*daily hassles*“
- Dosavadní zkušenosti se stresem
- Sociální opora, Sociální status

Holmes a Rahe (in Večerová-Procházková, Honzák, 2008) vypracovali teorii životních událostí a na základě klinických výzkumů přidělili zásadním životním událostem určitý počet bodů.

Dostupná literatura nabízí různá další členění stresorů, dle odlišných kritérií. Např. podle Mohapla (in Bašteká, Goldman, 2001) můžeme (stresory) rozlišovat dle délky působení:

- **Akutní** - organismus je vystaven zátěži náhle, a jeho odpověď bývá prudká a často neúměrná situaci, např. imunitní odpověď organismu
- **Chronické** - dlouhodobé působení stresorů se organismus sice přizpůsobí, ale zároveň se opotřebovává.
- **Intermitentní, neboli přerušovaný** - je pro organismus nejnáročnější. Je svou povahou chronický, ale organismus nemá šanci se na něj adaptovat.

Z výše uvedeného vyplývá, že stresory mají svou charakteristiku nezávislou na jedinci, ale zároveň, že význam působícím podnětům/stresorům dává jedinec sám (Bašteká, Goldman, 2001).

5.2 Strategie zvládání stresu

Pro označení aktivního a vědomého způsobu zvládání stresu se ustálilo označení coping popisující zvládání náročných či stresových situací. Paulík (2010). Křivohlavý (1994) rozlišuje mezi termíny adaptace a coping. Tyto termíny pak korespondují s rozlišením zátěže a stresu (stres je definován jako případ neoptimální zátěže). V kontextu výše uvedeného rozlišení se tedy v této kapitole zaměřujeme na copingové strategie.

Zpracováním, zvládáním stresu můžeme tedy rozumět způsoby, které umožňují psychické pochody nastupující plánovitě, nebo neplánovitě, vědomě, nebo nevědomě při vzniku stresu z cílem jeho ukončení, nebo zmírnění.

Pojem „*coping strategie*“ (tedy pojetí vyrovnávacích postupů) zavedl S. Lazarus v roce 1966. Vyrovnávací strategie nám umožňují zvládání náročných (zátěžových) situací a dobrému, či špatnému přizpůsobení se nárokům prostředí. Výsledky svého pozorování formuloval do modelu dvojího zhodnocování (double appraisal) situace ohrožení (threat):

- **Prvotní zhodnocení situace (primary appraisal)** – zhodnocení situace z hlediska ohrožení a důsledků (ohrožuje mě daný podnět)
- **Druhotné zhodnocení situace (secondary appraisal)** – možností člověka určité situace zvládnout (Křivohlavý, 2009).

H. Selye definoval *obecný adaptační syndrom GAS (general adaptation syndrom)*, kterým popisoval biologickou reakci organismu na utrpěný a neustávající fyzikální (tělesný či hmotný) tlak (stres). Tento syndrom má tři fáze:

- **Poplachová reakce – rychlá mobilizace sil pro odvrácení stresu**
- **Odpor (resitence) – dlouhotrvající adaptace**
- **Vyčerpání - organismus vyčerpá energii adaptace** (Selye, 1996).

W. Cannon definoval, jak již bylo uvedeno výše koncepci poplachové reakce a základní typ obrany vyjádřený jako „*fight or flight*“ (útok nebo útek).

Janke, Erdmanová (2003) nabízí rozlišení zvládání stresu, ze kterého vychází i koncepce zvládání stresu dotazníku SWF 78, který využíváme pro účely výzkumu, a to dle:

- druhu, které dále člení na **akční** – útok, útek, nečinnost a **intrapsychické** – vnímání, představy, myšlení i motivačně emoční stavy (např. popírání, podceňování, přehodnocení stresoru a stresové situace)
- zaměření, funkce a účinnosti

Baštecká, Goldman (2011) popisují kognitivní (poznávací) styly, jež ovlivňují u dané osoby způsob, jakým vnímá svět a zpětně, jaký s ním zachází. Považují tedy kognitivní styly za širší pojem, než vyrovnávací (coping) strategie.

Můžeme tedy říci, že existují zvládací strategie, které jsou zaměřeny interpersonálně, a stejně tak existují obranné mechanismy, které svou povahou jsou spíše intrapsychické. Tyto mechanismy jsou formulovány v klasické hlubinné psychologii a psychologii osobnosti. Na základě psychoanalytických modelů byly vytvořeny pojmy např. (potlačení, identifikace).

Ve způsobu zvládnání stresu hrají tedy roli i osobní faktory, jež jsou obvykle počítány mezi tzv. moderátorové proměnné. Modifikují vztahy mezi vnějšími okolnostmi a podmínkami a mezi stresovou situací, resp. jejími důsledky (Janke, Erdmanová, 2003).

Velká pozornost byla věnována i osobnostním rysům. Právě proto, že to jak člověk reaguje, závisí do značné míry na jeho osobnostních vlastnostech. Byla studována řada konstruktů vycházejících z teorií osobnosti. Uvedeme stručně nejpoužívanější konstrukty, či teorie:

- **Typ chování A** - koncept autorů Rosemana a Friedmana
- **Umístění místa kontroly (locus of control)** - založena na teorii sociálního učení J. Rottera (1996)
- **Hardiness** (otužilost, odolnost, robustnost, tvrdost) - Kolbasové (1979)
- **Extravert, introvert, neuroticismus** - vycházejí z Eysenkovi (1979) neurofyziologické teorie (Hladký, 1993).

Pro výzkumnou část naší práce je zajímavý právě posledně zmíněný koncept. Paulík (2010) uvádí s odkazem na realizované výzkumy, že např. neuroticismus je spojován se strategiemi vzdalování se stresující situaci (fantazie, únik, sebeobviňování). Naopak pro extravert je příznačná snaha problémy řešit, zvládat emoce a vyhledávat pomoc okolí.

Shrneme-li výše uvedené, při každém pojednání o stresu je tedy třeba odlišovat:

- Stresové situace, stresory,
- Stresové reakce,
- Intervenující proměnné dané povahou organismu – je nutné brát ohled na reagující subjekt.

Stejně tak naše reakce na stresové podněty se liší podle toho, jak na nás stresové podněty působí:

- Nereagujeme, reagujeme jinou než stresovou reakcí,
- Reagujeme stresovou reakcí. (Křivohlavý, 2009)

5.2.1 Zvládání stresu v kontextu koncepce osobnosti BIG 5

Ve výzkumné části naší práce se zaměřujeme na výzkum pracovního prostředí, pracovní spokojenosti, zvládání stresu v kontextu vybraných složek osobnosti dle teorie BIG 5. Autorka považuje za důležité objasnění teoretické koncepce zvládání stresu v kontextu dotazníku – SVF 78 Strategie zvládání stresu (teoretické předpoklady vedoucí k jeho konstrukci navazují na transakční teorii S. Lazaruse) a doplnění srovnání vybraných výzkumných prací v kontextu BIG 5 a vybraných složek osobnosti (neuroticismu a extroverze).

Definice copingu Lazaruse a Folkmanové hovoří o tom, že požadavky musí silně namáhat, nebo překračovat adaptivní zdroje jedince, aby se mohlo jednat o coping. Zvládání chování se odlišuje od automatizovaných, rutinních procesů řešení problémů a automatického jednání.

Transakční přístup bere do úvahy kognitivní i situační determinanty zvládání a zdůrazňuje proces interakce osoby a prostředí (Lazarus, Folkman, 1984, in Ruiselová a kol. 2006).

Křivohlavý (2001) považuje za základní dva druhy strategií, popsaných Lazarusem a Folkmanovou: **strategie zaměřené na řešení problému** (vyvinutí vlastní aktivity, snaha najít konstruktivní řešení), tedy **pozitivní strategie zvládání** a **strategie zaměřené na vyrovnání se s emocionálním stavem** (regulace emocionálního stavu, do kterého se jedinec dostal v důsledku stresu), tedy **negativní strategie zvládání**.

Janke, Erdmanová (2003) v části teoretických předpokladů uvádí, že psychické a somatické změny, tedy „stres“ nejsou pojímány pasivně, ale jako odpovědi směřující k dosažení výchozí psychosomatické úrovně. Způsoby zpracování stresu, které jedinec užívá jsou chápány jako „*habituální*“ rysy osobnosti, tzn. že jsou relativně stabilní v čase („*časová konstanta*“), jsou relativně nezávislé na druhu zátěžové situace („*situační konstanta*“) a na druhu reakce na zátěž („*reakční konstanta*“). Korelačně lze rozlišit více relativně nezávislých způsobů užitých při zpracování stresu (multidimenzionalita). Tyto způsoby jsou navzájem rozlišitelné, ale nejsou zcela nebo rozhodujícím způsobem určovány jinými osobnostními charakteristikami („*nezávislost, popř. samostatnost*“). **Tento předpoklad implikuje, že by subtesty SVF neměly příliš vysoce korelovat s jinými osobnostními znaky.**

Z dostupných studií zabývajících se souvislostí mezi strategiemi zvládnání stresu a složkami osobnosti můžeme uvést studie využívající např. dotazník zvládnání stresu COPE. Neuroticismus je spojován se strategií zvládnání „*denní snění*“, „*sebeovniňování*“, „*únikem*“, či „*vyhýbaní se*“ a strategií emočního vyrovnání se zátěží. Méně pak se sníženým využitím „*pozitivní sebeinstrukce*“ a „*vyhledávání podpory*“. Extraverze je naopak spojována se strategií zvládnání stresu „*zaměření se na řešení problému*“, „*pozitivní sebeinstrukce*“, „*vyhledávání podpory*“ a naopak negativně korelována s emočním způsobem vyrovnání se zátěží (Folkman, Lazarus, 1980).

Obdobně Watson, Hubbard (1996) uvádějí souvislosti neuroticismu v kontextu koncepce BIG 5 a pasivními strategií zvládnání stresu (copingu). Neuroticismus je silně spojený zejména s pasivními neefektivními formami copingu: vzdávání se pokusů o dosahování cílů, denní snění nebo jiné pokusy odvrátit myšlení od problémů, otevřené vyjadřování negativních pocitů a předstírání, že problémy nejsou skutečné. Vysoká úroveň neuroticismu je též spojená s neschopností akceptovat realitu nebo naučit se něco užitečného z dané skutečnosti. Naopak u extraverze tato přímá souvislost nebyla prokázána.

Obdobné výsledky zaznamenali Carver, Scheier, Weintraub (1989) s využitím odlišného typu dotazníku PSI (Interakce osobnostních systémů) Julia Kuhla u neuroticismu, ale ne již v případě extraverze. Autoři toto vysvětlují faktem, že dotazníku PSI na rozdíl od COPE chybí položky analyzující interpersonálně orientované chování jako je hledání podpory. Neuroticismus může být prediktorem subjektivně vnímaného distresu a somatických stížností. Signifikantní vztah byl tedy zaznamenán mezi neuroticismem a strategií zvládnání stresu „*denní snění*“ a „*sebeobviňování*“.

McCrae, Costa (1986) při výzkumu subjektivní pohody zjistili, že významnou roli v subjektivním prožívání spokojenosti, především z dlouhodobého hlediska, má pozitivní a negativní afektivita. Pozitivní a negativní afektivita jsou na sobě navzájem nezávislé a souvisejí s odlišnými temperamentovými rysy: negativní emoce jsou spojeny s neuroticismem, pozitivní emoce jsou spojeny s extravertzí.

Nemáme k dispozici studii, která by se přímo zabývala výzkumem souvislosti mezi strategiemi zvládnání stresu dle koncepce SVF a pojetí osobnosti dle koncepce BIG 5. Nicméně na základě výše uvedených výzkumů můžeme s určitou opatrností předpokládat existenci vztahu mezi pozitivními a negativními strategiemi zvládnání stresu v kontextu koncepce SVF a osobnostními rysy neuroticismus a s menší opatrností i u extraverze.

5.3 Stres a pracovní spokojenost

Vnímání pracovních podmínek a pracovní zátěže můžeme definovat jako výslednici interakce mezi vnějšími objektivními zkušenostmi, s nimiž se člověk setkává a jeho osobními zdroji. Podle charakteru psychické odezvy lze rozlišit:

- Rozladu – annoyance
- Spokojenost či nespokojenost s prací
- Náročnost, obtížnost práce představující vlastní pracovní zátěž
- Pracovní stres

Při vývoji teoretických předpokladů a výzkumů v oblasti pracovního stresu a pracovní spokojenost jsme zaznamenali následný vývoj.

Jak uvádí Hladký (2003), pracovní spokojenost ve starších výzkumech byla definována jako jediná proměnná při zjišťování odezvy na pracovní podmínky. Tato spojitost byla založena na předpokladu jednodimenzionálního charakteru spokojenosti, tedy spokojenosti-nespokojenosti. Herzberg (1959) vytvořil, jak už jsme uváděli v kap. 2.2. teorii o dvou dimenzích:

- **dimenze souvisí s motivací** – popisují vnitřní charakteristiky práce jako je úspěch, uznání, obsah práce, odpovědnost, možnost postupu
- **dimenze související s nespokojeností.** – popisuje vnější nemotivační faktory (hygienické faktory), mezi které řadíme způsob vedení lidí, dozor, či kontrolu práce, plat, vztahy mezi lidmi na pracovišti, **pracovní prostředí**

Novější literatura či výzkumy pracovní zátěže, či pracovního stresu definují pracovní spokojenost pouze jako jedno z hodnocených hledisek. V poslední době se začal uvádět termín kvalita pracovního života, jako označení složité a komplexní povahy všech vlivů práce na člověka.

Dalším souvisejícím aspektem v kontextu pracovní spokojenosti a stresu Gilbertová, Matoušek (2001) uvádějí, že nepřiměřená pracovní zátěž-stres je vždy funkcí konkrétní podnětové situace a lidského subjektu s jeho osobnostními rysy, postoji, názory, zdravotním stavem, životními hodnotami, zkušenostmi atd.

Pro psychickou zátěž či stres je specifická individuálnost jeho prožívání. Psychickou zátěž lze tedy definovat jako proces psychického zpracování a vyrovnání se s požadavky a vlivy životního a pracovního prostředí.

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

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

Paulík (2010) rovněž poukazuje na realizované výzkumy na genderové odlišnosti při zvládání zátěže a stresu, tedy rozdíly mezi muži a ženami

Z aktuálně realizovaných studií na téma pracovní spokojenosti a stresu v českých podmínkách můžeme uvést Vinopala (2011), který při stanovení výzkumných cílů vychází ze stejných teoretických předpokladů komplexity vlivů obou oblastí a různosti přístupů k jejich empirickému měření. Uvádí přesněji, „*že není jednoduché určit podobu a směr vztahů mezi pracovním stresem a kvalitou pracovního života. Pracovní stres může být nahlížen jako důsledek problémů v oblasti kvality pracovního života, stejně jako jedna z oblastí, které celkovou kvalitu pracovního života spoluutvářejí*“ (Vinopal, 2011, .2).

V případě pracovní spokojenosti a stresu, pak někteří autoři zjišťují závislost mezi subjektivními krátkodobými reakcemi a pracovní nespokojeností, jiní pak uvádějí nezávislost spokojenosti a stresu. Příkladem je zjištění, že počet pracovníky uváděných stresových situací v práci koreluje s vnějšími charakteristikami práce, ale ne už se spokojeností s obsahem práce. (Hladký, 1993).

Můžeme shrnout, že na základě výše uvedených předpokladů souhlasíme, že vztah mezi pracovní spokojeností a stresem nelze jednoznačně vymezit vzhledem ke komplexitě působících vnějších i vnitřních faktorů, současně se spolupůsobením osobnostních faktorů.

Předpokládáme tedy, že i v rámci naší výzkumné práce, nebude tedy přímá souvislost mezi stresem a pracovní spokojeností ve výzkumném souboru prokázána.

5.4 Stres a pracovní prostředí

Jak již jsme uvedli výše v kapitole 1.2. stres můžeme řadit objektivním determinantám pracovní činnosti.

Pracovní stres můžeme definovat jako nepřiměřenou pracovní zátěž, jako důsledek nerovnovážného stavu. Je odezvou, respektive reakcí člověka na stresory (Gilbertová, Matoušek, 2001).

Svobodová a kol. (2009) uvádí s odkazem na Rámcovou evropskou dohodu o stresu spojeného s prací z roku 2004 pracovní činnost, pracovní prostředí a organizaci práce, jako stresory spojené s prací.

Pojetí „*stresu na pracovišti*“ vychází v českých podmínkách z dlouhodobého experimentálního rozpracování psychické zátěže, sjednocující teorii a metodologii včetně vývoje odpovídajících nástrojů studia psychické zátěže. Tuto koncepci reprezentují práce O. Mikšíka, J. Křivohlavého, R. Honzáka, A. Hladkého, O. Matouška a doc. Kebzy. (Svobodová a kol, 2009).

Řada psychologických studií se věnovala v první řadě působení stresových faktorů a pracovní zátěži. Existoval předpoklad, že např. tíže rozhodování má přímý vliv na vyšší stresu (distresu). Delší studium ukázalo, že vliv na stres má vliv spíše nedostatek možností ovlivňovat běh dění, než vlastní rozhodování. Podobně existovala domněnka, že čím vyšší postavení, tím vyšší stress. I v tomto případě bylo dokázáno, že vyšší mírou stresu trpí pracovníci střední společenské vrstvy, např. mistři, dílovedoucí apod.

Výsledky uvedených výzkumů vedly k upřesnění teze o stresovém faktoru v pracovním prostředí, tím je pak vysoká míra požadavků kladených na člověka, v kombinaci s malou mírou možností řídit běh dění.

Faktory ovlivňující míru stresu představují vzájemné vztahy mezi lidmi v práci, a to jak kladným, tak v záporném slova smyslu (Křivohlavý, 2009).

Křivohlavý (2009) uvádí následující negativní faktory působící v pracovním prostředí:

- přetížení množstvím práce
- časový stres
- neúměrně velká odpovědnost
- nevyjasnění pravomocí
- vysilující snaha o kariéru
- kontakt s lidmi; nezaměstnanost
- spánek; špatné fyzikální jevy na pracovišti (hluk, teplota) .

Podobně Mayerová (1997) uvádí, s odkazem na řadu realizovaných výzkumných studií, že špatné osvětlení, hluk, nesprávná teplota, nedostatek kyslíku, či špatná nebo žádná klimatizace vytvářejí negativní stresory z prostředí.

Příčinnou stresu může být i málo podnětů a úkolů. Tzn. stres může vyvolat, jak již bylo uvedeno výše, pracovní přetížení, stejně jako příliš slabá zátěž.

Obdobně Gilbertová, Matoušek (2002) rozlišuje zátěž nadlimitní (přetížení) - požadavky přesahují výkonovou kapacitu a zátěž sublimitní (nevytížení) - při plnění úkolu člověk nevyužívá svůj pracovní potenciál. Zjišťování problému stresu spojeného s prací může dle názoru Svobodové a kol.(2009) zahrnovat analýzu faktorů, jako je organizace práce a pracovní postupy, pracovní podmínky a prostředí, komunikace a subjektivní faktory (emocionální a sociální tlaky, pocit vlastní neschopnosti apod). **Pro účely naší práce je stěžejní zaměření na faktor pracovních podmínek, respektive pracovního prostředí.**

Mezi další faktory zapříčiňující stres v pracovním prostředí můžeme uvést: příliš rychlý pracovní postup, nebo naopak zklamání z nepovýšení, příliš mnoho, nebo naopak málo práce, přeložení či změnu pracovního prostředí, změna charakteru práce, nebo řízení, nebezpečnou práci (Schreiber, 2000).

Pauknerová (2006) rovněž upřesňuje, že pracovní stres zvyšují i faktory soukromého života, konkrétně nemoc, nebo úmrtí rodinného příslušníka, problémy v manželství, nebo stěhování, snížení vlastní výkonnosti v souvislosti se stářím, nebo nemocí, válečné konflikty, či přírodní katastrofy.

Z výše uvedeného dle našeho názoru vyplývá, že stres v pracovním prostředí je ovlivňován různými faktory, či vlivy pracovních podmínek, či pracovního prostředí, stejně tak i faktory soukromého života a současně schopností jedince vyrovnávat se stresovými podněty.

Předpokládáme tedy, že i v rámci naší výzkumné práce, nebude tedy přímá souvislost mezi stresem, či zvládnutím stresu a pracovním prostředím ve výzkumném souboru prokázána.

6 Aktuální stav poznání

6.1 Pracovní prostředí a pracovní spokojenost

V úvodní kapitole jsme uvedli, že téma pracovního prostředí a pracovní spokojenosti považujeme stále za aktuální, zejména z důvodu přetrvávajícího zájmu o **open space kanceláře ze strany zaměstnavatelů** v našich podmínkách a míru jejich vliv na pracovní spokojenost a fyzické i psychické zdraví zaměstnanců.

V námi realizovaném výzkumu Collerová (2010) a obdobně ve výzkumu Blošticové (2009) se shodně nepotvrdil **předpoklad existence rozdílu ve spokojenosti mezi open space a klasickou kanceláří.**

Nicméně z několika aktuálních internetových zdrojů jsme zaznamenali zvýšené negativní hodnocení, zejména týkající se zdravotních dopadů a stresu souvisejícím s výkonem práce v open space. Vyhrčenější názory hovoří dokonce o „syndromu open space“, či „syndrom odcizení z open space“ (Kladiová [on-line], 2013). K podobnému zjištění došla i česká agentura Commservis, kde v připravovaném výzkumu došla k závěru, že 92 procent lidí má v open space problém, který snižuje jejich výkonnost. Každý druhý má dokonce psychosomatické obtíže. *„Jednoznačně se ukazuje, že zatímco v kancelářích po maximálně dvou lidech bralo léky na zklidnění sedm procent zaměstnanců, v open space je to 22 procent, tzn. každý pátý,“* (Zdechovský [on-line], 2013).

Obdobné názory, i když ne tak vyhrčené, můžeme zaznamenat i z dostupných zahraničních zdrojů, například studie Oommen, Knowles, Zhao (2008) uvádí, že v 90% případů má práce v open space kanceláři negativní důsledky – zaměstnanci jsou více vystresovaní, trpívají vysokým krevním tlakem a častěji mění práci.

Starší studie ze zahraničí, kde ale využívání pracovišť typu open space má delší tradici, nabízejí kompromisní názory týkající se srovnání prostředí open space a klasických kanceláří nabízí např. Grosman (2002). Dle jeho názoru existují dva tábory, jak příznivců, tak odpůrců kanceláří typu open space a poukazuje na jednotlivé aspekty práce, pozitiva a negativa v obou typech kanceláří. Uzavírá konstatováním, že každý typ pracoviště má své výhody a nevýhody, nicméně při přechodu z kanceláře do typu open space je třeba důkladně plánovat a pokud možno zahrnout do případné diskuse i zaměstnance. (srov. Grosman, [on-line], 2002).

Obdobně Knoll (2008) shrnuje aktuální stav open space kanceláří 40 let od jejich zavedení. S odkazem na realizované výzkumy jmenuje jak pozitivní účinky (např. zvýšená komunikace se zaměstnanci a interakce, flexibilita, schopnost pojmout více zaměstnanců), tak i negativní efekty (např. zvýšený hluk, rozptylování, vnímané shlukování, a snížení soukromí). Zabývá se dále možností a doporučení v souvislosti s přechodem z klasických kanceláří do typu open space a zejména doporučení pro eliminaci výše uvedených negativních vlivů.

Existuje řada českých i zahraničních výzkumů zabývajících se pracovní spokojeností, tyto ale nejsou explicitně zaměřeny na výzkum přímého vztahu fyzického pracovního prostředí, respektive typu pracovního prostředí a pracovní spokojenosti, ale zaměřují se spíše na celkovou pracovní spokojenost. Můžeme pro příklad zmínit významný český zdroj výzkumu pracovní spokojenosti - Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR.

Na závěr můžeme shrnout, že na základě dostupných zdrojů zaznamenáváme přetrvávající pozornost k tématům nových typů pracovišť typu open space, co by stále relativně nového fenoménu výkonu práce v českém prostředí a zjišťováním jednotlivých aspektů výkonu práce. Současně ale stále shledáváme, že v našich podmínkách chybí ucelenější, či kontinuální výzkumná práce zabývající se porovnáním pracovní spokojenosti s ohledem na výkon práce v různých typech pracovišť a zejména aktuálně popisovaného fenoménu „*syndromu open space*“.

Jsme si vědomi, že výše uvedené, zejména internetové články a studie nemusí být plně reprezentativními zdroji aktuálního poznání trendů v oblasti open space a klasických kanceláří.

Pokud však srovnáme výše uvedené české a zahraniční zdroje můžeme usoudit, že v českých podmínkách je zaznamenána větší obava týkající se výrazných negativních zdravotních dopadů práce v open space. Považujeme tento předpoklad za zajímavý moment ve vývoji zjišťování dopadů práce v open space s odstupem přibližně tří let a možnost srovnání, zda došlo ke změně vnímání spokojenosti s ohledem na typ pracovního prostředí (kancelář, open space).

6.2 Pracovní prostředí, pracovní spokojenost a stres

O souvislosti mezi spokojeností v pracovním prostředí a faktorem schopnosti vyrovnávat se se stresem, či zvládat zátěž a současně vnímané tendenci poukazování na negativní dopady práce v open space hovoří rovněž Michalík, Skřehot (2009). Tento předpoklad společně s naznačenými zdravotními a psychickými dopady potvrzuje dle našeho názoru aktuálnost rozšíření výzkumné části diplomové práce o porovnání schopnosti zvládnání stresu, pracovní spokojenosti a pracovního prostředí v kontextu vybraných složek osobnosti

.Obdobně jako v případě výzkumu pracovní spokojenosti, tak i v případě pracovního stresu či zvládnání stresu, jsme nezaznamenali aktuální studie, či výzkumy, které by se zabývaly přímým vztahem mezi stresem, či zvládnáním stresu a typem pracovního prostředí (open space, klasická kancelář). Souhlasíme s výstupy studie Brines, Harris, Daniels (2004), která se zaměřila na zjištění souvislosti strategiemi zvládnání a pracovním stresem. Autoři s odkazem na dostupné teoretické zdroje tvrdí, že určitě existuje přímý vztah mezi pracovní zkušeností a tím, jak se lidé cítí, nicméně dostupná literatura zabývající se teoriemi zvládnání stresu a práce neříkají mnoho o tom, jaké druhy zkušeností jsou relevantní, jak často se vyskytují, co je způsobuje, či jakým procesem ovlivňují spokojenost, či zdraví.

Aktuální studii stresu v pracovním prostředí v soukromé auditorské firmě v Pakistánu nabízí např. Ahmad, Zia-ur-Rehman, Rashid (2011). Výsledky studie neprokázaly signifikantní vztah mezi stresem a pracovním prostředím, ale poukázaly na jiné typy relevantních stresorů. Studii zabývající se komplexním výzkumem pracovního stresu uvádí evropská agentura pro BOZP *European risk observatory report OSH in figures: stress at work – facts and figures* (2007), která se zabývala vlivem pracovních podmínek na zdravotní stav srovnáním všech členských zemí EU. 17 % zaměstnanců České republiky vykázalo zatížení pracovním stresem (průměr EU 22%). Současně je ale stres uváděn až na devátém místě, předcházející problémy spojené se spánkem a zrakem.

Z českých studií můžeme uvést Vinopala (2011) zabývající se analýzou vztahu subjektivního hodnocení pracovního stresu a kvality pracovního života českých zaměstnanců. Součástí analýzy bylo i ověření předpokladu, zda stres souvisí s celkovou spokojeností se zaměstnáním. Výsledky analýzy uvádějí, že nejvyšší spokojenost souvisí s oblastí vztahů, s nimiž je stres asociován negativně a současně s pracovními podmínkami, s nimiž, jak autor uvádí, souvisí spíše náznakem a navíc pozitivně.

Jak již jsme rovněž uvedli v naší výzkumné práci, Collerová (2010) prokázala v souladu se zjištěnými výzkumy Kollárika (1979) souvislost mezi pracovní spokojeností a vybranými složkami osobnosti dle pětifaktorového modelu osobnosti BIG 5, konkrétně neuroticismem a extraversí. Můžeme doplnit další zahraniční výzkumy, které toto zjištění většinou potvrzují. Např. Tokar, Subich (1997) stanovili osobnost jako základní prediktor spokojenosti ve svém výzkumu. Výsledky ukázaly, že s vyšší extroverzí a nižším neuroticismem je vyšší spokojenost. Judge, Heller, Mount (2002) se pokusili o metaanalýzu. Neuroticismus, Svědomitost a Extraverze vykázaly nejvyšší korelace s pracovní spokojeností (-0.29, 0.26, a 0.25). Autoři došli k závěru, že tyto tři faktory jsou signifikantními predikátory pracovní spokojenosti (nespokojenosti).

Naopak Furnham, Petrides, Jackson, Cotter (2002), použili ve svém výzkumu model BIG 5 a dotazník pracovní spokojenosti, kde pracovníci hodnotí aspekty práce a prostředí spolu se spokojeností s jejich prací. Z výsledků vyvodili, že osobnost nemá silný vliv ani na to, co lidé považují v práci za důležité, ani na jejich pracovní spokojenost.

Vliv osobnosti na schopnost zvládnání stresu v kontextu vybraných složek osobnosti dle teorie BIG 5 (neuroticismus a extraverze) můžeme předpokládat na základě uvedených výzkumů a studií, jak již jsme uvedli detailněji v kapitole Např. Watson, Hubbard (1996).

Nemáme k dispozici studie zabývající se konkrétně srovnáním míry stresu a pracovní spokojenosti v kontextu různých typů pracovního prostředí. Na základě dostupných českých a zahraničních studií jsme však zaznamenali aktuální zájem o výzkum stresu a pracovní spokojenosti.

Z uvedených studií dle našeho názoru jednoznačně nevyplývá, že by byla prokázána přímá souvislost pracovního prostředí se stresem, respektive jeho zvládnáním. Obdobně v případě pracovní spokojenosti. Významnější roli hrají s odkazem na uvedené studie vybrané složky osobnosti (neuroticismus, extraverze) související se subjektivním hodnocením a zvládnáním stresu, či pracovní spokojeností.

7 Cíle výzkumu

Ve výzkumné části se budeme zabývat pracovní spokojeností dle typu pracovního prostředí (tedy open space, klasické kanceláře) a určením míry vztahu typu pracovního prostředí na pracovní spokojenost v kontextu vybraných složek osobnosti definovaných teorií BIG 5. Výzkum bude realizován v konkrétní firmě, sídlící v Praze, která pro výkon práce zaměstnanců využívá v současnosti oba typy pracovního prostředí. dané firmy byl dříve využíván převážně klasický typ kanceláře. Kanceláře open space se začaly využívat až po sloučení dvou předchozích právních subjektů do společné firmy, a to zejména z důvodu nárůstu počtu zaměstnanců a zároveň snahy managementu co nejvíce centralizovat pracoviště, které byla před sloučením těchto dvou samostatných firem rozloženo po celé Praze. Důležitým faktorem bylo samozřejmě i úspora nákladů za prostory a nemovitosti.

Výzkum proběhne na vybraném vzorku pracovníků s ohledem na věk a pohlaví. Na základě vybraných faktorů budeme zjišťovat rozdíl v pracovní spokojenosti, mírou, respektive zvládnutím stresu mezi různými typy pracovního prostředí a doplníme i pohled na vybrané rysy osobnosti.

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

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

Vzájemný vztah typu pracovního prostředí, pracovní spokojenosti, stresu a vybraných složek osobnosti dle teorie BIG 5.

Hypotézy a výzkumné otázky

Stanovili jsme 6 výzkumných otázek a 17 hypotéz, které budeme testovat.

Na základě teoretických a výzkumných většinových předpokladů neexistence rozdílu, či přímého vztahu mezi zkoumanými proměnnými, či chybějících dostatečných výzkumných předpokladů, jsme zvolili u všech testovaných hypotéz nulovou hypotézu H_0 , která je ekvivalentem oboustranné alternativní hypotézy.

- **Otázka č. 1 - zjistit, zda existuje vztah mezi pracovní spokojeností a typem pracoviště (open space, kancelář) ?**
- **Otázka č. 2 - zjistit, zda existuje vztah mezi zvládním stresu a typem pracoviště (open space, kancelář) ?**
- **Otázka č.3 - zjistit, jakou podobu má vztah pracovní spokojenosti a zvládní stresu ?**
- **Otázka č. 4 - zjistit, jaký je vztah mezi pracovní spokojeností a stresem s výkonem práce v uzavřené kanceláři, open space v kontextu vybraných složek osobnosti ?**
- **Otázka č.5. - zjistit, jak jsou pracovníci spokojeni s jejich současným pracovištěm ?**
- **Otázka č.6 - ověřit v jaké míře následující rušivé faktory vyskytují na pracovišti?**
 - hluk
 - prašnost
 - nevyhovující osvětlení
 - přílišné teplo
 - přílišná zima
 - průvan
 - nevyhovující klimatizace
 - nečistota na pracovišti
 - celkově nepříjemné prostředí
 - zápachy, výpary
 - počet pracovníků v prostoru
 - velikost pracovního místa
 - soukromí

- *Hypotéza č. 1* – Neexistuje statisticky významný rozdíl v pracovní spokojenosti u zaměstnanců pracujících v typu pracoviště open space a zaměstnanců pracujících v typu pracoviště kancelář.
- *Hypotéza č. 2* - Neexistuje statisticky významný rozdíl v pozitivní strategii (POZ) zvládnání stresu zaměstnanců pracujících v typu pracoviště open space a zaměstnanců pracujících v typu pracoviště kancelář.
- *Hypotéza č. 3* - Neexistuje statisticky významný rozdíl v negativní strategii (NEG) zvládnání stresu zaměstnanců pracujících v typu pracoviště open space a zaměstnanců pracujících v typu pracoviště kancelář.
- *Hypotéza č. 4* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a pozitivní strategií zvládnání stresu (POZ) v celém výzkumném souboru
- *Hypotéza č. 5* - Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi pracovní spokojeností a negativní strategií zvládnání stresu (NEG) v celém výzkumném souboru.
- *Hypotéza č. 6* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space
- *Hypotéza č. 7* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář
- *Hypotéza č. 8* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space
- *Hypotéza č. 9* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář
- *Hypotéza č. 10* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space
- *Hypotéza č. 11* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář

- *Hypotéza č.12* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space
- *Hypotéza č. 13* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář
- *Hypotéza č. 14* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space
- *Hypotéza č. 15* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář
- *Hypotéza č. 16* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space
- *Hypotéza č. 17* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář

Výsledky testů hypotéz a odpovědi na výzkumné otázky jsou představeny v kap. 11.

8 Popis souboru

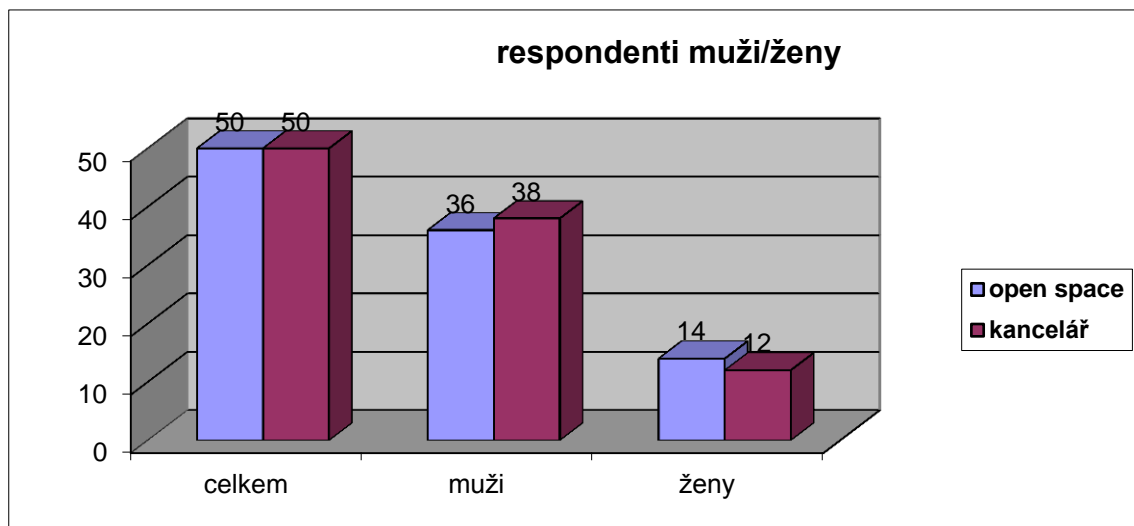
Výzkumný soubor tvořili zaměstnanci vybraných oddělení v celkovém počtu 100, kteří vykonávají práci v obou typech zkoumaných pracovišť (tedy open space a klasické kanceláře) různého věku, vzdělání i pracovního zařazení. Konkrétně bylo osloveno 60 zaměstnanců s výkonem práce v klasické kanceláři a 60 zaměstnanců s výkonem práce v open space. Celkově tedy bylo osloveno 120 zaměstnanců vybraných oddělení.

Oslovení zaměstnanců bylo realizováno formou tří dotazníků DŽS, NEO BIG 5, SFV-78 a vlastního dotazníku společně s instrukcí, k jakým účelům budou data použita a jakým způsobem mají být dotazníky zpracovány a předány zpět (viz. příloha č. 3).

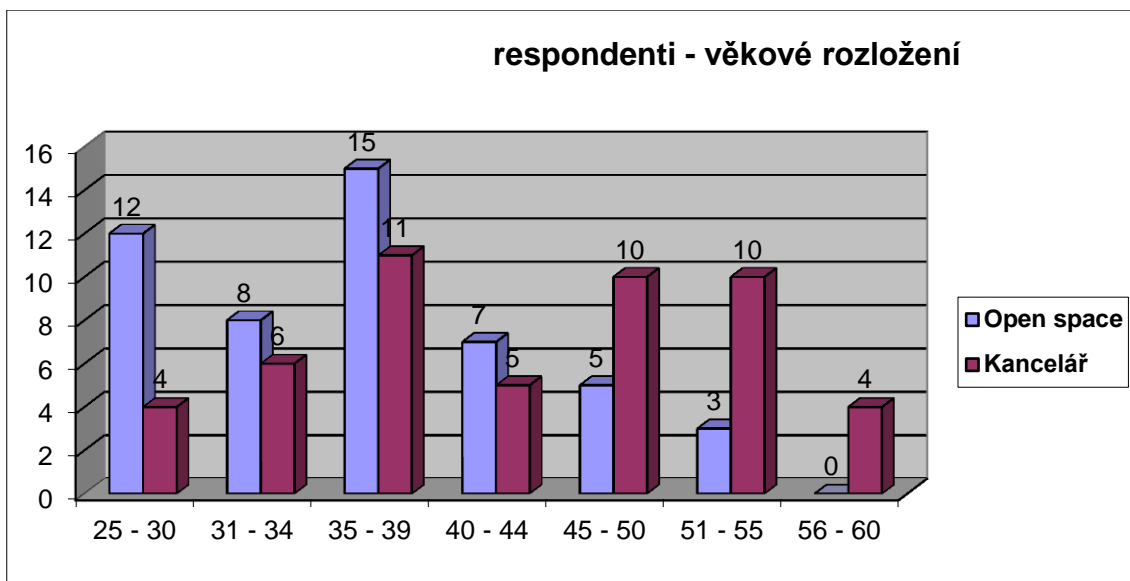
Za základní soubor můžeme tedy považovat 120 zaměstnanců.

Základní soubor (celkový počet zaměstnanců vybraných oddělení)	Cílová skupina dotazníkového výzkumu	Počet rozdáných dotazníků	Počet vrácených dotazníků (vlastní výzkumný vzorek)
120	120	120	100
	100%	100 %	84%

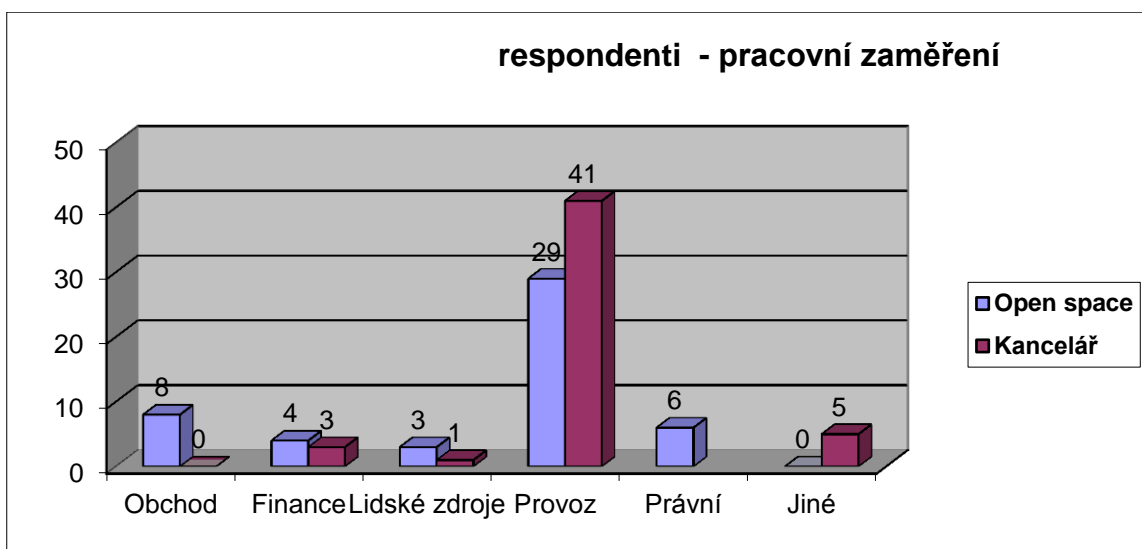
Tab. č. 3 – Základní soubor a výzkumný vzorek pro statistický výzkum (zdroj: vlastní)



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



Graf. 2 – Věkové rozložení respondentů pro statistický výzkum (zdroj: vlastní)



Graf. 3 – Pracovní zaměření respondentů pro statistický výzkum (zdroj: vlastní)

9 Aplikovaná metodika

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

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

Mezi uvedené škály patří:

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

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

(psychodiagnostika [on-line], 2010)

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

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

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

Bližší popis škál neuroticismu a extroverze je uveden v příloze (viz. příloha č. 4)

2. Dotazník SVF (Stressverarbeitungsfragenbogen), jehož zkrácená verze SVF 78 byla ve výzkumném šetření použita, je vícedimenzionální sebezpozorovací inventář, zachycující individuální tendence pro nasazení různých způsobů reagování na stres v zátěžových situacích. Je určen pro vyšetřování dospělých. Ve stručné informaci pro respondenta se záměrně neuzívá slova stres. Vyhodnocení SVF 78 probíhá jednak na úrovni subtestů, jednak na úrovni sekundárních hodnot. Dotazník se osvědčil při srovnávání skupin vystavených různým formám zátěže (ve všech náročných situacích, v oblasti psychologie zdraví, psychologie nemoci, pracovní psychologie, ad.). **Pro účely naší práce jsme zvolili:**

- **sumární sekundární hodnoty POZ (pozitivní strategie) – v tomto okruhu je zahrnuta snaha o přehodnocení, či snížení závažnosti stresoru, prožívání stresu, nebo stresové reakce**
- **sumární sekundární hodnoty NEG (negativní strategie) - v tomto okruhu jsou zahrnuty tendence k nasazení nepříznivých spíše stres zesilujících způsobů zpracování, chybějící kompetence zvládnání s únikovými tendencemi, s reakcemi rezignace a neschopnost se uvolnit.**

Bližší popis subtestů je uveden v příloze (viz příloha č.5)

3. Vlastní doplňující dotazník, který tvoří uzavřené otázky s definovanou škálou. (viz. příloha č. 6)

Pro účely statistického zhodnocení výzkumu u dotazníků DŽS, NEO BIG 5 a SVF 78 jsme využili **Dvouvýběrový t-test a Pearsonův korelační koeficient**.

Dvouvýběrový t-test

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

Pearsonův korelační koeficient

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

Mezi dvěma proměnnými mohou existovat následující souvislosti:

shoda

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

protiklad

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

nezávislost

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

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

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

10 Výsledky práce

V této části vyhodnotíme jednotlivé hypotézy a výzkumné otázky. Zpracování dotazníků probíhalo anonymně. Zaměstnanci mohli zpracované dotazníky odevzdat osobně nebo do připravené odpovědní schránky umístěné na pracovišti. Ve výjimečných případech bylo oslovení zaměstnanců a následné vrácení dotazníků realizováno prostřednictvím vedoucích pracovníků. Vzhledem k rozsahu dotazníků nebyl stanoven konkrétní termín odevzdání, nicméně dotazníky byly průběžně odevzdávány v průběhu 2 až 3 měsíců od data zadání v roce 2011. Z osloveného vzorku 120 zaměstnanců dotazník řádně vyplnilo a odevzdalo 100 zaměstnanců, tedy 84%.

Vyhodnocení proběhlo na výzkumném vzorku obsahujícím 50 respondentů z open space kanceláře a 50 klasické kanceláře.

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

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

10.1 Statistické vyhodnocení hypotéz

Statistické vyhodnocení členíme dle jednotlivých nulových hypotéz očíslovaných vzestupně.

První tři hypotézy jsou vyhodnoceny statistickou metodou T-test určenou pro porovnání rozdílu v pracovní spokojenosti a zvládnání stresu zaměstnanců pracujících v typu pracoviště open space a zaměstnanců pracujících v typu pracoviště kancelář)

Pro zbývající hypotézy jsme použili statistické metody korelace. Každá hypotéza je doplněna o výslednou statistickou hodnotu, grafické zpracování naměřených hodnot a statistické vyhodnocení hypotézy. Hypotézy jsou hodnoceny na hladině významnosti 0,05, pokud není uvedeno jinak.

H0 č.1- neexistuje statisticky významný rozdíl v pracovní spokojenosti zaměstnanců pracujících v typu pracoviště open space a zaměstnanců pracujících v typu pracoviště kancelář.

K vyhodnocení hypotézy jsme provedli porovnání rozdílu mezi open space a klasickou kanceláří.

T stat -0,3642 < T Critical 1,984467

Na základě výsledné kritické hodnoty T není zjištěn signifikantní rozdíl mezi pracovní spokojeností ve sledovaných výběrech (open space - kancelář).

Nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu - mezi sledovanými skupinami zaměstnanců (open space a kancelář) není statisticky významný rozdíl ve spokojenosti.

H0 č.2 - Neexistuje statisticky významný rozdíl v pozitivní strategii (POZ) zvládání stresu zaměstnanců pracujících v typu pracoviště open space a zaměstnanců pracujících v typu pracoviště kancelář.

K vyhodnocení hypotézy jsme provedli porovnání rozdílů t-test mezi open space a klasickou kanceláří.

T stat 0,343 < T Critical 1,98

Na základě výsledné kritické hodnoty T není zjištěn signifikantní rozdíl v pozitivní strategii zvládání stresu ve sledovaných výběrech (open space-kancelář).

Nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu - mezi sledovanými skupinami zaměstnanců (open space a kancelář) není statisticky významný rozdíl v pozitivní strategii zvládání stresu (POZ).

H0 č.3 - neexistuje statisticky významný rozdíl v negativní strategii (NEG) zvládání stresu zaměstnanců pracujících v typu pracoviště open space a zaměstnanců pracujících v typu pracoviště kancelář

K vyhodnocení hypotézy jsme provedli porovnání rozdílů t-test mezi open space a klasickou kanceláří.

T stat 0,50 < T Critical 1,984

Na základě výsledné kritické hodnoty T není zjištěn signifikantní rozdíl v negativní strategii zvládání stresu ve sledovaných výběrech (open space -kancelář).

Nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu - mezi sledovanými skupinami zaměstnanců (open space a kancelář) není statisticky významný rozdíl v negativní strategii zvládání stresu (NEG).

H0 č.4 - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a pozitivní strategií zvládnání stresu (POZ) v celém výzkumném souboru

K ověření této hypotézy jsme rozdělili ověření dle sumárních sekundárních kategorií strategie zvládnání stresu POZ a NEG.

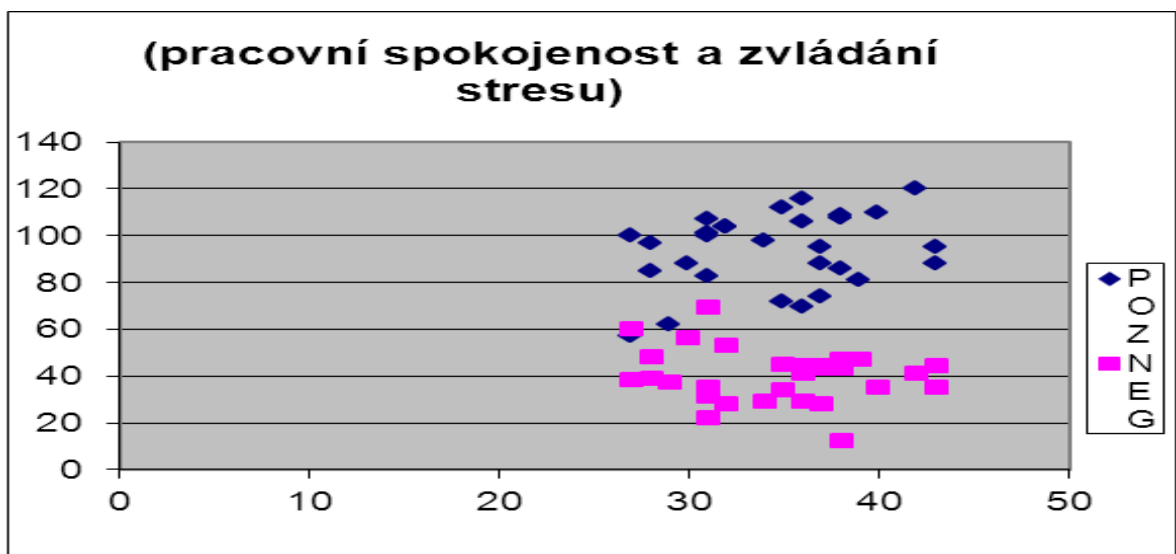
$r = 0,240$. $|r| > r_{\text{krit}}(100)$. Hodnota r je signifikantní.

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a pozitivní strategií zvládnání stresu není statisticky významný vztah.

H0 č.5 - Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi pracovní spokojeností a negativní strategií zvládnání stresu (NEG) v celém výzkumném souboru.

K ověření této hypotézy jsme rozdělili ověření dle sumárních sekundárních kategorií strategie zvládnání stresu POZ a NEG.

$r = -0,404$. $|r| > r_{\text{krit}}(100)$ na hladině významnosti 0.01.. Hodnota r je signifikantní.

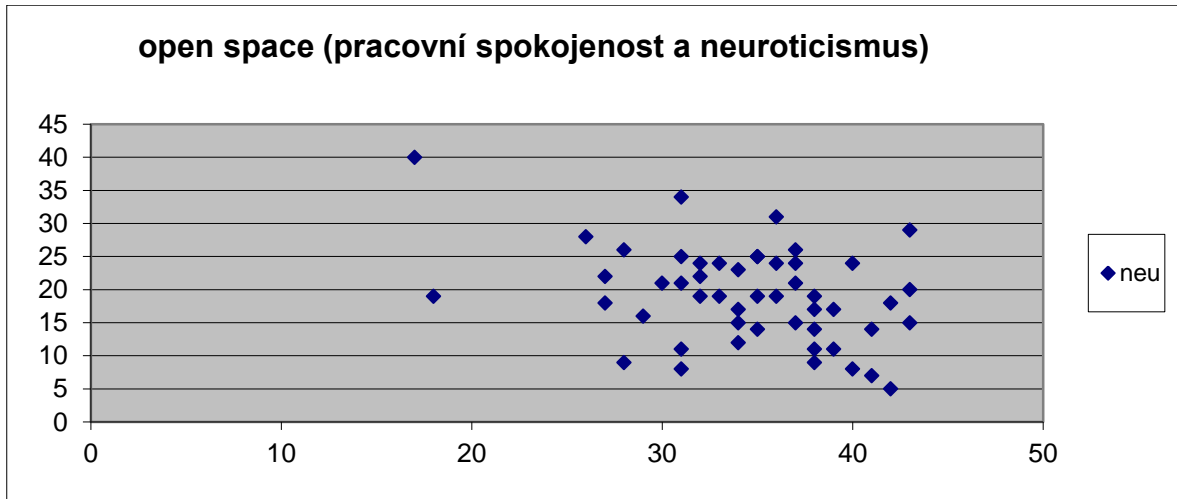


Graf 4 – Míra vztahu pracovní spokojenosti a zvládnání stresu POZ, NEG (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a negativním zvládnáním stresu není statisticky významný vztah.

H0 č.6 - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space

$r = -0,37$. $|r| > r_{\text{krit}} (50)$. Hodnota r je signifikantní.

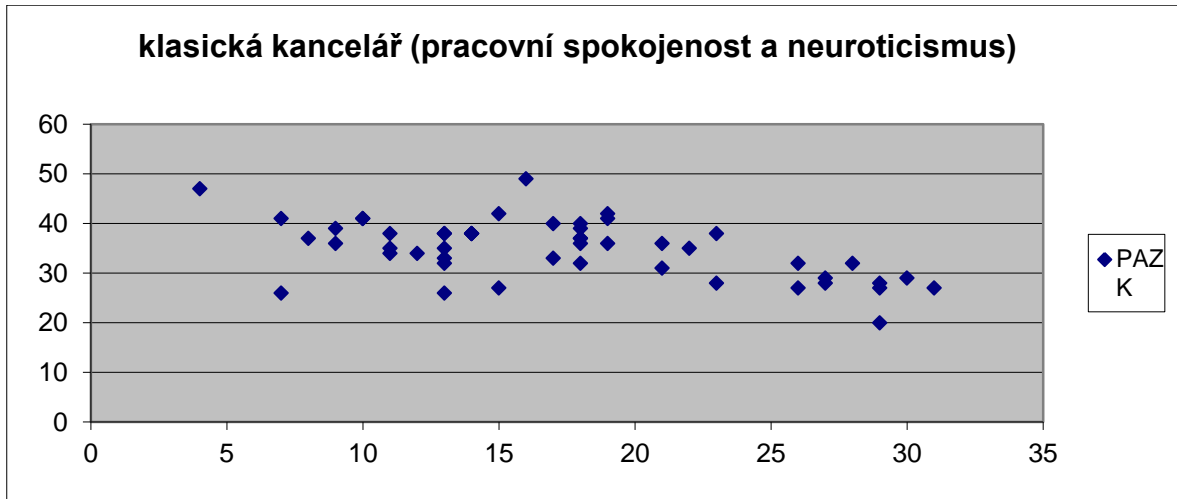


Graf 5 – Vztah pracovní spokojenosti a neuroticismu v open space (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space není statisticky významný vztah.

H0 č.7 - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář

$r = -0,548. |r| > r_{krit} (50)$. Hodnota r je signifikantní na hladině významnosti 0,01.

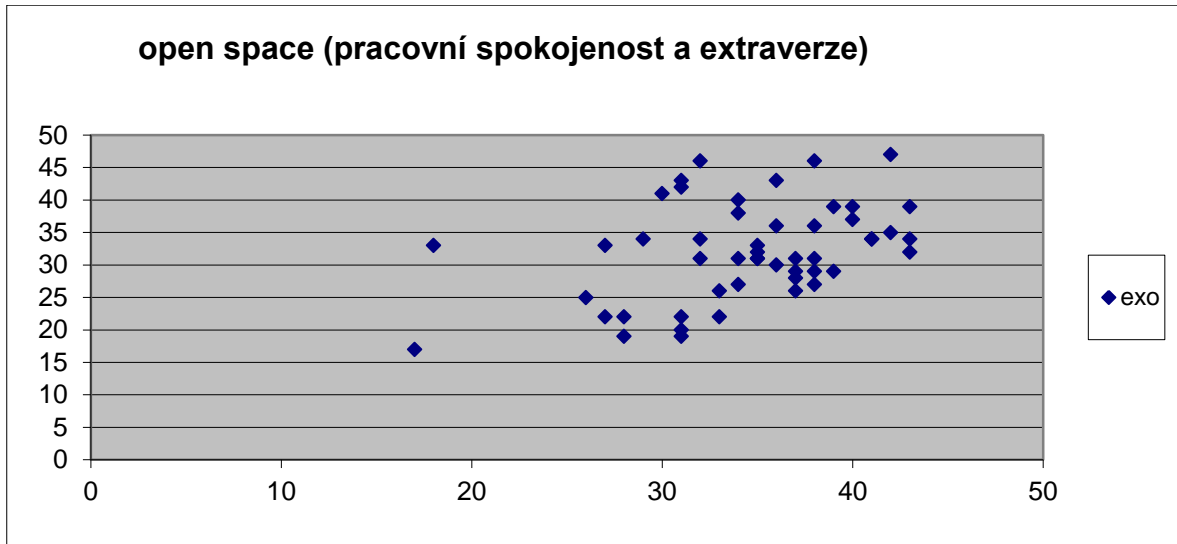


Graf 6 – Vztah pracovní spokojenosti a neuroticismu v kanceláři (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.

H0 č. 8 – Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space

$r=0,404$. $|r| > r_{\text{krit}}(50)$. Hodnota r je signifikantní na hladině významnosti 0,01.

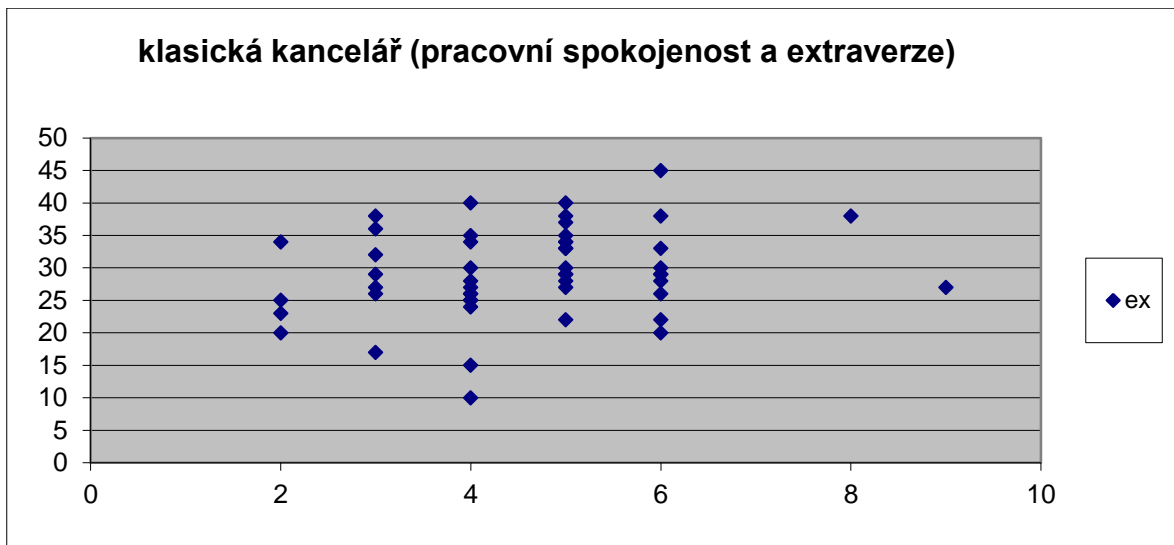


Graf 7 – Vztah pracovní spokojenosti a extraverze v open space (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.

H0 č.9 – Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář

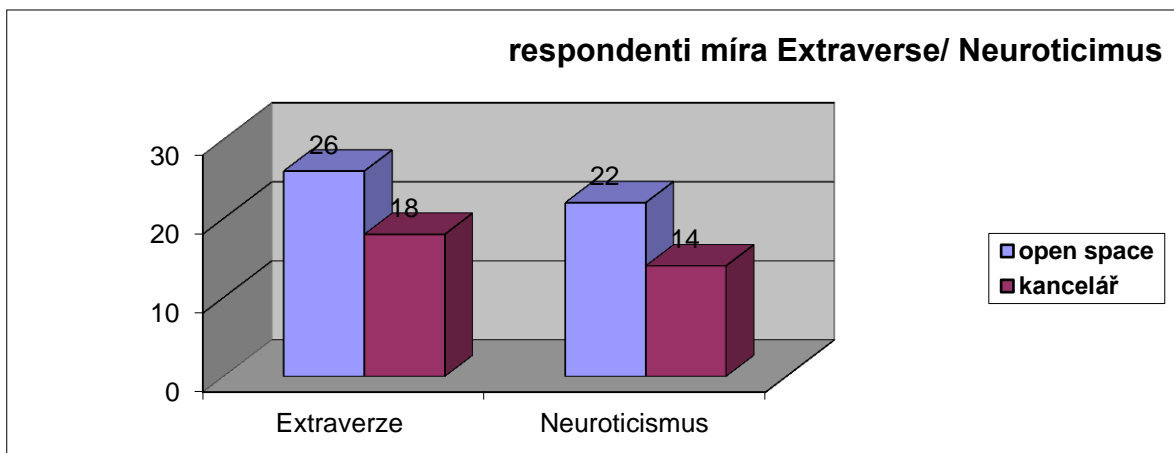
$r=0,258. |r| > r_{krit} (50)$. Hodnota r je signifikantní.



Graf 8 – Vztah pracovní spokojenosti a extraverze v kanceláři (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.

Pro úplnost doplňujeme srovnání míry Extraverze a Neuroticismu v open space a kanceláři dle průměrů norem dotazníku NEO BIG 5.

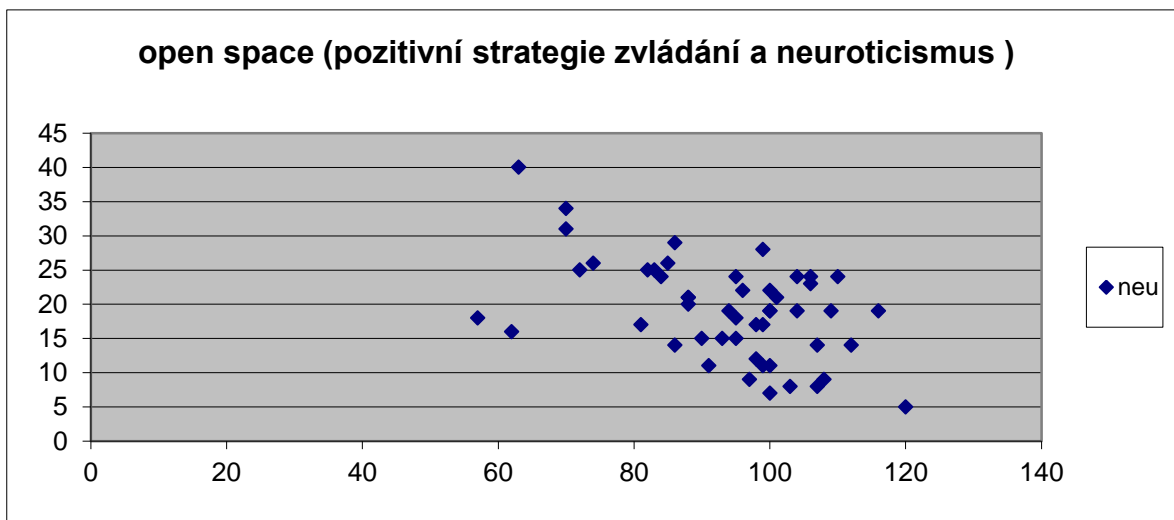


Graf. 9 – Extraverze/Neuroticismu respondentů pro statistický výzkum (zdroj: vlastní)

H0 č. 10 - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space

K ověření hypotéz jsme rozdělili ověření dle sumárních sekundárních kategorií strategie zvládání stresu.

$r = -0,502$. $|r| > r_{\text{krit}}(50)$. Hodnota r je signifikantní na hladině významnosti 0,01.

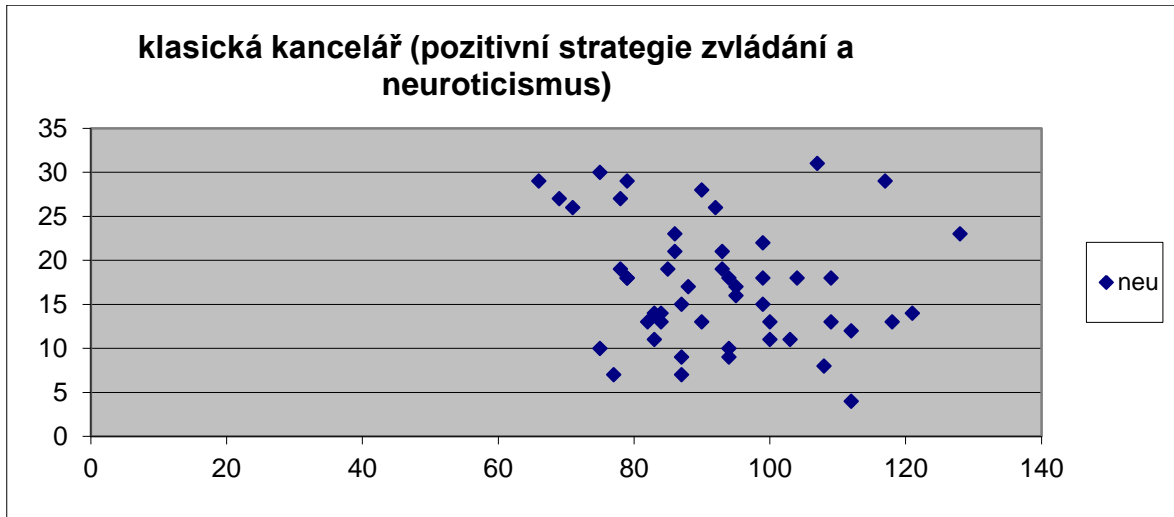


Graf 10 – Vztah pozitivní strategie zvládání stresu a neuroticismu v open space (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pozitivní strategií zvládání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space není statisticky významný vztah.

H0 č. 11 - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář

$r = -0,208$. $r < r_{\text{krit}} (50)$. Hodnota r není signifikantní.

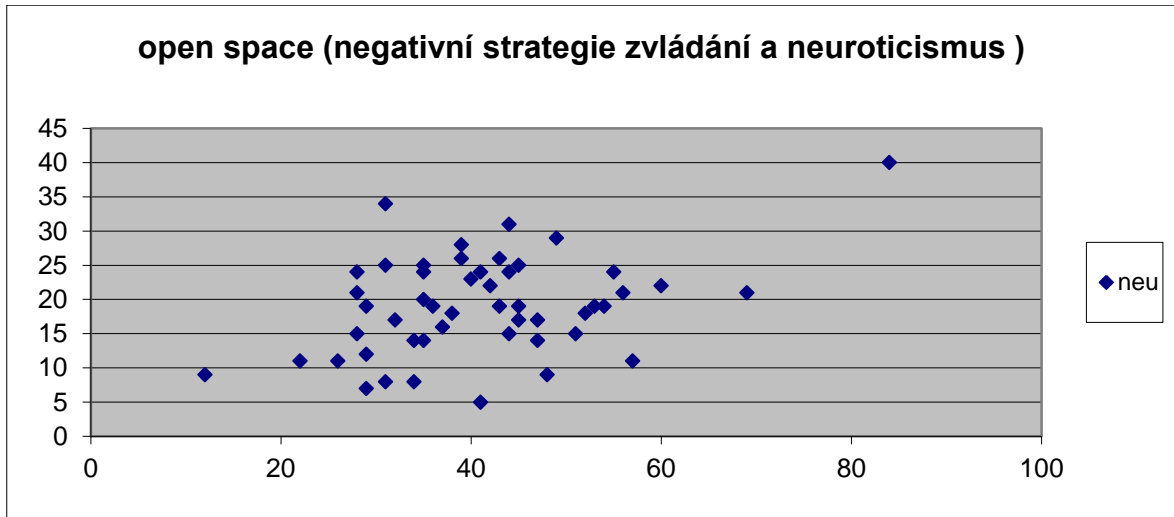


Graf 11 – Vztah pozitivní strategie zvládání stresu a neuroticismu v kanceláři (zdroj: vlastní)

Nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu, že mezi pozitivní strategií zvládání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.

H0 č. 12 - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space

$r = 0,387$. $|r| > r_{\text{krit}}(50)$. Hodnota r je signifikantní na hladině významnosti 0,01.

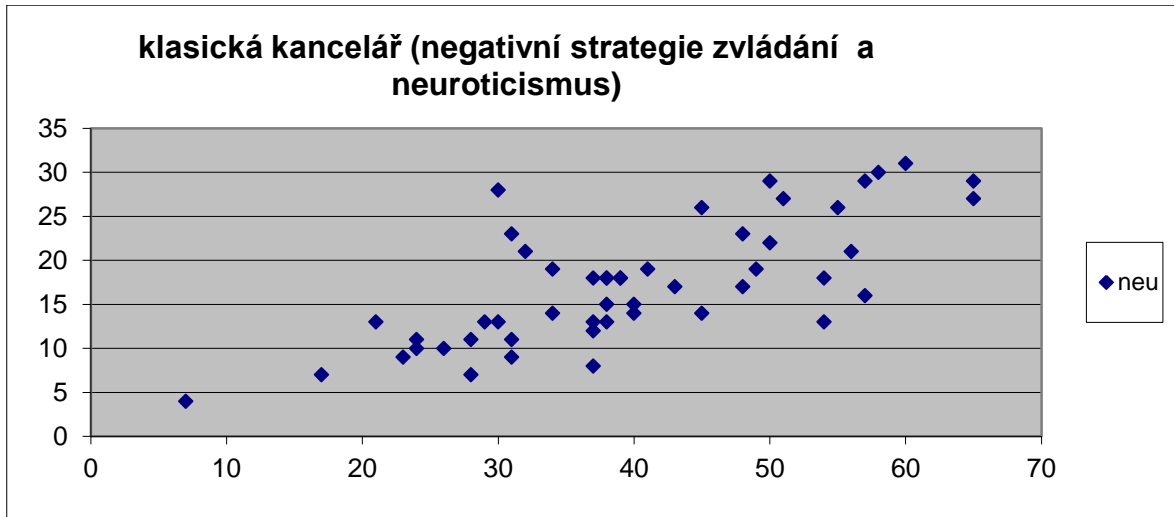


Graf 12 – Vztah negativní strategie zvládání stresu a neuroticismu v open space (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi negativní strategií zvládání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space není statisticky významný vztah.

H0 č. 13 - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář

$r=0,741$. $|r| > r_{\text{krit}}(50)$. Hodnota r je signifikantní na hladině významnosti 0,01.



Graf 13 – Vztah negativní strategie zvládání stresu a neuroticismu v kanceláři (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi negativní strategií zvládání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.

H0 č. 14 – Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space

K ověření hypotéz jsme rozdělili ověření dle sumárních sekundárních kategorií strategie zvládnání stresu.

$r = 0,410$. $|r| > r_{\text{krit}}(50)$. Hodnota r je signifikantní na hladině 0,01.

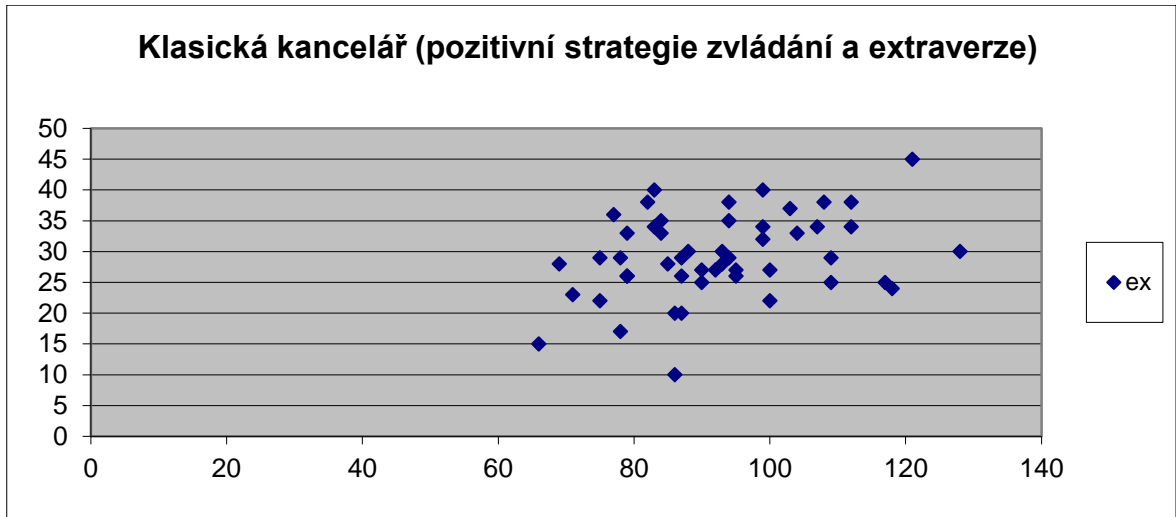


Graf 14 – Vztah pozitivní strategie zvládnání stresu a extraverze v open space (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space není statisticky významný vztah.

H0 č.15 - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář

$r=0,328$. $|r| > r_{\text{krit}}(50)$. Hodnota r je signifikantní.



Graf 15 – Vztah pozitivní strategie zvládání stresu a extraverze v kanceláři (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pozitivní strategií zvládání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.

H0 č.16 - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space

$r = -0,351$. $|r| > r_{\text{krit}} (50)$. Hodnota r je signifikantní

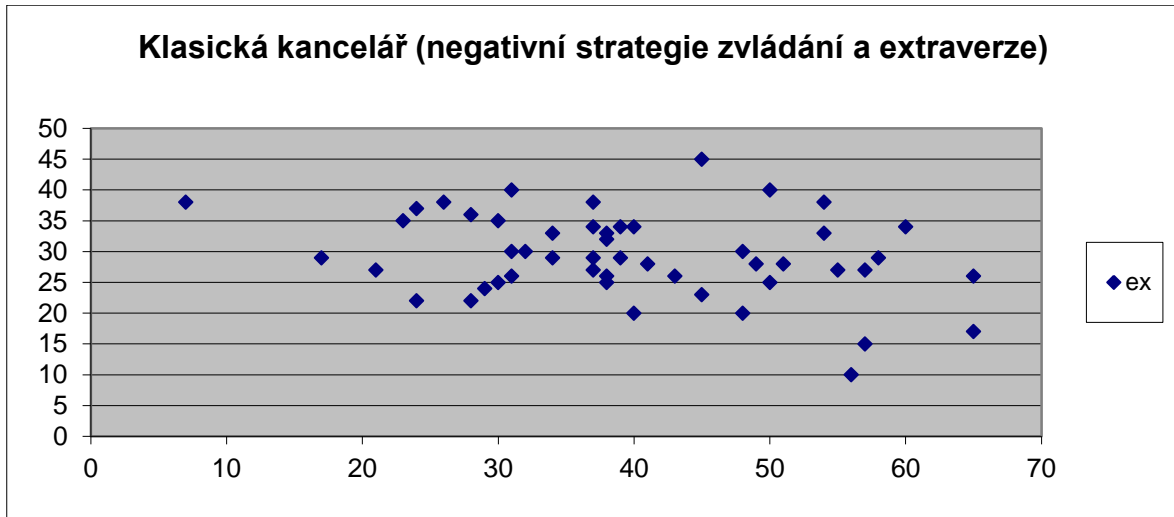


Graf 16 – Vztah negativní strategie zvládání stresu a extraverze v open space (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi negativní strategií zvládání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space není statisticky významný vztah.

H0 č. 17 – Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář

$r = -0,301$. $|r| > r_{\text{krit}}(50)$. Hodnota r je signifikantní.

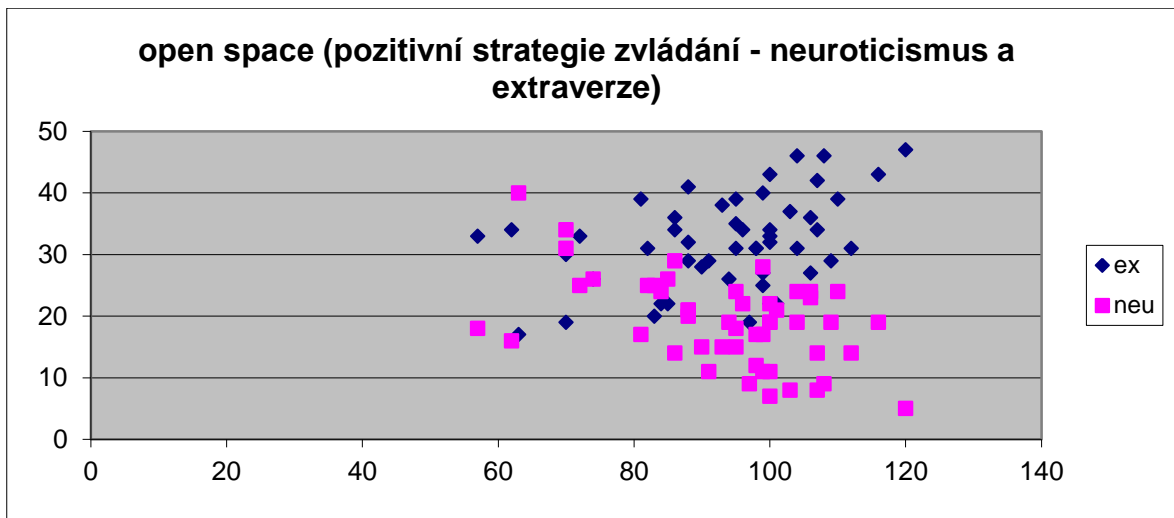


Graf 17– Vztah negativní strategie zvládání stresu a extraverze v kanceláři (zdroj: vlastní)

Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi negativní strategií zvládání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář neexistuje statisticky významný vztah.

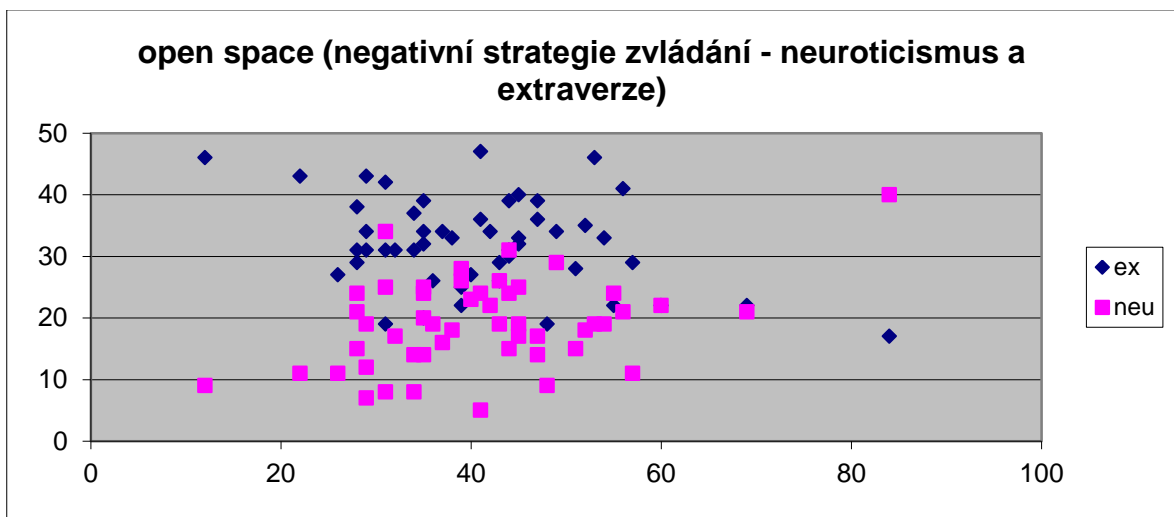
Pro úplnost doplňujeme grafické srovnání zvládnání stresu, neuroticismu a extraverze v daném typu pracoviště (open space a klasická kancelář).

Open space a pozitivní strategie zvládnání stresu



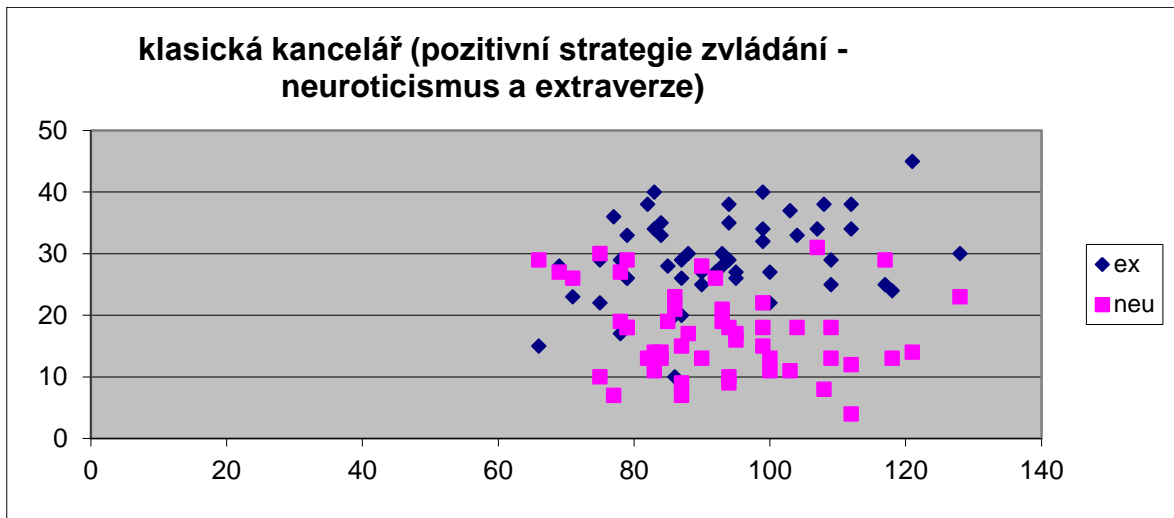
Graf 18 – Vztah pozitivní strategie zvládnání stresu, neuroticismu a extraverze v open space (zdroj: vlastní)

Open space a negativní strategie zvládnání stresu



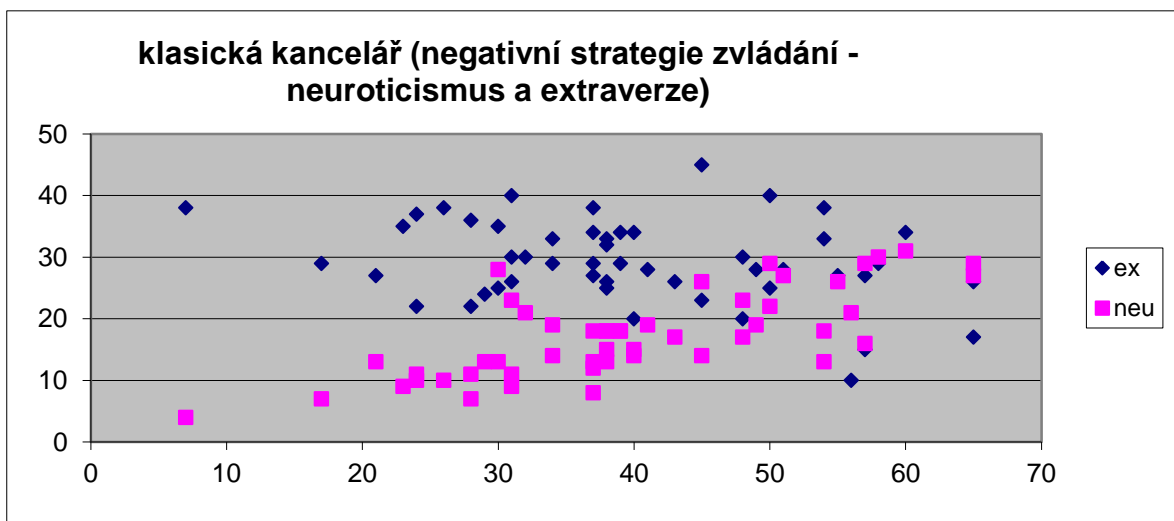
Graf 19 – Vztah negativní strategie zvládnání stresu, neuroticismu a extraverze v open space (zdroj: vlastní)

Klasická kancelář a pozitivní strategie zvládání stresu



Graf 20 – Vztah pozitivní strategie zvládání stresu, neuroticismu a extraverte v kanceláři (zdroj: vlastní)

Klasická kancelář a negativní strategie zvládání stresu



Graf 21 – Vztah negativní strategie zvládání stresu, neuroticismu a extraverte v kanceláři (zdroj: vlastní)

10.2 Souhrnné vyhodnocení hypotéz

- *Hypotéza č. 1* – Neexistuje statisticky významný rozdíl v pracovní spokojenosti u zaměstnanců pracujících v typu pracoviště open space a zaměstnanců pracujících v typu pracoviště kancelář.
 - **Hypotéza byla potvrzena. Nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu - mezi sledovanými skupinami zaměstnanců (open space a kancelář) není statisticky významný rozdíl ve spokojenosti.**
- *Hypotéza č. 2* - Neexistuje statisticky významný rozdíl v pozitivní strategii (POZ) zvládání stresu zaměstnanců pracujících v typu pracoviště open space a zaměstnanců pracujících v typu pracoviště kancelář.
 - **Hypotéza byla potvrzena. Nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu - mezi sledovanými skupinami zaměstnanců (open space a kancelář) není statisticky významný rozdíl v pozitivní strategii zvládání stresu (POZ).**
- *Hypotéza č. 3* - Neexistuje statisticky významný rozdíl v negativní strategii (NEG) zvládání stresu zaměstnanců pracujících v typu pracoviště open space a zaměstnanců pracujících v typu pracoviště kancelář.
 - **Hypotéza byla potvrzena. Nemůžeme zamítnout nulovou hypotézu - mezi sledovanými skupinami zaměstnanců (open space a kancelář) není statisticky významný rozdíl v negativní strategii zvládání stresu (NEG).**

- *Hypotéza č. 4* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a pozitivní strategií zvládnání stresu (POZ) v celém výzkumném souboru
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a pozitivní strategií zvládnání stresu není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č. 5* - Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi pracovní spokojeností a negativní strategií zvládnání stresu (NEG) v celém výzkumném souboru.
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a negativním zvládnáním stresu není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č. 6* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č. 7* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č. 8* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space není statisticky významný vztah**
 - .

- *Hypotéza č. 9* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář
 - **Hypotéza byla potvrzena. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi negativní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č. 10* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi negativní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště open space není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č. 11* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi negativní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č.12* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č. 13* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pracovní spokojeností a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah**

- *Hypotéza č. 14* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č. 15* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č. 16* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi negativní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště open space není statisticky významný vztah.**
- *Hypotéza č. 17* - Neexistuje statisticky významný vztah mezi negativní strategií zvládnání stresu a extraversí zaměstnanců v typu pracoviště kancelář
 - **Hypotéza byla zamítnuta. Zamítáme nulovou hypotézu, že mezi negativní strategií zvládnání stresu a neuroticismem zaměstnanců v typu pracoviště kancelář neexistuje statisticky významný vztah.**

10.3 Vyhodnocení výzkumných otázek

Výzkumná otázka č.1- zjistit, zda existuje vztah mezi zvládnáním stresu a typem pracoviště (open space, kancelář) ?

Výsledky statistického vyhodnocení ukázaly, že mezi zvládnáním stresu a typem pracoviště neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č.2- zjistit, zda existuje vztah mezi pracovní spokojeností a typem pracoviště (open space, kancelář) ?

Výsledky statistického vyhodnocení ukázaly, že v pracovní spokojenosti a typu pracoviště neexistuje statisticky významný rozdíl.

Výzkumná otázka č.3- zjistit, jakou podobu má vztah pracovní spokojenosti a zvládnání stresu ?

Výsledky rozdělené dle strategie zvládnání stresu na pozitivní (POZ) a negativní (NEG) ukázaly v obou případech statisticky významnou pozitivní korelaci. Nicméně dosažené hodnoty $r=0,240$ v případě pozitivní strategie a hodnoty $r=0,404$ v případě negativní strategie jsou nízké. Výsledné hodnoty ukazují, že **s rostoucí hodnotou POZ je člověk spokojenější. Naopak čím vyšší hodnoty NEG člověk má, tím méně je v práci spokojen.?**

Výzkumná otázka č.4- zjistit, jaký je vztah mezi pracovní spokojeností a stresem s výkonem práce v uzavřené kanceláři, open space v kontextu vybraných složek osobnosti ?

Výsledky rozdělené dle vztahu na pracovní spokojenost a zvládnání stresu v typu pracoviště ukázaly statisticky významný vztah, tj. korelaci, a to zápornou v případě pracovní spokojenosti a neuroticismu v obou typech pracoviště. **Tzn., že osoby s vyšší naměřenou mírou spokojenosti mají zároveň nízké hodnoty neuroticismu.** V případě pracovní spokojenosti a extravertze naopak výsledky ukázaly kladnou korelaci v obou typech pracoviště. Obdobně v případě negativní strategie zvládnání stresu a neuroticismu v obou typech pracoviště. Navíc byla zaznamenána vysoká kladná korelace v případě open space. V případě pozitivní strategie zvládnání stresu a neuroticismu výsledky ukázaly rozdíl mezi open space a kanceláří, kdy v případě kanceláře nebyl prokázán statisticky významný vztah. V případě pozitivní strategie zvládnání stresu a extravertze výsledky ukázaly statisticky významný vztah v obou typech pracoviště v podobě kladné korelace. U negativní strategie zvládnání stresu a extravertze výsledky ukázaly opět statisticky významný vztah v obou typech pracoviště v podobě kladné korelace.

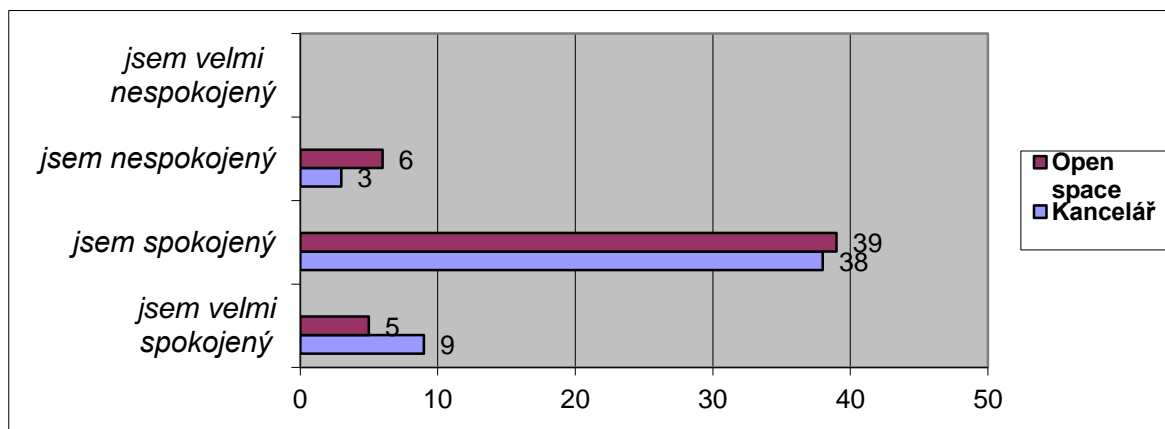
Vyhodnocení vybraných dodatečných otázek z dotazníkového šetření.

Výzkumná otázka č. 5 - Jste spokojen na současném pracovišti?

Na základě porovnání spokojenosti v **open space** je z uvedeného vzorku není žádný velmi nespokojený, 6 nespokojených, 39 spokojených a 5 velmi spokojených. Nadpoloviční většina respondentů lze tedy považovat za spokojenou.

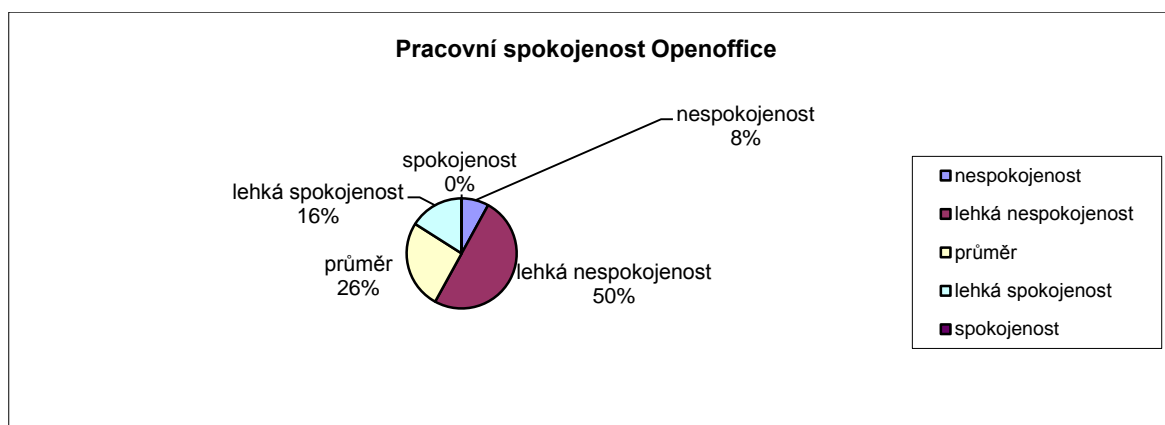
V případě klasické **kanceláře** není žádný velmi nespokojený, 3 nespokojených, 38 spokojených a 9 velmi spokojených. Můžete tedy konstatovat, že v uvedeném vzorku je nadpoloviční většina na současné pracovišti spokojena.

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

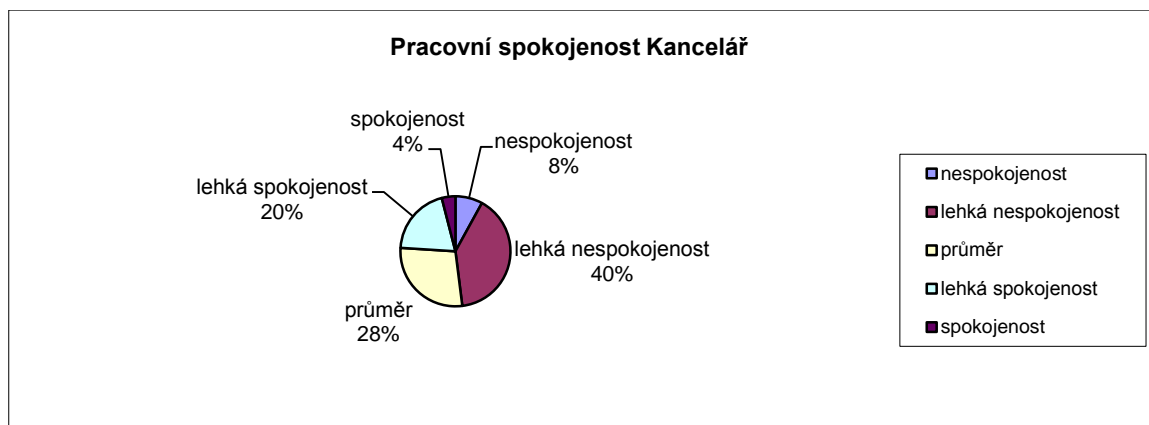


Graf.22 - Jste spokojen na současném pracovišti (zdroj: vlastní)

Pro ilustraci doplňujeme grafické srovnání pracovní spokojenosti výzkumného vzorku s normovaným rozdělením dle pohlaví a sedmi věkových skupin dotazníku DŽS. Předmětné normy jsou uvedeny v příloze (viz. příloha č. 4)



Graf. 23 - Pracovní spokojenost v Open office (zdroj: vlastní)



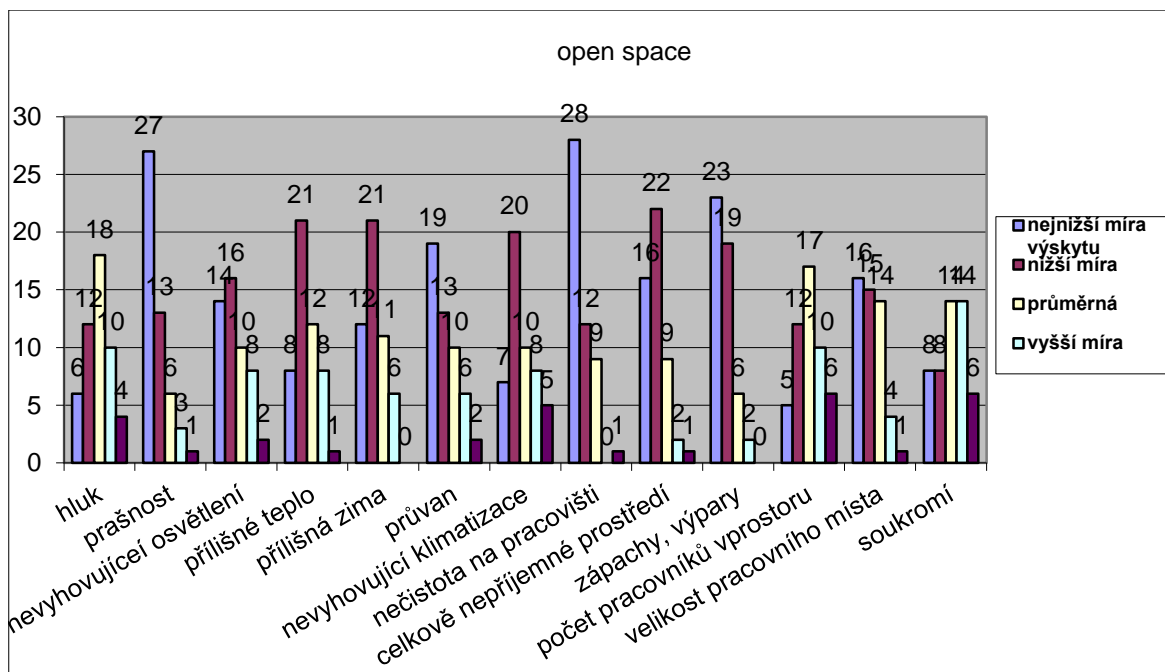
Graf.24 - Pracovní spokojenost v Kanceláři (zdroj: vlastní)

Výzkumná otázka č. 6 *V jaké míře se následující rušivé faktory vyskytují na Vašem pracovišti?*

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

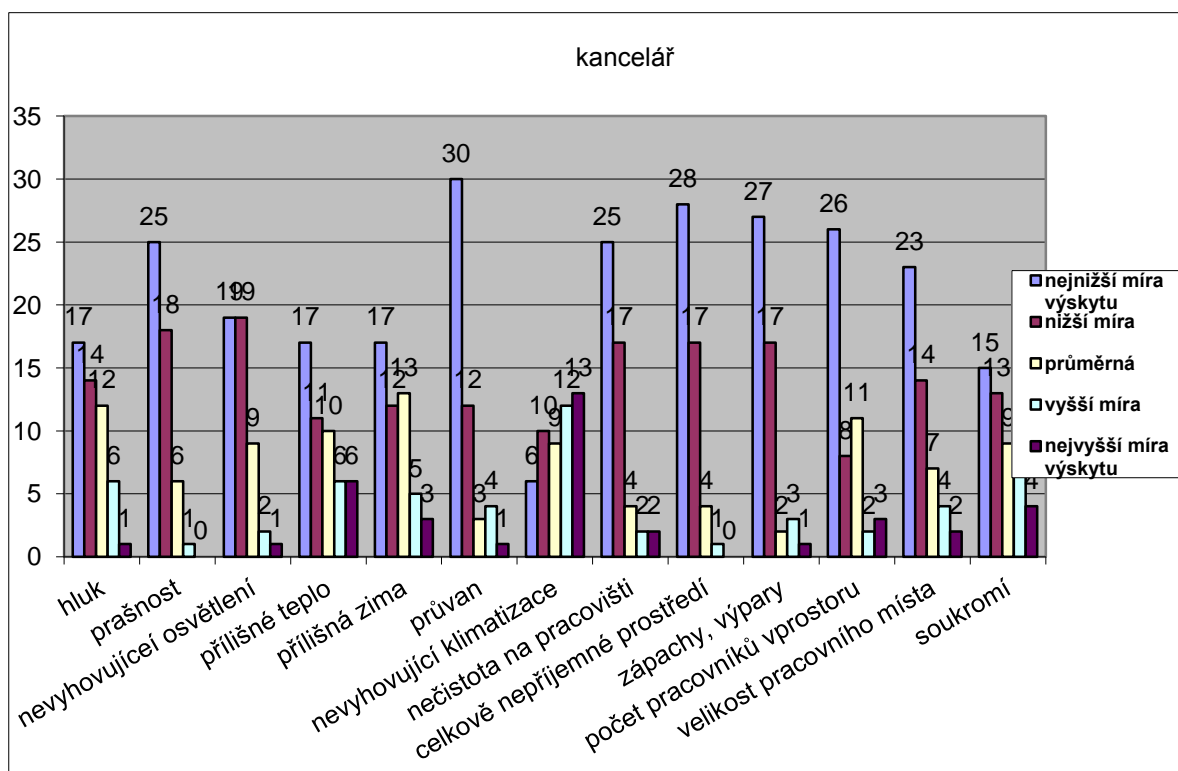
A. Hluk	5	4	3	2	1
B. Prašnost	5	4	3	2	1
C. Nevyhovující osvětlení	5	4	3	2	1
D. Přílišné teplo	5	4	3	2	1
E. Přílišná zima	5	4	3	2	1
F. Průvan	5	4	3	2	1
G. Nevyhovující klimatizace	5	4	3	2	1
H. Nečistota na pracovišti	5	4	3	2	1
I. Celkově nepříjemné prostředí	5	4	3	2	1
J. Zápachy, výpary	5	4	3	2	1
K. Počet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

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



Graf 25a - Rušivé faktory – open space (zdroj: vlastní)

V případě **kanceláře** můžeme mezi nejrušivější faktor zařadit nevyhovující klimatizaci, na druhém místě přílišné teplo a na třetím soukromí.



Graf 25b - Rušivé faktory – kancelář (zdroj: vlastní)

11 Diskuse

Obecně byla míra ochoty s vyplněním dotazníků střední, což mohu přikládat i počtu 4 dotazníků, a zejména rozsahu dotazníku SVF 78. Z reakcí respondentů jsem zaznamenala, že tento počet je zřejmě hraničním pro jinak poměrně velkou ochotu respondentů se do výzkumu zapojit. V některých případech oslovení zaměstnanci odmítli vyplnění z důvodu obavy ze ztráty anonymity. Tento problém přikládám osobě výzkumníka (osobní vztah). V tomto případě jsem oslovila další zaměstnance pro doplnění potřebného vzorku, nicméně i tentokrát byla návratnost 84 % tj. 100 respondentů z celkového osloveného počtu. Tento fakt zřejmě ovlivnil počet a rozsah dotazníku i přes deklarovanou počáteční ochotu respondentů.

Výsledky výzkumu ukázaly, že **neexistuje statisticky významný rozdíl v pracovní spokojenosti zaměstnanců v typu pracoviště open space a typu pracoviště kancelář**. Výsledek koresponduje, jak s teoretickými předpoklady (pracovní spokojenost ovlivňuje více faktorů), tak s výsledky již realizovaných citovaných výzkumů. Zároveň souhlasí s výsledky realizovaného výzkumu v rámci bakalářské práce Collerová (2010). Výsledky rovněž kopírují vlastní zkušenost dlouhodobého výkonu práce v obou zkoumaných pracovištích. Naopak na rozdíl od předpokladu uvedeného v bakalářské práci Collerová (2010) nemůžeme potvrdit, že by spokojenost záležela spíše na konkrétní pracovní činnosti, kterou daný pracovník vykonává. Do výzkumného vzorku byla zahrnuta různá profesní zaměření, ačkoliv některá jen v malém zastoupení. Většinu respondentů tvořili zaměstnanci provozu.

Obdobně jako u vztahu pracovní spokojenosti a typu pracovního prostředí se **neprokázal statisticky významný rozdíl mezi strategií zvládnání stresu (pozitivní i negativní strategií) zaměstnanců v typu pracovního prostředí**. Domnívám se, že výsledek koresponduje jak se současnými teoretickými předpoklady, že vnímání stresu, jeho vyhodnocení a zvládnání je závislé spíše na osobnostních faktorech, tak s výsledky již realizovaných citovaných výzkumů. Nemáme k dispozici výzkum, který by se zabýval přímo vztahem zvládnání stresu a typem pracovního prostředí open space a kancelář. Naopak nemůžeme potvrdit předpoklad upozorňující na možnost zvýšené míry stresu, respektive negativních zdravotních dopadů při výkonu práce v pracovišti typu open space, který jsme uvedli v kapitole č. 6. Z vlastní zkušenosti se domnívám, že míra stresu je skutečně spíše ovlivněna osobnostními faktory a schopností se stresovými situacemi vypořádat.

V případě obecného vztahu mezi pracovní spokojeností a pozitivní strategií zvládnání stresu se naopak oproti předpokladu prokázal statisticky významný vztah, tj. korelace. Vzhledem k hodnotě dosažené korelace můžeme vztah popsat tak, **že s rostoucí hodnotou POZ je člověk spokojenější**. Obdobně u negativní strategie zvládnání stresu NEG vzhledem k záporné hodnotě korelačního koeficientu můžeme vztah popsat tak, **že čím vyšší hodnoty NEG člověk má, tím méně je v práci spokojen**. Domnívám se, že uvedené zjištění není překvapivé, i když tento předpoklad nebyl ve výzkumné části uveden. **Za zajímavé lze považovat zjištění, že vliv negativních strategií na spokojenost je větší než vliv pozitivních strategií.**

Výše korelace obou dosažených výsledků je pod hodnotou signifikantní významnosti z hlediska psychologického výzkumu, proto uvedené vztahy je možné zobecňovat pouze s opatrností. **Domnívám se, že uvedený výsledek spíše může potvrzovat předpoklad vztahu pozitivních a negativních strategií zvládnání stresu v kontextu koncepce dotazníku SVF 78a vybraných osobnostních faktorů**, jak jsme uváděli v teoretické části a citovaných výzkumech zabývajících se obecnými strategiemi zvládnání stresu a osobnostními rysy.

V obou typech zkoumaných pracovišť byl na rozdíl od výsledků v bakalářské práci Collerová (2010) prokázán statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a neuroticismem. **Na výzkumném vzorku respondentů můžeme tedy potvrdit naznačovanou míru vztahu z předpokladu dotazníku NEO BIG 5 uvádějící, že osoby s vyšší naměřenou mírou spokojenosti mají zároveň nízké hodnoty neuroticismu.** Domnívám se, že odlišné hodnoty dosažených korelací mezi open space a kanceláří je možné s určitou opatrností přisuzovat rozložení míry neuroticismu a pracovní spokojenosti ve výzkumném vzorku, jak jsme uvedli v doplňujícím grafickém srovnání v kapitole č. 11.

Podobně v případě extroverze (na rozdíl od výsledků v bakalářské práci Collerová (2010) byl prokázán statisticky významný vztah s pracovní spokojeností u obou typů pracovišť. Na výzkumném vzorku můžeme tedy potvrdit obecně naznačovanou míru vztahu dle předpokladu dotazníku NEO BIG 5. Zaznamenaný rozdíl, ač nevýrazný, v dosažené hodnotě míry vztahu mezi open space a kanceláří naopak potvrzuje předpoklad výsledků bakalářské práce Collerová (2010), že extrovertně laděným osobnostem spíše nebude vyhovovat práce v uzavřené kanceláři, což uvedené výsledky s jistou mírou opatrnosti mohou naznačovat. Obdobně jako u neuroticismu odlišnost hodnot dosažených korelací je možné přisoudit s jistou opatrností rozložení míry extroverze a pracovní spokojenosti ve výzkumném vzorku, jak jsme uvedli výše..

V případě vztahu pozitivní strategie zvládání stresu a neuroticismu se liší výsledky ve statistické významnosti mezi open space a kanceláří, kdy v případě kanceláře nebyl prokázán statisticky významný vztah. Domnívám se, že jedno z možných vysvětlení odlišnosti ve statistické významnosti může být rozdílné rozložení výzkumného vzorku v rámci open space a kanceláře obdobně, jak bylo uvedeno v případě odlišných hodnot neuroticismu a extraverze. Dalším možným vysvětlením může být, že korelace, tedy míra vztahu mezi pozitivní strategií zvládání stresu v kontextu koncepce dotazníku SVF a neuroticismem, není tak těsná jako v případě negativní strategie zvládání stresu a neuroticismu.

Naopak v případě negativní strategie zvládání stresu a neuroticismu nebyl zaznamenán rozdíl v typu pracoviště. Za zmínku stojí vysoká kladná korelace v případě open space $r=0,741$. Domnívám se, že odlišné hodnoty dosažených korelací mezi open space a kanceláří v daném vztahu lze již jednoznačněji přisoudit rozložení míry neuroticismu ve výzkumném vzorku, jak jsme uvedli výše.

Uvedené hodnoty míry vztahu, mohou potvrzovat obecný předpoklad vztahu negativních strategií zvládání stresu v kontextu koncepce dotazníku SVF a neuroticismem, tak jak bylo uvedeno v teoretické části a citovaných výzkumech zabývajících se obecnými strategiemi zvládání stresu a osobnostními rysy. **Neuroticismus je silně spojený zejména s pasivními neefektivními formami copingu, tedy negativními strategiemi zvládání stresu.**

Domnívám se, že uvedené výsledky mohou spíše odpovídat teoretickým předpokladům i výsledkům citovaných výzkumů, že **významnější roli hrají vybrané složky osobnosti, (v tomto případě neuroticismus), které souvisejí se subjektivním hodnocením a zvládáním stresu bez ohledu na typ pracovního prostředí.**

Zároveň je tak možné, s jistou opatrností potvrdit, že i v případě výzkumu strategie zvládání stresu dle koncepce dotazníku SVF a koncepce NEO BIG 5 byly ve výzkumném souboru potvrzeny obdobné korelace ve vztahu neuroticismu jako u citovaných výzkumů s odlišnými typy dotazníků hodnotících strategie zvládání stresu (např. COPE a PSI). Uvedené výsledky je možné, opět s jistou opatrností, považovat za zajímavý podnět pro další statistické výzkumy využívajících dotazníkových metod zjišťování stresu.

Ve vztahu pozitivní strategie zvládání stresu a extraverze byl prokázán statisticky významný vztah u obou sledovaných pracovišť. Můžeme tedy spíše potvrdit teoretické předpoklady i výsledky citovaných výzkumů, že **významnější roli ve zvládání stresu hrají pravděpodobněji vybrané složky osobnosti (v tomto případě extraverze), které souvisejí se subjektivním hodnocením a zvládáním stresu, bez ohledu na typ pracovního prostředí. I když v případě extraverze nebyly citované výzkumy jednoznačné.**

I v případě negativní strategie zvládání stresu a extraverze byl prokázán statisticky významný vztah u obou typů pracovišť. Můžeme tak potvrdit teoretické předpoklady i výsledky citovaných výzkumů, že **významnější roli ve zvládání stresu hrají vybrané složky osobnosti (v tomto případě extraverze), které souvisejí se subjektivním hodnocením a zvládáním stresu, bez ohledu na typ pracovního prostředí.**

Obdobně jako u neuroticismu je tedy možné s jistou opatrností potvrdit, že i v případě výzkumu strategie zvládání stresu dle koncepce dotazníku SVF a koncepce NEO BIG 5 byly ve výzkumném souboru potvrzeny obdobné korelace ve vztahu extroverze jako u citovaných výzkumů s odlišnými typy dotazníků hodnotících strategie zvládání stresu.

Přestože se výzkumný vzorek nedá považovat za reprezentativní jak z důvodu nedostatečného spektra respondentů, tak z důvodu rozdílného rozložení vzorku respondentů v obou typech pracovišť, jsou výsledky výzkumu statisticky významné.

Ovšem z hlediska psychologické interpretace je tato statistická významnost opět snížena faktem, že většina zjišťovaných hodnot není dostatečně signifikantní a potvrzuje spíše obecné předpoklady vzájemných vztahů v kontextu použitých typů dotazníkových šetření.

Doplňující výzkumné otázky dokreslují statistické výsledky, stejně jako výsledky citovaných realizovaných výzkumů.

1. Jste spokojen na současném pracovišti?

Jak v případě **open space**, tak klasické **kanceláře** byla spokojena nadpoloviční většina respondentů. V případě pracovní spokojenosti tedy není prokázán rozdíl dle typu pracoviště. Lze se tedy domnívat, že pracovní spokojenost ovlivňuje více faktorů a nelze tedy ukázat na jednoznačný vliv typu pracoviště na pracovní spokojenost. **Uvedené výsledky korespondují s výsledky bakalářské práce Collerová (2010) a není tedy zaznamenán posun ve spokojenosti v typu pracoviště open space s odstupem přibližně 3 let.**

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

V případě **open space** jsou za nejvíce rušivé faktory pokládány počet pracovníků v prostoru a nedostatečné/narušené soukromí, nevyhovující klimatizace a hluk. V porovnání s výsledky bakalářské práce Collerová (2010) došlo k nepatrné změně v případě hluku, který již není vnímán jako nejrušivější faktor. Na základě osobní zkušenosti se domnívám, že tuto změnu můžeme přičítat faktu, že si lidé na vyšší míru hluku zvykli. Obecně tedy zjištění stále koresponduje s očekáváním, ale i s výsledky citovaných výzkumů.

V případě **kanceláře** byla za nejrušivější faktor označena nevyhovující klimatizace, následována přílišným teplem a nedostatečným/narušeným soukromím.

V porovnání s výsledky bakalářské práce došlo rovněž k nepatrným změnám. Mezi rušivé faktory již není řazen hluk, prašnost, nečistota a velikost pracovního místa. Tyto změny prisuzují mimo jiné i změnám v rámci optimalizaci pracovních míst, díky které naopak dochází k sestěhování většího množství pracovníků do jedné kanceláře, což by mohlo korespondovat s nově uvedeným rušivým faktorem – narušeným soukromím.

Rovněž stále platí předpoklad uvedený v bakalářské práci, že v případě klasické kanceláře dané výsledky do jisté míry spíše korespondují s aktuálním stavem dané budovy, kde se výzkum realizoval. Domnívám se tedy shodně s výsledky bakalářské práce Collerová (2010), že tyto výsledky lze plně interpretovat pouze za předpokladu, že by open space a klasické kanceláře byly ve stejné budově, tzn. měly stejné výchozí podmínky, což není tento případ. Navíc z osobní zkušenosti vím, že podmínky v klasické kanceláři jsou z hlediska kvality a prostoru mnohdy výrazně horší, než je tomu v případě open space, což je dáno mimo jiné i stářím budov, ve kterých se klasické kanceláře nacházejí.

12 Závěr

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

Potvrdili jsme, že neexistuje rozdíl v pracovní spokojenosti zaměstnanců v typu pracoviště open space a kancelář, a to jak s pomocí statistického srovnání, tak porovnáním s výsledky doplňujícího dotazníku

Rovněž jsme potvrdili předpoklad, že neexistuje rozdíl ve strategiích zvládnání stresu (pozitivní i negativní) v typu pracoviště open space a kancelář. Výsledky potvrdili teoretické a výzkumné předpoklady týkající se obecného vztahu stresu a pracovního prostředí. Naopak nemáme k dispozici výzkum týkající se vztahu stresu a typu pracovního prostředí, který by tento předpoklad potvrzoval.

Nebyl potvrzen předpoklad, že neexistuje statisticky významný obecný vztah mezi pracovní spokojeností a strategiemi zvládnání stresu (pozitivní i negativní). Výsledné hodnoty jsou statisticky významné a ukazují, že s rostoucí hodnotou POZ je člověk spokojenější. Naopak s vyšší hodnotou NEG se spokojenost snižuje.

Rovněž nebyl potvrzen předpoklad, že neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a neuroticismem ve zkoumaných typech pracovišť. Výsledné hodnoty jsou statisticky významné a ukazují že, osoby s vyšší naměřenou mírou spokojenosti mají zároveň nízké hodnoty neuroticismu.

Obdobně nebyl potvrzen předpoklad, že neexistuje statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a extravertí v daném typu pracoviště. Výsledné hodnoty jsou statisticky významné.

V případě vztahu pozitivní strategie zvládnání stresu a neuroticismu byla nalezena odlišnost mezi zkoumanými typy pracovišť. V případě kanceláře nebyl prokázán statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a neuroticismem. Ve vztahu negativní strategie zvládnání stresu a neuroticismu nebyl potvrzen předpoklad, že neexistuje statisticky významný rozdíl. Signifikantní z hlediska psychologického výzkumu je zjištěná těsnost vztahu s neuroticismem.

Obdobně v případě negativní strategie stresu a extraverte nebyl potvrzen předpoklad, že neexistuje statisticky významný vztah strategie zvládnání stresu a extraverte v daném typu pracoviště open space a kancelář. Výsledné hodnoty jsou statisticky významné.

Srovnání vlivu rušivých faktorů mezi open space a kanceláří neprokázalo zásadní odlišnost ve výsledcích prezentovaných v rámci v bakalářské práce Collerová (2010).

13 Souhrn

V úvodní kapitole jsme rekapitulovaly výsledky realizovaného pilotního výzkumu na téma **Pracovní prostředí a pracovní spokojenost** v rámci bakalářské práce Collerová (2010). Upozornili jsme na přetrvávající zájem o tzv. open space kanceláře v našich podmínkách a potvrdili smysluplnost navázání na pilotní výzkum. Současně jsme rozšířili výzkumné téma o zvládání stresu a míru vztahu s pracovní spokojeností v kontextu vybraných složek osobnosti.

V teoretické části jsme se dozvěděli, že pracovní spokojenost je složitý a bohatě strukturovaný jev, který je ovlivněn značným množstvím faktorů. Jejich význam a pořadí důležitosti na utváření spokojenosti/nespokojenosti je proměnlivý a závislý na okolnostech a jejich specifikách (např. na různém typu práce, pracovním prostředí a individuálních preferencích). Zjistili jsme, že pracovní prostředí je jedním z vnějších stěžejních faktorů, jež působí na pracovní spokojenost. Za další významné, respektive citlivé měřítko pracovní spokojenosti byly označeny osobnostní faktory. Rovněž jsme poukázali na základě dosud realizovaných výzkumů, že osobnostní faktory se podílejí i na úspěšnosti vypořádání se se stresem, tedy zvládání stresu.

Uvedli jsme rovněž stručné zhodnocení pozitivních a negativních stránek open kanceláře. Z těchto stránek pak lze implicitně odvodit pozitiva a negativa klasických kanceláří.

Doplňili jsme obecné poznatky týkající se pojetí a vymezení stresu, stresorů a jejich působení a strategií zvládání stresu (copingu). Popsali jsme se vztah stresu, respektive zvládání stresu, pracovní spokojenosti a pracovního prostředí

Představili jsme si aktuální trendy a výzkumy týkající se pracovní spokojenosti a typů pracoviště a s tím související aspekty pracovní spokojenosti.

Současně jsme si představili aktuální výzkumy a studie zabývající se výzkumem pracovního stresu a pracovní spokojenosti.

Ve výzkumné části jsme se zaměřili na porovnání faktorů pracovní spokojenosti a pracovního prostředí a míru jejich vztahu dle typu pracoviště. Dále jsme se zkoumali obecný vztah stresu, respektive strategie zvládání stresu a pracovní spokojenosti. Zároveň jsme se zabývali vybranými aspekty osobnosti dle teorie BIG 5 a srovnání jejich vlivu na pracovní spokojenost, a také na strategie zvládání stresu opět s ohledem na daný typ pracoviště. Výzkum jsme realizovali v nadnárodní telekomunikační společnosti, která využívá pro výkon práce oba typy pracovišť (open space, klasická kancelář).

Výzkumného šetření na vybraných pracovištích a zúčastnilo se ho celkem 120 respondentů. Po navrácení dotazníků výsledný výzkumný soubor činil 100 respondentů.

Pro zjištění výzkumných dat jsme použili DŽS, NEO BIG 5, SVF 78 a vlastní dotazník. Výsledné hodnoty jsme zpracovali pomocí statistických metod T-testu a Pearsonova korelačního koeficientu.

Z konkrétních výsledků stanovených hypotéz realizovaných na 100 respondentech vyplynulo, že neexistuje rozdíl v pracovní spokojenosti zaměstnanců pouze v závislosti na typu zkoumaných pracovišť, protože pracovní spokojenost je ovlivňována velkým množstvím různých faktorů.

Obdobně vyplynulo, že neexistuje rozdíl ve vztahu pracovní spokojenosti a strategiemi zvládání stresu (pozitivní a negativní strategie) v typu pracoviště open space a kancelář. Obdobně se neprokázal statisticky významný rozdíl mezi strategií zvládání stresu (pozitivní i negativní strategií) a typem pracovního prostředí.

V případě obecného vztahu mezi pracovní spokojeností a pozitivní strategií zvládání stresu se naopak oproti předpokladu prokázal statisticky významný vztah. Výsledné hodnoty ukazují, že s rostoucí hodnotou POZ je člověk spokojenější. Naopak s vyšší hodnotou NEG se spokojenost snižuje.

Obdobně pro vybrané osobnostní faktory (neuroticismus a extroverze) se prokázala statisticky významná souvislost s pracovní spokojeností v daném typu pracoviště. Naměřené hodnoty korelace poukázali na indikovaný vztah uvedený v dotazníku NEO BIG 5, tj. že osoby s vyšší naměřenou mírou spokojenosti mají zároveň nízké hodnoty neuroticismu.

I v případě neuroticismu a extroverze se prokázala statisticky významná souvislost s negativní strategií zvládání stresu bez ohledu na typ pracoviště. Naopak v případě pozitivní strategie zvládání stresu byl shledán rozdíl mezi open space a kanceláří, kdy v případě open space nebyl prokázán statisticky významný vztah.

Rušivými faktory dle typu prostředí byly označeny následující v pořadí dle důležitosti:

- Open space - nejvíce rušivými faktory byl na prvním místě shodně počet pracovníků v prostoru a soukromí, na druhém nevyhovující klimatizace a na třetím místě hluk.
- Kancelář mezi nejrušivější faktor byly uvedeny nevyhovující klimatizaci, na druhém místě přílišné teplo a na třetím soukromí.

Můžeme tak uzavřít, že na základě realizovaného výzkumu, se potvrdil předpoklad, že neexistuje statisticky významný rozdíl v pracovní spokojenosti zaměstnanců v typu pracoviště open space a kancelář.

Ve vztahu strategií zvládnání stresu (pozitivní i negativní strategií) a typem pracovního prostředí se neprokázal statisticky významný rozdíl mezi strategií zvládnání stresu (pozitivní i negativní strategií) a typem pracovního prostředí.

Oproti výzkumným předpokladům se prokázal statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a pozitivní strategií zvládnání stresu.

Vybrané osobnostní faktory (neuroticismus a extroverze) oproti výzkumnému předpokladu prokázaly statisticky významnou souvislost s pracovní spokojeností bez ohledu na typ pracoviště.

Vybrané osobnostní faktory (neuroticismus a extroverze) obdobně prokázaly statisticky významnou souvislost s negativní strategií zvládnání stresu bez ohledu na typ pracoviště. Signifikantní z hlediska psychologického výzkumu je zjištěná těsnost vztahu s neuroticismem.

V případě vztahu pozitivní strategie zvládnání stresu a neuroticismu byla nalezena odlišnost mezi typem pracoviště open space a kancelář. V případě kanceláře nebyl prokázán statisticky významný vztah mezi pozitivní strategií zvládnání stresu a neuroticismem.

Přestože se výzkumný vzorek nedá považovat za reprezentativní jak z důvodu nedostatečného spektra respondentů, tak z důvodu rozdílného rozložení vzorku respondentů v obou typech pracovišť, jsou výsledky výzkumu statisticky významné.

Ovšem z hlediska psychologické interpretace je tato statistická významnost opět snížena faktem, že většina zjišťovaných hodnot není dostatečně signifikantní a potvrzuje spíše obecné předpoklady vzájemných vztahů v kontextu použitých typů dotazníkových šetření.

Seznam použitých zdrojů a literatura

1. Ahmad, A., Zia-ur-Rehman, M, Rashid, M. (2011). *Accessing of characteristic of work related stress in public sector organizations*. Interdisciplinary Journal of contenporary research in bussiness.2(10),511-523. [Journal Article]
2. Briner, R., Harris, C., Daniels, K. (2004). *How the work stress and coping work? Toward a fundamental theoretical reappraisal*. British Journal of Guidance & Counselling. 32(2), 224-234. [Journal Article]
3. Balcar, K. (1983). *Úvod do studia psychologie osobnosti*. Praha: SPN
4. Baštecká, B., Goldmann, P. (2001). *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál
5. Becker, F., Sims,W. (2001). *Offices that work. Balancing communication, Flexibility and Costs*. Získáno 1.března .2013 z <http://ebookbrowse.com/becker-sims-offices-that-work-iws-0002-pdf-d102019288>
6. Bělohávek, F. (1994). *Organizační chování*. 1. vyd. Olomouc: Středisko distančního vzdělávání.
7. Blošcicová, Z. (2009). *Psychologické aspekty práce v uzavřených a open space kancelářích, (Nepublikovaná bakalářská práce)*. Praha: VŠE, 61- 62.
8. Boenisch, E. Haneyová, M. (1998). *Stress*. Brno: Nové obzory.
9. Brockert, S. (1993). *Ovládání stresu*: Praha: Melantrich.
10. Carver, C.S, Scheier M.F , Weintraub J.K.(1989). *Accessing coping strategies:A theorethically based approach*. Journal of personality and social psychology.56, 267-283
11. Collerová, M. (2010). *Pracovní prostředí a pracovní spokojenost, Bakalářská práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, 38-63
12. Cungi, Ch. (2001). *Jak zvládat stres*. Praha: Portál.
13. European risk observatory report OSH in figures (2007): *Stress at work – facts and figures*. Získáno 1.března :2013 z <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/7606507>
14. Folkman, S. Lazarus, R.S: (1980). *An analysis of coping in a middle-aged community sample*. Journal of Health and Social Behavior, 21, 219-239.
15. Furham, A., Petriges, K.V., Jakson, Ch.J., & Cotter, J. (2002)- *Do personality factor predicts job satisfaction?* Electronic version. Abstract. Personality & Individual differencies. 33 (8), 1325 – 1343.

16. Gilbertová, S., Matoušek, O. (2002). *Ergonomie: optimalizace lidské činnosti*. Praha: Grada publishing.
17. Grosman, R.J. (2002) *HR magazine, September 2002 - Cover story: Offices, vs. open space*.47(11) Získáno 1.března. 2013 z
http://www.shrm.org/Publications/hrmagazine/EditorialContent/Pages/0902covstory_offices.aspx.
18. Hladký, A. (2003). *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. Praha: Karolinum.
19. Hnilica K., Kroupa A., Vašková R., (2002). *Subjektivní pocit zdraví a pracovní podmínky, VÚPSV*. Získáno 1.března .2013 z
<http://praha.vupsv.cz/Fulltext/subj.pdf>
20. Hroník, F.(2008) *Psychologie v řízení a vedení lidí: Jak byste vybírali Vlastu Buriana?* Získáno 10.února : 2010 z
http://www.motivp.sk/pr_clanky/jak_byste_vybiral_i_vlastu_buriana.pdf.
21. Hřebíčková, M. (2011). *Pětifaktorový model v psychologii osobnosti*. Praha: Grada publishing.
22. Hřebíčková, M., Urbánek, T (2001). *NEO pětifaktorový osobnostní inventář (podle NEO Five-Factor Inventory P.T. Costy a R.R. McCraee)*. Praha: Testcentrum.
23. Janke W., Erdmanová, G. (2003). *Strategie zvládnání stresu – SVF 78*. Praha: Testcentrum.
24. Judge, T., Heller, D., Mount, M.K. (2002). *Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis*, Journal of applied psychology, 87 (3),530-541.
25. Kládiová, B. (2011). *Z open space kanceláří se stal hit, někteří je ale nezvládají*. Získáno 1.března 2013 z
<http://www.ceskatelevize.cz/ct24/ekonomika/158369-z-open-space-kancelari-se-stal-hit-nekteri-je-ale-nezvladaji/>.
26. Knoll, (2008): *The Open plan and Enclosed Private offices*. Získáno 1.března:2013 z
http://www.knoll.com/research/downloads/OpenClosed_Offices_wp.pdf
27. Kollárik, T. (1979). *Psychologické aspekty pracovnej spokojenosti*. Bratislava: Psychodiagnostické a diagnostické testy n. p.
28. Kollárik, T. (1983). *Člověk v sociálním systému práce*.I.vydání. Bratislava: Práca.
29. Kollárik, T. (1986). *Spokojnosť v práci*. Bratislava: Práca.
30. Kohout, P. (2007). *Otevřené kanceláře: totalita doby*. Získáno 10.března.2010 z
<http://virtually.cz/index.php?art=13548>
31. Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum.

32. Křivohlavý, J. (2009). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
33. Mayerová, M. (1997). *Stres, motivace a výkonnost*. I.vydání. Praha: Grada.
34. McCrae, R., Costa, P. (1986). *Personality coping and coping effectiveness in adult sample*. Journal of Personality 54, 385-405. Doi:10.1111/1467-6494.ep8970678
35. Michalík, D., Skřehot, P. (2009). *Hodnocení pracovišť typu open space u telekomunikační firmy* [on-line]. Získáno 18.února.2010 z http://www.bozpinfo.cz/josra/josra-04-2009/open-space_michalik-skrehot.html > ISSN 1803-3687.
36. Mikšík, O. (2007). *Psychologické teorie osobnosti*. Praha: Karolinum.
37. Mikuláščík, M. (2007). *Manažerská psychologie*. 2. aktualizované a rozšířené vyd. Praha: Grada publishing.
38. Nakonečný, M. (2005). *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada Publishing.
39. Nakonečný, M. (2009). *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia/Ivo Železný.
40. *Obetovanie zdravia nestojí za nijaký výkon na svete* (2006). Získáno 10.února .2010 z <http://obroda.sk/clanok/27006/Obetovanie-zdravianestoji-za-nijaky-vykon-na-svete/>>.
41. Oommen, V. G.; Knowles, M.; Zhao, I.(2008). *Should Health Service Managers Embrace Open Plan Work Environments?: a review*. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 3(2), 37-43.
Získáno 1.března .2013 z <http://lapa.co.nz/assets/NewsAttachments/openplanofficeszengine.pdf>
42. Pauknerová, D. a kol. (2006). *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada.
43. Paulík, K. (2011). *Psychologie lidské odolnosti*, Praha: Grada.
44. Provazník, V. (2002). *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing.
45. *Psychologická diagnostika – Psychodiagnostika*. (2010). Získáno 10.února 2010 z] <http://www.psychodiagnostika.cz/index.php?akce=dzs>
46. Selye, H. (1956). *Životní stres*. Paříž: Gallimard.
47. Schreiber, V. (2000). *Lidský stress*. Praha: Akademia.
48. Stýblo, J. (2003). *Efektivní manažer*. Ostrava: Montanex.
49. Svobodová, L. a kol. (2009) Problematika pracovní zátěže a pracovního stresu: *Projekt „Stres na pracovišti – možnosti prevence“*. Závěrečná zpráva. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce. Získáno 1.března 2013 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/9134/Zaverecna_zprava_STRES_2009_a_prilohy.pdf

50. Šafir, J., Bayer, I. (2007). *Výzkum vlivu strukturálních vs. osobnostních faktorů na ideologii distributivní spravedlnosti v ČR*. Získáno 12. února 2009 z http://www.cvvm.cas.cz/upl/nase_spolecnost/100075s_FAKTORY.pdf.
51. Štikar, J., Rymeš, M., Riegel, K., Voskovec, J. (2003). *Psychologie ve světě práce*. Praha : UK Karolinum.
52. Reiterová, E. (2004). *Statistické metody pro studenty kombinovaného studia Psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
53. Ruiselová, Z. a kol. (2008). *Zvládání zátěže a osobnost'*. Bratislava: Ústav experimentálnej psychológie SAV
54. Tokar, D.M., Subich, L.M. (1977). *Relative contribution of congruence and personality: Dimensions to Job Satisfaction*. *Journal of vocational behavior*, 50, 482-491.
55. Vinopal, J. (2011). Možnosti využití jednoduché sebehodnotící otázky pro měření úrovně pracovního stresu v průřezových dotazníkových šetřeních kvality pracovního života. *Praha: Sociologický ústav. Data a výzkum – SDA Info*, 5(1), 35-37. Získáno 1. března 2013 z http://dav.soc.cas.cz/uploads/53759f52fef3d0216abb7e7be8bd96332bfa290_DaV1101_p035_057_Vinopal.pdf
56. Wágnerová, I. (2008). *Hodnocení a řízení výkonnosti*. Praha: Grada publishing.
57. Watson, D., Hubbart B. (1996). *Adaptation style and Dispositional Structure: Coping in the Context of the Five-Factor Model*. *Journal of Personality*. 64, 737-774. Doi:10.1111/1467-6494.ep9706272186
58. Zdechovský, T. (2011). *Lidí se syndromem open space přibývá*. Získáno 1. března 2013 z <http://www.penize.cz/zamestnani/241912-utikame-z-kancelari-nebo-nas-z-nich-vyhaneji>

Přílohy

Příloha č. 1 . Zadání diplomové práce

Školní rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE **Magisterské**

Diplomant: Collerová Markéta

Vedoucí práce. Phdr. Matuš Šúcha, Phd.

Název tématu:

Pracovní prostředí, pracovní spokojenost a stres v kontextu práce

Název tématu anglicky:

Work environment type, job satisfaction and stress in work setting

Výzkumná práce

Zásady pro vypracování:

Teorie:

1. Pracovní spokojenost – teorie a východiska
2. Pracovní prostředí
3. Vztah pracovní spokojenosti a pracovního prostředí
4. Osobnost – pojetí osobnosti v rámci teorie BIG 5
5. Stres a jeho zvládání
6. Vztah pracovní spokojenosti a stresu

Výzkumná část:

Přehled současného stavu poznání a teoretická východiska výzkumu.

Cíl práce: Určení vztahu mezi typem pracovního prostředí, stresem a pracovní spokojenost v kontextu vybraných složek osobnosti dle teorie BIG 5.

Výzkumné otázky:

- 1, Existuje vztah mezi typem pracovního prostředí a stresem v kontextu práce?
- 2, Existuje vztah mezi pracovní spokojeností s výkonem práce v uzavřené kanceláři a open space ?
- 3, Jakou podobu má vztah pracovní spokojenosti a stresu v kontextu práce?
- 4, Jaký je vztah mezi pracovní spokojeností a stresem s výkonem práce v uzavřené kanceláři, open space v kontextu vybraných složek osobnosti?

Výstup práce: Analýza a popis vlivu typu pracovního prostředí na stres. Popis souvislostí mezi pracovní spokojeností a typem pracovního prostředí. Dále analýza a popis vzájemného vztahu pracovní spokojenosti a stresu. Dílčím výstupem práce je určení míry vlivu a způsobu zvládnání stresu v kontextu vybraných složek osobnosti. Vzájemný vztah typu pracovního prostředí, pracovní spokojenosti, stresu a vybraných složek osobnosti. .

Zkoumaný soubor: Zaměstnanci soukromé telekomunikační společnosti. – 60 zaměstnanců klasické kanceláře, 60 zaměstnanců open space,

Metodika: Dotazník životní spokojenosti, NEO BIG 5, SVF 78, nestandardizovaný dotazník

Parametry práce: dle metodiky katedry dostupné na www.psych.upol.cz

1. Seznam odborné literatury:
2. Nakonečný, M. (1998): Psychologie osobnosti. Praha: Academia/Ivo Železný.
3. Gilbertová, S., Matoušek, O. (2002): Ergonomie: optimalizace lidské činnosti. Grada publishing.
4. Štikar, J., Rymeš, M., Riegel, K. & Voskovec, J. (2003). Psychologie ve světě práce. Praha : UK Karolinum.
5. Bedrnová, E. Nový, I. (1998). Psychologie a sociologie v řízení. Praha:Management press.
6. Buchanan, D., Cressey, P., Hilba, J. C.: Work organisation and ergonomics
7. Bělohávek, F. (1996). Organizační chování. Olomouc: Rubico.
8. Plamínek, J. (2000). Synergický management. Praha: Argo.
9. Stýblo, J. (1993). Efektivní manažer. Ostrava: Montanex.
10. Časopisy: Čs. Psychologie, spec. časopisy týkající se psychologie práce, a jiné.
11. Balcar, K. (1983). Úvod do studia psychologie osobnosti. Praha: SPN.
12. Ferjenčík, J. (2000). Úvod do metodologie psychologického výzkumu. Praha: Portál.
13. Hall, C.S., & Lindzey, G. (2002). Psychologia osobnosti. Bratislava: SPN.
14. Svoboda ,M. (1999). Psychologická diagnostika dospělých. Praha: Portál.
15. Vodáček, L., & Vodáčková, O. (1996). Management. Teorie a praxe pro 90. léta. Praha: Management Press.

Termín zadání diplomové práce ve STAGU: 30.4. 2011

ABSTRACT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Pracovní prostředí, pracovní spokojenost a stres v kontextu práce.

Autor práce: Collerová, Markéta.

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

Počet stran a znaků: 95, 121 173

Počet příloh: 6

Počet titulů použité literatury:58

Abstrakt

Pracovní prostředí, pracovní spokojenost a stres v kontextu práce. Studie zkoumá vzájemný vztah typu pracovního prostředí, pracovní spokojenosti, stresu a vybraných složek osobnosti dle teorie BIG5 v nadnárodní telekomunikační společnosti.

První část studie se zabývá analýzou a popisem pracovní spokojenosti, stresu a stanovením jejich vzájemného vztahu. Dále se zabývá popisem, zda a do jaké míry ovlivňují vybrané složky osobnosti pracovní spokojenost a zvládání stresu v daném typu pracovního prostředí. Výzkumná část se zabývá vzájemným vztahem typu pracovního prostředí, pracovní spokojenosti, stresu a vybraných složek osobnosti formou anonymních dotazníků u 100 zaměstnanců vybraných oddělení společnosti.

Klíčová slova:

Pracovní prostředí, open space, klasická kancelář, pracovní spokojenost, osobnost, teorie BIG 5, neuroticismus, extraverte, stres, strategie zvládání stresu

ABSTRACT OF THESIS

Title: Work environment, Job satisfaction and stress in work setting

Author: Collerová, Markéta

Supervisor: PhDr. Matúš Šúcha, Ph.D.

Number of pages and characters: 95, 121 173

Number of appendices: 6

Number of references: 58

Annotation

Work environment, job satisfaction and stress in work setting. Study is focusing on the influence of work types, job satisfaction and stress in the context of chosen personality aspects based on BIG5 theory in the international telecommunication company.

First part of the study is focusing on analyses and description of job satisfaction, stress and estimation of its influence. Further is focusing on analyses, if and to what extent chosen personality aspects influence job satisfaction, and stress in the work type.

Second part of the study describes performed research regarding relation of work type, job satisfaction, stress in the context of chosen personality aspects, which was provided by a form of anonymous questioners. In total 100 employees of chosen departments of the given company were questioned.

Keywords:

Work environment, open space, office, job satisfaction, personality, BIG 5 theory, neuroticism, extraversion, stress, stress coping strategy.

Příloha č. 3 - Instrukční list k dotazníkům

Přílohy

Výzkum k diplomové práci - Pracovní prostředí, pracovní spokojenost a stres

Cíl práce: Určení vztahu mezi typem pracovního prostředí, stresem a pracovní spokojenosti v kontextu vybraných složek osobnosti dle teorie BIG 5.

Seznam dotazníků k vyplnění:

- 1, NEO pětifaktorový osobnostní inventář
- 2, Dotazník životní spokojenosti – vybrané subtesty
- 3, SFV 78 – Strategie zvládnání stresu
- 4, Doplňující dotazník

Instrukce:

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

1, NEO pětifaktorový osobnostní inventář

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

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

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

2, DSŽ - Dotazník životní spokojenosti

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

3, SVF 78 – instrukce k vyplnění jsou uvedeny na první straně dotazníku – Pokyny.

4, Doplňující dotazník. Prosím vyplňte přiložený dotazník s doplňujícími otázkami.

Po vyplnění všech 4 dotazníků prosím zkontrolujte, zda jsou všechny otázky v testech vyplněny a jsou doplněny všechny požadované údaje. Poté všechny dotazníky vraťte mě osobně, nebo do určeného boxu v případě mé nepřítomnosti.

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

Příloha: 4 dotazníky

Příloha č. 4 -Popis škál Neuroticismu a Extraverze dle NEO

Popis Extraverze ,introverze dle NEO

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

Příloha č. 5 Popis škál strategie zvládání stresu dle SVF78

Sekundární hodnoty dotazníku SVF 78

	Sekundární hodnoty	Subtesty, z nichž se určí sekundární hodnota (jako aritmetický průměr hrubých skóre)
POZ	Pozitivní strategie	1 Podhodnocení 2 Odmítání viny 3 Odklon 4 Náhradní uspokojení 5 Kontrola situace 6 Kontrola reakce 7 Pozitivní sebeinstrukce
POZ 1	Strategie podhodnocení a devalvace viny	1 Podhodnocení 2 Odmítání viny
POZ 2	Strategie odklonu	3 Odklon 4 Náhradní uspokojení
POZ 3	Strategie kontroly	5 Kontrola situace 6 Kontrola reakce 7 Pozitivní sebeinstrukce
NEG	Negativní strategie	10 Úniková tendence 11 Perseverace 12 Rezignace 13 Sebeobviňování

Příloha č. 6 Doplnující dotazník (zdroj: vlastní)

Doplňují dotazník:

Prosím vyplňte následující otázky dle instrukcí:

1. Pracovní zaměření, vyznačte křížkem odpovídající:

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

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

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

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

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

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

4. Jste spokojen s hodnocením, kariérním postupem, dalším vzděláváním ? Vyznačte křížkem odpovídající

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

5. Jak jste spokojen se vztahy na pracovišti (komunikace s kolegy, nadřízenými, podřízenými) ? Vyznačte křížkem odpovídající.

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

6. Jak jste spokojeni se zázemím Vašeho pracoviště ? (možnost stravování, nákupů, další služby atd.). Vyznačte křížkem odpovídající

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

7. Jste spokojen s náplní své pracovní činnosti ? Vyznačte křížkem odpovídající

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

8. Jste spokojen s organizací práce a pracovními prostředky potřebnými pro výkon Vaší pracovní činnosti ? (pracovními prostředky se míní potřebné pomůcky, informace, vybavení pracoviště atd.). Vyznačte křížkem odpovídající

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