

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Fakulta humanitních studií

Studium humanitní vzdělanosti



Pracovní spokojnost'

Faktory ovlivňující pracovní spokojnost' v ČR

Bakalářská práce

Autorka: Vladimíra Roháčová

Vedoucí práce: Ing. Inna Čábelková, Ph. D.

Praha 2018

Prehlasujem, že som prácu vypracovala samostatne. Všetky použité pramene a literatúra boli náležite citované. Práca nebola využitá k získaniu iného alebo rovnakého titulu.

V Prahe dňa

podpis

Pod'akovanie

Moje úprimné pod'akovanie patrí Ing. Inne Čábelkovej, Ph. D., za odborné vedenie, cenné rady a čas, ktorý mi venovala. Nesmierne vďačná som aj svojim rodičom, rodine a snúbencovi, ktorí pri mne stáli v časoch dobrých aj zlých. Vďaka patrí samozrejme aj všetkým vyučujúcim a celej akademickej obci Fakulty humanitných štúdií UK, za to, že mi ponúkla kvalitné zázemie, veľa cenných vedomostí a podporu behom celého štúdia.

Obsah

I Úvod	1
II Teoretická časť	2
1. Práca	2
1.1 Vymedzenie a definícia pojmu práca	2
1.2 Práca a jej význam pre človeka	3
1.2.1 Nezamestnanosť	6
2. Pracovná spokojnosť	7
2.1 Vymedzenie a definícia pojmu pracovná spokojnosť	8
2.1.1 Pracovná spokojnosť a pracovná motivácia	10
2.2 Pracovná spokojnosť a životná spokojnosť	11
2.2.1 Work-Life balance	11
2.3 Absencia pracovnej spokojnosti	12
2.3.1 Fluktuácia	13
2.3.2 Absentizmus	14
2.3.3 Syndróm vyhorenia	15
2.4 Teórie pracovnej spokojnosti	16
2.4.1 Jednofaktorová teória	16
2.4.2 Dvojfaktorová teória	18
3. Faktory ovplyvňujúce pracovnú spokojnosť	20
□ Vonkajšie faktory	21
3.1 Príjem	21
3.2 Vzťahy na pracovisku	23
3.3 Istota zamestnania	25
□ Vnútorne faktory	26
3.4 Pracovná pozícia	26
3.5 Vzdelanie	26
3.6 Pohlavie	27
3.7 Rodinná situácia	27
3.8 Vek	28
III Empirická časť	29
4. Metodológia výskumu	29
4.1 Cieľ výskumu	29

4.2	Výskumné otázky a hypotézy	30
4.3	Výskumná stratégia a získanie dát	30
4.4	Výskumný súbor	32
4.5	Dotazník	32
4.6	Operacionalizácia	34
5.	Analýza dát a interpretácia výsledkov	36
5.1	Ordinálna regresná analýza dát	37
5.1.1	Indikátor: Spokojnosť so zamestnaním	38
5.1.2	Indikátor: Uvažuje o odchode so zamestnania	41
5.2	Výsledky	44
5.2.1	Príjem	44
5.2.2	Vzťahy na pracovisku	45
5.2.3	Faktory ovplyvňujúce pracovnú spokojnosť	46
6.	Diskusia	47
<i>IV</i>	<i>Záver</i>	<i>52</i>
<i>Bibliografia</i>		<i>53</i>

I Úvod

Nie je tajomstvom, že zamestnanie tvorí podstatnú časť našich životov. Už od narodenia sa pripravujeme na to, že jedného dňa si nájdeme prácu, ktorá nám poskytne miesto pre uplatnenie toho, čo sme sa naučili a zabezpečí zdroj príjmu, ktorý nám umožní uspokojiť naše materiálne túžby a potreby. Často sa pracovné prostredie stáva dejiskom dôležitých udalostí v našom živote – nové kamarátstva, úspechy, ale aj pády a problémy. Možno preto je práca aj častou témou komunikácie, kedy zdieľame s ostatnými čo nás v nej teší a čo trápi, čo by sme zmenili a pod.

Práve pri týchto rozhovoroch som si uvedomila dôležitosť úlohy psychológie práce, no najmä význam štúdia pracovnej spokojnosti, ktoré umožňuje zefektívniť chod organizácie, no najmä prispieť k vyššej spokojnosti pracovníkov. Preto je hlavnou témou tejto bakalárskej práce pracovná spokojnosť, pričom ma zaujíma, čo pracovná schopnosť je, čo s ňou súvisí, čo ju ovplyvňuje. Samostatná časť je venovaná zisteniu, aké faktory vplyvajú na pracovnú spokojnosť v Českej republike vďaka sekundárnej analýze výskumov CVVM „Naše spoločnosť“ z rokov 2013-2015.

Táto bakalárska práca je členená na štyri hlavné časti – úvod, potom nasleduje teoretická časť, kde je najskôr vysvetlený pojem práca a jej význam pre človeka. Následne predstavím pojem pracovná spokojnosť a javy, ktoré s ňou súvisia a uvediem dôležité teoretické prístupy a výsledky výskumov, ktoré sa k nej vzťahujú. Koniec teoretickej časti bude venovaný faktorom, ktoré na pracovnú spokojnosť pôsobia a v akých vzťahoch na ňu pôsobia. Tento základ využijem v ďalšej, empirickej, časti, kde sa pokúsím pomocou regresnej analýzy a sekundárnym spracovaním dát, prísť na to, ktoré faktory sú pre celkovú pracovnú spokojnosť v ČR významné, no najmä aký význam hrá príjem a vzťahy na pracovisku v rámci pracovnej spokojnosti. Výsledky regresných analýz potom podrobím konfrontácií s literatúrou, výskumami a teóriami v rámci diskusie. Poslednou časťou tejto práce je záver, ktorý bude slúžiť ako zhrnutie zistených skutočností vzhľadom k téme tejto práce.

Verím, že táto práca ponúkne náhľad na to, ako ľudia vnímajú pracovnú spokojnosť a čo ju ovplyvňuje. Pochopenie súvislostí v rámci pracovnej spokojnosti a faktorov na ňu pôsobiacich môže pomôcť mnohým zamestnávateľom, aby vedeli aké negatívne javy je potrebné v rámci práce eliminovať.

II Teoretická časť

1. Práca

Pri slove práca si človek predstaví nespočetné množstvo významov a súvislostí. Je súčasťou našej každodennosti, má dvojakú tvár a môže nám spôsobovať ako starosti, tak radosti. So slovom práca sa stretávame od nepamäti a práve ona nám slúži ako prostriedok k dosiahnutiu našich cieľov a úmyslov, čo posúva nás i našu spoločnosť ďalej. Nasledujúca podkapitola nám ozrejmí o akom z množstva významov bude táto bakalárska práca pracovať

1.1 Vymedzenie a definícia pojmu práca

Pojem práca je súčasťou mnohých vedných disciplín a každá z nich ju definuje rôzne. Malé odchýlky sa vyskytujú aj v rámci jednotlivých disciplín. Preto, aby sme si ujasnili, v akých medziach budem s týmto pojmom pracovať, je potrebné si vymedziť, čo do pojmu práca budeme zahŕňať. V rámci tejto bakalárskej práce sa budem pohybovať v medziach psychológie, sociológie a ekonómie, nakoľko tento pojem zasahuje do všetkých troch vedných disciplín.¹

Prácu môžeme chápať aj vo všeobecnom zmysle, kedy by to bola akákoľvek ľudská činnosť. Avšak pre účely tejto práce ju budeme chápať ako **platenú ľudskú činnosť**, ktorá obvykle pramení zo zmluvného základu (pracovnej zmluvy) a vzťahu zamestnanec-zamestnávateľ². Tým sa z tohto kontextu vydeľuje ekonomicky neaktívne obyvateľstvo a taktiež fenomén neplatenej domácej práce, ktorú nebudeme brať v úvahu, aj keď nie je o nič menej dôležitá. Bude sa teda jednať o prácu, ktorá je súčasťou trhu práce, je ohodnotená mzdou a môžeme jej pridať synonymum **zamestnanie**.

¹ S interdisciplinárnou povahou tohto pojmu som sa snažila vysporiadať tak, že v rámci pracovnej spokojnosti sa budem pohybovať v oblasti (sociálnej) psychológie práce a organizácie s tým, že si uvedomujem sociologický a ekonomický vplyv na prácu. Označenie sociálna psychológia práce vzniklo vďaka blízkym vzájomným vzťahom medzi sociálnou psychológiou a psychológiou práce (Kollárik, 2011).

² Slovo „obvykle“ je opodstatnené z toho dôvodu, že do pojmu práca zahŕňame aj živnostníkov – SZČO – samostatne zárobkovo činná osoba (v českom prostredí tzv. „OSVČ“ – osoba samostatne výdělečně činná), avšak v kontexte pracovnej spokojnosti stoja viac v úzadí, najmä z dôvodu, že ich práca, výsledky i zárobok sú často dôsledkom ich vlastného snaženia a väčšinou pracujú samostatne. Ich pracovná spokojnosť je z pravidla vyššia než u bežných zamestnancov (Čadová, Paleček, 2006). Preto v centre pozornosti tejto práce stoja najmä osoby v zamestnaneckom pomere.

Z pohľadu sociálnej psychológie je práca ľudská činnosť, ktorá je viazaná na iných ľudí a má spoločenský charakter (Kollárik, 2002). Taktiež výrazne prispieva k rozvoju spoločnosti a je zdrojom sociálneho uznania a ocenenia za vykonanú prácu. Prácu Kollárik (2004, s.197) chápe ako „*cieľavedomú a sociálne sformovanú činnosť, ktorou sa vytvára nielen materiálna a ekonomická báza, ale prináša aj psychologické komponenty*“.

Podľa sociológa Možného (1971, s. 76) je práca to, „*čo človek robí (činnosť), čo človek ‚má‘ alebo čím ‚je‘ (zamestnanie, sociálne postavenie) a kam chodí (pracovisko)*“. Práca je podľa neho definovaná viacerými prvkami, ktoré sú v tomto pojme obsiahnuté. Pojmom práca teda môžeme označiť vynakladanie fyzickej a duševnej energie, pri ktorom môžeme objektivizovať naše schopnosti, ktoré sú ocenené mzdou, seberealizovať sa, budovať si sociálnu prestíž a kariéru, pričom sa zapájame do sociálnych vzťahov, v ktorých vystupujeme v rôznej miere subordinácie.³

1.2 Práca a jej význam pre človeka

Práca nás sprevádza počas celého života a patrí medzi základné ľudské aktivity, vďaka ktorým človek mení svoje okolie, zaobstaráva si obživu, uspokojuje svoje potreby atď.

V priebehu ľudského vývoja sa však význam práce pre človeka menil.⁴ Od lovcov a zberačov, cez poľnohospodárov a obchodníkov, kedy počasie a zdedené skúsenosti, zohrávali podstatnú úlohu pri výsledkoch ich práce, sme sa dostali k vynálezu strojov poháňaných parou, elektrinou, vetrom, vodou a pod, ktoré uľahčujú našu prácu a zjednodušujú život. Dnes náš pracovný svet dopĺňajú roboti, nové technológie a rozmáha sa práca v tzv. „open space“ kanceláriách, či práca z domova alebo na diaľku. Až do 20. storočia predstavovala práca primárne zdroj obživy, či prostriedok vedúci k spásu a len postupne sa kládol dôraz aj na to, aby človeka bavila a stávala sa zdrojom seberealizácie. K tejto zmene sa dospelo najmä v dôsledku priemyselnej revolúcie, ktorá predstavuje dôležitý míľnik nie len v oblasti práce. Táto revolúcia prispela k vzniku zamestnaneckého vzťahu, ako ho chápeme dnes a k rozvoju vzdelávania. Objavy posledných dvoch storočí, dopyt spoločnosti po

³ Definícia je skonštruovaná do tejto podoby mnou na základe prvkov, ktoré tvoria pojem práca podľa Možného (1971)

⁴ Cieľom krátkeho uvedenia do historického kontextu práce a zmeny v jej ponímaní je ukázať, že ide o fenomén, ktorý netrvá príliš dlho (vzhľadom k trvaniu ľudstva) a práve táto zmena má za následok vznik skúmania pracovnej spokojnosti.

tovaroch a službách v globalizovanom svete priniesli tlak na rast produktivity práce, čím sa zmenili aj požiadavky na kvalifikáciu pracovníkov. So zmenou dochádzalo k vzniku hnutí i snaženiu jednotlivcov o zlepšenie pracovných podmienok. Tieto snahy pretrvávajú až dodnes a pracovná spokojnosť stojí v centre záujmu nie jedného manažéra, či vedúceho pracovníka.

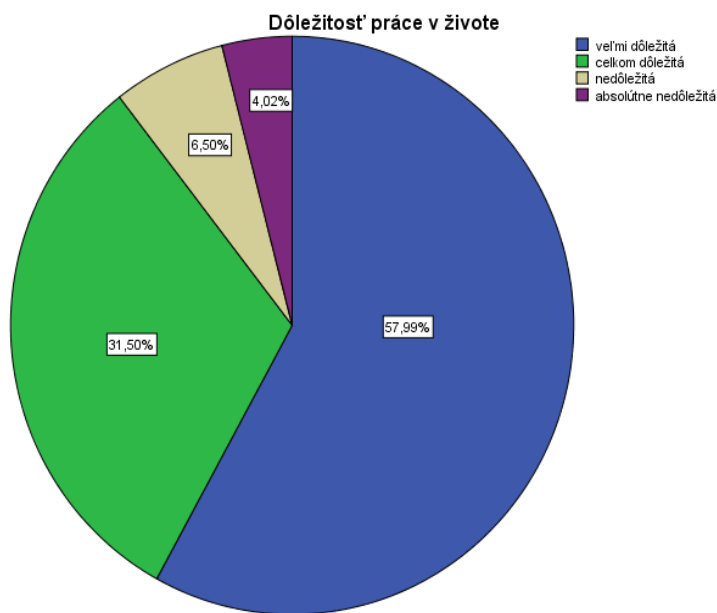
Nemožno tiež opomenúť dôležitú zmenu v prípade Českej republiky, ktorá nastala začiatkom 90. rokov 20. storočia, s prechodom z centrálne plánovaného na tržné hospodárstvo, čo prinieslo politické, ekonomické, sociálne a kultúrne zmeny. S touto zmenou sa výrazne zmenila štruktúra trhu práce v ČR⁵. Čadová a Paleček (2006), Večerník (2016) a Možný (2002) uvádzajú ako významné zmeny napr. vznik nezamestnanosti, ktorá v minulom režime bola nežiadúca, čo prinieslo neistotu práce, konkurenciu, ale i zvyšujúcu sa kvalifikáciu pracovníkov a rozvoj služieb a obchodu. Čadová a Paleček (2006) ďalej uvádza prehlbujúce sa mzdové rozdiely, v ktorých sa neprejavujú len zásluhové charakteristiky práce (napr. kvalifikácia, náročnosť práce, postavenie) ale aj askriptívne (napr. pohlavie, vlastnícka forma či región). Tieto zmeny vniesli do pracovného života nové obavy, no zároveň aj možnosť väčšej sebarealizácie a slobodnejšieho rozhodovania.

To, akú dôležitú rolu hrá práca v živote človeka sa pokúsim demonštrovať na grafoch, ktoré vyplývajú z dát výskumu európskych hodnôt European Value Study (EVS) v roku 2008.⁶ Z tohto výskumu a získaných dát vyplýva, že práca je dôležitá pre 89,5% Európanov a Európaniek (Obrázok 1). Pre 58% je dokonca veľmi dôležitá. V Českej republike je práca dôležitá pre 82,2% opýtaných a veľmi dôležitá pre 42,6% Čechov (Obrázok 2). To by mohlo vypovedať o relatívne vysokom umiestnení práce v hodnotovom rebríčku.

⁵ Zmeny sa týkali najmä vzniku súkromného podnikania a rozšírenia odvetví v obchode a službách. Trh práce sa začal riadiť dopytom a ponukou a dovtedy udržiavaná istota práce a prezamestnanosť sa postupne vytrácala. V spojení s úbytkom poľnohospodárov a priemyslu od r. 1994 sa zvyšovala nezamestnanosť a v r. 1999 dosiahla až 9,4% (Možný, 2002). V rokoch 2003 a 2004 sa zvýšila miera nezamestnanosti na 10% a v rokoch 2007 a 2008 sa znížila na 6%. V roku 2015 klesla na 5% (Večerník, 2016). V súčasnosti sa na trhu práce objavuje nedostatok kvalifikovanej pracovnej sily a udržuje sa nízka úroveň nezamestnanosti.

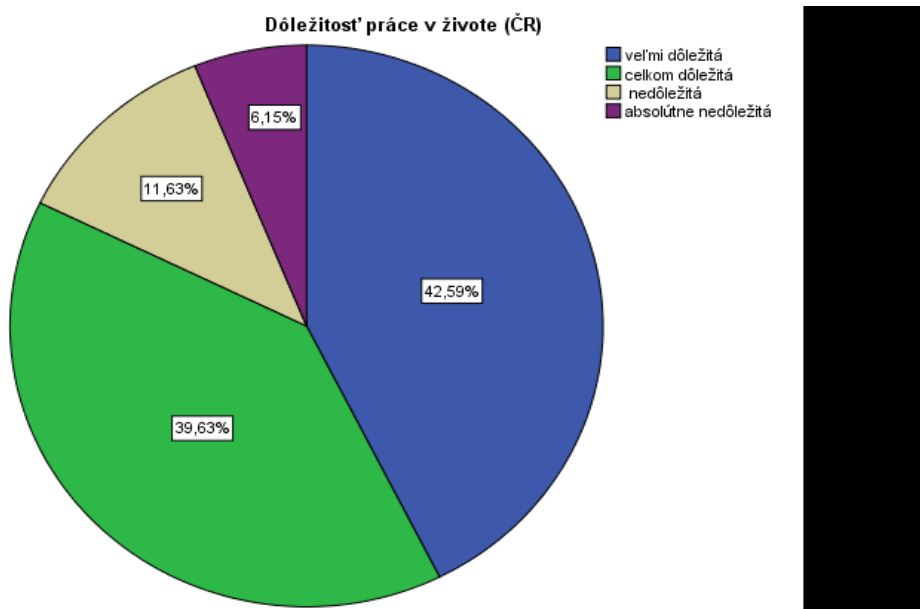
⁶ Tieto dáta sú voľne prístupné v dátovom archíve na stránkach www.gesis.org/dbk.

Obrázok 1 Graf dôležitosti práce v živote Európanov a Európaniek



Zdroj: *Dáta z výskumu EVS, 2008, vlastný výpočet*

Obrázok 2 Graf dôležitosti práce v živote Čechov a Češiek



Zdroj: *Dáta z výskumu EVS, 2008, vlastný výpočet*

Z grafov vidíme, že práca je pre väčšinu Európanov naozaj významná a v nasledujúcich riadkoch si ukážeme, čo všetko nám práca poskytuje. To nám pomôže pochopiť, prečo je dôležitosť práce v živote ľudí tak výrazná.

Zamestnanie okrem iného určuje časovú štruktúru nášho života a určuje nám napr. kedy budeme vstávať, obedovať, kedy chodíme domov a pod (Hamplová, 2015). Tvorí teda akýsi režim dňa, ktorý nám dáva aký-taký pocit istoty a poriadku.

Práve v zamestnaní zúročujeme dlhoročnú prípravu behom procesu vzdelávania a umožňuje nám uplatňovať, ale aj zbierať nové, vedomosti, skúsenosti a schopnosti. Prináša nám však aj množstvo prekážok a problémov, s ktorými sa musíme vyrovnávať. Preto nám pracovné prostredie ponúka možnosť sebarealizácie a rastu človeka.

Taktiež nám umožňuje sa stať finančne sebestačnými a najmä vďaka pravidelnému príjmu nám dáva pocit istoty do budúcnosti. Za finančnú odmenu za vykonanú prácu si môžeme potom zabezpečiť veci potrebné (obživu, ošatenie a pod.), ale aj veci, po ktorých túžime (dovolenka, auto a pod.), čo nám prináša pozitívne pocity.

Nezanedbateľnou funkciou je možnosť uspokojenia potreby sociálneho kontaktu. V práci sa stretávame s inými ľuďmi, budujeme vzťahy na pracovisku, vznikajú priateľstvá a pod. Taktiež nám tento sociálny kontakt dáva spätnú väzbu na naše jednanie formou pochvál, ocenení, ale aj konfrontácií.

Miera dôležitosti týchto aspektov je u každého človeka rôzna, pretože každý jedinec je jedinečný a poradie dôležitosti sa nepochybne mení s jeho hodnotovým systémom a životnými zmenami.

1.2.1 Nezamestnanosť

V predchádzajúcej podkapitole som stručne načrtla, aký význam má zamestnanie pre človeka a zo životných skúseností vieme, že hodnotu a význam vecí zistíme, až keď ju nemáme. Čo teda spôsobí absencia zamestnania s človekom?

V prvom rade je dôležité si určiť, koho pojmom nezamestnaný rozumieme. Za nezamestnaného pokladáme človeka, ktorý momentálne platenú prácu nemá, ale usiluje o to, aby ju získal (Holman, 2002).

Večerník (2016) konštatuje, že v Českej republike miera nezamestnanosti nikdy neprekročila hranicu 10%, ako tomu bolo vo väčšine postkomunistických krajín, takže obyvatelia ČR nikdy nemuseli zažívať taký strach zo straty zamestnania ako tomu bolo v iných postkomunistických krajinách. Nízka miera nezamestnanosti sa udržiava aj

v po prekonaní nedávnej svetovej hospodárskej krízy, ktorá spôsobila krátkodobé zvýšenie nezamestnanosti. „*Od roku 2014 má nezamestnanosť v ČR klesajúcu tendenciu a jej miera sa pohybuje na úrovni 5%*“, čo patrí k najnižším hodnotám v rámci EÚ (Večerník, 2016, s.42).

Na základe empirických zistení sa ukazuje, že nezamestnanosť má za následok menšiu spokojnosť so životom a spôsobuje dokonca množstvo negatívnych dopadov v zmysle oslabenej imunity, duševných porúch, straty sebavedomia a sebaúcty a zvýšenia rizikového správania (Hamplová, 2015; Buchtová, 2004). Ukazuje sa, že nezamestnanosť a s ním spojená absencia pravidelného režimu a neschopnosť zmysluplného naplnenia dňa negatívne vplyva na duševné zdravie ľudí (Wanberg, Griffiths, Gavin, 1997). Podľa Buchtovej (2004) majú dlhodobé neúspechy pri hľadaní si práce za následok sklony k depresiám, pocitom menejcennosti a strate sebavedomia, pričom najrizikovejší sú starší jedinci, ktorým leží na pleciach zabezpečenie rodiny.

Tieto skutočnosti ukazujú, že upriamenie pozornosti na to, aby človek bol zamestnaný je veľmi žiadúce, avšak dôležité je aj to, aby bol človek zároveň v zamestnaní spokojný. To potom môže prispieť k zníženiu výdavkov zo štátneho rozpočtu (nižšie výdavky na pomoc v nezamestnanosti, výdaje spojené so zdravotnou starostlivosťou) a zlepšenie kvality života občanov, čím sa zlepšuje aj atraktivita celej krajiny. V nasledujúcich kapitolách a podkapitolách sa pokúsím ukázať práve dôležitosť pracovnej spokojnosti.

2. Pracovná spokojnosť

Nakoľko ekonomicky aktívny človek trávi v zamestnaní značnú časť života, je potrebné, aby v nej bol spokojný. Pracovná spokojnosť sa začala skúmať v 30. rokoch 20. storočia, kedy sa stále viac začali meniť dôvody prečo chodiť do práce, a tým aj jej význam pre ľudí (viď podkapitola 1.2), a vo svete práce si našla svoje miesto aj psychológia (Kollárik, 2002). Spočiatku sa však jednalo o získavanie prehľadu v danej problematike a analýzu základných otázok vzťahu človeka k práci. Od druhej polovice 20. storočia sa začínali v rámci pracovnej spokojnosti vytvárať ucelené teórie, koncepcie a rástol počet výskumov, čo vyústilo do dnešných snáh o vzájomnú teoreticko-metodologickú i praktickú konfrontáciu rôznych autorov a ich teórií. V českom prostredí sa začínalo zaoberať psychológiou práce až od 60. rokov 20. storočia (Provazník a kol.1997).

V rámci tejto kapitoly bude snahou predstaviť ústredný pojem tejto práce – pracovnú spokojnosť, javy, ktoré s ňou súvisia a taktiež teórie ktoré sa k nej viažu. Na základe teórií a výskumov, ktoré sa v rámci tejto problematiky uskutočnili, si potom predstavíme faktory, ktoré pracovnú spokojnosť ovplyvňujú.

2.1 Vymedzenie a definícia pojmu pracovná spokojnosť

V prvom rade, by som chcela uviesť, v akom zmysle budem pracovnú spokojnosť v rámci tejto práce chápať. Väčšina teórií a publikácií, zaoberajúcich sa pracovnou spokojnosťou, sa pohybuje na poli psychológie práce a organizácie, prípadne sociálnej psychológie práce⁷. Preto na pracovnú spokojnosť a súvislosti s ňou spojené budem nahliadať z tejto perspektívy.

Pojem pracovná spokojnosť je ťažké jednoznačne vymedziť a je potrebné ho chápať v širokom kontexte. Na začiatku je dôležité uviesť, s akými súvislosťami sa môžeme u pracovnej spokojnosti stretnúť. Zo slávnych teórií Maslowa (teória hierarchie potrieb), Herzberga (dvojfaktorová teória) a ďalších vyplýva, že pracovná spokojnosť úzko súvisí s motiváciou. Podľa mnohých autorov je prítomný blízky vzťah medzi pracovnou spokojnosťou a spokojnosťou so životom (Near, Rice, Hunt, 1980). Z longitudinálnych výskumov, ktoré vypracovali Judge a Watanabe (1993) sa preukázalo, že pracovná a životná spokojnosť sa navzájom ovplyvňujú, no spokojnosť so životom vplýva na pracovnú spokojnosť viac, než pracovná na životnú spokojnosť. Pracovná spokojnosť je teda súčasťou životnej spokojnosti a spoločne vedú k lepšej kvalite života a k lepšiemu zdraviu (Ihmels, 2014). V českom kontexte tento vzťah zatiaľ skúmaný nebol (Večerník, 2016), ale slovenský sociálny psychológ Teodor Kollárik pokladá za preukázané, „že pracovná spokojnosť je rozhodujúcim determinantom celkovej životnej spokojnosti“ (Kollárik, 2011, s. 333). Z praktických skúseností vieme, že primárne vedúci pracovníci motivujú svojho zamestnanca a snažia sa o jeho spokojnosť preto, aby sa zvýšil jeho výkon. Podľa výskumov sa však nepreukázal silný pozitívny vzťah medzi spokojnosťou pracovníka a jeho výkonom

⁷ Sociálna psychológia práce je „formovaná a utváraná poznatkovým fondom sociálnej psychológie a psychológie práce, je súčasťou psychológie práce na báze aplikácie poznatkov sociálnej psychológie“ (Kollárik, 2011, s.28). V centre záujmu stojí: analýza sociálneho prostredia, spokojnosti v práci, motivácie pracovníkov a osobnostných dispozícií pracovníkov (Kollárik, 2011).

(Wagnerová, 2008). Avšak Kirchler a Hölz (2002) uvádzajú, že spokojnosť pozitívne koreluje s výkonom a u zamestnancov sa vyvíja lepšia väzba na spoločnosť, kde pracuje.

Vidíme, že pracovná spokojnosť nie je izolovaná, ale ovplyvňuje aj iné súčasti našich životov, rovnako ako rôzne iné vplyvy dokážu pôsobiť na pracovnú spokojnosť. Práve to robí z pracovnej spokojnosti tak zaujímavú oblasť pre skúmanie, no zároveň nám to neľahčuje zistiť a úplne pochopiť, aké všetky interakcie sa v rámci nej dejú. Na základe vyššie uvedených skutočností je potrebné v rámci tejto práce prijať fakt, že definície pracovnej spokojnosti a teoretické prístupy nemôžeme chápať ako všeobecne platné a vystihujúce všetky skutočnosti.

Ak by sme sa však pokúsili o definíciu pracovnej spokojnosti, tak sa ponúka napr. definícia vo všeobecnej rovine, podľa Locka (1976), pre ktorého je pracovná spokojnosť „*prijemný alebo pozitívny emocionálny stav, rezultujúci z ocenenia vlastnej práce alebo pracovných skúseností*“ (In Nákonečný, 2005, s. 112⁸). Podľa Berndovej a Nového a kol. (2007, s. 395) sa pracovná spokojnosť chápe ako „*subjektívne prežívaný vzťah človeka k práci a k podmienkam, za akých ju vykonávaná*“.

Bedrnová a Nový a kol. (ibid.) ponúkajú aj konkrétnejšiu definíciu, kde sa pracovná spokojnosť chápe v troch rovinách: za prvé sa jedná o *popis stavu*, taktiež je možné ju chápať ako *hnaciu silu*, kedy prináša človeku spokojnosť, pocit naplnenia či uspokojenia, ale môže byť aj *prekážkou*, či brzdou žiadúceho pracovného výkonu, pokiaľ človeku stačí k spokojnosti splnenie nižších cieľov.

Herzberg rozlišoval medzi spokojnosťou s prácou a spokojnosťou v práci. Pracovná spokojnosť je pritom *spokojnosťou s prácou*, tzn. s jej obsahom (patria sem motivačné faktory), kde ide primárne o človeka, jeho rast a seberealizáciu. Spokojnosť s prácou je pritom relatívne nezávislá na *spokojnosti v práci*, tzn. s pracovným prostredím (patria sem hygienické faktory), kde sa človek snaží vyhnúť sa stresu a nepríjemnostiam (Nákonečný 2005).

Kollárik (2002) taktiež rozlišuje medzi spokojnosťou v práci a spokojnosťou s prácou a tiež medzi celkovou a čiastkovou spokojnosťou, tzn. spokojnosťou

⁸ Uvedomujem si, že ide o sekundárne odkazovanie, avšak pôvodný dokument som nemohla nikde dohľadať. V rámci tejto práce som sa snažila sekundárne odkazovanie minimalizovať a použila som ich len v prípadoch, kedy som sa nedokázala prepracovať k pôvodnému textu.

s čiastkovými faktormi práce (napr. fyzikálne podmienky, medziľudské vzťahy, ktoré prispievajú k celkovej spokojnosti. Ukazuje sa, že celkovú nespokojnosť ovplyvňuje nespokojnosť s jednotlivými faktormi práce, pričom ich vplyv je daný jeho dôležitosťou pre človeka. Spokojnosť v práci zahŕňa „*všetky komponenty, ktoré pôsobia v danej činnosti, počínajúc osobnostnými kritériami, hodnotami a končiac základnými fyzikálnymi činiteľmi na pracovisku*“ (ibid., s. 124). Spokojnosť s prácou označuje ako „*spokojnosť s činnosťou, ktorú pracovník vykonáva*“ (ibid.). Spokojnosť s prácou je teda chápaná v užšom zmysle (zahŕňa konkrétnu činnosť pracovníka), zatiaľ čo spokojnosť v práci chápeme v širšom zmysle a práve tento význam pracovnej spokojnosti prevažuje (Štikar a kol., 2003).

Kirchler a Hölz (2002) vysvetľujú pracovnú spokojnosť pomocou klasického podmieňovania, kedy pozitívne osobné skúsenosti s prácou pozitívne korelujú s pracovnou spokojnosťou a negatívne skúsenosti korelujú so spokojnosťou negatívne. Z toho vyplýva, že čím viac pozitívnych asociácií si s prácou človek vytvorí, tým je spokojnejší a naopak (napr. čím vyššia je hodnota odmeny, tým vyššia je spokojnosť).

2.1.1 Pracovná spokojnosť a pracovná motivácia

Tieto dva pojmy sú si veľmi blízke a navzájom prepojené (viď Maslowa, Vroomova, Herzbergova teória) a často sú používané aj ako synonymá. Pod pojmom motivácia si intuitívne predstavíme niečo, čo nás posúva vpred v mnohých situáciách nášho života. V práci je jednou z dôležitých aspektov pre dosahovanie našich pracovných cieľov. Pokúsim sa preto objasniť, čo to pracovná motivácia je a akú rolu hrá v kontexte pracovnej spokojnosti

Motivácia podľa Bedrnovej, Nového a kol. (2007, s.362) vyjadruje, že „*v ľudskej psychike pôsobia špecifické, nie vždy úplne vedomé či uvedomované vnútorné hybné sily – pohnútky, motívy.*“ Tieto motívy sú príčinou nášho správania a jednaní, pričom cieľom je dosiahnutie pocitu vnútorného uspokojenia. V psychike človeka však pôsobí súbor motívov o rôznej intenzite a môžu mať buď rovnaký alebo rozdielny smer, pričom motívy orientované rovnakým smerom sa vzájomne posilňujú a podporujú motivovanú činnosť.

Definícia pojmu pracovná motivácia je zložitá a nejednoznačná rovnako ako pracovná spokojnosť. Vyskytuje sa v zložitých súvislostiach, ktorým je potrebné porozumieť v ich vzájomných interakciách. Pracovná motivácia sa prejavuje primárne vo vzťahu človek-práca a v kontexte pracovnej motivácie nie je pracovná činnosť len

zdrojom príjmu, no prináša najmä uspokojenie z priebehu práce, zo sociálnych vzťahov, postavenia a prestíže (Štikar a kol., 2003).

Vo vzťahu pracovnej spokojnosti platí a motivácie platí, že čím väčšie je uspokojenie, tým väčšia je motivácia pracovníka (Bedrnová a Nový a kol, 2007). Z Herzbergovej teórie (viď 2.4.) vyplýva, že sa k motivácií viažu len vnútorné faktory spokojnosti a vonkajšie na motiváciu vplyv nemajú. Avšak na istú úroveň pracovnej (nie ne)spokojnosti môžu mať vplyv oba faktory. Mikuláščík (2007) uvádza, že o pracovnej spokojnosti hovoríme, keď sú uspokojené potreby v rámci pracovnej motivácie.

2.2 Pracovná spokojnosť a životná spokojnosť

V doterajšom priebehu tejto práce bolo snahou poukázať aj na historický kontext, ktorý na pracovnú a životnú spokojnosť vplyva. Zaujímavý jav nastal pri zmene režimu v 90. rokoch 20. storočia, kedy v živote Čechov došlo k niekoľkým zmenám: zmenil sa význam štandardu, ktorý sa o niečo zvýšil v dôsledku zvýšeného dopytu po tovaroch zo zahraničia a prechodu na konzumný spôsob života. Ďalej sa rozvinula nezamestnanosť (viď vyššie) a s ňou spojený strach o stratu zamestnania, nastal rozmach súkromnej sféry a zväčšil sa dôraz na priebežnú kvalifikáciu a vzdelanie pracovníkov a pod. To prinieslo nové radosti a starosti do každodenného života. Tieto skutočnosti je tiež potrebné mať na zreteli v rámci pracovnej a životnej spokojnosti.

V rámci zisťovania vzťahov medzi pracovnou a životnou spokojnosťou sa v psychológii používa označenie Work-Life balance, ktorému bude venovaná nasledujúca podkapitola.

2.2.1 Work-Life balance

V rámci dosiahnutia rovnováhy v živote jedinca sa stretávame s pojmom Work-Life balance, ktorý popisuje fenomén snaženia sa o rovnováhu medzi prácou a rodinou. Tá je však individuálna, pretože pre každého je pomer, ktorý chce venovať práci, či rodine iný. V tomto kontexte ide o konflikt rolí, ktoré ako sociálne bytosti máme (rola matky/otca vs. rola zamestnanca/zamestnankyne, žiteľa/žiteľky...) (Svianteková, 2011). Z vlastnej skúsenosti vieme, že nie je možné zamerať naše úsilie na dve a viac vecí súčasne a odvádzať pri tom plnohodnotný výsledok, ako keď sa venujeme jednej veci naplno. Preto najst' rovnováhu medzi časom venovaným práci

a rodine, a požiadavkami, či nárokmi zamestnania a rodiny je náročné, nakoľko venovanie času práci ubera čas, ktorý by sme mohli venovať rodine a opačne. Podľa Svianekovej (2011) tkvie problematika tohto fenoménu v troch faktoroch:

a) v zmene demografických trendov, kedy sa rodí málo detí, čím sa znižuje počet kvalifikovaných pracovníkov, no zároveň

b) dochádza k rastu tlaku na rýchlosť a kvalitu, ktorý vyžaduje flexibilitu a konštantnú dostupnosť pracovníkov, čo spôsobuje nadmerný stres a zníženie celkovej spokojnosti a pohody. Ako posledný faktor,

c) sa uvádza postupná zmena hodnôt najmä v rozvinutých krajinách, kde s rastúcimi príjmami rastie záujem o nemateriálne hodnoty a do popredia sa dostáva rodina. V krajinách, kde je však nízka zamestnanosť sa kladie dôraz na zosúladenie pracovného a rodinného života, nakoľko v snahe o udržanie si práce sa snažia pracovníci vyhovieť zamestnávateľom.

Dôležité v tomto kontexte je aj vzájomné prelínanie týchto dvoch sfér a prepojenie na pracovnú a životnú spokojnosť. Pokiaľ dochádza k problémom v rodinnej sfére, ovplyvňuje to aj sféru práce a negatívny vplyv to má, samozrejme, aj na pracovnú a životnú spokojnosť. Platí to aj obrátene, kedy prílišný stres a pracovná záťaž, či problémy v práci negatívne vplyvajú na rodinný život (Svianeková, 2011).

Grandey a kol. (2005) konštatujú, že konflikt medzi rodinným a pracovným životom predikuje zmeny pracovnej spokojnosti, pričom sa u žien odzrkadľuje konflikt rolí na pracovnej spokojnosti viac než u mužov. Pre ženy je teda dôležitejšia vyváženosť rodinného a pracovného života než pre mužov (Čadová a Paleček, 2006).

Dôvody pre nerovnováhu medzi rodinou a prácou sú rôzne. Medzi premenné, ktoré zvyšujú konflikt rolí uvádza Svianeková (2011) napr. dlhú pracovnú dobu, časté nadčasy, či prácu cez víkend, služobné cesty a prácu na zmeny. Dôsledky tohto konfliktu sa môžu odzrkadliť na psychickom či fyzickom stave jedinca (depresívne stavy, hypertenzia a pod).

2.3 Absencia pracovnej spokojnosti

Ideálne by bolo, keby človek pociťoval zo svojej radosti a nebral ju ako nutné zlo, či povinnosť, ktorá by mala byť súčasťou dospelého človeka. Csikszentmihalyi (2017) tvrdí, že nedostatočne ocenená práca, ktorá sa zdá byť nezmyselná,

nevyužíva potenciál zamestnanca, neumožňuje mu zakúsiť pocit kontroly a flexibilné využitie času a je bez spätnej väzby, znemožňuje dosiahnuť tzv. flow. Jav, označovaný ako flow znamená úplné ponorenie sa do plnenia určitej úlohy za pomoci využitia svojich schopností. Tento stav nám prináša pocit uspokojenia a sebarealizácie. Csikszentmihalyi tiež uvádza, že v dôsledku vplyvu našej kultúry, ktorá nás učí vnímať prácu ako niečo nepríjemné a berie ju len ako zamestnanie, či kariéru, kde je podstatný zárobok môže tiež znemožňovať flow a radosť z práce. Na druhej strane však uvádza, že existujú rozdiely medzi generáciami, kedy pre jednu generáciu je dôležitejšia dobrá finančná situácia, než zmysluplná životná filozofia a inokedy zase naopak.

To, že práca niektorých ľudí nebaví a neumožňuje im dosiahnuť tzv. flow je len začiatkom, ktorý môže časom vyústiť do pracovnej nespokojnosti. Pracovná nespokojnosť so sebou prináša negatívne dôsledky nie len pre zamestnávateľa, ale aj pre zamestnanca. Dôležitým faktorom pracovnej (ne)spokojnosti je pracovná adaptácia, ktorá je definovaná ako „*prispôsobenie sa jednotlivca jeho pracovnému prostrediu*“ a v prípade, že je nedostatočná, môže viesť k nespokojnosti, stresu a zdravotným problémom (Kollárik, Letovancová, Výrost a kol., 2011). Charles Hulin prišiel s pojmom vyhýbanie sa práci (job withdrawal), kedy človek redukuje čas strávený na pracovisku (napr. absencie v práci, neskoré príchody), čo vzniká v dôsledku pracovnej nespokojnosti a znižuje sa tým pracovná adaptácia zamestnanca (Kollárik, Letovancová, Výrost a kol., 2011). V prípade, že je pracovník nespokojný, stráca o prácu záujem a má tendenciu k odchodu zo zamestnania (Wagnerová, 2008).

Príčin a dôsledkov chýbajúcej pracovnej spokojnosti je veľké množstvo, no pokúsím sa uviesť tie, ktoré sú v súčasnosti hojne diskutované. Negatívna korelácia sa ukazuje medzi spokojnosťou a absenciami, či fluktuáciou (Kirchler, Hölz 2002). To potvrdzuje aj Wagnerová (2008) a vyzerá to tak, že najsilnejší vzťah je medzi nespokojnosťou a absenciami, či fluktuáciou. To svedčí o vzťahu, že pracovná nespokojnosť vedie k absenciám a fluktuácií a k negatívnym formám správania sa na pracovisku.

2.3.1 Fluktuácia

Fluktuáciou sa označuje stav, kedy zamestnanec podáva výpoveď a odchádza za inou pracovnou príležitosťou, pričom sa rozlišuje tzv. *funkčná fluktuácia*, kedy z firmy odchádzajú nevykonní zamestnanci (pre firmu je prospešná) a *dysfunkčná*, kedy

z firmy odchádzajú výkonní zamestnanci, čo spôsobuje pre firmu negatívne dôsledky (Hewstone, Stroebe, 2001).

Kollárik (2011) chápe fluktuáciu ako súčasť pojmu mobilita⁹. Tá môže byť *horizontálna* – prechod na iné pracovisko bez zmeny sociálneho statusu, či *vertikálna* – prechod na iné pracovisko (postup/zostup) so zmenou statusu. Ukazuje sa, že nadpolovičná väčšina z celkového počtu fluktuantov je do veku 25 rokov a takmer $\frac{3}{4}$ fluktuantov je mladších ako 35 rokov. Z toho vyplýva, že s rastúcim vekom fluktuácia klesá a spokojnosť rastie. Fluktuácia sa vyskytuje s väčšou pravdepodobnosťou u ľudí, ktorí sú v danej práci len krátky čas a pravdepodobne sa nestihli ešte v nej dostatočne adaptovať. Naopak, keď v organizácii pracovník pôsobí dlhšiu dobu, je väčšinou spokojnejší a má menšiu tendenciu k fluktuáciám.

Príčiny fluktuácie sú individuálne (Wagnerová, 2008), no jedným z významných predikátorov fluktuácie je nespokojnosť pracovníka (Kollárik, 2011). Armstrong (2007) uvádza, že dôvody pre odchod zo zamestnania môže byť, že inde je im poskytnuté: vyšší príjem, lepšia perspektíva a príležitosť rozvoja schopností, väčšia istota zamestnania, lepšie pracovné podmienky, lepšie vzťahy na pracovisku.

Výskumy Mobleyho a kol. (1979) ukazujú, že medzi pracovnou spokojnosťou a fluktuáciou je negatívna korelácia, ale jej účinok je slabý, čo môže naznačovať, že tu existuje nejaká iná premenná, ktorá má vplyv na zotrvanie v práci. Negatívna korelácia sa vyskytuje takisto medzi spokojnosťou s príjmom a fluktuáciou.

2.3.2 Absentizmus

Absentizmus vyjadruje vynechávanie práce väčšinou prameňom z negatívneho vzťahu k práci (Kollárik, 2011). Medzi absentizmom a pracovnou spokojnosťou sa ukazuje silná závislosť.

Pre zamestnávateľa sú absencie v práci negatívnym javom, ktorý narúša jej chod (oslabuje pracovnú disciplínu a morálku). Absentizmus však nemá negatívny dopad len na organizáciu, ale aj na samotných spolupracovníkov, a ich nespokojnosť.

Príčiny absencie v práci sú rôzne. Môže prameniť z vlastného rozhodnutia alebo môže byť spôsobená objektívnymi príčinami (napr. chorobou) Armstrong (2007) tvrdí,

⁹ Mobilita je „pohyb individua alebo skupín z jednej sociálnej pozície do druhej.“ (Kollárik, 2011, s.365).

že dobrovoľná absencia priamo súvisí s krátkodobými absenciami, ktorých príčinou môže byť napr. konflikty v práci, či priveľká záťaž.

2.3.3 Syndróm vyhorenia

Syndróm vyhorenia je fenomén, ktorý sa spája výhradne s pracovnou oblasťou nášho života. Tento syndróm, inak nazývaný aj ako burnout syndróm sa používa na označenie stavu, ktorý sa podľa Bedrnovej a Nového a kol. (2007) prejavuje v troch rovinách:

- fyzická rovina – prejavuje sa vyčerpaním organizmu, bolesťami hlavy, poruchami spánku a pod.
- psychická rovina – prejavuje sa ako duševné vyčerpanie, kedy klesá motivácia pracovníka, vyskytujú sa depresie, pocit nedostatku uznania a pod.
- rovina sociálnych vzťahov – prejavuje sa apatickým postojom k sociálnym kontaktom v zmysle napr. redukcií akýchkoľvek kontaktov súvisiacich s prácou.

K syndrómu vyhorenia dochádza po pôsobení dlhodobého stresu na jedinca (Kollárik, 2002; Kebza a Šolcová, 2003; Armstrong 2007). Kebza a Šolcová (2003) predstavujú niekoľko príčin pracovného stresu: konflikty rolí, ktoré jedinec zastáva, pracovné zaťaženie a zodpovednosť, komplikácie v komunikácii, či nejasné vymedzenie kompetencií a zodpovednosti. Stres sa však objavuje aj v prípade, kedy v práci nemôžeme využiť svoj potenciál a kariérny postup je nejasný. Nepriaznivé fyzické prostredie je tiež významným stresorom. Tento jav sa vyskytuje najmä v pomáhajúcich a vedúcich profesiách, kde je veľký nápor stresu spojený s veľkým pocitom zodpovednosti.

Syndróm vyhorenia u jedinca sa výrazne premieta do pracovného chodu organizácie, nakoľko dochádza k absenciám, zníženému pracovnému úsiliu a znižuje sa aj pracovná spokojnosť jedinca (Kebza a Šolcová, 2003). Častokrát pre jedinca postihnutého týmto syndrómom znamená zmenu nie len zamestnania, ale aj oboru (Bedrnová a Nový a kol, 2007).

2.4 Teórie pracovnej spokojnosti

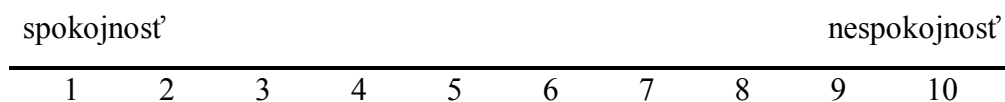
Pri výskume pracovnej spokojnosti sa stretávame s pojmovou a metodologickou nejednotnosťou, v dôsledku chýbajúcej všeobecne akceptovanej teórie pracovnej spokojnosti (Kollárik, 2011). V rámci teórií pracovnej spokojnosti sa používajú aj teórie vychádzajúce z pracovnej motivácie, nakoľko je súvis medzi týmito pojmami značný.

Teórie, z ktorých výskumy vychádzajú sa však dajú rozdeliť do dvoch širších teoretických prístupov v závislosti na tom, či je pracovná spokojnosť chápaná ako jednodimenzionálny alebo dvojdimenzionálny jav (Štikar a kol., 2003). Jednodimenzionálnemu pohľadu na pracovnú spokojnosť odpovedá jednofaktorová teória a dvojdimenzionálnemu dvojfaktorová teória. To, ako tieto teórie chápu pracovnú spokojnosť a čo ju ovplyvňuje si ukážeme v nasledujúcich podkapitolách.

2.4.1 Jednofaktorová teória

Jednofaktorová teória sa pokladá za klasickú teóriu, ktorá sa vyvinula spoločne s počiatkami výskumu pracovnej spokojnosti na začiatku 20. storočia. V tejto teórii sa „spokojnosť a nespokojnosť chápu ako kontinuum s krajnými prejavmi úplnej spokojnosti na jednej a úplnej nespokojnosti na druhej strane“ (Kollárik, Letovancová, Výrost a kol, 2011, s. 137). Obrázok č. 3 ukazuje tieto krajné hodnoty, v rámci ktorých existuje aj neutrálna hodnota. Platí, že zvýšením spokojnosti sa znižuje nespokojnosť a naopak (Kollárik, Letovancová, Výrost a kol, 2011). Medzi zástupcov tejto teórie radíme napr. A. Maslowa, V. Vrooma

Obrázok 3 Vyjadrenie spokojnosti – nespokojnosti v rámci Jednofaktorovej teórie



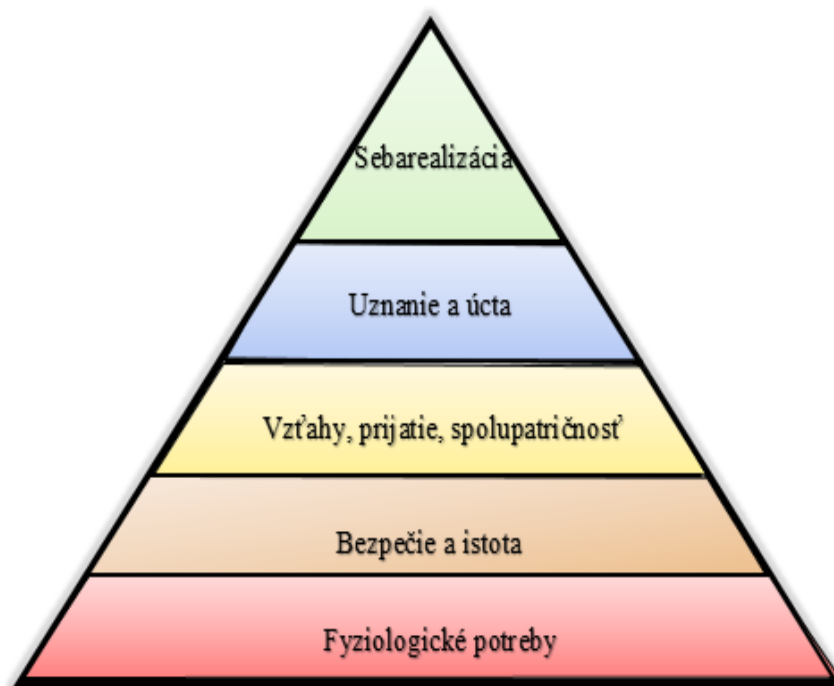
Zdroj: Kollárik (2002, s.131)

- **Maslowa teória potrieb**

U **A. Maslowa** vidíme, ako veľmi je životná spokojnosť spojená s tou pracovnou, nakoľko podstatná časť celkovej spokojnosti sa odohráva na poli nášho pracovného života (viď podkapitola 1.2). Na obrázku č. 4 je znázornená graficky

hierarchia potrieb, ktoré pri ich naplnení prinášajú pocit spokojnosti a pri nenaplnení pocit nespokojnosti, pričom vyššie postavené potreby prinášajú menšie percento uspokojenia (Kollárik, Letovancová, Výrost a kol, 2011). Tie potreby, ktoré stoja vyššie sa prejavia až potom, čo dôjde k uspokojeniu tých nižších (Štikar a kol., 2003). Kollárik (2011) túto teóriu upravuje, tak, že u každého jedinca je poradie a miera uspokojenia potrieb rôzna. V zamestnaní sa fyziologické potreby týkajú pracovného prostredia, spravodlivej odmeny, fyzikálnych podmienok, zatiaľ čo na druhom stupni je pre človeka dôležitá potreba istoty zamestnania a bezpečných pracovných podmienok. Ďalšia úroveň predstavuje sociálne potreby, ako napr. dobré vzťahy na pracovisku. Človek ďalej potrebuje od druhých v práci uznanie a ocenenie kvalitného výkonu, či pridelenie významnej činnosti, v ktorej by mohol uplatniť svoju potrebu sebarealizácie a rozvíjať sa.

Obrázok 4 Maslowa pyramída potrieb



- **Vroomova teória očakávania**

Vroom sa domnieval, že správanie človeka je založené na subjektívnom vnímaní reality a nie na objektívnej realite. Zameral sa na to, ako človek vníma vzťah medzi úsilím, výkonom a odmenou a našiel tri faktory, ktoré sú prítomné pri stimulácii človeka, aby vyvinul úsilie, čo je základom motivácie (Kollárik, 2011):

- 1) *Očakávanie* = Expectancy (E) – presvedčenie, že úsilie povedie k efektívnemu výkonu

2) *Inštrumentalita* = Instrumentality (I) – presvedčenie, že efektívny výkon povedie k odmene

3) *Valencia* = Valence (V) – presvedčenie, že odmena je dosiahnuteľná

Všetky tri dohromady vytvárajú *hnaciu silu* = Force (F), ktorá človeka motivuje k výkonu, za ktorý dostane odmenu, čo vyjadril rovnicou:

$$F = E \times V$$

Jedinec podľa Vrooma očakáva, že sa mu dostane primeranej odmeny za jeho vynaložené úsilie. Odmeny sa pritom delia na *vonkajšie*, o ktorých jedinec nerozhoduje (plat, povýšenie, pracovné podmienky) a *vnútorné* vyplývajú z naplnenia potrieb vyššej úrovne (sebauznanie, osobný rast). Vnútorné odmeny častejšie podmieňujú pracovnú spokojnosť (Kollárik, 2011).

V súvislosti s pracovnou spokojnosťou hrá dôležitú úlohu inštrumentalita, tzn., že spokojnosť prináša to, čo je prostriedkom k vysoko hodnotnému výsledku, napr. pochvala, ktorá má vplyv na povýšenie, či zvýšenie príjmu (Nakonečný, 2005).

2.4.2 Dvojfaktorová teória

Dvojfaktorová teória sa začínala formovať v 50. rokoch 20. storočia ako pokračovanie a doplnenie jednofaktorovej teórie. Rozlišujú sa tu dva typy premenných faktorov – **vnútorné premenné** (obsah práce) tzv. *motivačné faktory* a **vonkajšie premenné** (súvisiace s prácou) tzv. *hygienické faktory* – ktoré pôsobia na pracovnú spokojnosť, pričom neprítomnosť jedného nepôsobí na druhý pól spokojnosti či nespokojnosti (Kollárik, Letovancová, Výrost a kol, 2011). Medzi najznámejších predstaviteľov dvojfaktorovej teórie je F. Herzberg.

- **Herzbergova teória**

V Herzbergovej teórii pracovnej spokojnosti rozlišujeme dva faktory:

- 1) *Hygienické faktory*, ktoré k motivácii nevedú a nazývajú sa aj ako „neuspokojovače“ (tzv. dissatisfaktory) alebo „frustrátory“. U pracovníka nevyvolávajú pracovnú spokojnosť, len spôsobujú, že pracovníci nie sú nespokojní, tzn. vyvolávajú nie nespokojnosť. Tieto faktory súvisia s pracovnými podmienkami (plat, vzťahy, pracovné podmienky) a nevedú k rastu pracovníka a uspokojeniu, no v prípade, že sa nedostanú nad určitú úroveň, spôsobujú nespokojnosť a majú negatívny dopad na motiváciu.

- 2) *Motivačné faktory*, ktoré k motivácii vedú a nazývajú sa aj ako „uspokojovače“ (tzv. satisfaktory) alebo „motivátory“. Tieto faktory súvisia s obsahom práce (uznanie vedenia, zaujímavosť pracovnej činnosti, možnosť kariérneho rastu) a prinášajú ocenenie za výkon a spokojnosť, čím vedú k pracovnej spokojnosti (Bedrnová a Nový a kol, 2007, Kollárik, 2002, Pauknerová a kol, 2012).

Z toho vyplýva, že hygienické faktory nie sú pre človeka tak významné ako motivátory, ktoré sú potrebné pre rast, stimuláciu a seberealizáciu jednotlivca a ich účinok je v kontexte pracovnej spokojnosti dlhší ako u hygienických faktorov (Kollárik, 2011). Motivátory sú však dôležitejšie pre skupinu vzdelaných a kvalifikovaných pracovníkov (Schein, 1969).

Kritikou tejto teórie je najmä nedostatočný zreteľ na osobnostnú štruktúru jedinca, nakoľko u každého jedinca môže spokojnosť a motiváciu vyvolávať niečo iné (Pauknerová a kol., 2012). Herzbergova teória vznikla pri výskume účtovníkov a inžinierov, čo tiež poukazuje na to, že platnosť tejto teórie nemusí byť univerzálna u všetkých skupín pracujúcich. Pri vzdelaných a odborných pracovníkoch sa preukázala dôležitosť motivačných faktorov (Schein, 1969).

V tabuľke č. 1 sú prehľadne ukázané vplyvy jednotlivých príkladov na spokojnosť či nespokojnosť v súvislosti s tým, či ich zaradíme medzi motivačné, či hygienické faktory.

Tabuľka 1 Motivátory a frustrátory

Motivátory	
Pozitívny účinok: spokojnosť	Negatívny účinok: nespokojnosť
Úspešný výkon	Nedostatok uznania
Zaujímavá práca	Nudná práca
Zodpovednosť	Žiadna zodpovednosť
Možnosť postupu	Prekážky v postupe
Možnosť sebareflexie	Nedostatok možností seberealizácie
Frustrátory	
Pozitívny účinok: nie nespokojnosť	Negatívny účinok: nespokojnosť
Nízky plat	Dobré pracovné podmienky
Dobry plat	Neistota pracovného miesta
Istota pracovného miesta	Zlé pracovné podmienky
Vysoký status	Nízky status
Dobrá podniková a personálna politika	Zlá podniková a personálna politika

Zdroj: Nakonečný (2005, s. 112)

3. Faktory ovplyvňujúce pracovnú spokojnosť

V priebehu tejto práce bolo snahou dokázať, že pracovná spokojnosť je zložitý fenomén, v ktorom sú obsiahnuté mnohé aspekty. Naša pracovná spokojnosť sa mení aj v čase a v závislosti od nášho momentálneho citového rozpoloženia. Jeden deň chodíme do práce vysmiatí, no inokedy máme chuť položiť na stôl výpoveď a skúsiť niečo iné. Práve kvôli tejto premenlivosti emócií sa budem sústrediť na faktory, ktoré pretrvávajú v živote zamestnanca dlhšiu dobu.

Podľa Bedrnovej a Nového a kol. (2007) miera spokojnosti či nespokojnosti závisí na nasledujúcich podmienkach:

- Možnosť postupu v kariére
- Mzda
- Kvalita a činnosť manažéra
- Vlastnosti a jednanie spolupracovníkov
- Štýl organizácie práce a riadenia
- Fyzické podmienky práce
- Starostlivosť o pracovníkov

Kollárik (2011) delí faktory ovplyvňujúce pracovnú spokojnosť na:

- a) *Vonkajšie faktory* – napr. fyzikálne a sociálne prostredie, mzda, štýl vedenia. Tieto faktory sa viažu priamo na pracovisko a určujú vplyv na spokojnosť v závislosti od toho, či sú v pozícií:
 - „*Významných regulátorov spokojnosti*
 - *Irelevantné k spokojnosti*
 - *Ambivalentných, resp. situačných faktorov*“ (ibid., s.333)
- b) *Vnútorne – osobnostné faktory* – napr. vek, pohlavie, rodinný stav, vzdelanie, funkčné zaradenie, dĺžka zamestnania v organizácii (seniorita). Tieto faktory sa viažu k osobnosti pracovníka a majú podiel na aktuálnom hodnotení vonkajších faktorov a celkovej spokojnosti.

Neexistuje však žiadny univerzálny faktor pracovnej spokojnosti, ktorý by mal jednoznačnú motivačnú schopnosť. Dôležité je v akých súvislostiach je pracovná spokojnosť vyjadrovaná, nakoľko má rôzne podoby. Takisto závisí na tom, ako sú jednotlivé elementy spokojnosti pre človeka dôležité (Bedrnová a Nový a kol., 2007)

Faktory v ďalšej časti práce člením podobne ako profesor Kollárik na tie, ktoré súvisia s prácou (plat, vzťahy na pracovisku, istota zamestnania) a na tie, ktoré sa vzťahujú k človeku (vek, pohlavie, počet detí a pod). Výsledky prieskumov a výskumov vzťahujúce sa na faktory ovplyvňujúce pracovnú spokojnosť boli vyberané primárne z českého prostredia pre lepšie pochopenie situácie v Českej republike.

- **Vonkajšie faktory**

3.1 Príjem

Otázka platu, či mzdy sa ukazuje ako kľúčový faktor pri posudzovaní úvahy o zmene zamestnávateľa a je významným predikátorom spokojnosti v zamestnaní (Čábelková, Abrahám, Strielkowski, 2015). Kollárik (2011) taktiež vníma odmenu za prácu ako významný faktor spokojnosti nakoľko poskytuje množstvo funkcií, napr. uspokojenie potrieb, je motivátorom a prostriedkom pomoci sebe, či ostatným). Nízka mzda potom veľmi logicky značne ovplyvňuje nespokojnosť v práci (Wagnerová, 2008; Štikar a kol., 2003). Jej motivačná sila ale závisí na subjektívnych a objektívnych predpokladoch (Kleibl a kol. 1998).

Ekonom Holman (2002) tiež uznáva výrazný motivačný vplyv príjmu, no len do určitej hranice. Platí tu tzv. dôchodkový a substitučný efekt. Pri nižších mzdách pozorujeme *substitučný efekt*, pričom rast mzdy spôsobuje vyššiu ponuku práce, to znamená, že čím viac za vykonanú prácu dostaneme, tým viac sme ochotní pracovať. Pokiaľ však má pracovník vysoký plat, prevláda u neho *dôchodkový efekt* a jeho ďalšie zvýšenie nespôsobí motivačne a nezvýši sa tým ponuka jeho práce.

Herzbergova teória zase hovorí, že pokiaľ je dostatok peňazí, nevyvoláva to nespokojnosť, avšak zvýšenie mzdy vyvoláva spokojnosť len krátkodobo (Wagnerová, 2008). Táto teória sa však opäť ukazuje ako závislá na subjektívnom vnímaní hodnoty peňazí. Význam peňazí zohráva v kontexte pracovnej spokojnosti dôležitú rolu, no nie v zmysle peňazí ako takých, ale v zmysle ich motivačnej sily, nakoľko sú prostriedkom k uspokojovaniu rôznych potrieb (prestíž, sociálne postavenie atď.) a dosahovaniu cieľov. Peniaze sú taktiež zhmotneným prejavom našej snahy, čo taktiež pôsobí na ľudí motivačne. Pokiaľ však dôjde k nespravodlivému ohodnoteniu, má to negatívny efekt na pracovníka. Je preto dôležité, aby pracovníci boli oceňovaní náležite a spravodlivo, podľa zásluh.

V českom prostredí sa podľa výskumov v Českej republike dlhodobo ukazuje nespokojnosť s príjmom, avšak platí, že čím vyšší príjem, tým vyššia spokojnosť s prácou a medzi ľuďmi s nižšími príjmami je väčší podiel nespokojných. Tí, čo sú nespokojní potom pravdepodobne berú svoju prácu skôr ako len zdroj príjmu v porovnaní so spokojnými pracovníkmi, ktorým práca okrem príjmu prináša aj uspokojenie, zaujíma ich a baví. Z výskumov tiež vyplýva, že muži sú s platmi spokojnejší než ženy (Čadová a Paleček, 2006).

V tabuľke č. 2¹⁰ sa nachádza prehľad, aké boli čisté mesačné príjmy v rámci Európskej únie v rokoch 2014 a 2015. Vidíme, že nespokojnosť s príjmom v Českej republike je opodstatnený, pretože v porovnaní s inými krajinami EÚ sa Česi a Češky ocitajú skôr na konci rebríčku.

¹⁰ Pri prepočítaní priemeru mesačnej mzdy za r. 2014 a 2015 sa ukázalo, že poradie, ktoré je uvedené v pôvodnej tabuľke neodpovedá skutočnosti. V pôvodnej tabuľke bolo namiesto hodnoty čistej mzdy v CZK, hodnota v USD. Pre účel tejto práce však bolo príhodnejšie prepočítať hodnotu z EUR na CZK pomocou priemerného kurzu ČNB za roky 2014 a 2015. Číselné hodnoty sú zaokrúhlené na jednotky. Zdroj tabuľky je z <https://www.reinischfischer.com/average-salary-european-union-2015> (upravené).

Tabuľka 2 Mesačné čisté príjmy v EÚ v rokoch 2014 a 2015

Poradie	Krajina	2014		2015	
		CZK Netto	EUR Netto	CZK Netto	EUR Netto
1	Luxembursko	87 803	3 189	85 914	3 149
2	Švédsko	74 064	2 690	69 599	2 551
3	Dánsko	85 958	3 122	62 942	2 307
4	Fínsko	64 152	2 330	62 751	2 300
5	Veľká Británia	71 503	2 597	61 469	2 253
6	Francúzsko	58 590	2 128	59 477	2 180
7	Holandsko	58 810	2 136	58 877	2 158
8	Nemecko	56 553	2 054	58 795	2 155
9	Írsko	59 471	2 160	58 086	2 129
10	Rakúsko	58 205	2 114	57 949	2 124
11	Belgicko	53 579	1 946	57 049	2 091
12	Taliansko	52 946	1 923	55 466	2 033
13	Španielsko	44 466	1 615	47 309	1 734
14	Cyprus	50 468	1 833	42 943	1 574
15	Slovinsko	28 744	1 044	29 793	1 092
16	Malta	30 066	1 092	27 856	1 021
17	Grécko	22 522	818	27 392	1 004
18	Portugalsko	27 120	985	27 310	1 001
19	Estónsko	23 155	841	22 699	832
20	Česká republika	19 301	701	20 871	765
21	Chorvátsko	19 548	710	20 053	735
22	Poľsko	18 667	678	19 235	705
23	Slovensko	18 805	683	19 207	704
24	Maďarsko	13 849	503	17 543	643
25	Litva	15 336	557	16 397	601
26	Lotyšsko	14 427	524	14 842	544
27	Rumunsko	10 958	398	11 377	417
28	Bulharsko	9 168	333	9 713	356
Priemer		41 008	1 489	40 106	1 469

Zdroj: <https://www.reinisfischer.com/average-salary-european-union-2015> (uprav.)

3.2 Vzťahy na pracovisku

Sociálna psychológia práce kladie dôraz práve na sociálnu stránku, čo v rámci pracovnej spokojnosti plnia vzťahy na pracovisku, pričom ju zaujíma vzájomné pôsobenie ľudí na pracovisku a do akej miery sa to odzrkadlí na ich práci (Pauknerová a kol., 2012). Pojem vzťahy na pracovisku má širší význam, kde spadajú formálne vzťahy (nadriadený – podriadený), ale aj neformálne (priateľské), no sú odlišné od tých, ktoré prechovávame k svojim blízkym a rodine, i keď aj na pracovisku môže dôjsť k užším a intímnejším vzťahom (Nákonečný, 2005).

Dnes sa v pracovnom procese vo veľkej miere uplatňuje tímová práca, kde práve vzťahy medzi kolegami, ale aj medzi nadriadenými a podriadenými zohrávajú veľkú

úlohu. Dobré medziľudské vzťahy sú bezpochyby dôležité, nakoľko sme ľudia sociálni a potrebujeme si v práci vymieňať s ostatnými informácie, komunikovať, vytvárať nové väzby a pod. Preto je veľmi pravdepodobné, že negatívne vzťahy a atmosféra na pracovisku budú mať negatívne dopady na našu spokojnosť a osobnú pohodu.

Spyniewska (2014) vo svojich výskumoch, ktorých sa významnejšou mierou zúčastnili mladší respondenti, zistila, že na prvej priečke spomedzi faktorov ovplyvňujúcich pracovnú spokojnosť sa umiestnila atmosféra na pracovisku, za ktorou nasledovala s rovnakou váhou dôležitosť stabilita zamestnania a dobré vzťahy so spolupracovníkmi. To je zaujímavé, avšak nie prekvapujúce, zistenie, vzhľadom k tomu, že na posledných priečkach sa umiestnili napr. náplň práce, či možnosť rozvoja.

Čadová a Paleček (2006) potvrdzujú, že aj v českej spoločnosti hodnotenie vzťahov na pracovisku a spokojnosť s prácou spolu veľmi súvisia, čo dokazuje aj tabuľka č. 3, ktorá vychádza z výskumu CVVM¹¹, v rámci prieskumu *Naše spoločnosť* z marca roku 2004. Na základe analýzy získaných dát sa ukazuje, že ľudia, ktorí pozitívne hodnotia vzťahy na pracovisku, tak pozitívne vnímajú aj pracovnú spokojnosť a naopak negatívne hodnotenie pracovných vzťahov sa vyskytuje u ľudí nespokojných so svojou prácou. Z tohto výskumu tiež vyplynulo, že ľudia nespokojní so vzťahmi na pracovisku častejšie predpokladajú, že do dvoch rokov zmenia svojho zamestnávateľa.

Tabuľka 3 Vzťahy na pracovisku a spokojnosť s prácou

	Všetci respondenti	Spokojní s prácou	Ani spokojní, ani nespokojní	Nespokojní s prácou
Prevažuje priateľská až dôverná atmosféra	21 %	30 %	11 %	7 %
Charakteristická je dobrá spolupráca bez zvláštnej osobnej blízkosti	53 %	59 %	54 %	16 %
Panujú tu chladné vzťahy	19 %	9 %	28 %	49 %
Atmosféra je plná napätia a konfliktov	6 %	2 %	6 %	28 %
Neviem	1 %	0 %	1 %	0 %

Zdroj: CVVM, *Naše spoločnosť 2004* (In Čadová a Paleček, 2004, s.85)

¹¹ Skratka CVVM znamená Centrum pro výzkum veřejného mínění, ktorý je výskumným oddelením Sociologického ústavu Akademie věd ČR, v.v.i. a medzi jeho hlavné výskumné aktivity patrí prieskum verejnej mienky pod názvom *Naše spoločnosť*.

V rámci výskumov sociálnej psychológie práce sa ukázalo, že medziľudské vzťahy na pracovisku sú dôležitým faktorom pracovnej spokojnosti a výkonnosti pracovníkov (Schein, 1969; Provozník a kol., 1997; Čadová a Paleček, 2006). Podľa Čadovej a Palečka (2006) je spokojnosť s medziľudskými vzťahmi na pracovisku vysoká a nespokojných ekonomicky aktívnych ľudí je len minorita (4%). 71% ľudí spokojných so vzťahmi na pracovisku je spokojných aj s pracovným životom (ibid.).

Človek môže v rámci vzťahov na pracovisku uspokojovať svoje sociálne potreby, čo by v súvislosti s Maslowou pyramídou potrieb malo korešpondovať so spokojnosťou v prípade uspokojenia tejto potreby (viď podkapitola 2.4.1). Pauknerová (2012 s. 194) uvádza, že medzi tieto potreby patrí napr.: „*potreba sociálneho kontaktu, potreba poskytovať a prijímať pomoc, potreba niekoho ovládať, niekomu sa podriaďovať, potreba byť prijímaný, náležať k určitej skupine ľudí*“ a pod.

Herzberg vo svojej teórii zarad'oval vzťahy na pracovisku, rovnako ako príjem medzi hygienické faktory, ktoré dlhodobo k spokojnosti nevedú, avšak absencia dobrých vzťahov by spôsobovala pracovnú nespokojnosť (viď podkapitola 2.4.2). To však vytvára dojem, že tí, ktorí hodnotia vzťahy na pracovisku ako zlé, tak sú výrazne nespokojní, avšak pokiaľ sú vzťahy pozitívne, nie sú nespokojní, ale ani spokojní s prácou. To však nekorešponduje úplne s výsledkami prieskumu CVVM (viď vyššie) a ďalších, ktorí vidia významný vplyv pozitívnych vzťahov na pracovnú spokojnosť.

3.3 Istota zamestnania

Ako vyplýva napr. z teórie A. Maslowa, pocit istoty a bezpečie je pre človeka zásadný a prejavuje potrebou istoty zamestnania. Táto istota nám prináša tiež možnosť plánovať svoj život, voľný čas a budúcnosť (viď podkapitola 1.2). V podkapitole o nezamestnanosti bolo snahou priblížiť jej negatívny dopad na zdravie a spokojnosť človeka. Neprítomnosť istoty v zamestnaní môže teda viesť k nespokojnosti a klesajúcej motivácii. Pravdepodobnosť straty zamestnania sa môže teda ukázať ako štatisticky významný faktor.

Čadová (2006) vo svojich analýzach neopomenula ani túto oblasť a uvádza, že istota zamestnania je jedným z najdôležitejších aspektov práce pre väčšinu ekonomicky aktívnych ľudí. Vplyv istoty zamestnania na pracovnú spokojnosť potvrdzuje aj fakt, že 78% respondentov spokojných s istotou zamestnania, je spokojných aj so svojím pracovným životom. Z analýzy dát z výskumu CVVM *Naše spoločnosť* z februára 2004 vyplýva, že väčšiu spokojnosť s istotou práce cítia ľudia

vysokoškolskí pracovníci (71%), zatiaľ čo stredoškolsky vzdelaní pracovníci ju pociťujú len v polovici prípadov. Ľudia so základným vzdelaním sú spokojní len v 21% prípadov. Logicky na to nadväzuje aj fakt, že najväčšia spokojnosť s istotou práce panuje medzi vedúcimi pracovníkmi, podnikateľmi a živnostníkmi a najmenšia medzi ľuďmi pracujúcimi na robotníckych pozíciách, ktorí majú zároveň aj najväčší strach z nezamestnanosti. Pre pracovníkov vo veku 45 až 59 rokov je istota pracovného miesta dôležitým faktorom pracovnej spokojnosti, nakoľko ich vyhliadky na nájdenie si novej práce v prípade nezamestnanosti sú v porovnaní s mladšími pracovníkmi nižšie.

- **Vnútorne faktory**

3.4 Pracovná pozícia

Ako zaujímavý faktor sa ukazuje rozdiel medzi živnostníkmi a podnikateľmi a ľuďmi pracujúcimi v zamestnaneckom pomere, nakoľko podnikatelia a živnostníci dosahujú pravidelne vyššiu pracovnú spokojnosť. Rozdielne vnímaná pracovná spokojnosť je aj u rôznych profesií, pričom vysoko kvalifikovaní alebo vedúci pracovníci dosahujú vyššiu spokojnosť ako ľudia z robotníckych profesií a najmä nekvalifikovaní robotníci (Čadová, 2006). Bohužiaľ výskumy už neposkytujú dáta z jednotlivých odvetví, pretože ak už aspoň tieto dáta k dispozícii sú, tak nie sú zastúpené dostatočne veľkou vzorkou potrebnej pre analýzu. Napriek tomu je možné konštatovať, že väčšiu spokojnosť pociťujú ľudia pracujúci v peňažníctve a poisťovníctve a menej tí, ktorí pracujú v spracovateľskom priemysle, obchode alebo v oblasti opráv vozidiel a spotrebného tovaru (ibid.)

Z výskumov pracovnej spokojnosti, ktoré prebiehali na českej spoločnosti (Čábelková, Abrahám, Strielkowski, 2015; Myslíková, Večerník, 2016) tiež vyplýva, že zamestnanci vo vedúcich pozíciách a podnikatelia sú v práci šťastnejší než robotníci. Večerník (2016) udáva až trojnásobne vyššiu šancu na spokojnosť riadiacich pracovníkov v porovnaní s pomocnými pracovníkmi.

3.5 Vzdelanie

Čadová (2006) uvádza, že spokojnosť s prácou rastie so stupňom dosiahnutého vzdelania. Ekonomicky aktívny ľudia so základným stupňom vzdelania sú spokojní len v tretine prípadov, zatiaľ čo vysokoškolsky vzdelaní pracovníci v 86 percentách.

Podľa Myslíkovej a Večerníka (2016) sa preukázal negatívny vplyv vzdelania na pracovnú spokojnosť, no vysvetlenie tohto javu prináša Clark a Oswald (1996, In Myslíková, Večerník, 2016). Podľa nich je to spôsobené tým, že zvyšujúcim sa vzdelaním rastú aspirácie zamestnancov.

3.6 Pohlavie

Podľa výskumov (Lemrová a kol., 2012; Sobotková a kol., 2011) sa v rámci Work-Life balance ukazuje, že muži sú viac orientovaní na úspech, pričom pre ženy je dôležitejšia rodina a sú viac orientované na vzťahy. Aj keď sa dnes rozdiely medzi pohlaviami stierajú, muži stále pociťujú tlak na angažovanosť v rodine, ale zároveň na finančné zabezpečenie rodiny, takže vnímajú väčšiu nerovnováhu medzi prácou a rodinou než ženy, ktoré rovnováhu medzi týmito dvoma sférami nachádzajú častejšie. Nájdenie alebo nenájdenie rovnováhy medzi rodinou a prácou prispieva k spokojnosti či nespokojnosti človeka.

Ženy ešte stále pracujú vo väčšej miere na pozíciách, kde sú dominantnejšie vzťahy, starostlivosť o niekoho a ktoré sú zároveň menej finančne ohodnotené (napr. vzdelávanie, zdravotná a sociálna starostlivosť a pod.). Muži naopak zastávajú prácu, kde sa pracuje manuálne alebo zastávajú vyššie pozície, ktoré sú ohodnotené vyššou mzdou a prestížou (napr. stavebníctvo, priemysel, manažérske funkcie), čo by mohlo mať dôsledok na pracovnú nespokojnosť (ČSÚ, Zaoštreho na ženy a muže 2016).

Vo výsledkoch výskumu Čábelkovej, Abraháma a Strielkowského (2015) sa ukázalo, že sú muži v porovnaní so ženami v práci menej spokojní.

Čedová a Paleček (2006) však na základe prieskumov prekvapivo tvrdia, že pracovná spokojnosť sa výrazne u mužov a žien nelíši, takže medzi pohlavím a pracovnou spokojnosťou sa nepreukázala žiadna štatistická významnosť.

3.7 Rodinná situácia

Z výskumov Sobotkovej a kol. (2011) taktiež vyplýva, že matky jedného dieťaťa sú spokojnejšie, čo sa týka sociálnych vzťahov, než matky viacerých detí. Nakoľko nároky rodiny obmedzujú výkon v profesijnej sfére, je možné, že práve u žien (keďže sú v rodine viac angažované), ktoré majú viac ako jedno dieťa, bude prítomná nespokojnosť v zamestnaní.

V rámci Work-Life balance je v českém prostředí spokojná nadpolovičná väčšina s vyváženosťou pracovného a rodinného života (63%) a taktiež sa tu neukazujú významné rozdiely medzi mužmi a ženami, avšak spokojnejší s vyváženosťou pracovného a rodinného života bývajú častejšie ľudia žijúci v manželstve (Čedová, 2006).

Osoby žijúce v páre majú väčšiu šancu na spokojnosť so zamestnaním, nezávisle na tom, či majú deti alebo nie. Naopak neúplné rodiny, najčastejšie rozvedené ženy, sú na tom z hľadiska pracovnej spokojnosti horšie. (Večerník, 2016)

3.8 Vek

Vek hrá rolu v mnohých sférach života, no čo sa týka vzťahu k pracovnej spokojnosti sú výsledky nejednoznačné. Niektoré výskumy potvrdzujú prítomnosť súvislosti, iné vyvracajú (Nákonečný, 2005). Čadová a Paleček (2006) a Večerník (2016) nevidia významnejšiu rolu veku respondenta na pracovnú spokojnosť. Avšak Myslíková a Večerník pri skúmaní spokojnosti so zamestnaním a spokojnosťí so životom zistili, že sa vek ukazuje ako štatisticky významný najmä vo vyššej vekovej kategórii (60-69), kedy ľudia v tejto kategórii vykazovali vyššiu spokojnosť so zamestnaním, než so životom, v porovnaní s respondentmi vo veku 20-29 rokov. Tí však dosahovali vyššiu spokojnosť so životom, z čoho vyplýva, že mladí sú so životom spokojnejší a až postupom času a získavaním lepších pracovných miest sa zvyšuje spokojnosť so zamestnaním (Večerník, 2016).

III Empirická časť

4. Metodológia výskumu

Pri výskumoch a teóriách týkajúcich sa pracovnej spokojnosti sa stretávame s metodologickou a pojmovou nejednotnosťou. Je málo konsenzov na to, aké faktory vedú k spokojnosti so zamestnaním (Kollárik, 2011). Ďalší problém tkvie v tom, že je ťažké určiť ako presne tieto faktory na seba pôsobia. Nemôžeme ich posudzovať samostatne, ale v súvislostiach. (Ihmels, 2004; Bedrnová a Nový a kol., 2007). Vplyvom rôznych premenných, ktoré do života človeka vstupujú sa pracovná spokojnosť môže meniť v čase (Kollárik, 2004).

Bedrnová a Nový a kol. (2007) uvádzajú, že najčastejšie sa pri výskume pracovnej spokojnosti stretávame s osobným alebo písomným dopytovaním, ktoré môžeme doplniť pozorovaním reakcií ľudí v štandardných situáciách, avšak problém tkvie v tom, že respondenti zvyknú odpovedať v súlade s tým, čo sa od nich očakáva alebo čo je považované za „správne“. Armstrong (2007) hodnotí ako ideálny spôsob na skúmanie spokojnosti s prácou kombináciu dotazníka a rozhovoru, pretože umožňuje kvantitatívne údaje z dotazníku obohatiť o kvalitatívne, plynúce z rozhovoru.

4.1 Cieľ výskumu

Cieľom výskumu vo všeobecnej rovine je potvrdiť, doplniť, či vyvrátiť teórie a výsledky výskumov, ktoré sa zaoberajú pracovnou spokojnosťou a zároveň si urobiť prehľad o situácií v Českej republike, nakoľko sa tu na podobnú problematiku robilo len málo výskumov.

Základným cieľom v priebehu výskumnej časti tejto bakalárskej práce je nájsť odpoveď na otázku: *Aké faktory ovplyvňujú pracovnú spokojnosť v českej spoločnosti?* Na túto otázku sa budem snažiť nájsť odpoveď vďaka *sekundárnej kvantitatívnej analýze* a faktorom, ktoré sa preukážu ako štatisticky významné na 5% hladine významnosti. Ak by sme použili rozdelenie pracovnej spokojnosti prof. Kollárika na celkovú a čiastkovú (viď podkapitola 2.1), tak pre túto prácu bude podstatné zistenie, aké faktory sú dôležité pre celkovú spokojnosť. V tretej kapitole som sa venovala faktorom pracovnej spokojnosti, ktoré majú vplyv na pracovnú spokojnosť. Na

základe výskumov sa ukázali ako jeden z najvýznamnejších faktorov ovplyvňujúcich pracovnú spokojnosť *príjem a vzťahy na pracovisku*. Preto čiastkovým cieľom výskumu je zistiť, či tomu tak je aj v českom prostredí pomocou výskumných otázok a overenia hypotéz, ktoré som si stanovila (viď nižšie). V nasledujúcej podkapitole sú predstavené výskumné otázky, na ktoré budem hľadať odpovede a hypotézy, ktoré budem v priebehu práce testovať.

4.2 Výskumné otázky a hypotézy

Ako bolo uvedené už vyššie, v teoretickej časti bola snaha, pomocou teórií a výskumov realizovaných v súvislosti s pracovnou spokojnosťou zistiť, čo ovplyvňuje pracovnú spokojnosť v Českej republike, pričom je koncentrácia upriamená najmä na dva faktory – príjem a vzťahy na pracovisku, ktoré patria podľa Herzbergovej teórie (viď podkapitola 2.4.2) do skupiny tzv. hygienických faktorov a u ľudí nespôsobujú motiváciu, no dokážu do určitej miery priniesť krátkodobú spokojnosť, respektíve tzv. nie nespokojnosť. Výskumy však ukazujú (viď. kapitola 3, najmä podkapitola 3.1 a 3.2), že dobré sociálne vzťahy a vysoký príjem v českom prostredí fungujú ako významné faktory spokojnosti s prácou. Preto ma bude zaujímať:

Aký je v českej spoločnosti význam príjmu na pracovnú spokojnosť?

Ako ovplyvňujú v českej spoločnosti vzťahy na pracovisku pracovnú spokojnosť?

Na základe teórií a výsledkov výskumov, ktoré sú uvedené v 2. a 3. kapitole sa ponúkajú tieto hypotézy:

H1: S rastúcou mzdou rastie i pracovná spokojnosť a naopak čím nižšia je mzda za vykonanú prácu, tým nižšia je pracovná spokojnosť.

H2: Tí, čo považujú vzťahy na pracovisku za pozitívne, sú s prácou spokojnejší.

4.3 Výskumná stratégia a získanie dát

Pri hľadaní odpovedí na stanovené výskumné otázky a overovaní hypotéz je využitá, vzhľadom na výskumný problém, kvantitatívnu stratégiu. **Kvantitatívna stratégia** je príhodná najmä z dôvodu vyššej reliability (spoľahlivosti), možnosti

deduktívnej metódy a možnosti generalizácie na českú spoločnosť (Hendl, 2005). Na získanie prehľadu o celej spoločnosti je potrebná dostatočne reprezentatívna vzorka obyvateľstva ČR, čo umocňuje rozhodnutie vybrať si kvantitatívnu stratégiu. Nevýhodou kvantitatívnej stratégie je, že nie je možné zistiť detailne jednotlivé súvislosti a skúmať pracovnú spokojnosť na úrovni jednotlivca, čo ju spôsobuje a za akých okolností a taktiež nebude možné brať v úvahu osobnostnú štruktúru respondenta.

Pri tomto výskume je použitá tzv. nevtieravá techniku výskumu, konkrétne **sekundárnu analýzu dát**. Dáta sú čerpané z už uskutočnených pravidelných prieskumov verejnej mienky v rámci výskumného projektu s názvom „*Naše spoločnosť*“ a to konkrétne z júna z rokov 2013 až 2015. Tieto prieskumy vypracovalo *Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu akademie věd ČR, v.v.i.* (skratka CVVM SOÚ AV ČR). Dáta sú k dispozícii na stránkach *Českého sociálněvědného datového archivu* (ČSDA) a vo webovom systéme NESSTAR je možné tieto dáta vyhľadávať, prezerat' si, stiahnuť alebo podrobiť on-line analýze. V prieskume „*Naše spoločnosť*“ boli dáta, použité aj v tejto práci, získané formou štandardizovaných rozhovorov za pomoci štandardizovaných dotazníkov prostredníctvom školených tázateľov CVVM. Výhoda štandardizovaných rozhovorov je, že sa minimalizuje osobný vplyv tázateľa a zároveň sa zvýši možnosť štatisticky spracovať odpovede respondentov, čo je jedným z cieľov kvantitatívneho výskumu (Disman, 2002). Terénny zber dát zaisťovalo v roku 2015 238 tázateľov, v roku 2014 248 a v roku 2013 278 tázateľov. Terénne šetrenie prebiehalo v termínoch 3.-6. júna 2013, 2.-9. júna 2014 a 8.-15. júna 2015.

Dôvodom pre zvolenie sekundárnej kvantitatívnej analýzy je možnosť využiť dostatočne reprezentatívnu vzorku, čo je pre jednotlivca nemožné, nakoľko pri analýze dát berieme v úvahu len cieľovú skupinu - *ekonomicky aktívne obyvateľstvo*. Ekonomicky aktívnu časť populácie tvorí cca polovicu populácie, je preto potrebné počítat' s približne polovičnou „stratou“ počtu respondentov. Taktiež je vďaka sekundárnej analýze možné sledovanie viacerých rokov a zistenie, či sa pracovná spokojnosť mení v čase. Nespornou výhodou sekundárnej analýzy je finančná nenáročnosť. Naopak nevýhodou môže byť, že v pôvodnom prieskume nie sú obsiahnuté odpovede na otázky, ktoré by zaujímali spracovateľa už existujúcich dát pri sekundárnej analýze. Inými slovami, človek je obmedzený dátami, ktoré už získané boli a zisťovanie iných skutočností a súvislostí, ktoré v pôvodnom prieskume nie sú

značne obmedzuje sekundárnu analýzu. Môže sa tak stať, že pri skúmaní faktorov pracovnej spokojnosti nebola k dispozícii premenná, ktorá by mala významný vplyv na pracovnú spokojnosť.

4.4 Výskumný súbor

Výber vzorku sa uskutočňoval kvótnym výberom, ktorý simuloval rozvrstvenie ľudí tak, ako je tomu v populácii Českej republiky čím sa dosiahla reprezentativita vzorku s minimálnymi odchýlkami (Disman, 2002). Kvótnymi znakmi bolo, ako vyplýva z informácií o uskutočnených prieskumoch CVVM, vo všetkých výskumoch *pohlavie, vek a vzdelanie*. Kontrolovanými znakmi boli *veľkosť miesta bydliska a regióny* (bývalé kraje), čím sa zaistila územná reprezentativita.

Každý z výskumov tvorilo cca 1000 respondentov, konkrétne v r. 2013 ich bolo 1023, v roku 2014 bolo 1049 a v roku 2015 bolo opýtaných 1022 respondentov. Celkový počet respondentov je 3094 avšak tým, že cieľovou skupinou sú ekonomicky aktívny ľudia sa počet respondentov pri analýze znížil o viac ako polovicu. Konkrétne na 1273 respondentov pri indikátore „*spokojnosť so zamestnaním*“ a 1229 respondentov pri indikátore „*uvažovanie o odchode zo zamestnania, skončiť s prácou*“.

4.5 Dotazník

V tejto podkapitole je predstavený štandardizovaný dotazník, ktorý bol použitý v rámci štandardizovaného rozhovoru pri prieskume „*Naše spoločnosť*“ vždy v júni v rokoch 2013 až 2015. Dotazníky v originálnom znení sú k dispozícii k nahliadnutiu alebo stiahnutiu na stránkach ČSDA v dátovom katalógu v sekcii CVVM. Otázky a odpovede¹², spomedzi ktorých si respondenti mohli vybrať sú nasledovné:

EU.17a „Ako ste celkovo spokojný so svojom zamestnaním, prácou? Ste:“

Respondent si teda mohol vybrať odpoveď zo škály „veľmi spokojný, skôr spokojný, tak napol spokojný, napol nespokojný, skôr nespokojný, veľmi nespokojný, nevie.“

EU.99 „Ako by ste charakterizovali vzťahy na Vašom pracovisku?“

¹² Otázky sú pôvodne v českom jazyku, avšak keďže je celá práca v slovenčine, tak som sa snažila túto jednotu dodržať a jedná sa doslovný preklad otázok z českého do slovenského jazyka. Pre vizuálne oddelenie otázky a odpovede používam kurzívu len pri otázkach, aj keď sa jedná o prevzaté informácie.

„Prevažuje tu priateľská až dôverná atmosféra; funguje tu skôr dobrá spolupráca, ale bez zvláštnej osobnej blízkosti; panujú tu prevažne chladné, neosobné vzťahy; atmosféra je plná napätia a konfliktov; nevie; netýka sa (pracuje sám).“

EU.103 „Ako veľmi je podľa Vás pravdepodobné, že prídete o svoju prácu (napr. z dôvodu redukcie pracovných miest, úpadok zamestnávateľa)? Je to:

Veľmi pravdepodobné, skôr nepravdepodobné, skôr nepravdepodobné, veľmi nepravdepodobné, nevie.“

EU.138 „Uvažujete o možnosti, že odídete zo svojho súčasného zamestnania/skončíte so svojou súčasnou prácou? “

Odpoveď na túto otázku si respondent mohol vybrať spomedzi: áno, nie, nevie.

IDE.10a „Aký je Váš celkový čistý mesačný príjem, tj. príjem len Vašej osoby? Pokiaľ nevíete presne, odhadnite prosím aspoň približnú čiastku. “

V tomto prípade bola možnosť uviesť čiastku v českých korunách alebo mohol respondent odmietnuť odpovedať, či označiť odpoveď „nemá príjem“.

IDE.3b „Žijete vo Vašej domácnosti s manželom/kou alebo so stálym partnerom/kou? “

Odpoveď si mohli respondenti vybrať medzi áno alebo nie.

IDE.2 „Koľko máte rokov? “

Odpoveďou bol číselný údaj vyjadrujúci vek respondenta

IDE.8 „Dopytovaný je:

Muž alebo žena.“

IDE.12 „Máte nezaopatrené deti? Pokiaľ áno, koľko?

Jedno nezaopatrené dieťa, dve nezaopatrené deti, tri alebo viac nezaopatrených detí, nemáte žiadne nezaopatrené dieťa.“

IDE.5c „Pokúste sa zaradiť do niektorej skupiny. “

Táto otázka nadväzuje na otázku IDE5b „V akom odvetví pracujete?“ Tu mal respondent na výber niekoľko odvetví, do ktorých sa mohol zaradiť. V ďalšej otázke IDE5c si mal respondent vybrať zo skupín: „študent; nepracujúci dôchodca; nezamestnaný; v domácnosti, na rodičovskej dovolenke; podnikateľ s 3 a viac zamestnancami; SZČO s 1-2 zamestnancami; SZČO bez zamestnancov; vyšší odborný zamestnanec (vedecký a odborný duševný prac.); nižší odborný zamestnanec; radový úradník (nižší administratívny pracovník); prevádzkový pracovník v službách

a obchode; remeselník a opravár^{*13}; robotník vyučený v obore práce; obsluha strojov zaradení a dopravných prostriedkov, montážny robotník, robotník nevyučení v obore práce^{*}; pomocný a nekvalifikovaný pracovník^{*}; fyzicky pracujúci člen poľnohospodárskeho družstva, poľnohospodársky robotník; vedúci, riadiaci pracovník s 1 až 9 podriadenými; vedúci, riadiaci pracovník s 10 a viac podriadenými^{**}“ Tieto odpovede boli v SPSS spracované v dvoch podobách: prvá podoba bola identicky podľa dotazníku a druhá podoba bola transformovaná do kategórií: „študent, učeň; nepracujúci dôchodca; nezamestnaný, žena v domácnosti/na materskej dovolenke, SZČO (OSVČ); vedúci zamestnanec, ostatný zamestnanec, kvalifikovaný robotník, ostatný robotník.“

IDE.6b¹⁴ „Aké je Vaše najvyššie ukončené vzdelanie?“

Respondentovi bolo ponúknutých niekoľko možností: „Nedokončené základné, dokončené základné, vyučení, stredné odborné bez maturity, stredné odborné s maturitou, stredné všeobecné s maturitou, vyššie odborné, vysokoškolské bakalárske, vysokoškolské magisterské/inžinierske^{*}, postgraduálne vzdelanie (PhD.), vedecká príprava (CSc., DrSc.)^{*}.“ Táto odpoveď na otázku bola taktiež spracovaná dvojím spôsobom: identicky podľa dotazníka a transformovaná do štyroch kategórií: „(neúplné) základné, stredné bez maturity a vyučení, stredné s maturitou a VOŠ, bakalárske s VŠ“.

4.6 Operacionalizácia

Premenné sú pre účel výskumu “očistené“ od odpovedí, ktoré nie sú pre výskum relevantné (odpovede typu neviem, chýbajúca odpoveď a pod.), a taktiež došlo k transformácii odpovedí, pokiaľ to situácia vyžadovala, napr. v prípade, kedy dochádzalo k nízkemu zastúpeniu odpovedí v danej kategórii. Týmto došlo k redukcii menej významných informácií, ale pomôže nám to sústrediť sa na relevantné skutočnosti, vzhľadom k teóriám, hypotézam a výskumným otázkam.

¹³ Skupiny označené symbolom * boli v tomto znení len v roku 2015. Roky 2013 a 2014 tieto skupiny v dotazníku neobsahovali a v prípade vedúcich, riadiacich pracovníkov sa nerozlišovalo, koľko podriadených vedúci, či riadiaci pracovníci majú.

¹⁴ V rokoch 2013 a 2014 bolo označenie otázky IDE.6 a kategórie označené symbolom * boli označené pod súborným označením „úplné vysokoškolské“.

Ako indikátory celkovej pracovnej spokojnosti¹⁵ vystupujú „*spokojnosť so zamestnaním*“ (otázka EU.17a), ktorá je kvôli nízkemu zastúpeniu v jednotlivých kategóriách prekódovaná. Z pôvodných možností sa odpovede veľmi spokojný a skôr spokojný zlúčili do odpovede spokojný, a veľmi nespokojný a skôr nespokojný sa zlúčili do odpovede nespokojný (vo výsledku 1 znamená „spokojný“, 2 „ani spokojný, ani nespokojný“ a 3 „nespokojný“). Ďalším indikátorom je „*uvažovanie o odchode zo zamestnania, skončiť s prácou*“ (otázka EU.138), čo predikuje možnú fluktuáciu (odpoveď áno-nie, pričom áno je kódovaná ako 1 a nie je kódovaná ako 2).

Nezávislé premenné rozdeľujem tematicky na tie, ktoré súvisia s prácou a tie, ktoré sa vzťahujú k človeku (viď kap. 3). S prácou sa v tomto prípade spájajú pojmy ako istota zamestnania, vzťahy na pracovisku, príjem a s človekom pracovná pozícia, pohlavie vek, vzdelanie, rodinná situácia. Spojením výskumov z rokov 2013, 2014 a 2015 nám pribudla ešte jedna premenná, ktorou je rok. Tá nám umožní sledovať, či sa pracovná spokojnosť mení vo vyššie uvedených rokoch.

Istotu zamestnania nám bude znázorňovať premenná „*Pravdepodobnosť straty zamestnania*“ (otázka EU.103), na ktorú respondenti odpovedali, že je to: „veľmi pravdepodobné“, „skôr pravdepodobné“, „skôr nepravdepodobné“, „veľmi nepravdepodobné“.

Úroveň vzťahov na pracovisku zmeriame pomocou premennej „*vzťahy a atmosféra na pracovisku*“ (otázka EU.99), pričom tu zahŕňame zamestnancov okrem osôb, ktoré pracujú samé a táto problematika sa ich týka len marginálne. V primárnom prieskume mali respondenti možnosť výberu „netýka sa ma to (pracuje sám)“ a navyše táto skupina bola zastúpená menším počtom respondentov. Po odstránení pre výskum nepotrebných odpovedí nám mieru spokojnosti/nespokojnosti vyjadrujú odpovede: „prevažuje tu (na pracovisku) priateľská až dôverná atmosféra“, „funguje tu skôr dobrá spolupráca“, „panujú tu prevažne chladné“, neosobné vzťahy, „atmosféra je plná napätia a konfliktov“. Nepriaznivá sociálna klíma na pracovisku je príčinou medziľudských konfliktov (Pauknerová a kol., 2012.) Prvé dve odpovede teda

¹⁵ Ako indikátor pracovnej spokojnosti vystupuje „spokojnosť so zamestnaním“, v ktorej však Herzberg a Kollárik (viď. podkapitola 2.1) vidia rozdiel v porovnaní so spokojnosťou v práci. Z primárneho prieskumu však nie je zrejmé, že by sa výskum sústredil na chápanie spokojnosti so zamestnaním z pohľadu niektorého z uvedených, či iných autorov. Preto beriem pracovnú spokojnosť vo všeobecnej rovine, ktorému asi najviac odpovedá definícia Bedrnovej a Nového (2007, s. 395), kedy je pracovná spokojnosť „*subjektívne prežívaný vzťah človeka k práci a k podmienkam, za akých je vykonávaná*“. Spokojnosť so zamestnaním chápem ako celkové zhodnotenie subjektívneho vnímania úrovne spokojnosti v zamestnaní.

vyjadrujú spokojnosť, zatiaľ čo posledné dve odpovede nespokojnosť so vzťahmi na pracovisku.

Príjem je vyjadrený v premennej „*osobný mesačný príjem*“ (otázka IDE.10a), kde sa jedná o číselnú hodnotu odpovedajúcu (aspoň približne) mesačnému príjmu respondenta v českých korunách (CZK).

Pracovná pozícia (otázka IDE.5c) je zastúpená v piatich kategóriách SZČO (OSVČ), vedúci zamestnanci, ostatní zamestnanci, kvalifikovaní robotníci, ostatní robotníci a rozdeľuje obyvateľov podľa postavenia a kvalifikácie. Ekonomicky neaktívni respondenti (študenti, ženy v domácnosti/na materskej dovolenke, nepracujúci dôchodcovia a nezamestnaní) sa v sekundárnej analýze nevyskytovali.

Gender (otázka IDE.8) je vyjadrený kategóriami muž a žena a *vek* (IDE.2) je daný číselnou hodnotou, ktorá odpovedá veku respondenta v čase prieskumu.

Vzdelanie (otázka IDE.6/IDE.6b v roku 2017) je usporiadané do 4 kategórií podľa dosiahnutého vzdelania – základné, stredné bez maturity, stredné s maturitou, vysokoškolské (tzn. bakalárske a vyššie) a VOŠ.

Pojem *rodinná situácia* bude reprezentovať premenná „*počet nezaopatrených detí*“ (otázka IDE.12), kde po prekódovaní vznikli kategórie – aspoň 1 dieťa a žiadne dieťa. Takisto o rodine vypovedá premenná, či respondent „*žije s partnerom*“ (otázka IDE.3b), na ktorú mohol odpovedať buď kladne alebo záporne. Vzhľadom na to, že dnes trend uzatvárať a žiť v manželstvách klesá, je príhodnejšie brať v úvahu pojem partner/partnerka, než výlučne manžel/manželka.

5. Analýza dát a interpretácia výsledkov

K výsledkom, ktoré budú viesť k zodpovedaniu výskumných otázok a overeniu hypotéz sa dostanem najmä pomocou **ordinálnej regresnej analýzy** za pomoci štatistického programu *SPSS*¹⁶. Regresnú analýzu volím z dôvodu, že je schopná „*porovnávať silu rôznych faktorov, ktoré ovplyvňujú závislú premennú*“, v tomto prípade pracovnú spokojnosť (Disman, 2002, s.234).

¹⁶ SPSS je skratka z *Statistical Package for the Social Sciences*, čo je štatistický program od firmy IBM, ktorý okrem iného umožňuje štatistickú analýzu dát. V tejto bakalárskej práci som využívala SPSS, verziu 24.

Pred samotnou analýzou však bolo potrebné zistiť, či nie sú jednotlivé premenné medzi sebou výrazne korelované, aby nedošlo k multikolinearite, ktorá by skreslila výsledky analýzy. Do analýzy sa použili premenné, u ktorých sa výrazná korelácia neprejavila.

Ďalším postupom bola kontrola rozloženia respondentov v jednotlivých kategóriách a prostredníctvom transformácie niektorých premenných som upravila hodnoty tak, aby nedošlo k zmene významu odpovede na otázku, ale zároveň umožnilo regresnú analýzu, tzn., aby v jednotlivých kategóriách bolo dostatočné množstvo respondentov. To sa však nepodarilo dodržať všade, pretože v niektorých kategóriách bolo pozorovaní menej, ale pre účel výskumu boli práve tieto kategórie potrebné a ich prekódovaním by sa zmenil význam odpovede respondenta, resp. by sa nepodarilo sledovať dôležité skutočnosti pre túto prácu.

Ako indikátory pracovnej spokojnosti som na základe preštudovanej literatúry zvolila „*spokojnosť so zamestnaním*“ a „*uvažuje o odchode zo zamestnania, skončiť s prácou*“. Aby som mohla nájsť odpovede na výskumné otázky a overiť hypotézy, budem potrebovať 2 ordinálne regresné analýzy, tzn. na každý indikátor jedna regresná analýza za pomoci premenných, ktoré sa na základe rešerší javia ako dôležité.

Následne bolo potrebné vložiť všetky upravené relevantné premenné do programu SPSS a určiť štatistickú významnosť jednotlivých premenných a ich vzťah k závisle premennej. Štatistická významnosť je stanovená na **p hodnote < 0,05**. V centre záujmu stojí overenie hypotéz, tzn. či sa faktory príjem a vzťahy na pracovisku ukážu ako štatisticky významné na 5% hladine významnosti a zároveň sa potvrdia predpokladané vzťahy. Pokiaľ bude hodnota $p > 0,05$, pri premennej príjem a pri pozitívnych vzťahoch na pracovisku, tak sa hypotézy ukážu ako neplatné a potvrdí sa nulová hypotéza. Pokiaľ však bude pri príjme a pozitívnych vzťahoch na pracovisku hodnota $p < 0,05$ a preukážu sa očakávané vzťahy, tak sa potvrdia hypotézy ako platné. Všetky premenné s hladinou významnosti pod 5% sa potom ukážu ako relevantné faktory pôsobiace na pracovnú spokojnosť.

5.1 Ordinálna regresná analýza dát

Vzorec na výpočet viacnásobnej regresnej analýzy je:

$$y = f(a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + \dots + b_n \cdot x_n) + e$$

Písmeno „y“ vyjadruje závislú premennú, čo je v tomto prípade pracovná spokojnosť (konkrétne jej indikátory). Písmeno „a“ označuje regresnú konštantu, „b“ označuje regresný koeficient a „x“ označuje hodnoty nezávisle premenných (Disman, 2002). Písmeno „e“ označuje reziduálnu odchýlku alebo chybu. V našom prípade sú nezávislé premenné: pohlavie, vek, vzdelanie, pozícia v zamestnaní, počet nezaopatrených detí, žije v domácnosti s partnerom/kou, pravdepodobnosť straty zamestnania, príjem, vzťahy na pracovisku (viď podkapitola 4.6).

5.1.1 Indikátor: Spokojnosť so zamestnaním

Jedným z indikátorov pracovnej spokojnosti bola použitá „spokojnosť so zamestnaním“. V tabuľke č. 7 je znázornený výsledok ordinálnej regresnej analýzy pracovnej spokojnosti, kde ako indikátor bola použitá „spokojnosť so zamestnaním“ a hlavné premenné, ktoré sa vzťahujú k hypotézam „osobný čistý mesačný príjem“ a „vzťahy na pracovisku“. Ostatné premenné slúžia ako kontrolné premenné, ktoré boli vybraté na základe preštudovanej teórie. Tým, že sa jedná o sekundárnu analýzu, tak je výber premenných, ktoré by bolo možné v kontexte pracovnej spokojnosti sledovať, obmedzený. Nižšie sú uvedené tabuľky s výsledkami analýzy dát, vrátane prehľadu, ako boli percentuálne zastúpené jednotlivé kategórie. Podrobná analýza ordinálnej regresie je spracovaná v podkapitole 5.2. a v kapitole 6, kde sú tieto výsledky vzťahnuté k teóriám a už uskutočneným výskumom.

Tabuľka 4 Model Fitting Information - Indikátor spokojnosť so zamestnaním (vlastný výpočet)

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	2156,903			
Final	1686,301	470,602	19	,000

Tabuľka 5 Pseudo R² - Indikátor spokojnosť so zamestnaním (vlastný výpočet)

Cox and Snell	,309
Nagelkerke	,379
McFadden	,218

V tabuľke č. 6 vidíme, že väčšina respondentov je spokojná so svojim zamestnaním. Negatívne vzťahy na pracovisku prežíva menšina respondentov. V pomere spokojní-nespokojní so vzťahmi na pracovisku by bolo 72,8% spokojných

a iba 17,2% nespokojných. V rokoch 2013-2015 bola veľká pravdepodobnosť straty zamestnania marginálna avšak určité náznaky neistoty sú viditeľné u približne 20% respondentov, ktorí sa domnievajú, že je skôr pravdepodobné, že prídu o zamestnanie.

Tabuľka 6 Zastúpenie respondentov v kategóriách - indikátor spokojnosť so zamestnaním (vlastný výpočet)

		N	Marginal Percentage
Spokojnosť so zamestnaním	spokojný	807	63,4%
	ani spokojný, ani nespokojný	366	28,8%
	nespokojný	100	7,9%
Pohlavie	muž	670	52,6%
	žena	603	47,4%
Vzťahy na pracovisku	prevažuje priateľská až dôverná atmosféra	389	30,6%
	funguje skôr dobrá spolupráca, ale bez zvláštnej osobnej blízkosti	665	52,2%
	panujú prevažne chladné neosobné vzťahy	161	12,6%
	atmosféra je plná napätia a konfliktov	58	4,6%
Pravdepodobnosť straty zamestnania, práce	veľmi pravdepodobné	46	3,6%
	skôr pravdepodobné	259	20,3%
	skôr nepravdepodobné	762	59,9%
	veľmi nepravdepodobné	206	16,2%
Pozícia v zamestnaní	SZČO	156	12,3%
	vedúci zamestnanec	148	11,6%
	ostatní zamestnanec	645	50,7%
	kvalifikovaný robotník	176	13,8%
	ostatný robotník	148	11,6%
Počet nezaopatrených detí	aspoň 1 dieťa	558	43,8%
	žiadne dieťa	715	56,2%
Žije s partnerom	áno	891	70,0%
	nie	382	30,0%
Vzdelanie	(neúplné) základné	79	6,2%
	stredné bez maturity a vyučení	451	35,4%
	stredné s maturitou	494	38,8%
	VOŠ, VŠ	249	19,6%
Platné		1273	100,0%
Chýbajúce		1821	
Celkom		3094	

Tabuľka 7 Výsledky regresnej analýzy s indikátorom spokojnosť so zamestnaním (vlastný výpočet)

	Indikátor: Spokojnosť so zamestnaním	Estimate	Sig.	
Threshold	[spokojnosť so zamestnaním = 1,00]	-2,007	,000***	
	[spokojnosť so zamestnaním = 2,00]	,584	,251	
Location	Vek	-,011	,060	
	Rok	,081	,333	
	Osobný čistý mesačný príjem	-4,349E-5	,000***	
	Pohlavie	Muž	-,009	,949
	Vzťahy na pracovisku	prevažuje priateľská až dôverná atmosféra	-3,191	,000***
		funguje skôr dobrá spolupráca, ale bez zvláštnej osobnej blízkosti	-1,721	,000***
		panujú prevažne chladné neosobné vzťahy	-,079	,796
	Počet nezaopatrených detí	aspoň 1 dieťa	,321	,022*
	Vzdelanie	základné	,565	,090
		stredné bez maturity	,336	,148
		stredné s maturitou	,027	,903
	Pravdepodobnosť straty zamestnania	veľmi pravdepodobné	1,328	,000***
		skôr pravdepodobné	1,202	,000***
		skôr nepravdepodobné	,472	,032*
	Pozícia v zamestnaní	SZČO	-,163	,572
		vedúci zamestnanec	-,839	,015*
ostatný zamestnanec		-,490	,022*	
kvalifikovaní robotníci		-,661	,008**	
Žije s partnerom	Áno	-,191	,207	
*** štatisticky významné na 0,1% hladine ** štatisticky významné na 1% hladine * štatisticky významné na 5% hladine N=1273				
Referenčné premenné sú: žena, atmosféra na pracovisku je plná konfliktov a napätia, žiadne dieťa, vzdelanie vysokoškolské a VOŠ, pravdepodobnosť straty zamestnania je veľmi nepravdepodobná, pozícia v zamestnaní - ostatný robotník, žije s partnerom - nie				

5.1.2 Indikátor: Uvažuje o odchode so zamestnania

Úmysel odísť z práce patrí k najlepšiemu predikátorovi fluktuácie, ktorej sa firmy tak obávajú (Tett a Meyer 1993). Z teoretickej časti už vieme, že fluktuácia úzko súvisí s pracovnou nespokojnosťou, preto „uvažuje o odchode zo zamestnania“ bude slúžiť ako ďalší indikátor pracovnej spokojnosti resp. nespokojnosti. Tabuľka č. 11 nám ponúka výsledok regresnej analýzy, ktorá nám priblíži, aké vzťahy majú vybrané premenné na závislú premennú „uvažuje o odchode zo zamestnania“.

Tabuľka 8 Model Fitting Information - Indikátor uvažuje o odchode zo zamestnania (vlastný výpočet)

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	921,469			
Final	661,035	260,433	19	,000

Tabuľka 9 Pseudo R² - Indikátor uvažuje o odchode zo zamestnania (vlastný výpočet)

Cox and Snell	,191
Nagelkerke	,361
McFadden	,282

V tabuľke č. 10 vidíme, že o odchode zo zamestnania alebo o skončení s prácou uvažuje 12,4% respondentov. Vyzerá to tak, že ľudia v českej spoločnosti boli v skúmaných rokoch v práci väčšinou spokojní a prípadná fluktuácia sa vyskytuje v menšej miere. Takisto istota zamestnania je pomerne vysoká a veľkú pravdepodobnosť straty zamestnania pociťuje len 3,5%. Vzťahy na pracovisku sú rovnako ako v prvej analýze vnímané väčšinou pozitívne.

Tabuľka 10 Zastúpenie respondentov v kategóriách – indikátor uvažuje o odchode zo zamestnania (vlastný výpočet)

		N	Marginal Percentage
Uvažuje o odchode zo zamestnania, skončiť s prácou	áno	153	12,4%
	nie	1076	87,6%
Pohlavie	muž	644	52,4%
	žena	585	47,6%
Vzťahy na pracovisku	prevažuje priateľská až dôverná atmosféra	382	31,1%
	funguje skôr dobrá spolupráca, ale bez zvláštnej osobnej blízkosti	641	52,2%
	panujú prevažne chladné neosobné vzťahy	152	12,4%
	atmosféra je plná napätia a konfliktov	54	4,4%
Počet nezaopatrených detí	aspoň 1 dieťa	542	44,1%
	žiadne dieťa	687	55,9%
Vzdelanie	(neúplné) základné	74	6,0%
	stredné bez maturity a vyučení	435	35,4%
	stredné s maturitou	475	38,6%
	VOŠ, VŠ	245	19,9%
Pravdepodobnosť straty zamestnania, práce	veľmi pravdepodobné	43	3,5%
	skôr pravdepodobné	237	19,3%
	skôr nepravdepodobné	745	60,6%
	veľmi nepravdepodobné	204	16,6%
Pozícia v zamestnaní	SZČO	155	12,6%
	vedúci zamestnanec	144	11,7%
	ostatní zamestnanec	625	50,9%
	kvalifikovaný robotník	169	13,8%
	ostatný robotník	136	11,1%
Žije s partnerom	áno	861	70,1%
	nie	368	29,9%
Platné		1229	100,0%
Chýbajúce		1865	
Celkom		3094	

Tabuľka 11 Výsledky regresnej analýzy s indikátorom uvažuje o odchode zo zamestnania (vlastný výpočet)

	Indikátor: uvažuje o odchode zo zamestnania, skončiť s prácou	Estimate	Sig.	
Threshold	[EU_138 =1]	,571	,432	
Location	Vek	,023	,009**	
	Rok	-,020	,880	
	Osobný čistý mesačný príjem	5,549E-5	,000***	
	Pohlavie	Muž	-,332	,127
	Vzťahy na pracovisku	prevažuje priateľská až dôverná atmosféra	1,096	,010**
		funguje skôr dobrá spolupráca, ale bez zvláštnej osobnej blízkosti	,949	,013*
		panujú prevažne chladné neosobné vzťahy	-,131	,744
	Počet nezaopatrených detí	aspoň 1 dieťa	,367	,100
	Vzdelanie	základné	,552	,292
		stredné bez maturity	,467	,197
		stredné s maturitou	-,186	,574
	Pravdepodobnosť straty zamestnania	veľmi pravdepodobné	-2,927	,000***
		skôr pravdepodobné	-1,336	,000***
		skôr nepravdepodobné	,615	,068
Pozícia v zamestnaní	SZČO	,173	,718	
	vedúci zamestnanec	-,271	,597	
	ostatný zamestnanec	,058	,865	
	kvalifikovaný robotník	1,035	,020*	
Žije s partnerom	Áno	,259	,260	
*** štatisticky významné na 0,1% ;hladine ** štatisticky významné na 1% hladine * štatisticky významné na 5% hladine N=1273				
Referenčné premenné sú: žena, atmosféra na pracovisku je plná konfliktov a napätia, žiadne dieťa, vzdelanie vysokoškolské a VOŠ, pravdepodobnosť straty zamestnania je veľmi nepravdepodobná, pozícia v zamestnaní - ostatný robotník, žije s partnerom - nie				

5.2 Výsledky

V tejto podkapitole predstavím výsledky ordinálnych regresných analýz, ktoré sú uvedené vyššie. V prvých dvoch podkapitolách zistíme, aký význam má na pracovnú spokojnosť príjem a vzťah na pracovisku a či odpovedá vzťahom uvedeným v hypotézam. Posledná podkapitola nám ukáže všetky premenné, ktoré sa ukážu ako štatisticky významné na 5% hladine významnosti. Taktiež sa budem snažiť pomocou tabuliek za použitia tých istých dát ako v ordinálnej regresnej analýze ukázať niektoré súvislosti, ktoré nám pomôžu vytvoriť si ucelený obraz o pracovnej spokojnosti v ČR. V nasledujúcej kapitole potom budem tieto výsledky konfrontovať s teóriami a výskumami, ktoré nám ich pomôžu vysvetliť a lepšie pochopiť v kontexte pracovnej spokojnosti.

5.2.1 Príjem

Ako vyplýva z oboch tabuliek regresných analýz, premenná osobný mesačný príjem sa preukázala ako štatisticky významná dokonca na 0,1% hladine významnosti. To znamená, že medzi pracovnou spokojnosťou a príjmom je prítomný štatisticky významný vzťah.

Z tabuľky č. 7 vyplýva, že čím vyšší je príjem, tým vyššia je celková spokojnosť so zamestnaním. Z druhej regresnej analýzy s indikátorom „uvažuje o odchode zo zamestnania, skončiť s prácou“ vyplýva (tabuľka č. 11), že čím vyšší je príjem, tým jedinec menej často uvažuje o odchode zo zamestnania alebo skončiť so zamestnaním a nemá tendenciu k fluktuáciám, naopak, chce v zamestnaní zotrvať.

Z týchto zistení vyplýva, že oba indikátory pracovnej spokojnosti ukazujú, že čím vyšší je príjem, tým vyššia je pracovná spokojnosť pracovníkov. Tým, že sa potvrdil očakávaný vzťah a zároveň hodnota $p < 0,05$, môžeme konštatovať, že **platí hypotéza H1: S rastúcou mzdou rastie i pracovná spokojnosť a naopak čím nižšia je mzda za vykonanú prácu, tým nižšia je pracovná spokojnosť.**

V nasledujúcich troch tabuľkách je uvedený priemerný čistý mesačný príjem v CZK v júni v rokoch 2013 až 2015 získaný z rovnakého súboru dát „Naše spoločnosť“, ktorý bol použitý pri regresných analýzach, pričom sú použité premenné osobný čistý mesačný príjem a ekonomicky aktívni respondenti. Tieto tabuľky slúžia na získanie prehľadu o príjmových pomeroch v júni v rokoch 2013-2015. Vidíme, že priemerný čistý mesačný príjem u ekonomicky aktívnych obyvateľoch je približne

okolo 19 000 CZK a medián sa pohybuje v rokoch 2013 a 2015 na úrovni 18 000 CZK a v roku 2014 bol medián 17 000 CZK. Keď to porovnáme s tabuľkou č. 2 v teoretickej časti, tak vidíme, že naozaj príjem v ČR je na relatívne nízkej úrovni vzhľadom k priemeru krajín EÚ. To by mohlo vysvetľovať, prečo je v českej spoločnosti zvyšujúca sa mzda spojená s pozitívnym vplyvom na pracovnú spokojnosť aj napriek tomu, že podľa Herzberga by táto skutočnosť nemala viesť k dlhodobej spokojnosti, či motivácií.

Tabuľka 12 Priemerný osobný čistý mesačný príjem jún 2013 (vlastný výpočet)

	Mean	N	Median	Minimum	Maximum
Príjem - ekonomicky aktívni	19463,97	496	18000	5200	90000

Tabuľka 13 Priemerný osobný čistý mesačný príjem jún 2014 (vlastný výpočet)

	Mean	N	Median	Minimum	Maximum
Príjem - ekonomicky aktívni	19041,90	552	17000	4225	75000

Tabuľka 14 Priemerný osobný čistý mesačný príjem jún 2015 (vlastný výpočet)

	Mean	N	Median	Minimum	Maximum
Príjem - ekonomicky aktívni	19255,32	411	18000	4000	60000

5.2.2 Vzťahy na pracovisku

Ako som už uviedla vyššie (viď podkapitola 4.6), odpovede na hodnotenie vzťahov na pracovisku sú 4, zoradené od najpozitívnejšieho po najnegatívnejšie hodnotenie. Prvé dve („prevažuje priateľská až dôverná atmosféra“ a „funguje skôr dobrá spolupráca, ale bez zvláštnej osobnej blízkosti“) predstavujú pozitívne vnímanie vzťahov na pracovisku a posledné dve („panujú prevažne chladné neosobné vzťahy“ a „atmosféra na pracovisku je plná konfliktov a napätia“) predstavujú negatívne

vnímanie týchto vzťahov. V oboch analýzach sa pritom preukázala štatistická významnosť pozitívneho vnímania vzťahov a atmosféry na pracovisku.

V ordinálnej regresnej analýze s indikátorom „spokojnosť so zamestnaním“ môžeme vidieť, že jedinci, ktorí hodnotia vzťahy a atmosféru na pracovisku pozitívne sú so zamestnaním spokojnejší v porovnaní s tými, ktorí vnímajú atmosféru na pracovisku ako plnú konfliktov a napätia. Štatistická významnosť tohto vzťahu sa pohybuje dokonca na 0,1% hladine významnosti.

Regresná analýza s indikátorom „uvažuje o odchode zo zamestnania, skončiť s prácou“ ukazuje, že tí, ktorí vnímajú vzťahy a atmosféru na pracovisku ako pozitívne, (tzn., že vybrali odpovede „prevažuje priateľská až dôverná atmosféra“ a „funguje skôr dobrá spolupráca, ale bez zvláštnej osobnej blízkosti“) uvažujú v porovnaní s referenčnou skupinou o odchode zo zamestnania alebo skončení s prácou menej často.

Z výsledkov ordinálnych regresných analýz vyplýva, že pre oba indikátory pracovnej spokojnosti platí, že pozitívne vnímané vzťahy a atmosféra na pracovisku spôsobujú vyššiu pracovnú spokojnosť. Zároveň sa tento vzťah ukázal štatisticky významný a hodnota $p < 0,05$, takže môžeme potvrdiť, že **platí hypotéza H2: Tí, čo považujú vzťahy na pracovisku za pozitívne, sú s prácou spokojnejší.**

5.2.3 Faktory ovplyvňujúce pracovnú spokojnosť

Okrem príjmu a vzťahov na pracovisku sa vo výsledkoch regresných analýz ukázali ďalšie štatisticky významné faktory ovplyvňujúce pracovnú spokojnosť.

- **Pre indikátor „spokojnosť so zamestnaním“**

Na 5% hladine významnosti sa ukázalo, že ľudia, ktorí majú viac ako 1 nezaopatrené dieťa, sú so zamestnaním menej spokojní v porovnaní s tými, ktorí žiadne deti nemajú.

Ďalej sa preukázalo ako štatisticky významné, že jedinci, u ktorých je pravdepodobnosť straty zamestnania vyššia sú so zamestnaním menej spokojní v porovnaní s tými, u ktorých je riziko straty zamestnania veľmi nízke.

Štatistická významnosť sa ukázala aj pri pozíciách v zamestnaní, kde môžeme vidieť, že vedúci pracovníci, ostatní pracovníci a kvalifikovaní robotníci sú so zamestnaním spokojnejší než referenčná skupina, ktorou sú ostatní robotníci.

- **Pre indikátor „uvažuje o odchode zo zamestnania, skončiť s prácou“**

Pre tento indikátor sa ukázal ako štatisticky významný na 1% hladine významnosti vek, kedy s rastúcim vekom ľudia menej uvažujú o odchode zo zamestnania alebo skončiť s prácou. Ich tendencia fluktuovať sa tým pádom s rastúcim vekom znižuje.

Taktiež sa ukazuje, že u ľudí, ktorí sa domnievajú, že je strata ich zamestnania pravdepodobná, tak zároveň uvažujú o odchode zo zamestnania. Pociťovaná neistota práce teda u ľudí pravdepodobne vyvoláva tendenciu k fluktuácii.

Zaujímavá štatistická významnosť sa ukázala pri kvalifikovaných robotníkoch, ktorí neuvažujú o odchode zo zamestnania. U ostatných pracovných pozíciách sa štatistická významnosť neprejavila.

6. Diskusia

Keď sa pozrieme na hlavnú otázku, na ktorú som sa snažila hľadať odpoveď, bolo hlavným cieľom nájsť faktory, ktoré ovplyvňujú pracovnú spokojnosť. Konkrétnejším cieľom bolo zistiť, ako pôsobí príjem a vzťahy na pracovisku na pracovnú pokojnosť.

V diskusii by som sa chcela venovať faktorom, ktoré sa ukázali ako štatisticky významné v regresných analýzach a porovnať ich s teóriami a výskumami, ktoré sa pracovnou spokojnosťou zaoberajú. Tým sa dostaneme k odpovediam na stanovené ciele tejto práce.

- **Vonkajšie faktory**

Podľa Herzbergovej teórie (viď 2.4.2) patrí príjem a vzťahy na pracovisku medzi hygienické faktory. V prípade, že jedinec nie je s týmito faktormi spokojný, vyvoláva to výraznú pracovnú nespokojnosť, avšak spokojnosť s týmito faktormi spokojnosť nevyvoláva, ale spôsobuje tzv. nie nespokojnosť. Z toho vyplýva, že napr. zvýšenie platu nespôsobí pracovnú spokojnosť, ale pracovník nebude nespokojný. Ako som už uviedla v teoretickej časti, na človeka pôsobia na trhu práce v prípade príjmu 2 efekty: substitučný a dôchodkový, ktoré hovoria, že rastúci príjem pôsobí motivačne len do určitej miery (Holman, 2002). V istom momente sa človek rozhodne aj napriek

zvyšujúcej sa mzde ponúkať menej práce., tzn. menej pracovať a viac si užívať voľného času, pretože je so svojim príjmom spokojný a nepotrebuje ho ďalej zvyšovať. Aj táto teória hovorí, že rastúci príjem nemá až takú motivačnú funkciu ako by sa čakalo, ale jej motivačná sila funguje len do určitej miery, poprípade len na krátku dobu.

Výskumy však ukazujú výrazný vplyv príjmu na pracovnú spokojnosť (Kollárik, 2011; Čábelková, Abrahám, Strielkowski, 2015; Čadová a Paleček, 2006 a ďalší). Výsledky regresnej analýzy tieto výsledky potvrdzujú a zdá sa, že v Českej republike platí, že čím vyšší je príjem pracovníkov, tým je pracovná spokojnosť vyššia a ľudia nemajú takú tendenciu k fluktuáciám. Ako dôvod, prečo sa v Českej republike neprejavuje príjem ako hygienický, ale skôr ako motivačný faktor sa ukazuje, že príjmy nedosahujú také vysoké hodnoty, aby človeka dostatočne uspokojili. Z tabuliek č. 12,13,14 je zrejme, že sa pohybujú na relatívne nízkej úrovni v porovnaní s ostatnými štátmi Európskej únie (viď tabuľka č. 2). Ďalším možným vysvetlením, prečo má príjem taký výrazný vplyv na pracovnú spokojnosť je, že slúži ako vyjadrenie uznania za vykonanú prácu (Armstrong, 2007). U pracovníka potom môže zvýšenie mzdy dávať najavo, že zamestnávateľ je s jeho prácou spokojný a cení si ju.

Pri skúmaní vplyvu príjmu na pracovnú spokojnosť v rámci tejto práce sa však nebrala v úvahu iná než finančná odmena za vykonanú prácu. Nevieme, do akej miery hodnotia respondenti dôležitosť zamestnaneckých benefitov, alebo do akej miery je pre ľudí dôležitá sebarealizácia v práci a nakoľko je v ich hodnotovom rebríčku zastúpená finančná odmena. Úlohu môžu hrať aj situačné faktory, kedy za daných okolností je príjem pre človeka naozaj dôležitý a neprejavila sa jeho funkcia ako hygienického faktora. Je nepravdepodobné, že príjem bude mať u všetkých ľudí rovnakú motivačnú schopnosť (Wagnerová, 2008). Kvalitatívna sekundárna analýza nám však odpovede na individuálne a situačné vplyvy na túto problematiku bohužiaľ neponúka.

Podobne ako u príjmu, sa zdá, že vzťahy na pracovisku majú podobný účinok na pracovnú spokojnosť a motiváciu a síce, že pôsobia ako tzv. motivátory, nakoľko sa vo výsledkoch analýzy ukázalo, že pozitívne vnímané vzťahy spôsobujú spokojnosť so zamestnaním a ľudia potom v menšej miere uvažujú o odchode zo zamestnania v porovnaní s tými, ktorí tieto vzťahy a atmosféru vnímajú negatívne. Keď sa ohliadneme na výsledky výskumov a teórií uvedených v teoretickej časti (Čadová a Paleček, 2006; Schein, 1969; Nákonečný, 2005; Kollárik, 2011; Provazník a kol.,

1997 a ďalší), vidíme, že pozitívne vnímané vzťahy na pracovisku sú faktorom ovplyvňujúcim pracovnú spokojnosť, takže sa tento vzťah potvrdil aj v našej analýze. V rámci sociálnej psychológie práce sa tiež kladie veľký dôraz na sociálne vzťahy v pracovnom procese a vyzdvihuje sa ich dôležitosť pre človeka nie len v rámci pracovnej spokojnosti. Sociálna psychológia práce teda môže poskytovať akú-takú odpoveď na to, prečo sú vzťahy na pracovisku kľúčové pre našu pracovnú spokojnosť. Keďže v pracovnom procese uspokojujeme svoje sociálne potreby práve vďaka kontaktu s inými ľuďmi – kolegami a nadriadenými či podriadenými, je potrebné, aby vzťahmi s ľuďmi, s ktorými prichádzame do interakcií boli pozitívne. Dopad negatívne vnímaných vzťahov a atmosféry na pracovisku má potom výrazne negatívny dopad nie len pre organizáciu, ale aj pre človeka. V rámci organizácie môže dochádzať k fluktuáciám (Armstrong, 2007) alebo neefektívnemu chodu organizácie (Schein, 1969; Nákonečný, 2005). Pre človeka potom konfliktné situácie spôsobujú stres, napätie a choroby (Armstrong, 2007; Nákonečný, 2005) a môžu viesť k absentizmu (Kollárik, 2011). Zároveň je však dobré sa pozrieť na fakt, že nespokojných so vzťahmi a atmosférou na pracovisku je pomerne malá časť respondentov, z čoho môže vyplývať, že sa organizáciám darí udržiavať vzťahy v uspokojivých medziach. Alebo sa pri hodnotení miery spokojnosti, či nespokojnosti s medziľudskými vzťahmi na pracovisku len malá časť uchýľuje k negatívnemu hodnoteniu a drobné nezhody neberie ako zásadné a vysporiada sa s nimi v rámci bežných rozhovorov (doma, v práci a pod). Pri zisťovaní spokojnosti sa ľudia častokrát nahlas nevyjadrujú negatívne, pokiaľ nezamýšľajú prácu reálne aj opustiť (Armstrong, 2007). Človek by sa potom dostával do rozporu, kedy nejedná v súlade s tým, čo pociťuje a potláčať myšlienky nespokojnosti je niekedy jednoduchšou stratégiou. Problémom by mohlo byť taktiež odpovedanie respondentov v súlade s tým, čo sa od nich očakáva (Bedrnová a Nový a kol., 2007) a nie podľa skutočnosti.

Keď sa pozrieme na Maslowu pyramídu potrieb, vidíme na prvom mieste fyziologické potreby. Na uspokojenie fyziologických potrieb dnes obvykle potrebujeme peniaze. Vďaka nim si môžeme uspokojiť svoje potreby a túžby po materiálnych (niekedy aj nemateriálnych) veciach. Ako som uviedla v teoretickej časti (viď podkapitola 1.2), práca a najmä pravidelný príjem nám dávajú v živote akýsi poriadok, pocit istoty a možnosť plánovať. Tým sa dostávame k druhej úrovni v rámci Maslovej pyramídy potrieb – bezpečí a istote. Tento súvis medzi pravidelným príjmom a následným pocitom istoty, ktorý z toho plynie, do určitej miery môže byť

odpoveďou na to, prečo sa nízka pravdepodobnosť straty zamestnania, tzn. istota zamestnania ukazuje ako dôležitá v kontexte pracovnej spokojnosti. Konkrétne sa v analýze ukázalo, že tí, ktorí vnímajú pravdepodobnosť straty zamestnania ako nižšiu, sú v práci spokojnejší v porovnaní s tými, u ktorých je istota zamestnania veľmi nízka. Zároveň sa ukázalo, že ľudia, u ktorých je pravdepodobné, že prídu o zamestnanie, majú tendenciu z tohto zamestnania odísť. Ako uviedol aj Armstrong (2007) jednou z príčin fluktuácie je aj vyššia istota práce v inej organizácii. Dôležitosť istoty zamestnania môže však prameniť z dôležitosti istoty príjmu, kvôli zabezpečeniu rodiny.

• Vnútorne faktory

V rámci osobnostných faktorov sa ukázal ako štatisticky významný vek pri indikátore „uvažuje o odchode zo zamestnania, skončiť s prácou“, pričom vzťah medzi týmito dvoma premennými bol, že so zvyšujúcim sa vekom ľudia majú nižšiu tendenciu uvažovať o odchode zo zamestnania. To by korešpondovalo s výsledkami Kollárika (2011), ktoré hovoria, že pri vyššom veku je fluktuantov menej v porovnaní s mladšími pracovníkmi a s rastúcim vekom sa zvyšuje aj spokojnosť pracovníkov. Štatisticky významný vplyv veku na spokojnosť so zamestnaním sa však v našej analýze nepotvrdil. Dôvodom prečo ľudia s rastúcim vekom nevolia cestu odchodu môže byť zodpovednosť, ktorú majú voči svojej rodine a tiež obmedzenú možnosť si kvôli veku nájsť nové zamestnanie (Čadová a Paleček, 2006). Väčšina starších má už za sebou množstvo skúseností a obvykle je v danej organizácii dlhšiu dobu, a seniorita sa ukazuje ako jedným z dôvodov nižších fluktuačných tendencií (Kollárik, 2011).

V teoretickej časti sme sa venovali aj rodinnej situácii a jej vplyvu na pracovnú spokojnosť. V rámci regresnej analýzy dát CVVM sa ukázalo, že tí, ktorí majú jedno a viac nezaopatrených detí sú so zamestnaním menej spokojní v porovnaní s tými, ktorí žiadne deti nemajú. Príčinou tohto javu by mohla byť nedostatočná podpora zamestnávateľa v kontexte work-life balance. Je teda možné, že zamestnávatelia v Českej republike nevenujú problematike zosúladenia pracovného a rodinného života dostatočnú pozornosť. Bolo by zaujímavé zistiť, ako vnímajú zamestnanci podporu zo strany zamestnávateľa v rámci work-life balance v našom vzorku, no Čadová (2006) udáva spokojnosť na úrovni 63%.

Nie je úplne prekvapujúcim výsledkom tiež, že nekvalifikovaní robotníci pociťujú menšiu spokojnosť v porovnaní s ostatnými pracovníkmi. Súvis môže byť v tom, že nekvalifikovaní robotníci hľadajú v práci primárne zdroj príjmu, nakoľko väčšinou ich profesia neponúka veľké možnosti seberealizácie. Tí, čo však berú prácu len ako zdroj príjmu dosahujú v práci nižšiu spokojnosť v porovnaní s tými, ktorí ju berú ako zdroj seberealizácie (Čadová a Paleček, 2006). Tiež bývajú viac ohrození zmenami na trhu práce a ich kvalifikácia často nie je na takej úrovni, aby sa s nimi vyrovnali.

Tieto výsledky sa dajú uplatniť pri každodennej praxi zamestnávateľov, ale aj zamestnancov. Manažérom to umožní sa sústrediť na podstatné faktory, ktoré by mohli viesť k nespokojnosti a zamestnancom môže znalosť týchto faktorov pomôcť pri vyberaní si práce, ktorá im poskytne možnosť minimalizovať riziko nespokojnosti. Avšak „*len dobrá znalosť podmienok spokojnosti pracovníkov v organizácií a najmä dobrá znalosť ľudí umožňuje manažérom vhodne pôsobiť na ich motiváciu*“ (Bedrnová a Nový a kol., 2007)

Práve preto by bolo zaujímavé pri zisťovaní pracovnej spokojnosti mať k dispozícii aj dáta, ktoré by vypovedali viac o osobnostnej štruktúre, o jeho hodnotách, postojoch a pod. Možno by sa našla nejaká súvislosť aj medzi týmito a pomohlo by nám hlbšie pochopiť, prečo sa ľudia v práci správajú, určitým spôsobom a prečo sú určité skupiny ľudí spokojné s príjmom a iné uprednostňujú viac možnosť seberealizácie.

V otázke vzťahov na pracovisku by bolo zaujímavé zistiť, ktoré vzťahy (nadriadený/podriadený, kolegovia na rovnakej úrovni a pod.) sú pre človeka dôležitejšie v kontexte pracovnej spokojnosti. A aké javy majú na vzťahy najväčší vplyv.

Preto by som sa pri ďalšom skúmaní pracovnej spokojnosti uchýlila k možnosti práce s kvantitatívnymi dátami, no doplnené o kvalitatívne dáta, ktoré by umožnili komplexnejšie porozumenie vplyvu faktorov na pracovnú spokojnosť.

IV Záver

V tejto bakalárskej práci bola ústrednou témou pracovná spokojnosť. V teoretickej časti som sa pokúsila o vymedzenie tohto pojmu a popísanie súvislostí, ktoré sa s pracovnou spokojnosťou spájajú. Následne bolo snahou práce predstaviť teórie pracovnej spokojnosti a faktory, ktoré ju na základe týchto teórií a výskumov ovplyvňujú. Prínos teoretickej časti je najmä v zorientovaní sa v problematike pracovnej spokojnosti, pochopenie základných pojmov a kontextu v akom sa pohybujú. Tieto poznatky potom boli zhodnotené v praktickej časti tejto práce.

Cieľom empirickej časti bolo zistiť, aké faktory pôsobia na pracovnú spokojnosť v českej spoločnosti, pričom v centre záujmu stálo zistenie, ako pôsobí príjem a vzťahy na pracovisku na pracovnú spokojnosť. K cieľu práce sme sa dostali pomocou sekundárnej analýzy dát z prieskumu „Naše spoločnosť“, ktoré pravidelne organizuje CVVM SOÚ AV ČR, v.v.i. Pomocou ordinálnej regresnej analýzy sa ukázalo, aký vplyv majú vybrané premenné na závislé premenné, ktorými boli „spokojnosť so zamestnaním“ a „uvažuje o odchode zo zamestnania“, čo predikuje možnú fluktuáciu. V analýze sa potvrdil očakávaný výsledok pôsobenia príjmu na pracovnú spokojnosť a síce, že čím vyšší je príjem, tým vyššia je pracovná spokojnosť. V rámci vzťahov na pracovisku a ich vplyvu na pracovnú spokojnosť sa taktiež potvrdili očakávané vzťahy. Pozitívne vnímané vzťahy na pracovisku teda pozitívne pôsobia na pracovnú spokojnosť. Týmto sa potvrdili hypotézy, ktoré boli stanovené. Význam potvrdenia týchto hypotéz ukazuje, že v českej spoločnosti fungujú hygienické faktory v rámci Herzbergovej teórie skôr ako motivátory, nakoľko spôsobujú u pracovníka pracovnú spokojnosť.

Výsledky štatistickej analýzy boli následne v diskusii podrobené konfrontácii s literatúrou a výsledkami už realizovaných výskumov, čo pomohlo vysvetliť, prečo sa niektoré faktory ukázali ako štatisticky významné.

Verím, že táto práca prispela k pochopeniu pracovnej spokojnosti a javov, ktoré ju ovplyvňujú a ktoré ovplyvňuje ona. Pochopenie týchto súvislostí a zároveň zistenie, aké faktory spôsobujú u pracovníkov spokojnosť môže napomôcť k tomu, že manažéri budú efektívnejšie riadiť svojich pracovníkov, čím zvýšia nie len motiváciu a výkon pracovníkov, no znížia sa tým aj negatívne javy v práci (fluktuácia, absencia, burnout a pod.). Spokojnejší ľudia v práci budú mať lepšiu šancu na celkovú spokojnosť. Spokojní ľudia potom môžu tvoriť spokojnú spoločnosť, kde sa budeme cítiť príjemne.

Bibliografia

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*. 10. vydání. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.

BEDRNOVÁ, Eva, NOVÝ, Ivan a kol. *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-169-0.

BUCHTOVÁ, Božena. Kvalita života dlouhodobě nezaměstnaných. In *Psychológia práce pred vstupom Slovenska do Európskej únie*. Košice: Spoločenskovedný ústav SAV, 2004. s. 75-91, 16 s. ISBN 80-967182-3-1.

ČADOVÁ, Naděžda. S čím jsme v zaměstnání spokojeni a s čím naopak ne? In ČADOVÁ, Naděžda a PALEČEK Miloš, ed. *Jak je v Česku vnímána práce*. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2006. ISBN 80-7330-103-2.

ČADOVÁ, Naděžda a PALEČEK Miloš, ed. *Jak je v Česku vnímána práce*. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2006. ISBN 80-7330-103-2.

ČÁBELKOVÁ, Inna, ABRAHÁM, Josef, a STRIELKOWSKI, Wladim. Factors influencing job satisfaction in post-transition economies: The case of the Czech Republic. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics* [online]. 2015. 21(4), 448-456 [cit. 2017-05-04]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/288021052_Factors_influencing_job_satisfaction_in_post-transition_economies_The_case_of_the_Czech_Republic

ČSÚ. *Zaostřeno na ženy a muže 2016* [online]. Praha: ČSÚ, 2016 [cit. 2017-06-02]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/zaostreno-na-zeny-a-muze> .

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 978-80-246-0139-7.

GRANDEY, Alicia. a kol. A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* [online]. 2005, 78, 305-323 [cit. 2017-10-16]. Dostupné z: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1348/096317905X26769/pdf>

HAMPLOVÁ, Dana. *Proč potřebujeme rodinu, práci a přátele*. Šťěstí ze sociologické perspektivy. Praha: Fortuna Libri, 2015. ISBN 978-80-7321-947-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-485-4.

HEWSTONE, Miles a Wolfgang STROEBE, ed. *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-092-5.

HOLMAN, Robert. *Ekonomie*. 3. aktualiz. vyd. Praha: C.H. Beck, Beckovy ekonomické učebnice, 2002. ISBN 80-7179-681-6.

IHMELS, Claudia. *Der Zusammenhang zwischen Arbeitszufriedenheit, Lebenszufriedenheit und Motivation: Eine empirische Untersuchung*. Hamburg: Igel Verlag RWS, 2014. ISBN 978-3954851591.

KEBZA, Vladimír a Iva ŠOLCOVÁ. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.

KIRCHLER, Erich, HÖLZL, Erik. *Arbeitsgestaltung in Organisationen. Arbeits- und Organisationspsychologie 3*. Wien: WUV-Univ.-Verlag, 2002. ISBN 3-85114-627-1.

KLEIBL, Jiří a kol. *Stimulace pracovníků a tvorba mzdových soustav*. Vyd. 2. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1998. ISBN 80-7079-202-7.

KOLLÁRIK, Teodor. Meranie spokojnosti v práci. In KOLLÁRIK, Teodor, SOLLÁROVÁ, Eva a kol. *Metódy sociálnopsychologickej praxe*. Bratislava: Ikar, 2004. ISBN 80-551-0765-3.

KOLLÁRIK, Teodor. *Sociálna psychológia práce*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2002. ISBN 80-223-1731-4.

KOLLÁRIK, Teodor. *Sociálna psychológia + psychológia práce = sociálna psychológia práce?*. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, 2011. ISBN 978-80-223-2965-1.

KOLLÁRIK, Teodor, LETOVANCOVÁ, Eva a VÝROST, Jozef. *Psychológia práce a organizácie*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2011. ISBN 978-80-223-3078-7.

PROVAZNÍK, Vladimír a kol. *Psychologie pro ekonomy*. Praha: Grada, 1997. ISBN 80-7169-434-7.

MOBLEY, William a kol. Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological bulletin* [online]. 1979, 86(3), s.493-522. [cit. 2017-05-03] Dostupné z: http://www.academia.edu/16172998/Review_and_conceptual_analysis_of_the_employee_turnover_process

MOŽNÝ, Ivo. *Analýza faktorů spokojenosti v práci*. Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity [online]. 1971, G18: 75–91 [cit. 2017-05-03]. Dostupné z: https://digilib.phil.muni.cz/bitstream/handle/11222.digilib/111683/G_Sociologica_15-1971-1_7.pdf?sequence=1

MOŽNÝ, Ivo. *Česká společnost*. Nejdůležitější fakta o kvalitě našeho života. Praha: Portál, 2002. 208 s. ISBN 80-7178-624-1.

MYSLÍKOVÁ, Martina, VEČERNÍK, Jiří. Spokojenost se životem a zaměstnáním v České republice. *Politická ekonomie* [online]. 2016, 64 (7) s. 851-866 [cit. 2017-05-06]. ISSN 0032-3233. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/310775438_Spokojenost_se_zivotem_a_zaměstnáním_v_Ceske_republice_Life_and_Job_Satisfaction_in_the_Czech_Republic

NEAR, Janet, RICE, Robert, HUNT, Raymont. The relationship between work and nonwork domains: A review of empirical research. *The Academy of Management Review* [online]. 1980, 415–429 [cit. 2017-05-04]. Dostupné z: <http://amr.aom.org/content/5/3/415.abstract>

PAUKNEROVÁ, Daniela a kol. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Management (Grada). ISBN 978-80-247-3809-3.

SCHEIN, Edgar H. *Psychologie organizace*. Praha: Orbis, 1969.

SYPNIEWSKA, Barbara. Evaluation of Factors Influencing Job Satisfaction. *Contemporary Economics* [online]. 2014, Vol. 8, No. 1, 57-72, [cit. 2017-10-15]. Dostupné z: <https://ssrn.com/abstract=2435040>

SVIANTEKOVÁ, Gabriela. Role zaměstnávajících organizací ve vztahu práce-soukromí In: GILLERNOVÁ, Ilona, Vladimír KEBZA a Milan RYMEŠ a kol.

Psychologické aspekty změn v české společnosti: člověk na přelomu tisíciletí. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2798-1.

ŠTIKAR, Jiří; RYMEŠ, Milan, RIEGEL, Karel, HOSKOVEC, Jiří. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 8024604485.

TETT, Robert, MEYER, John. Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology* [online]. 1993, 46.2: 259-293 [cit. 2017-05-06]. Dostupné z: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x/pdf>

VEČERNÍK, Jiří, ed. *Práce, hodnoty, blahobyt: české reálie v evropském kontextu*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2016. ISBN 978-80-7330-295-5.

WAGNEROVÁ, Irena. *Hodnocení a řízení výkonnosti*. Praha: Grada, 2008. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2361-7.

WANBERG, Connie, GRIFFITHS, Rich, GAVIN, Mark. Time structure and unemployment: A longitudinal investigation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* [online]. 1997 70(1), 75-95 [cit. 2017-05-05]. Dostupné z: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.2044-8325.1997.tb00632.x/pdf>

Dátové súbory

Sociologický ústav (Akademie věd ČR). Centrum pro výzkum veřejného mínění. Naše společnost 2013 - červen [datový soubor] [online]. Ver. 1.0. Praha: Český sociálněvědní datový archiv, 2013 [cit. 2017-03-10]. DOI 10.14473/V1306

Sociologický ústav (Akademie věd ČR). Centrum pro výzkum veřejného mínění. Naše společnost 2014 - červen [datový soubor] [online]. Ver. 1.0. Praha: Český sociálněvědní datový archiv, 2014 [cit. 2017-03-10]. DOI 10.14473/V1406.

Sociologický ústav (Akademie věd ČR). Centrum pro výzkum veřejného mínění. Naše společnost 2015 - červen [datový soubor] [online]. Ver. 1.0. Praha: Český sociálněvědní datový archiv, 2015 [cit. 2017-03-10]. DOI 10.14473/V1506

European Values Study. Czech Republic (EVS 2008). GESIS Data Archive, Cologne. ZA4770 [datový soubor] [online]. Version 1.1.0. 2008 [cit. 2017-05-12]. Dostupné z:

<https://dbk.gesis.org/dbksearch/sdesc2.asp?no=4770&db=e&doi=10.4232/1.10165C>
hromeHTML\Shell\Open\Command

European Values Study. Integrated Dataset (EVS 2008). GESIS Data Archive, Cologne. ZA4800 [datový súbor] [online]. Version 4.0.0. 2008 [cit. 2017-05-12].

Dostupné z:

<https://dbk.gesis.org/dbksearch/sdesc2.asp?no=4800&db=e&doi=10.4232/1.12458C>
hromeHTML\Shell\Open\Command

Obrázky a Tabuľky

Tabuľka 1 Motivátory a frustrátory.....	19
Tabuľka 2 Mesačné čisté príjmy v EÚ v rokoch 2014 a 2015	23
Tabuľka 3 Vzťahy na pracovisku a spokojnosť s prácou	24
Tabuľka 5 Pseudo R ² - Indikátor spokojnosť so zamestnaním.....	38
Tabuľka 6 Zastúpenie respondentov v kategóriách - indikátor spokojnosť so zamestnaním	39
Tabuľka 7 Výsledky regresnej analýzy s indikátorom spokojnosť so zamestnaním .	40
Tabuľka 8 Model Fitting Information - Indikátor uvažuje o odchode zo zamestnania	41
Tabuľka 9 Pseudo R ² - Indikátor uvažuje o odchode zo zamestnania	41
Tabuľka 10 Zastúpenie respondentov v kategóriách – indikátor uvažuje o odchode zo zamestnania.....	42
Tabuľka 11 Výsledky regresnej analýzy s indikátorom uvažuje o odchode zo zamestnania.....	43
Tabuľka 12 Priemerný osobný čistý mesačný príjem jún 2013.....	45
Tabuľka 13 Priemerný osobný čistý mesačný príjem jún 2014.....	45
Tabuľka 14 Priemerný osobný čistý mesačný príjem jún 2015.....	45

Obrázok 1 Graf dôležitosti práce v živote Európanov a Európaniek	5
Obrázok 2 Graf dôležitosti práce v živote Čechov a Češiek	5
Obrázok 3 Vyjadrenie spokojnosti – nespokojnosti v rámci Jednofaktorovej teórie.	16