

# **Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



## **Vztah kvality života, pracovního stresu a pracovní spokojenosti u příslušníků Policie ČR**

Bc. Alice Nedělová

### **Diplomová práce**

Studijní program: Psychologie

Vedoucí práce: doc. PhDr. Bc. Alena Hricová, Ph.D.

**Praha 2022**

# Prague College of Psychosocial Studies



## **Relationships among quality of life, occupational stress and job satisfaction of Czech Republic police members**

Bc. Alice Nedělová

### **The Diploma Thesis**

Study program: Psychology

The Diploma Thesis Work Supervisor: doc. PhDr. Bc. Alena Hricová, Ph.D.

**Prague 2022**

## **Anotace**

Hlavním cílem této diplomové práce je prozkoumat vztahy mezi kvalitou života, pracovním stresem a pracovní spokojeností u příslušníků Policie České Republiky v Karlovarském kraji. Výzkum je zaměřen na příslušníky kriminální, dopravní a pořádkové policie. Výzkumný soubor se skládal ze 102 příslušníků dopravní policie, 100 příslušníků pořádkové policie a 105 příslušníků kriminální policie. Pro analýzu proměnných byl použit Dotazník spokojenosti s obsahem a kontextem práce (DSPKOP), Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty (IPSS) a The World Health Organization Quality of Life-Brief Version (WHOQOL-BREF). V teoretické části jsou stěžejní koncepce Provazníka (pracovní spokojenost), Lazaruse (pracovní stres) a World Health Organization (kvalita života) pro pochopení teoretického základu jednotlivých dotazníků. Přínosem diplomové práce bylo odhalení statisticky signifikantních vztahů mezi kvalitou života, pracovním stresem a pracovní spokojeností. Další získané výsledky jsou představeny v empirické části.

**Klíčová slova:** kvalita života, stres, pracovní stres, pracovní spokojenost, policie, policejní psychologie, pozitivní psychologie, pracovní psychologie

## **Annotation**

The main aim of this diploma thesis is to explore the relationship between quality of life, work stress and job satisfaction of members of the Police of the Czech Republic in the Karlovy Vary region. The research is focused on members of the criminal, traffic and riot police. The research group is consisted of 102 members of the traffic police, 100 members of the riot police and 105 members of the criminal police. The Questionnaire of Satisfaction with the Content and Context of the Work (DSPKOP), Work Stress Inventory – Modifications for Police Officers (IPSS) and The World Health Organization Quality of Life-Brief Version (WHOQOL-BREF) were used to analyse the variables. In the theoretical part, the key concepts of Provasník (job satisfaction), Lazarus (work stress) and the World Health Organization (quality of life) are introduced to explain the theoretical basis of individual questionnaires. The contribution of the diploma thesis was to detect statistically significant relationships between quality of life, work stress and job satisfaction. Further results are presented in the empirical part.

**Keywords:** quality of life, stress, occupational stress, job satisfaction, police, police psychology, positive psychology, work psychology

## **Prohlášení**

1. Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze 18. 2. 2022

.....

Bc. Alice Nedělová

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala vedoucí své diplomé práce doc. PhDr. Bc. Aleně Hricové, Ph.D. za možnost zpracovávat mé vlastní téma. Děkuji za její odborné vedení, metodologické rady, podporu a nasměrování ve správný čas. Také bych ráda poděkovala všem, kteří se podíleli na získávání dat.

## **Obsah**

<b>Úvod .....</b>	<b>10</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1 Kvalita života.....</b>	<b>11</b>
1.1 Vývoj pojmu kvalita života.....	11
1.2 Současné definice a vymezení pojmu kvalita života.....	12
1.2.1 Kritika pojmu kvalita života .....	13
1.3 Dělení kvality života .....	15
1.3.1 Veenhoven a jeho pojetí .....	17
1.4 Výzkum a měření kvality života .....	20
1.4.1 WHOQOL-100 a WHOQOL-BREF .....	22
1.4.1.1 WHOQOL-100 .....	22
1.4.1.2 WHOQOL-BREF .....	23
1.4.1.3 Nedostatky dotazníků WHOQOL-100 A WHOQOL-BREF .....	24
<b>2 Pracovní spokojenost.....</b>	<b>26</b>
2.1 Současné definice a vymezení pojmu pracovní spokojenost.....	26
2.2 Dělení a přístupy k pojmu pracovní spokojenost.....	28
2.2.1 Herzbergova teorie pracovní spokojenosti .....	29
2.3 Faktory pracovní spokojenosti .....	31
2.3.1 Vnější faktory pracovní spokojenosti .....	31
2.3.2 Vnitřní faktory pracovní spokojenosti .....	33
2.3.3 Faktory pracovní spokojenosti při práci policistů.....	35
2.4 Zkoumání pracovní spokojenosti .....	36
2.4.1 Dotazníky k měření pracovní spokojenosti .....	37
<b>3 Pracovní stres .....</b>	<b>39</b>
3.1 Zátěž.....	39
3.2 Stres.....	40

3.2.1	Eustres a distres .....	41
3.2.2	Lazarus a jeho pojetí stresu.....	42
3.3	Pracovní stres .....	43
3.3.1	Zdroje stresu (stresory) v práci .....	43
3.3.2	Stresory při práci policistů.....	45
3.3.3	Pracovní stres a seniorita u policistů.....	48
<b>4</b>	<b>Kvalita života, pracovní spokojenost a pracovní stres .....</b>	<b>49</b>
4.1	Kvalita života a pracovní spokojenost .....	49
4.2	Kvalita života a pracovní stres .....	49
4.3	Pracovní spokojenost a pracovní stres .....	50
<b>II.</b>	<b>EMPIRICKÁ ČÁST .....</b>	<b>52</b>
<b>5</b>	<b>Cíle výzkumu.....</b>	<b>52</b>
5.1	Výzkumné otázky a hypotézy .....	54
5.1.1	Operacionalizace hypotéz .....	55
<b>6</b>	<b>Metody a techniky sběru dat.....</b>	<b>56</b>
6.1	Výzkumné nástroje.....	56
6.1.1	Inventář IPSS .....	56
6.1.2	Dotazník DSPKOP .....	57
6.1.3	Dotazník WHOQOL-BREF.....	58
6.2	Výzkumný soubor .....	61
6.3	Etické aspekty .....	63
6.4	Předvýzkum.....	63
6.5	Sběr dat.....	64
6.6	Způsob analýzy dat .....	64
<b>7</b>	<b>Deskriptivní charakteristika .....</b>	<b>67</b>
7.1	Deskriptivní charakteristika výzkumného souboru.....	67
7.2	Deskriptivní a psychometrické charakteristiky výzkumných nástrojů .....	71



7.2.1	Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty.....	71
7.2.2	Dotazník spokojenosti s obsahem a kontextem práce .....	72
7.2.3	The World Health Organization Quality of Life-Brief Version .....	74
<b>8</b>	<b>Analýza a prezentace výsledků .....</b>	<b>77</b>
8.1	Hypotézy .....	77
8.2	Výzkumné otázky.....	78
<b>9</b>	<b>Diskuze.....</b>	<b>85</b>
9.1	Limity studie .....	89
<b>10</b>	<b>Závěr .....</b>	<b>91</b>
	<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>93</b>
	<b>Seznam tabulek, obrázků a grafů.....</b>	<b>102</b>
	<b>Seznam příloh.....</b>	<b>103</b>

## Úvod

K rozhodnutí zpracovat diplomovou práci na téma Vztah kvality života, pracovního stresu a pracovní spokojenosti u příslušníků Policie ČR mě inspirovala absolvovaná praxe na Krajském ředitelství policie Karlovarského kraje. Díky zkušenostem z praxe a skutečnosti, že pocházím z policejní rodiny, mám do oblasti policejní psychologie větší vhléd, což je při psaní diplomové práce určitě výhodou.

V minulosti se mnoho studií věnovalo výzkumu pracovní spokojenosti a pracovního stresu u policistů. Přidanou hodnotou této práce je propojení zmíněných proměnných s kvalitou života. Jak název práce napovídá hlavním cílem je odhalit vztahy mezi pracovním stresem, pracovní spokojeností a kvalitou života u policistů v Karlovarském kraji. Hlavním úkolem Policie České Republiky je zajišťování vnitřní bezpečnosti státu. Vzhledem ke specifickým náplně práce pořádkové, kriminální a dopravní policie je hlavní výzkumnou otázkou, zda se tyto tři skupiny policistů významně odlišují ve vnímání pracovního stresu, pracovní spokojenosti a kvality života. Dále se práce snaží poskytnout vhléd do problematiky konkrétních pracovních stresorů a faktorů souvisejících s pracovní spokojeností u policistů. Získané výsledky by alespoň částečně mohly přispět ke zlepšení pracovních podmínek policistů v oblastech pracovní spokojenosti, pracovního stresu a kvality života.

Diplomová práce je rozdělená na dvě hlavní oblasti: teoretickou a empirickou. Teoretická část obsahuje čtyři kapitoly. První tři kapitoly definují a vymezují pojmy kvalita života, pracovní spokojenost a pracovní stres. Klíčové jsou definice World Health Organization (kvalita života), Provazníka (pracovní spokojenost) a Lazaruse (pracovní stres), jelikož pochopení těchto základních pojetí je klíčové pro použití dotazníků, které z těchto definic vycházejí. Dále teoretická část mapuje významné pracovní stresory a faktory přispívající k pracovní spokojenosti při práci policistů. V rámci čtvrté kapitoly jsou představeny a shrnuty realizované výzkumy vztahů mezi kvalitou života, pracovní spokojeností a pracovním stresem.

Empirická část představuje cíle, hypotézy a výzkumné otázky, popisuje použité metod a okolnosti sběru dat. Následně na ni navazuje výsledková část, která se věnuje deskriptivním charakteristikám zkoumaných proměnných, testování hypotéz a zodpovídá výzkumné otázky. V závěrečné části jsou diskutovány zjištěné výsledky a limity této práce.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Kvalita života

### 1.1 Vývoj pojmu kvalita života

Payne et al. (2005) uvádí, že v USA byl pojem kvality života poprvé v historii zmíněn v ekonomickém kontextu, kdy měl stát materiálně podpořit nižší vrstvy. V 60. letech 20. století v USA prezident Johnson přispěl ke zlepšování kvality života tím, že za cíl domácí politiky kladl rozšířit mezi veřejnost informaci, že ukazatelem společenské spokojenosti již není kvantita spotřebovaného zboží. Jako první ve svém prezidentském projevu použil termín kvalita života. V tomto období Světová zdravotnická organizace rozšířila definici, dle které je zdraví ukazatelem fyzické, duševní i sociální pohody. Definice byla velmi podobná dnešnímu pojetí kvality života (Dragomirecká, 2007). Nevratná změna v hodnotových orientacích a šíření konzumního způsobu života materiálně nejvyspělejších zemí USA a Evropy bylo jedním z hlavních impulzů k výzkumu kvality života (Heřmanová, 2012).

Státy obvykle poměřují svůj rozvoj podle toho, kolik toho stát na svém území vyprodukuje, tedy podle HDP (hrubý domácí produkt). Dle Slezáčkové (2012) bylo v 70. letech 20. století bhútánským králem (Džigme Singye Wangchuck) nahrazeno HDP za HNŠ (hrubé národní štěstí). HNŠ v sobě skrývalo ekonomické i duchovní cíle. Král chtěl zachovat duchovní tradice země (kulturní hodnoty) a zároveň zabránit negativnímu vlivu globalizace na okolní přírodu (Heřmanová, 2012). Kromě rozvoje zaměřil bhútánský král svou pozornost na spokojenost a štěstí svých obyvatel. Jako protiklad k materiálnímu blahobytu je v psychologii vnímána subjektivní pohoda (Dragomirecká & Bartoňová, 2006). Do ekonomie tedy vstoupil koncept kvality života zhruba v 70. letech minulého století. Nastala otázka rozdílu mezi ekonomickým blahobytem měřeným HDP a subjektivně vnímanou životní spokojeností na úrovni jednotlivých zemí i na úrovni jednotlivců (Heřmanová, 2012).

V moderní společnosti se začal brát v potaz rozsáhlý rozmach průmyslu, který by do budoucna mohl ovlivnit vnější podmínky „dobrého života“. S obavou o kvalitu vnějších podmínek pro život se koncept dobrého života rozšířil kromě materiálního blahobytu také o vnitřní subjektivní hodnocení kvality lidského života. Po válce se kvalita života stala jedním z cílů sociálních programů (Dragomirecká, 2007;

Musschenga, 1997). Výzkum kvality života se zaměřil na hodnocení účinnosti sociální politiky s cílem poskytnout údaje pro navrhování účinnějších opatření (Musschenga, 1997).

## **1.2 Současné definice a vymezení pojmu kvalita života**

Na kvalitu života můžeme nahlížet z různých úhlů pohledu. Z duchovního (spirituálního) pohledu si můžeme klást otázku, co znamená „dobrý život“ či „moudrý život“ v protikladu k vychytralému způsobu života. Z filozofického a etického hlediska si můžeme pokládat otázku, co znamená „dobrý“ život v protikladu ke „špatnému“ způsobu života. Pojetí toho, co je „dobré“ v průběhu dějin rozšířili angličtí filozofové (Jeremy Bentham, David Hume, Thomas Hobbes). Začali se dívat na následky a užitečnost lidského chování, jak individuální chování ovlivňuje uspokojení ostatních lidí (Křivohlavý, 2001).

Na tento pohled navázali utilitarističtí filosofové (J. Bentham, J. S Mill a H. Spencer). Podle teorie utilitarismu je klíčovým motivem pro jedince snaha o dosažení štěstí (utility). Štěstí jedince je závislé na štěstí ostatních: čím jsou šťastnější ostatní, tím je šťastnější jedinec sám. Tito autoři zdůrazňovali, že jedinec má právo na své vlastní štěstí a každý má osobní zodpovědnost za to, v čem bude své štěstí hledat. Někteří odborníci považují tento filosofický směr za inspiraci pro zkoumání kvality života. Někteří akademičtí pracovníci kritizují utilitarismus, protože může být spojován s principy kolektivistického učení komunismu, socialismu a fašismu. Tyto principy hlásají, že celek je víc než jedinec, tudíž je třeba obětovat jedince v zájmu společnosti, tedy v zájmu většího štěstí (Dolan, 2001).

Kelley-Gillespie (2009) se dívá na kvalitu života z hlediska obecné systémové teorie, která zdůrazňuje význam interakcí mezi lidmi a sociálními systémy. Sociální systémy jsou dynamické a můžeme je rozdělit do dvou úrovní: mikro (individuální a rodinné) a makro (komunitní) úroveň.

Tato práce vychází primárně z definice kvality života skupiny Světové zdravotnické organizace (World Health Organization), protože na základě této definice byl v roce 1996 (World Health Organization, 1996) publikován dotazník kvality života WHOQOL-BREF (World Health Organization Quality of Life Assessment), který je v této práci využit. Pro posouzení kvality života záleží dle skupiny WHOQOL (1994) na tom, jak člověk vnímá své postavení v životě v kontextu kultury a hodnotového

systemu, ve kterém žije a ve vztahu ke svým cílům, očekáváním, normám a obavám. Kvalita života je pojmem, který lze považovat za široký, a který je ovlivněn fyzickým zdravím, psychickým stavem, úrovní nezávislosti, sociálními vztahy a vztahem k prostředí. Tato definice zdůrazňuje multidimenzionální povahu konceptu kvality života. Slezáčková (2012) také zdůrazňuje důležitost znalosti hodnotového systému a očekávání pro posouzení kvality života u daného člověka. Pro posouzení kvality života by nás mělo zajímat, zda jsou očekávání ve shodě s tím, jak člověk subjektivně hodnotí svou životní realitu (skutečný průběh života). Rozdíly v očekáváním vyplývají z výchovy člověka, kulturních hodnot a životních zkušeností (Kelley-Gillespie, 2009). Dragomirecká a Bartoňová (2006) poukazují na to, že pro zjištění celkové spokojenosti je potřeba znát osobní hodnoty a životní styl skrze, který se jedinec snaží celkovou spokojenost se životem naplnit. Záleží na tom, které životní oblasti jedinec považuje za důležité, nestačí jen výčet oblastí, se kterými je jedinec spokojen.

Kvalitu života mohou ovlivňovat také vnitřní podmínky, mezi které patří vrozené a získané předpoklady pro prožití odlišně kvalitního života. K získaným předpokladům může patřit např. naučený způsob sebereflexe (vidění a hodnocení sebe samého), morálně volní vlastnosti, sociální inteligence, schopnost empatie atd. (Heřmanová, 2012).

Payne et al. se přiklání k definování kvality života jako „hledání a identifikace faktorů, které přispívají k dobrému a smysluplnému životu a k pocitu lidského štěstí“ (2005, s. 206). Raphael (2010) se dívá na kvalitu života jako na stupeň, v jaké míře člověk využívá možností svého života. Heřmanová (2012) chápe pojem kvalita života jako „reflexi objektivních environmentálních podmínek (vnějšího prostředí) a sebereflexi (vnitřního prostředí) člověka v kontextu kulturních, hodnotových, sociálních a prostorových (geografických) systémů a ve vztahu k individuálním motivacím, schopnostem, cílům a očekáváním.“

### **1.2.1 Kritika pojmu kvalita života**

Pojem kvalita života je často kritizován za nejednoznačné (Payne et al., 2005) a těžko uchopitelné vymezení (Heřmanová, 2012). Payne et al. (2005) za důvod kritiky považuje přesvědčení, že neexistuje jasná a obecně přijímaná definice. K nejednotné definici přispívá také chápání termínu „kvalita“, které může být podmíněno kulturou. Odborná literatura popisuje kvalitu jako určitou vlastnost, která může být hodnocena

pozitivně, či negativně. Neodborná veřejnost vnímá kvalitu jako něco výhradně pozitivního.

Vnímání objektivních podmínek kvality života může být zkresleno skupinovými představami (Heřmanová, 2012). Příkladem může být „positivity bias“ (pozitivní zkreslení), kdy lidé upřednostňují pozitivní údaje při zpracování informací. Toto zkreslení se vyskytuje v průzkumech spokojenosti se životem, kdy lidé popisují jejich vztahy, zkušenosti, životní podmínky (například finanční situace). Zkreslení bylo prokázáno při průzkumech prováděných v různých zemích (s výjimkou extrémně chudých zemí) bez ohledu na objektivně znevýhodněné postavení konkrétních skupin respondentů – nízké příjmy, menšinové postavení nebo špatný zdravotní stav (s výjimkou lidí v depresi) (Michalos, 2014). Heřmanová (2012) zmiňuje, že podobný mechanismus může platit i při negativistickém hodnocení.

Babinčák (2013) považuje při snaze odborníků definovat kvalitu života za problematické zaměňování pojmů kvalita života, pohoda a spokojenost. Babinčák provedl analýzu přehledových studií, které se týkaly měření kvality života. Výsledkem analýzy jednotlivých studií byla zjištění: 1) nalezení relativní shody v definování konstruktů kvality života; 2) nalezení velké odlišnosti ve využívání konstruktů kvality života při měření; 3) nalezení konfuze (překrývání) pojmu kvalita života s jinými pojmy – kvalita života, spokojenost, psychologický well-being a HRQOL (kvalita života související se zdravím); 4) často se ve studiích vyskytovaly měřicí nástroje, ke kterým chyběla teorie, definice nebo model měření; 5) většina autorů, analyzovaných studií, nahlížela na kvalitu života jako na multidimenzionální konstrukt, který postihuje fyzický, psychologický, sociální, spirituální a ekonomický rozměr. Cílem studie bylo udělat selekci konceptů kvality života, které se vyhýbají nežádoucí konfuzi pojmů.

Situaci ohledně definování kvality života také komplikuje fakt, že pro pojem (kvalita života) „quality of life“ jsou využívány ekvivalentní nebo analogické termíny, které následně přispívají ke konfuzi pojmů: např. „social well-being“ (sociální pohoda), „social welfare“ (sociální blahobyť), „well-being“ (pocit pohody), „human development“ (lidský rozvoj), „subjective well-being“ (individuální stav pohody), „standard of living“ (životní úroveň), „happiness“ (štěstí), „health“ (zdraví), „wealth“ (bohatství), „satisfaction“ (spokojenost) atd. (Heřmanová, 2012; Payne et al., 2005).

Mnohé výzkumy kvality života jsou ateoretické a mezi odborníky často panuje neshoda ohledně definice a způsobu měření kvality života (Dijkers, 2005; Kelley-Gillespie, 2009). Dle Kelley-Gillespie (2009) by odborníci měli při výzkumu kvality

života zamezit omezení hodnocení kvality života pouze na jeden rozměr, např. pouze na fyzickou pohodu nebo kvalitu života související se zdravím (Health Related Quality of Life, HRQoL).

Džuka (2013) ve své studii navrhnul dotazník SHKZ (Subjektivně hodnocená kvalita života) se 36 položkami, ve kterém jedinci hodnotili jednotlivé oblasti kvality života současně dvěma stupnicemi (dobrý – zlý a spokojený – nespokojený). Příkladem může být hodnocení oblasti zdraví, kdy jedinci hodnotili, jaké je jejich zdraví na stupnici dobrý – zlý (velmi dobré, dost dobré, středně dobré, dost zlé a velmi zlé). Na stupnici spokojený – nespokojený hodnotili, jak jsou se svým zdravím spokojeni (velmi spokojený, značně spokojený, středně spokojený, málo spokojený a velmi nespokojený). Položky dotazníku formuloval na základě výsledků metaanalýzy, kterou publikovala Kelley-Gillespie (2009). Kelley-Gillespie provedla metaanalýzu jedenácti studií od roku 1987 do roku 2001 měřících kvalitu života. Ve výzkumu Džuky se 50 % položek statisticky významně lišilo v hodnocení zmíněnými stupnicemi. Došel k závěru, že je vhodnější jednotlivé oblasti kvality života hodnotit na stupnici dobrý – zlý, která vyjadřuje kvalitu, než na stupnici spokojený – nespokojený, která vyjadřuje spokojenost. Za nedostatek u některých měřících nástrojů kvality života považuje právě nevhodně zvolenou hodnotící stupnici. Stupnice spokojený – nespokojený je dle jeho názoru spíše vhodná k hodnocení subjektivní pohody.

### **1.3 Dělení kvality života**

Na kvalitu života lze nahlížet z objektivního a subjektivního hlediska (Heřmanová, 2012). Objektivní hledisko se zaměřuje na životní podmínky daného člověka (zdravotní či socioekonomický statut). Subjektivní hledisko se snaží zachytit osobní pohodu a životní spokojenost daného člověka (Slezáčková, 2012). Z těchto hledisek nahlíží na kvalitu života také Payne et al. (2005). K subjektivnímu pohledu na kvalitu života řadí emocionalitu a všeobecnou spokojenost se životem, což znamená, že při subjektivním vnímání kvality života je zastoupeno kognitivní hodnocení a emoční prožívání vlastního života. Payne zdůrazňuje, že subjektivní vnímání kvality života nemusí být v přímé úměře k sociologickému statusu ani k biologickému zdraví. Někdo může být v dobrém zdravotním stavu dle objektivního posouzení lékaře, ale přesto se může subjektivně cítit špatně (Veenhoven, 2000). Při posuzování objektivní kvality života zdůrazňuje důležitost splnění požadavků, které se týkají sociálních a materiálních podmínek života,

sociálního statusu a fyzického zdraví. Payne dále specifikuje dělení subjektivní kvality života na pojem spokojenost se životem, který obsahuje kognitivní dimenzi při zjišťování životní spokojenosti a pojem subjektivní pohoda (well-being), který má kognitivní i emocionální dimenzi.

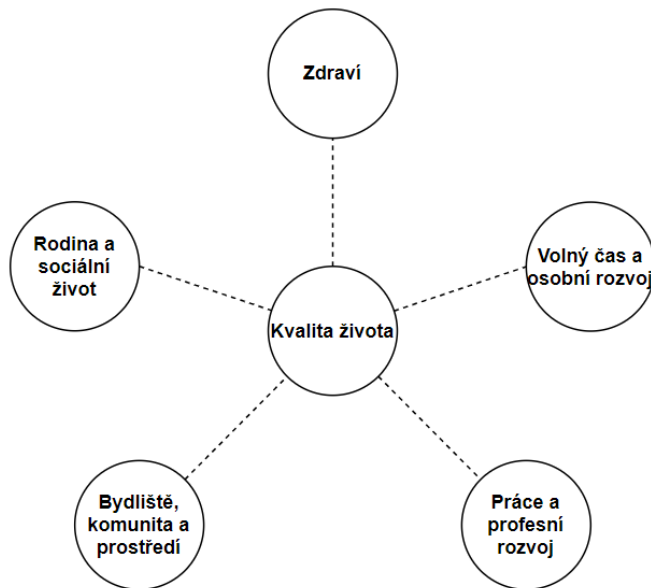
K rozdělení konceptu kvality života může být přistupováno ze třech různých pohledů: kvalita života jako subjektivní pohoda (subjective well-being), kvalita života jako úspěch (achievement) a kvalita života jako užitek (utility) (Džuka, 2013; Dijkers, 2005). Ve své studii v návaznosti na Kelley-Gillespie (2009) navrhnul Džuka (2013) multidimenzionální model subjektivního hodnocení kvality života, který zahrnuje psychickou, fyzickou, sociální, environmentální, kognitivní a spirituální oblast. Později, dle svého výzkumu, na základě faktorové analýzy redukoval oblasti na psycho-sociální, kognitivně-spirituální a environmentální oblast. Multidimenzionalita odráží kvalitu oblastí života, které ho reprezentují, a nevztahuje se na osobní charakteristiky jedince.

Heřmanová (2012) upozornila na model z oblasti pracovní psychologie, které se tato diplomová práce také týká. Model se zaměřuje na pracovníky kanadských ozbrojených sil (Strategic Plan for Quality of Life Improvements in the Canadian Forces). Vnímání kvality života vychází z hodnocení příjemnosti životních podmínek pro členy kanadských ozbrojených sil a jejich rodiny. Model postihuje pět základních oblastí: zdravotní stav, pracovní podmínky, trávení volného času, sociální život a kvalitu sociálních vazeb v rámci komunit. Obrázek 1 ilustruje jednotlivé dimenze. Tento model ovšem opomíjí hodnotovou orientaci a subjektivně prožívanou životní spokojenost. Mezi vnímáním kvality života příslušníků kanadských ozbrojených sil a organizačními otázkami (nábor, udržení zaměstnanců, zvýšení pracovního výkonu a osobní připravenost) existuje silná korelace (Department of National Defence, 2004).



## Obrázek 1.

*Model kvality života pracovníků kanadských ozbrojených sil (upraveno: Department of National Defence, 2004)*



### 1.3.1 Veenhoven a jeho pojetí

K rozdělení kvality zásadně přispěl Veenhoven (2000), přišel s teorií čtyř kvalit života: životní šance, životní výsledky, vnější kvality a vnitřní kvality. Životní šance popisuje jako příležitosti, které člověk nemusí využít, např. kvůli smůle. Životní výsledky odráží aktuální lidské chování, i bez příhodných příležitostí může člověk ze svého života vytěžit hodně. Rozdíl mezi vnitřními a vnějšími kvalitami vysvětluje tím, že vnější kvality se týkají životního prostředí a vnitřní kvality se týkají života jednotlivce. Vycházel z toho, že o kvalitě života nelze smysluplně hovořit jako o celku a za nejlepší ukazatel kvality života považoval to, jak dlouho a šťastně člověk žije. Z tohoto důvodu blíže kvalitu života specifikoval do 4 kvadrantů: vhodnost prostředí, životaschopnost jedince, užitečnost života a vlastní hodnocení života. Pro lepší přehlednost jsou jednotlivé kvadranty znázorněny v tabulce 1. Do čtvrtého kvadrantu patří hodnocení spokojenosti s jednotlivými životními oblastmi, hodnocení převažující nálady a hodnocení celkové spokojenosti se životem, patří tam tedy většina dotazníků, které hodnotí kvalitu života včetně dotazníků WHOQOL (Dragomirecká & Bartoňová, 2006; Dragomirecká, 2007).

Veenhoven (2000, s. 205–208) blíže přibližuje jednotlivé kvadranty takto:

- **Vhodnost prostředí** – odráží dobré životní podmínky. Ekonomové pro tento kvadrant používají termín „blahobyť“ či „životní úroveň“. Veenhoven avšak zdůrazňuje, že vhodnost prostředí nemá omezenou konotaci pouze na materiální podmínky života, ale souvisí i s jinými kvalitami životního prostředí, které jsou důležité pro uspokojování lidských potřeb. Ekologové mohou vhodnost prostředí popisovat ve smyslu rizika znečištění přírody a globálního oteplování.
- **Životaschopnost jedince** – jak dobře jsme vybaveni, abychom se vypořádali s životními problémy. Na tento kvadrant lze nahlížet z pohledu pozitivního a negativního zdraví. Z pohledu negativního zdraví dobře fungující tělo (neporušené fungování těla) a mysl (nepřítomnost duševních vad) odráží dobrou kvalitu života. Z pohledu pozitivního zdraví je životaschopnost jedince spojena s energií a odolností. Pozitivní duševní zdraví z pohledu psychologie zahrnuje také autonomii, kontrolu reality, kreativitu, emoční inteligenci a seberealizaci.
- **Užitečnost života** – vyšší úroveň kvality života, kdy člověk při hodnocení kvality života bere v potaz svůj přínos pro společnost. V širším měřítku můžeme na užitečnost života nahlížet jako na přínos člověka pro dlouhodobý vývoj společnosti. V tomto kvadrantu je život posuzován dle morálních a estetických hodnot člověka. Člověk může být pro společnost užitečný, aniž by si to sám uvědomoval.
- **Vlastní hodnocení života** – subjektivní ocenění života. Vlastní hodnocení života může být také označeno termínem spokojenost se životem. Lidé hodnotí svůj život dvěma způsoby: afektivní hodnocení a kognitivní hodnocení. Při kognitivním posuzování lidé porovnávají život, jaký je, s představami, jaký by měl být.

**Tabulka 1.**

*Model čtyř kvalit života (upraveno: Veenhoven, 2000)*

	Vnější kvality	Vnitřní kvality
<b>Životní šance</b>	<b>Vhodnost prostředí</b>	<b>Životaschopnost jedince</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ekologická</b> (mírné klima, čistý vzduch atd.)</li> <li>➤ <b>Sociální</b> (svoboda a rovnost atd.)</li> <li>➤ <b>Ekonomické</b> (sociální jistoty a hospodářský rozvoj)</li> <li>➤ <b>Kulturní</b> (rozkvět umění a vědy, vzdělávání)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Fyzické zdraví</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- negativní přístup (bez nemocí)</li> <li>- pozitivní přístup (energie a odolnost)</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Duševní zdraví</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- negativní přístup (bez duševních poruch)</li> <li>- pozitivní přístup (autonomie a kreativita)</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Znalosti</b> (školní vzdělávání atd.)</li> <li>➤ <b>Schopnosti</b> (inteligence atd.)</li> <li>➤ <b>Umění života</b> (životní styl atd.)</li> </ul>
<b>Životní výsledky</b>	<b>Užitečnost života</b>	<b>Vlastní hodnocení života</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Vnější užitečnost člověka</b> (pro blízké okolí, pro společnost a lidstvo)</li> <li>➤ <b>Morální hodnoty</b> (autentičnost, soucit atd.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Hodnocení spokojenosti s jednotlivými životními oblastmi</b> (spokojenost s prací)</li> <li>➤ <b>Hodnocení převažující nálady</b> (deprese, nuda atp.)</li> <li>➤ <b>Celkové hodnocení kvality života</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ afektivní (celková úroveň nálady)</li> <li>▪ kognitivní (spokojenost se životem)</li> </ul> </li> </ul>

Babinčák (2013) považuje oblast „vlastní hodnocení života“ za nevhodnou pro měření kvality života. Z pohledu Babinčáka koncipoval tuto oblast Veenhoven převážně

jako celkové hodnocení kvality života jako celku a dostatečně nepropracoval posuzování kvality života v jednotlivých oblastech života. Problém vidí v tom, že hodnocení kvality života jako celku má povahu spíše osobnostní charakteristiky jedince, než vypovídající povahu o životě jedince, který vede. Dle Babinčáka není tento kvadrant multidimenzionální, což vede ke konfuzi pojmů kvalita života, subjektivní pohoda, spokojenost a štěstí.

#### **1.4 Výzkum a měření kvality života**

Výzkum osobní pohody a kvality života se zaměřuje na faktory, které přispívají ke šťastnému a spokojenému životu (Slezáčková, 2012).

Kvalita života se zkoumá u zdravé populace a u osob s chronickým onemocněním. Kvalita života má tedy důležitý význam pro medicínu a zdravotnictví (Payne et al., 2005). Pojem kvality života se ujal v medicíně jako protiklad ke kvantitě života (délce přežití) (Dragomirecká & Bartoňová, 2006; Veenhoven, 2000). Cílem zdravotní péče by nemělo být pouze prodloužení života, ale zlepšení kvality života jako celku (Musschenga, 1997). S výzkumem kvality života u jedinců s chronickým onemocněním může být spojen posttraumatický rozvoj osobnosti (Slezáčková, 2012). Calhoun a Tedeschi (2012) nahlízejí na posttraumatický rozvoj osobnosti jako na pozitivní změnu v kognitivním a emočním životě jedince, která se může projevit ve změně jeho chování. Vyšší kvalita života je spojena s aktivně vynaloženým úsilím, kdy se jedinec snaží aktivně se vyrovnat s náročnými životními okolnostmi. Výsledkem může být přijetí nové možnosti vlastního života či zvolení nového směru životní cesty, který je odlišný od toho dosavadního (Slezáčková, 2012).

Měření kvality života probíhá na třech úrovních (Dragomirecká & Bartoňová, 2006; Heřmanová, 2012): a) objektivní měření soc. ukazatelů (nejvýznamnější faktory, které podmiňují subjektivní pocit kvalitního života), b) subjektivní odhad celkové spokojenosti se životem a c) subjektivní odhad spokojenosti s jednotlivými oblastmi našeho života (rodina, bydlení, práce, seberealizace, společenské uznání, sociální vazby). V posledních letech není ve výzkumu objektivní přístup striktně oddělen od subjektivního přístupu, ve výzkumu jsou objektivní podmínky propojovány s psychologicky podmíněným hodnocením (Heřmanová, 2012).

V počátcích výzkumu objektivní kvality života bylo přijetí myšlenky, dle které je úkolem státu vytvořit podmínky pro šťastný život jedinců. Tato myšlenka se nejvíce

rozvíjela se vznikem tzv. sociálních států po II. světové válce. Objektivní kvalita života je operacionalizovaná pomocí tzv. indikátorů: a) ekonomických (HDP aj.), b) politických (politická svoboda aj.), c) sociálních (vzdělanost, sociální zabezpečení aj.). Na úrovni jedince můžeme mluvit o objektivním zdraví, vzdělání a majetku. Jako indikátory subjektivní kvality života můžeme považovat štěstí a spokojenost. Štěstí můžeme chápat jako bezprostřední emocionální stav a spokojenost jako kognitivní ohodnocení podmínek (Cummins, 2000).

Džuka (2013) a Babinčák (2013) považují za důležité, aby nástroje měřící kvalitu života vycházely z modelů, které: a) jsou multidimenzionální a zahrnují fyzickou, psychologickou a sociální rovinu, b) hodnotí kvalitu života z pohledu jedince, c) neobsahují konfuzi pojmů kvalita života a spokojenost (subjektivní pohoda) a d) definují kvalitu života odlišně od subjektivní pohody, spokojenosti či štěstí.

Nejnámějšími instrumenty, kterými lze měřit kvalitu života jsou dle Dragomirecká a Bartoňové (2006) SF-36, SEIQOL a WHOQOL. SEIQOL (Schedule for the Evaluation of Individual Quality of Life – Systém individuálního hodnocení kvality života) je dle Buchtové (2004) jedním z nejpoužívanějších instrumentů pro subjektivní hodnocení kvality života. SEIQOL poskytuje člověku volnost výběru oblastí, které jsou dle jeho hodnotového systému nejdůležitější (Dragomirecká, 2007). WHOQOL a WHOQOL-BREF (Dragomirecká & Bartoňová, 2006) a SQUALA (Dragomirecká et al., 2006) jsou české verze dotazníků, které mají svou příručku. Jako první souhrnný zdroj o jednotlivých instrumentech kvality života sloužila databáze QOLID (Quality of Life Instruments Database). Původní databáze byla později rozšířena do databáze PROQOLID, kterou provozuje mezinárodní výzkumný ústav pro měření kvality života (Mapi Research Trust). Zkratka PRO (Patient Reported Outcome) znamená rozšíření databáze o další subjektivní indikátory zdraví, které mají pomoci při hodnocení klinických výsledků. K datu 21. 8. 2021 je v databázi aktuálně dostupných 3815 dotazníků pro měření kvality života (Mapi Research Trust, 2021). U jednotlivých dotazníků lze dohledat zkratku, plný název, autory, účel měření, cílovou populaci, způsob administrace, počet položek, původní jazyk dotazníku, další ověřené jazykové verze dotazníku atd. (Dragomirecká, 2007).

U nás se konstrukt kvality života věnují J. Mareš a J. Křivohlavý (Slezáčková, 2012). Křivohlavý v 80. letech 20. století vytvořil index kvality života QL Index (ILF) pro klinická pracoviště s cílem věnovat pozornost prožívání při léčbě nějakého somatického stavu. Index se rozpadal do pěti dimenzí: celkový emocionální stav,

samoobslužnost pacienta, sociální podpora rodiny a přátel a adaptace na nemoc a míru bolesti. Dimenze nebyly hodnoceny pacientem, ale zdravotníkem (Dragomirecká, 2007). Kvalita života bývá hodnocena také indexem lidského rozvoje, který bývá využíván v rozvojovém programu OSN. Rozvojový index zahrnuje tři složky: žít dlouhý a zdravý život, získávat znalosti a mít přístup k prostředkům, které člověku pomohou zajistit důstojnou životní úroveň (Kotýnková, 2004). Křivohlavý adaptoval do češtiny rovněž dotazník individuální kvality života SEIQOL (Dragomirecká, 2007).

Poznatky získané z měření kvality života v českém prostředí shrnula Buchtová (2004): 1) pro hodnocení kvality života jedince je důležitější jeho vlastní názor na to, jakým způsobem si stanoví prioritu oblastí kvality života, než stanovený vnější systém hodnot, 2) jednotlivé dimenze kvality života nesou pro každého člověka odlišnou závažnost, 3) jedinec v průběhu života prochází různými životními fázemi a překonává různé situace, což může vést ke změně v důležitosti a pořadí u jednotlivých dimenzí kvality života, 4) subjektivní pojetí kvality života je úzce spjato se spokojeností s dosahováním cílů a plněním plánů.

#### **1.4.1 WHOQOL-100 a WHOQOL-BREF**

Tato kapitola se zaměřuje na měřicí nástroje kvality života WHOQOL-100 (World Health Organization Quality of Life Assessment) a WHOQOL-BREF z toho důvodu, že jako nástroj pro měření kvality života je v této práci využit dotazník WHOQOL-BREF. Pro bližší pochopení dotazníku WHOQOL-BREF je důležité zaměřit se nejdříve na vývoj delší verze dotazníku WHOQOL-100.

##### **1.4.1.1 WHOQOL-100**

Prvotní iniciativa vzešla od Světové zdravotnické organizace (WHO), cílem bylo vyvinout mezinárodní nástroj pro hodnocení pozitivních i negativních aspektů kvality života. Chtěli pokračovat v prosazování holistického přístupu ke zdraví a zdravotní péči. Nový instrument měl rozšířit dosavadní pojetí kvality života, které bylo do té doby chápáno spíše jako subjektivní hodnocení každodenních činností a zdravotního stavu. Z tohoto pojetí vychází např. dotazník SF-36, který hodnotí kvalitu života podmíněnou zdravím (HRQoL) (Dragomirecká, 2007; Dragomirecká, 2006). Díky vytvoření mezinárodního nástroje je možné porovnávat výsledky získané v různých částech světa. Zkonstruovali tedy WHOQOL-100, jehož položky mapují kvalitu života ve dvou rovinách: vnímání objektivního stavu, chování, schopností dané osoby a subjektivní

hodnocení těchto aspektů života. Dotazník sestává ze 100 položek. Položky v objektivní rovině se vztahují k celkovému hodnocení chování, stavů a schopností daného člověka (např.: „Jak snadno se unavíte?“; „Jak moc si věříte?“; „Do jaké míry narušují pohybové obtíže Váš způsob života?“; „Dostáváte od ostatních lidí takovou pomoc, jakou potřebujete?“). V subjektivní rovině jedinec hodnotí spokojenost či nespokojenost s jeho chováním, stavem a schopnostmi (např. „Jak jste spokojen/a s tím, kolik máte energie?“; „Jak moc Vás trápí pocity deprese?“) (WHOQOL, 1994). Výstupem z dotazníku WHOQOL-100 je celkové skóre kvality života a zdraví, skóre šesti domén (fyzické zdraví, prožívání, úroveň nezávislosti, sociální vztahy, prostředí a spiritualita) a skóre jednotlivých podoblastí (24 faset). WHOQOL dotazníky jsou vhodné pro dospělou populaci do 65 let, protože ve vyšším věku nezachycují dobře problémy typické pro tento věk. K dotazníkům by měl být pro zkoumání kvality života použit ještě dotazník WHOQOL-OLD. Dotazníky jsou vhodné pro hodnocení kvality života u běžné populace a také u populace s různými zdravotními potížemi (Dragomirecká & Bartoňová, 2006). V ČR byla validizovaná česká verze dotazníku s českými normami kvality života WHOQOL-100 a jeho zkrácená verze WHOQOL-BREF v roce 2006 (Dragomirecká, 2007; Dragomirecká & Bartoňová, 2006; Džuka, 2013).

#### **1.4.1.2 WHOQOL-BREF**

Zkrácená verze WHOQOL-BREF byla zkonstruována s cílem zvýšit užitečnost nástroje pro výzkumy, kde je potřeba provádět opakovaná měření. Dále bylo cílem zvýšit užitečnost nástroje v klinickém prostředí, kde mají respondenti potíže dokončit dlouhou verzi dotazníku. Počet položek byl ze 100 zkrácen na 26. Dotazník se místo šesti domén jako WHOQOL-100 rozpadá pouze do čtyř domén (fyzické zdraví, prožívání, sociální vztahy a prostředí) (Dragomirecká & Bartoňová, 2006).

Pro validizaci nástroje WHOQOL-BREF bylo využito devět různých souborů. Pro výpočet populačních norem byly využity dva soubory reprezentativní pro pražskou populaci: lidé ve věku 18–59 let (308 respondentů) a lidé ve věku 60 let a více (325 respondentů). Vztah jednotlivých domén WHOQOL-BREF k sociodemografickým charakteristikám byl ověřován na výběrovém souboru pražské populace 18–59 let. Respondenti, kteří žili s partnerem, dosahovali na rozdíl od rozvedených, svobodných, odloučených a ovdovělých jedinců vyšších skóre kvality života ve všech doménách, kromě domény fyzického zdraví. Pracující nebo studující respondenti vykazovali vyšší

skóre kvality života ve všech doménách než respondenti nepracující. Na tomto vzorku nebyl v jednotlivých doménách prokázán rozdíl mezi pohlavími. Z výzkumu vyplynulo, že typ bydlení (ve vlastním rodinném domě, vlastním bytě, bytě se stálou nájemní smlouvou nebo v pronajatém bytě) koreloval pouze s doménou prostředí, tudíž není dobrým ukazatelem pro stanovení životní úrovně jako v západní Evropě (Dragomirecká & Bartoňová, 2006).

#### **1.4.1.3 Nedostatky dotazníků WHOQOL-100 A WHOQOL-BREF**

Za nedostatek dotazníků WHOQOL-100 a WHOQOL-BREF může být považováno, že výběr jednotlivých domén vychází pouze z dohody pracovní skupiny expertů a neopírá se o žádnou teorii. Dle některých autorů polovina položek mapuje spokojenost jedince s jednotlivými oblastmi života místo samotné kvality života jako takové (Džuka, 2013; Babinčák, 2013).

V dotazníku WHOQOL-100 je nejvíce problematická stupnice, která hodnotí frekvenci „nikdy“ až „neustále“. Problémový je často středový bod stupnice „středně“. Koncové body stupnice „nikdy“ a „neustále“ bývají univerzální, ale bod „středně“ podléhá často kulturním odlišnostem v interpretaci (WHOQOL, 1994; Dragomirecká & Bartoňová, 2006; Rogalewicz et al., 2017).

Džuka (2013) uvádí kritiku struktury konceptu WHOQOL-100. Dle autorů má všech šest domén přispívat k celkovému hodnocení kvality života a má sytit jeden samostatný faktor, který by měl být pro domény společný. Džuka je toho názoru, že kvalita života je v tomto pojetí bližší hodnocení subjektivní pohody, kdy je kvalita života vnímána jako charakteristika osoby a není subjektivním hodnocením různých oblastí života jedince. Jako problém také vidí to, že polovina otázek dotazníku je formulovaná jako kvalitativní atributy hodnocené oblasti a polovina otázek je formulovaná jako spokojenost s jednotlivými oblastmi. Domnívá se, že bychom neměli a priori předpokládat, že subjektivní hodnocení na stupnici kvality (jakou má osoba míru daného atributu) a hodnocení na stupnici kvality (v jaké míře je osoba s hodnoceným atributem spokojená) mají shodnou povahu. Upozorňuje na to, že se při výpočtu skóre pro jednotlivé oblasti nepřihlíží k těmto odlišnostem.

V příručce pro uživatele české verze dotazníků kvality života Světové zdravotnické organizace (Dragomirecká & Bartoňová, 2006) na tuto skutečnost poukázala faktorová analýza reprezentativního souboru pražské populace (18–59 let).



První tři domény (fyzické zdraví, prožívání a sociální vztahy) se ukázaly jako jednorozměrné, ale u čtvrté domény (prostředí) se ukázalo, že se rozpadá do dvou faktorů: 4a (pět hodnotících položek – bezpečné prostředí, zdravé prostředí, finanční situace, přístup k informacím a záliby) a 4b (tři položky spokojenosti – spokojenost s podmínkami v místě bydliště, spokojenost s dostupností zdravotní péče a spokojenost s dopravou). Jedním z možných vysvětlení, proč se doména prostředí dělí na dva faktory, může být fakt, že položky typu 4b mají odlišnou formu hodnotící stupnice (ptají se na spokojenost).

## 2 Pracovní spokojenost

### 2.1 Současné definice a vymezení pojmu pracovní spokojenost

Pracovní spokojenost patří dlouhodobě k nejvíce zkoumaným konceptům organizačního chování (Botek, 2018). Tento koncept je středem zájmu po mnoho desetiletí při zkoumání různých modelů organizačního chování (Burt, 2015). První studie týkající se pracovní spokojenosti se objevily ve 30. letech 20. století (Čerget'ová, 2020). Jednou z možností definování pojmu pracovní spokojenost je definice dle Štikara et al. (2003) „jak pracovník vnímá, prožívá a vyhodnocuje průběh vykonávané činnosti, podmínky, v nichž se odehrává a výsledky své práce.“ Jako další možnou definici Štikar uvádí „pracovní spokojenost jako individuální prožitkový odraz vlastního působení v organizaci, který se vztahuje k jednotlivým pracovním podmínkám, k cílům, ambicím a očekáváním pracovníka.“ Půček a Kocourek (2005) definují pracovní spokojenost jako „vnímání zaměstnanců týkající se stupně splnění jejich očekávání a požadavků na pracovní podmínky, na jejich působení či plnění úkolů, na řízení úřadu atd.“ Christen et al. (2006) nahlíží na pracovní spokojenost jako celkový stav, který je odvozen z prožívání pracovní situace. Rudá (2016, s. 37) se přiklání k definování pracovní spokojenosti jako „...postoje k práci jako celku a jednotlivým jejím komponentám, jimž jedinec přisuzuje určitou váhu nebo význam.“

Vzhledem k tomu, že neexistuje obecná shoda ohledně definice pracovní spokojenosti, je potřeba se zaměřit na podstatu a význam pracovní spokojenosti (Aziri, 2011). Pojem pracovní spokojenost má pro akademické pracovníky různé významy (Štikar et al., 2003): a) význam, který zahrnuje komponenty pracovní spokojenosti vztahující se k osobnosti pracovníka, b) k bezprostředním (fyzikálním) a obecnějším (fungování organizace) podmínkám. Luthans et al. (2007) vymezuje pracovní spokojenost třemi znaky: a) emocionální odpověď na pracovní situaci; b) reakce na splněné či nesplněné očekávání ve vztahu k pracovním podmínkám a práci; c) vyjádření některých vzájemně spjatých postojů.

Snaha o definování pracovní spokojenosti vyústila ve dva přístupy k pracovní spokojenosti. Jeden přístup zdůrazňuje afektivní složky pracovní spokojenosti a druhý přístup chápe pracovní spokojenost jako souhrnný postoj (Kollárik, 2011). Někteří akademičtí pracovníci chápou pojem pracovní spokojenost jako synonymum pracovního postoje, naopak některým odborníkům přijde pracovní spokojenost specifická v tom, že je více proměnlivá než zakotvený postoj (Štikar et al., 2003).

Přístupy zdůrazňující afektivní složku spokojenosti v práci, jsou založené na míře emocionality, která je výsledkem hodnocení vlastní práce. Spokojenost je dle těchto přístupů citový stav, který vznikne uspokojením určitých potřeb člověka. Druhá skupina autorů považuje spokojenost za souhrnný postoj. Spokojenost v tomto případě odráží kvalitu a úroveň vztahu mezi člověkem a prací. Zaměstnanec si vytváří postoje k jednotlivým aspektům práce, následně se postoje spojí v tzv. celkový postoj, který je ukazatelem pracovní spokojenosti (Kollárik, 2011; Čerget'ová, 2020). Dle Armstronga a Koubka (2007) se pojem pracovní spokojenost týká pocitů a postojů. Zhu (2012) ve své studii vysvětluje, že pokud mají zaměstnanci v práci příjemné pocity, bude jejich postoj k práci definován jako pracovní spokojenost. Botek (2018) se přiklání k tomu, že pracovní spokojenost ovlivňují pracovníkovy postoje, pocity a interpretace jeho výkonu. Podobně jako Botek zastává Burt (2015) názor, že pojem pracovní spokojenosti sestává z afektivních i kognitivních složek. Nahlíží na pracovní spokojenost jako na výsledek hodnocení vlastní práce. Pracovník dle jeho názoru kognitivně posoudí stupeň potěšení (pozitivních emocí) z práce. Weiss (2002) se domnívá, že konstrukty postoj a afekt by neměly být považovány za tentýž stejný konstrukt, jak je tomu občas zvykem. Postoj není afektivní reakce, ale hodnotící úsudek. Z toho důvodu Weiss rozlišuje tři složky pracovní spokojenosti: přesvědčení o práci, hodnocení práce a afektivní zkušenosti s prací. Spokojenost s prací je dle jeho teorie emocionální reakcí, ale měřítkem pracovní spokojenosti je hodnocení této emocionální reakce.

Tato diplomová práce vychází převážně z pojetí Provozníka (2002), který na pracovní spokojenost nahlíží jako na soubor postojů, které mohou být pozitivní, či negativní ve vztahu k jednotlivým působícím faktorům. Při vytváření pracovních postojů záleží na osobnosti každého pracovníka (vnitřní faktory) a na objektivních vlastnostech působících faktorů (vnější faktory). Obecně lze pracovní spokojenost interpretovat jako bipolární kontinuum, od výrazné nespokojenosti (-1) k výrazné spokojenosti (1). Na bipolárním kontinuu (0) značí lhostejnost, neutrální vztah člověka k práci. Pomocí bipolárního kontinua se zjišťuje pracovní spokojenost s dílčími stránkami práce a celková pracovní spokojenost. Dotazník pracovní spokojenosti DSPKOP – Dotazník spokojenosti s kontextem a obsahem práce (Vtípil & Novotná, 2004), který je v této diplomové práci využit, také striktně nerozlišuje mezi pojmem postoj a pracovní spokojenost jako někteří autoři (Štikar et al., 2003).

Kollárik (2011, s. 126–128) charakterizuje jednotlivé znaky pracovní spokojenosti:

- **Celková pracovní spokojenost** – zahrnuje obecnou míru vztahu k vykonávané práci a dílčí spokojenost s jednotlivými pracovními faktory (např. kvalita fyzikálních podmínek a úroveň mezilidských vztahů na pracovišti).
- **Znaky spokojenosti** – hlavními znaky jsou stálost a intenzita prožitku. Intenzita prožitku značí míru prožitku od maximální spokojenosti ke krajní spokojenosti. Stálost prožitku značí proměňující pracovní spokojenost dle různých proměnných.
- **Psychologický obsah** – se vztahuje k jednotlivcům a sociálním jevům. Pro jedince je pracovní činnost hodnotou. Skrze práci člověk uspokojuje své vlastní potřeby. Sociální jevy odráží vztah zaměstnanců a pracovních týmů k ekonomickým, organizačním a zdravotním aspektům působení v organizaci.
- **Aktuální stav** – je vnímán jako úroveň spokojenosti či nespokojenosti s pracovní situací. Může být vnímán také jako proces, který v určitém časovém intervalu sleduje, jak se vyvíjí pracovní spokojenost.
- **Situační reakce** – patří sem měnící se pracovní podmínky a spokojenost (nespokojenost) jako osobní dispozice. Při radikálně se měnících pracovních situacích zaměstnanci prokazují dlouhodobě stabilní pracovní spokojenost.

## 2.2 Dělení a přístupy k pojmu pracovní spokojenost

Na pracovní spokojenost můžeme nahlížet v širším a užším smyslu. V širším smyslu spokojenost v práci zahrnuje rysy osobnosti pracovníka, které se vztahují k pracovním podmínkám. V užším smyslu se jedná o spokojenost s prací. Spokojenost s prací zahrnuje nároky na plnění pracovních úkolů, také odměnu za vykonanou práci, prestiž atd. (Nakonečný, 2005).

Z psychologického pohledu můžeme na pracovní spokojenost nahlížet ze dvou pohledů (Štikar et al., 2003): a) objektivní stránka – efektivita, výkonnost a kvalita pracovních výsledků pracovní činnosti; b) subjektivní stránka – spokojenost s podmínkami a hodnotovou orientací. Tato diplomová práce se zaměřuje na subjektivní

stránku pracovní spokojenosti. Pracovníci svůj subjektivní vztah k práci vyjadřují hodnocením obsahu práce a pracovních podmínek. Subjektivní vztah k práci se navenek projevuje v konkrétních postojích pracovníků (Provazník, 2002). Nejčastěji jsou citované jednofaktorové a dvoufaktorové teorie pracovní spokojenosti. Motivačně založené přístupy (např. Maslow, Vroom a Stogdilla) jsou řazeny pod jednofaktorové teorie pracovní spokojenosti. Mezi dvoufaktorové teorie pracovní spokojenosti je řazen dvojdimenzionální přístup Herzberga, Mausnera a Snydermana (Štikar et al., 2003).

### **2.2.1 Herzbergova teorie pracovní spokojenosti**

Vzhledem k povaze diplomové práce bude v této podkapitole přiblížena Herzbergova teorie pracovní spokojenosti z roku 1957. Teorie se sice zaměřuje na motivaci, která není předmětem této práce, ale výkon a motivace přesto s pracovní spokojeností úzce souvisí. Herzbergova dvoufaktorová teorie se zaměřuje na to, jak spokojenost či nespokojenost s prací ovlivňují odlišné skupiny faktorů.

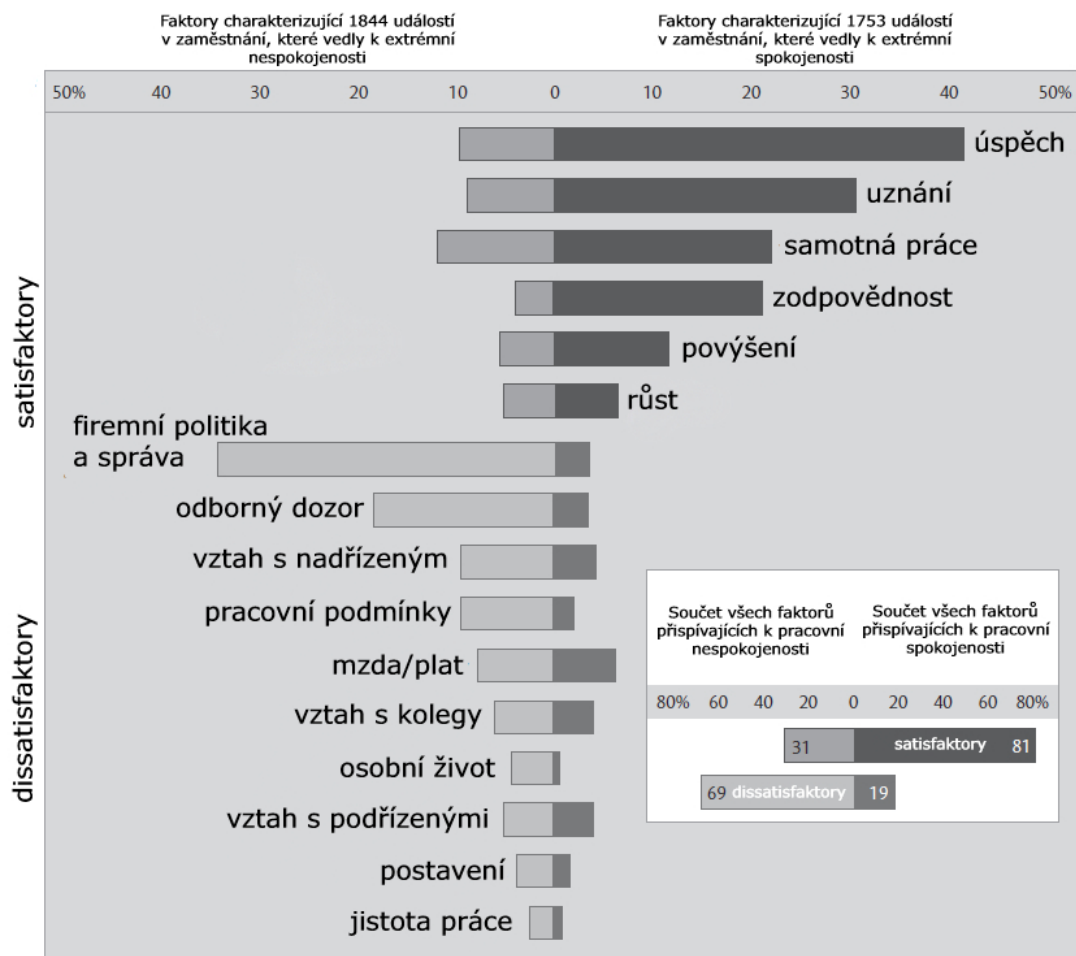
Dvoufaktorová teorie je metoda „kritických událostí“ a rozlišuje dva na sobě nezávislé faktory: a) dissatisfactory/frustratory (nespokojenost s prací) a b) satisfactory/motivatory (spokojenost s prací). U motivátorů je cílem seberealizace člověka a u frustrátorů jde o vyhnutí se strastem (Nakonečný, 2005). Teorie byla založena na základě výzkumu zdrojů pracovní spokojenosti či nespokojenosti u účetních a techniků. Satisfactory jsou považovány za motivační faktory (úspěch, uznání, samotná práce, zodpovědnost, růst a povýšení), které motivují pracovníky k vyššímu výkonu a souvisí s obsahem práce. Dissatisfactory jsou považovány za hygienické faktory (dozor, pracovní podmínky, mezilidské vztahy, plat a bezpečí, firemní politika), které souvisejí s prostředím a slouží jako prevence nespokojenosti s prací. Teorie je kritizována za metodiku výzkumu. Herzberg a kolektiv nepodložili tvrzení, že satisfactory zlepšují produktivitu, dostatečnými důkazy o vztahu mezi spokojeností a výkonem (Štikar et al., 2003; Armstrong & Koubek, 2007).

Herzberg (1968) se proti kritice takového charakteru vymezuje tím, že dvoufaktorová teorie vznikla v roce 1957 na vzorku techniků a účetních, přičemž od té doby bylo dokončeno nejméně dalších 16 výzkumů na různých populačních vzorcích. Na obrázku 2 jsou vidět výsledky 12 výzkumů provedených na vzorku různých profesí (nižší vedoucí pracovníci, vedoucí výroby, zdravotní sestry, prodavači potravin, vojenští důstojníci, inženýři, vědci, hospodyně, učitelé, technici, montážní dělnice, účetní apod.).

Dle Herzberga to z původního výzkumu učinilo jednu z nejreprezentativnějších studií v oblasti pracovní spokojenosti a motivace. Výsledky výzkumů tedy naznačují, že faktory související s pracovní spokojeností (a motivací) v zaměstnání jsou odlišné od faktorů, které vedou k nespokojenosti v zaměstnání. Výsledky ukázaly, že hlavní příčinou pracovní spokojenosti byly satisfaktory a hlavní příčinou pracovní nespokojenosti byly dissatisfaktory. Faktory spokojenosti a nespokojenosti s prací byly hodnoceny na základě vzorku 1685 zaměstnanců. Zaměstnanci byli dotázáni, jaké pracovní události vedly k jejich extrémní spokojenosti, nebo extrémní nespokojenosti. Jejich odpovědi jsou rozděleny na procenta celkových „pozitivních“ pracovních událostí a celkových „negativních“ pracovních událostí.

## Obrázek 2.

*Faktory ovlivňující pracovní postoje (upraveno: Herzberg, 1968)*



## 2.3 Faktory pracovní spokojenosti

Pracovní spokojenost ovlivňuje značné množství faktorů, které přispívají k celkové úrovni spokojenosti. Míra pracovní spokojenosti závisí na vnitřních (potřeby a očekávání zaměstnanců) a vnějších faktorech (výše platu, systém odměňování, příležitosti k povýšení, sociální interakce při práci, řízení a vedení, zajímavé a rozmanité úkoly, míra autonomie apod.) (Armstrong & Koubek, 2007).

Za okolnosti, které ovlivňují proměnlivost, významnost a pořadí jednotlivých faktorů můžeme považovat (Štikar et al., 2003, s. 103):

- specifika práce v určitých oblastech (např. odlišnosti v hutnictví, zdravotnictví či školství);
- specifika prostředí, ve kterých jsou jednotlivé profese vykonávány (např. chemik ve výrobním provozu nebo ve výzkumu);
- specifika osobnostních preferencí (např. někteří pracovníci kladou větší důraz na kvalitu mezilidských vztahů, než na platové ohodnocení práce).

### 2.3.1 Vnější faktory pracovní spokojenosti

Štikar et al. (2003) k vnějším faktorům pracovní spokojenosti řadí finanční ohodnocení (mzda a plat), samotnou práci (druh a charakter vykonávané práce), pracovní postup, způsob vedení (osobnost vedoucího pracovníka a jeho styl řízení), pracovní podmínky (fyzikální podmínky, bezpečnost a rodinný stav). Christen et al. (2006) přidává k rozdělení vnějších faktorů pracovní spokojenosti ještě pracovní příležitosti. Kollárik (2011) vnější faktory doplňuje o sociální prostředí a politiku vedení organizace.

#### a) Obsah a charakter práce

Tvůrčí uplatnění, sebeprosazení a prostor pro realizaci přispívají k pracovní spokojenosti. Málo atraktivní, monotónní, špinavé či velmi těžké profese přispívají naopak k nespokojenosti s obsahem a charakterem práce. Lidé, kteří prožívají pracovní nespokojenost s obsahem a charakterem práce, hledají náhradní uspokojení prostřednictvím dobré úrovně některého z dalších faktorů (Provazník, 2002). Pracovní spokojenost významně pozitivně ovlivňuje práce, která je zajímavá, rozmanitá a poskytuje sociální status a jistou míru autonomie (Štikar et al., 2003). Předpoklad, že monotónní práce vede k nespokojenosti, neplatí ovšem univerzálně. Z výzkumů vyplývá, že někteří pracovníci upřednostňují monotónnost práce, adaptují se na monotónní práci a najdou v ní zdroje spokojenosti (Kollárik, 2011).

## **b) Mzdové ohodnocení**

V ČR vztah mezi vykonávanou prací a odměnou nemá vždy podobu přímé úměry. Finanční ohodnocení má na pracovníky motivační vliv, ale vysoký plat nebo zvýšení platu nemá dlouhodobý motivační účinek (Provazník, 2002). Povýšení spojené s platem určeným výhodnou manažerskou pozicí může přinést menší uspokojení, než povýšení na základě principu seniority (Štikar et al., 2003). Finanční ohodnocení přispívá k uspokojování potřeb, obsahuje prvky morálního ocenění, posiluje postoje a konání. Nespravedlivé odměňování je výrazným faktorem pracovní nespokojenosti. Nadhodnocování i podhodnocování platu vede k vyšší nespokojenosti zaměstnanců, než spravedlivé odměňování (Kollárik, 2011). Pracovní nespokojenost se může objevit rovněž v případě, kdy pracovní výkon zaměstnance je vyšší anebo požadavky na výkon zaměstnance jsou vyšší než finanční ohodnocení práce (Čerget'ová, 2020).

## **c) Pracovní perspektivy**

V současné době mají pracovníci větší prostor pro využívání nových příležitostí, ale na druhou stranu pracovníkům ubyly některé základní jistoty a zvýšila se míra rizika. Mnozí pracovníci považují neohrazené pracovní perspektivy za nevýhodné a přispívají tedy spíše k pracovní nespokojenosti (Provazník, 2002). Pracovního postupu mohou zaměstnanci dosáhnout na základě délky působení v organizaci či na základě pracovních výkonů. Povýšením pracovníka na vyšší pozici se naopak může snížit jeho pracovní spokojenost z důvodu vyšší zodpovědnosti za vykonávanou práci nebo z důvodu strachu ze zvýšeného rizika ztráty pozice (Čerget'ová, 2020).

## **d) Organizace práce**

Organizace práce je často považována za zdroj nespokojenosti, protože pracovníci mají pocit, že organizaci práce nemohou ovlivnit z vlastní iniciativy (Provazník, 2002). Pracovní nespokojenost ve vztahu k organizaci práce je spojená s nedostatky v řízení organizace, s chybami v komunikaci a procesu předávání informací (Čerget'ová, 2020).

## **e) Vedoucí pracovník**

Styl řídicí práce a autorita vedoucího pracovníka ovlivňují sociální klima na pracovišti. K pracovní nespokojenosti přispívá autokratické jednání, nedůslednost, nerozhodnost, nespravedlivé jednání, hrubost apod. K pracovní spokojenosti přispívá



rozhodnost, spravedlivost, sociální citlivost apod. (Provazník, 2002). Pro pracovní spokojenost je potřebná také zpětná vazba o průběhu a výsledcích práce (Štikar et al., 2003). Vedoucí pracovník by se měl zaměřit na výkonnost a spokojenost jednotlivých zaměstnanců. Problémem může být, když vedoucí pracovník vyžaduje maximální výkon zaměstnanců, ale zanedbává jejich pracovní spokojenost (Kollárik, 2011).

#### **f) Fyzické podmínky práce**

Nespokojenost způsobuje výrobní proces nebo užívané technologie, které působí na pracovníky škodlivě či nepříznivě. Nepříznivé fyzikální podmínky vytvářejí nepohodu, která následně vyvolává pracovní nespokojenost. V kanceláři může na pracovní spokojenost nepříznivě působit nízká úroveň úklidu nebo neuspořádanost pracovního prostoru (Provazník, 2002). K faktorům tohoto typu patří osvětlení, hluchnost, čistota, proudění vzduchu, prašnost, estetické vybavení apod. (Kollárik, 2011).

#### **2.3.2 Vnitřní faktory pracovní spokojenosti**

Vnitřní faktory pracovní spokojenosti jsou ovlivněné osobnostní strukturou zaměstnanců, která má podíl na hodnocení vnějších faktorů a celkové pracovní spokojenosti. Na základě vnitřních faktorů se ukazují rozdíly v hodnocení pracovní spokojenosti jednotlivých zaměstnanců na stejném pracovišti. K vnitřním faktorům patří spíše např. potřeba jedince navazovat kvalitní mezilidské vztahy, než kvalita platového ohodnocení práce (Štikar et al., 2003). Pauceanu et al. (2016) řadí k vnitřním faktorům pracovní spokojenosti osobní charakteristiky jedince. Kollárik (2011) vnitřní faktory dělí: a) objektivní osobnostní faktory (věk, délka zaměstnání v organizace – seniorita, pohlaví, rodinný stav, úroveň vzdělání a funkční zařazení) a b) subjektivní osobnostní faktory (potřeby, očekávání, zájmy a osobnostní vlastnosti). Tato diplomová práce se zaměřuje na zjištění vztahu některých objektivních osobnostních faktorů a pracovní spokojenosti. Z tohoto důvodu se kapitola zaměřuje převážně na objektivní osobnostní faktory.

##### **a) Věk**

Mladší zaměstnanci mají větší tendenci k pracovní nespokojenosti, avšak spokojenost s jejich věkem postupně roste. Ukázalo se, že ve středním věku dosahuje pracovní spokojenost nejvyšší úrovně. Později se pracovní spokojenost udržuje, nebo začne mírně klesat. Zaměstnavatel musí brát v potaz specifika věkového období, délku

praxe, zkušenosti, znalosti problematiky, hierarchii potřeb, očekávání, motivaci atd. (Kollárik, 2011). Gazioglu a Tansel (2006) ve své studii dospěli k tomu, že vztah mezi spokojeností a věkem má tvar písmene U. Starší lidé mohou být v práci spokojenější než mladí lidé z více důvodů: 1) starší lidé mohou mít objektivně lepší pracovní místa, b) starší lidé měli více času na hledání vyhovující práce, c) starší lidé mohou mít po letech v práci nižší očekávání, d) nespokojení starší lidé mohou zvolit včasnější odchod do důchodu (Arndold et al., 2007).

#### **b) Délka zaměstnání v organizaci (seniorita)**

Z hlediska seniority je nejkritičtější období pro pracovní spokojenost dva roky po nástupu do zaměstnání. V této době zaměstnanci vykazují menší spokojenost než zaměstnanci s delším počtem odpracovaných let v organizaci. V počátcích si noví zaměstnanci teprve formují vztah k organizaci, probíhá proces adaptace na nové pracoviště a navíc prožívají zvýšenou zátěž, protože bojují o pracovní a sociální pozici (Kollárik, 2011).

#### **c) Pohlaví**

Na základě výzkumů se zdá, že rozdíly v očekávání u mužů a žen mají vliv na hierarchii jejich hodnot a na jejich potřeby. Pracovní spokojenost se odvíjí od uspokojování jejich potřeb. Muži upřednostňují osobní prosazení, postup, uplatnění či ocenění. Ženy častěji upřednostňují sociální aspekty práce jako je uznání či oblíbenost u spolupracovníků. Více výzkumů ukázalo, že jako méně spokojenější se ukazují muži. Uspokojení potřeb mužů je z tohoto pohledu složitější než u žen. Konzervativní představy o rozdělení mužů a žen jsou v posledních letech mnohem častěji nabourávány ženami, které se chtějí prosadit v mužských sférách (např. manažerské pozice) (Kollárik, 2011). Výsledky studie Gazioglu a Tansela (2006) také ukázaly, že ženy jsou spokojenější s různými oblastmi práce než muži.

#### **d) Rodinný stav**

U rodinného stavu se předpokládá, že manželství by mělo přispívat k pracovní spokojenosti a celkové životní spokojenosti, na druhou stranu zvýšený pocit zodpovědnosti za zabezpečení rodiny může působit jako výrazný zdroj nespokojenosti s prací (Kollárik, 2011). Na rozdíl od předchozích studií bylo ve studii pod vedením

Gazioglu a Tansela (2006) zjištěno, že ženatí zaměstnanci vykazují menší pracovní spokojenost než svobodní zaměstnanci.

#### **e) Vzdělání**

Čím větší námahu a počet roků jedinec obětuje pro získání určité kvalifikace, tím bude mít výše společensky postavené povolání. Můžeme se domnívat, že prestiž povolání jedinci bude poskytovat větší pracovní spokojenost. Na druhou stranu jedinci s vyšším vzděláním mohou být orientováni na uspokojování vyšších potřeb, které nemusí být vždy adekvátně uspokojovány (Kollárik, 2011). Gazioglu a Tansel (2006) se ve svém výzkumu faktorů pracovní spokojenosti zaměřili na vliv demografických proměnných. Zjistili, že zaměstnanci, kteří absolvovali odbornou přípravu na zaměstnání, byli spokojenější než ti, kteří neměli žádné možnosti odborné přípravy (kvalifikace).

#### **f) Funkční zařazení**

Funkční zařazení pracovníků také ovlivňuje pracovní spokojenost. Výše postavení pracovníci vykazují vyšší pracovní spokojenost. Větší spokojenost s prací může souviset s větší autonomií ohledně organizačních úloh (vytyčování postupů a cílů organizace či dělání důležitých rozhodnutí). V tomto případě mohou spokojenost ovlivňovat potřeby uznání, moci, důležitosti či akceptace (Kollárik, 2011).

### **2.3.3 Faktory pracovní spokojenosti při práci policistů**

Miller et al. (2009) dospěl k výsledku, že starší policisté vykazují nižší míru spokojenosti s prací, než jejich mladší kolegové. Shledal věk, senioritu a hodnost policistů jako významně negativně korelující s pracovní spokojeností. Výzkum se také snažil ověřit, zda faktory spojené s charakteristikou práce (rozmanitost dovedností, identita úlohy, význam úkolu, autonomie a zpětná vazba) a osobnostní faktory (neuroticismus, extroverze, otevřenost vůči zkušenostem, přívětivost a svědomitost) významně přispívají k vnímání pracovní spokojenosti. Regresní analýza odhalila, že osobnostní faktory přispívají k vysvětlení rozptylu míry pracovní spokojenosti, avšak žádný faktor není významným prediktorem samostatně. Autonomie a zpětná vazba, patřící mezi faktory spojené s charakteristikou práce, byly shledány významnými ukazateli pracovní spokojenosti. Z regresní analýzy různých studií vyplývá, že

autonomie je významným prediktorem pracovní spokojenosti (Kumar, 2017; Kumar, 2020; Lambert et al., 2015). Na rozdíl od studie Millera et al. nepovažuje Kumar (2017) věk za signifikantní prediktor pracovní spokojenosti. Z demografických údajů vyšel jako pozitivně signifikantní prediktor pouze hodnost. Pozdější studie Kumara (2020), ale ukázala, že věk je také pozitivně signifikantní prediktor pracovní spokojenosti. Lambert et al. (2015) považuje věk a hodnost také jako významné prediktory pracovní spokojenosti. Brady a King (2018) zjistili, že organizační faktory (velikost organizace, kolegiální podpora a organizační závazek) jsou silnějšími prediktory pracovní spokojenosti než osobnostní a demografické faktory.

V České republice se k měření pracovní spokojenosti u policistů často využívá dotazník DSPKOP. Jarušek (2013) s jeho využitím na souboru policistů dospěl k závěru, že největší míru pracovní spokojenosti přinášela spokojenost s rodinným životem a naopak spokojenost s pracovními podmínkami přinášela policistům nejmenší pracovní spokojenost. Jarušek neshledává vztah mezi věkem, senioritou a pracovní spokojeností jako významný. Ve studii Chrzána (2018) hodnotili policisté jako nejvíce přispívající faktor k pracovní spokojenosti: „výměnu informací mezi mnou a mými spolupracovníky“. Naopak jako nejméně přispívající faktor k pracovní spokojenosti hodnotili policisté: „dostatek času, abych mohl práci vykonávat dobře“. Chrzán se ve svém výzkumu zaměřil na jednotlivé položky dotazníku místo jednotlivých dimenzí dotazníku. Chrzán objevil mezi věkem a pracovní spokojeností nízkou korelaci, která však není statisticky signifikantní. Mika (2012) se snažil ověřit hypotézu, že se stoupajícím věkem se bude pracovní spokojenost významně zvyšovat, hypotéza byla ovšem zamítnuta.

## **2.4 Zkoumání pracovní spokojenosti**

Z výzkumů vyplývá, že mnozí lidé jsou spokojeni s prací jako celkem i přesto, že nejsou spokojeni s některými aspekty své práce. Z tohoto důvodu je vhodnější zaměřit výzkum na jednotlivé stránky spokojenosti či nespokojenosti s prací (Armstrong & Koubek, 2007). Z výzkumů vyplývá, že optimálně by měření pracovní spokojenosti mělo zjistit přiměřenou (spíše mírnou) pracovní spokojenost. V některých případech je za vhodnější považována tzv. zdravá nespokojenost, která může být stimulačním faktorem pro potřebné změny. Nadměrná spokojenost či nespokojenost jsou

považovány spíše za škodlivé. Škodlivý je také neutrální vztah k práci, který mnohdy značí lhostejnost. Nadměrná nespokojenost může následně vést k fluktuaci, absentérství a odchodu z organizace. Naopak vyšší pracovní spokojenost je předpokladem pro nižší absentérství a hrozí menší riziko fluktuace a odchodu z organizace (Pauknerová et al., 2012; Štikar et al., 2003).

Armstrong a Koubek (2007, s. 229–230) uvádí různé možnosti zkoumání pracovní spokojenosti:

- **Použití strukturovaných dotazníků** – dotazníky mohou být rozdány určitému vzorku pracovníků, nebo všem pracovníkům. Do této kategorie patří také tzv. benchmarking (porovnávání) s jinými organizacemi.
- **Použití rozhovorů** – individuální rozhovory odhalí skutečné názory pracovníků více do hloubky, ale jejich průběh a analýza jsou časově náročné. Zaměstnavatelé častěji dávají přednost diskusním skupinám pracovníků, které jsou zaměřené na konkrétní záležitosti.
- **Kombinace dotazníku a rozhovoru** – kombinace kvantitativních dat z dotazníku a kvalitativních dat z rozhovoru jsou optimálním způsobem, jak zjišťovat pracovní spokojenost. Možnou cestou výzkumu pracovní spokojenosti je zpracovat kvalitativní analýzu dat a následně s respondenty diskutovat o odpovědích na každou z otázek nebo je možné vést s každým respondentem hloubkový individuální rozhovor.
- **Využití diskusních skupin** – do diskusní skupiny je vybrán reprezentativní vzorek pracovníků. Jsou zjišťovány jejich názory a postoje týkající se organizace a jejich práce. Rysy diskusní skupiny jsou: strukturovanost, informovanost, konstruktivnost a důvěryhodnost. Někteří zaměstnanci mohou mít problém s vyjádřením svého skutečného názoru veřejně před svými kolegy.

#### 2.4.1 Dotazníky k měření pracovní spokojenosti

Z dostupných technik měření pracovní spokojenosti se tato podkapitola zaměří primárně na dotazníky z toho důvodu, že je v této diplomové práci použit k měření pracovní spokojenosti právě dotazník.

Provazník et al. (2002) považuje u dotazníků čtyřstupňovou stupnici za nejvhodnější pro hodnocení pracovní spokojenosti. U škály s lichým počtem bodů je střední hodnota (ani spokojenost, ani nespokojenost) často charakterizovala normální rozložení. Cílem dotazníků by mělo být spíše obdržet od respondentů vyhraněné

odpovědi (pozitivní či negativní). Díky vyhraněným odpovědím je možné sledovat převažující trend spokojenosti, či nespokojenosti v podniku (Pauknerová at al., 2012).

Příkladem standardizovaného dotazníku je Brayfieldův a Rotheho Index of Job Satisfaction z roku 1955 (Armstrong & Koubek, 2007). Některé dotazníky pracovní spokojenosti měří jednotlivé aspekty spokojenosti s prací (např. JDI – Job Descriptive Index) a některé dotazníky měří pouze celkovou pracovní spokojenost (např. JIG – General measures of job satisfaction). JDI měří míru spokojenosti zaměstnanců s prací z pěti hledisek: práce samotná, plat, možnosti povýšení, odborný dohled a vztahy se spolupracovníky (Gillespie et al., 2016). Weiss, Davis a kolektiv v roce 1967 vytvořili jeden z celosvětově nejznámějších dotazníků pro měření jednotlivých aspektů pracovní spokojenosti tzv. Minnesotský dotazník pracovní spokojenosti (MSQ). Dotazník je průběžně revidován a upravován v různých zemích a profesích. Zaměřuje se na 20 aspektů pracovní spokojenosti a součtem skóre všech položek je získán obecný faktor pracovní spokojenosti. V tehdejší Československu byl v roce 1980 standardizován Dotazník spokojenosti vedoucích pracovníků (DSPV), jehož autory jsou Kollárik, Kubalák a Müllner. Autoři při konstrukci dotazníku vycházeli z teorií pracovní motivace Vrooma a Herzberga. Dotazník hodnotí subjektivní očekávání a hodnocení faktického stavu. Bohužel nebyl tento dotazník revidován, tudíž už nejsou jeho výsledky dostatečně validní. Po tolika letech od jeho vzniku se změnila situace na trhu práce (Botek, 2018). Dotazník pracovní spokojenosti DSPKOP (Vtípil & Novotná, 2004) se také zaměřuje na zmapování spokojenosti s jednotlivými faktory (spokojenost s pracovními podmínkami, spokojenost s nadřízeným, spokojenost s interpersonálními vztahy, spokojenost s platem, spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání, spokojenost s vlastní prací a spokojenost s možnostmi kariéry). Specifikem dotazníku je, že je vytvořen pro příslušníky Policie ČR. Dotazník bohužel není standardizován.

## 3 Pracovní stres

### 3.1 Zátěž

Psychickou zátěž představují pro člověka neobvyklé či neznámé situace. Při jejich zvládnání musí jedinec najít nové postupy myšlení a způsoby jednání. Ke zvládnání obvyklých situací v práci člověk naopak nepotřebuje vynakládat zvláštní úsilí. Určitá míra zátěže je pro člověka potřebná a stimuluje. Problém nastává ve chvíli, kdy jedinec není schopen zátěž zvládat, v té chvíli už se jedná o zvýšenou zátěž. Požadavky situace mohou být objektivně neúměrné, nebo nemá jedinec odpovídající předpoklady pro zvládnutí požadavků nové situace (Provazník, 2002). Stupeň zátěže ovlivňuje intenzita vnějších vlivů (vnějším systémem) a vlastnosti systému zatěžovaného jedince (výkonnost a kapacita) (Štikar et al., 2003). Čírtková (2015) zmiňuje čtyři stupně psychického zatížení jedince: běžné nároky (běžné podmínky bez příznaků zátěže), zvýšená zátěž (jedinec je schopen se s náročnou situací vyrovnat), hraniční zátěž (mimořádné vypětí všech fyzických a psychických sil) a extrémní zátěž (překročení kritického bodu psychické způsobilosti daného jedince).

Dle Štikara et al. (2003, s. 68) je zátěž „porušení rovnováhy mezi vnitřním stavem systému a jeho vnějším okolím (prostředím), jež lze označit jako systém vnější.“ Čerget'ová (2020) popisuje zátěž jako stav nebo situaci, která vyvolává napětí (tenzi) a vyžaduje zvýšené vydání energie.

Štikar et al. (2003) dělí zátěž: a) senzorickeu (jsou kladeny požadavky na činnost smyslových orgánů a centrální nervový systém), b) mentální (jsou kladeny požadavky na zpracování informací a na psychické procesy – paměť, představivost, pozornost, myšlení a rozhodování) a c) emoční (afektivní odezva na situace a požadavky).

Nejčastější typy psychické zátěže dle Provazníka (2002, s. 140) a Pauknerové et al. (2012, s 143–144) jsou:

- **Problémové situace** – jedinec se musí vyrovnat s novými úkoly a povinnostmi, pro které nemá dostatek zkušeností.
- **Nepřiměřené úkoly a požadavky** – jedinec má určitou kapacitu fyzických a psychických sil pro zvládnání nároků. Když je kapacita jedince překročena, protože jsou na něj kladeny vyšší nároky, tak začne prožívat psychickou zátěž.
- **Překážky či bariéry** – prostor pro rozhodování jedince je omezený.
- **Konfliktní situace** – a) intraindividuální (např. rozhodnutí mezi dvěma stejně žádoucími možnostmi), b) interindividuální (střet s druhými lidmi).

- **Stres** – vnější okolnosti (nepříznivé klimatické podmínky, časový deficit, nadměrná odpovědnost, vnější tlak či ohrožení) působí rušivě na jedince, což mu znemožňuje normální výkon činnosti.
- **Frustrace** – v práci nebo v životě nemají jedinci možnost uspokojit své základní potřeby.

### 3.2 Stres

Z výzkumů vyplývá, že stres v práci zvyšuje náklady a snižuje zisk. Ve Spojeném království bylo zjištěno, že cca 10 procent HDP se každý rok kvůli pracovnímu stresu ztrácí ve formě absence zdůvodněné nevolností, ztrátou hodnoty produkce, vysokou fluktuací, výdaji za léky a zvýšeným nábořem pracovníků. Vážné onemocnění (např. srdeční choroba), méně závažná nemoc, sociální problémy (např. alkoholismus a zneužívání drog), symptomy spojené se stresem jsou pro podniky zdrojem velkých finančních ztrát (Arnold et al., 2007). Přibližně 10 milionů lidí v Evropské unii trpí nemocemi, které jsou spojené s pracovním stresem (Mikuláščík, 2015).

Jako problematický při definování stresu vidí Plamínek (2013) fakt, že je zátěž vnímána jako synonymum stresu. V tomto případě by to znamenalo, že člověk je pouze pasivním příjemcem stresu přicházejícího z jeho okolí. Lidé mají tendenci popisovat svůj stres jako nedostatek času, tlak úkolů, nejisté pracovní podmínky, hádavou tchýni nebo žárlivého manžela. Tento výčet příkladů však není stres, ale jsou to působící stresory, tedy zátěž. Stres v organismu může na základě působení stresoru vzniknout, záleží však také na odolnosti jedince. Stres je reakce jedince na určité situace, není to nějaký podnět (Mikuláščík, 2015). Pauknerová et al. (2012) zdůrazňuje, že zvýšená zátěž je typickým důsledkem stresu. Dle citlivosti nervové soustavy každý člověk zvládá zátěž jinak. Zvládání stresu se odvíjí od výchovy, zkušeností a osobnostních vlastností (tendence k riziku, odpovědnost a ctižádost).

Plamínek (2013, s. 138) nahlíží na stres jako na „stav napětí organismu, způsobený uspokojením (eustres) nebo neuspokojením (distres) potřeb organismu.“ Potřeba organismu je vyhledávat příjemné pocity a vyhýbat se pocitům nepříjemným. Fontana (2016, s. 15) se přiklání k definici „stres je nárok (požadavek) kladený na adaptivní schopnosti mysli a těla.“ V tomto smyslu záleží na tom, zda jedinec dokáže využít své adaptivní schopnosti ke zvládnutí vnějších nároků a vytěžit z toho něco užitečného. Pokud vnější nároky jedince vysilují, stává se stres nevitáním. Určitá míra stresu pomáhá lidem udržet se v pozoru, myslet rychleji, pracovat s větším nasazením



a podněcovat u nich pocit užitečnosti a vlastní hodnoty. Míru stresu dle Fontany neurčují samotné události, ale reakce jedince na tyto události. Křivohlavý (2001) se při definování stresu zaměřuje na míru (intenzitu) stresogenní situace (stresory) a sílu (schopnosti, možnosti) člověka danou situaci zvládnout. O stresu (stresové situaci) tedy Křivohlavý (2001, S. 171) přemýšlí jako o „míře intenzity stresogenní situace, která je vyšší než schopnost či možnost daného člověka tuto situaci zvládnout.“

### **3.2.1 Eustres a distres**

Eustres v nás vyvolává příjemné pocity. Eustres jedince posiluje a pomáhá mu nalézat rovnováhu a stabilitu. Příkladem příjemného napětí může být poznávání, objevování nového, radost či sexualita. U eustresu můžeme pozorovat pozitivní zpětnou vazbu, což znamená (s. 134) „čím více eustresu, tím větší odolnost a stabilita pro případ nájezdu distresu a tím více eustresu“. Nalézání radosti v běžných životních situacích i ve zvládání těžkostí vede k větší odolnosti vůči stresu. Ovšem i eustres má své limity. Kdyby se jedinec snažil zvrátit v eustres každou nepříjemnou situaci vedlo by to k tomu, že by jedinec ztratil schopnost bránit se nepříznivým aspektům různých situací (Plamínek, 2013). Eustres může až pětinasobně zvyšovat výkonnost. Příkladem eustresu může být výhra v loterii jako silný pozitivní zážitek, sportovní výkon jako stimulace (Mikuláščík, 2015), svatba, narození dítěte, různé oslavy, rizikové sporty (např. vysokohorská turistika) (Křivohlavý, 2001). Převážně se jedná o situace, kdy musíme vynaložit určitou námahu pro zvládnutí něčeho, co nám jinak přináší radost (Křivohlavý, 2001).

V důsledku distresu prožíváme nepříjemné pocity. Distres je pustošivý a také jedince vyčerpává, otravuje a ničí (Plamínek, 2013). Upozorňuje nás však na existující nebezpečí (Křivohlavý, 2001). V souvislosti s distresem znamená pozitivní zpětná vazba, že (s. 134) „čím více nekontrolovaného distresu, tím větší labilita; čím větší labilita, tím více distresu.“ Zastavit působení distresu můžeme tím, že např. změníme zaměstnání. Když nejde působení distresu zastavit, tak jedinec musí najít nějakou strategii zvládání stresu (Plamínek, 2013). Distres můžeme vnímat: a) v akutní formě, kdy není úniku ze situace přinášející nadměrnou nežádoucí zátěž, b) kumulativně opotřebením organismu (Mikuláščík, 2015).

### 3.2.2 Lazarus a jeho pojetí stresu

V průběhu 20. století postupně docházelo ke zvyšování zájmu o studium stresu. Experimentální studium začalo u I. P. Pavlova. Dále ve studiu stresu pokračovali W. Cannon a H. Selye., kteří se soustředili na studium chování zvířat v těžkých životních situacích. Ve vědecké obci jim bylo vytýkáno, že výsledky jejich studia byly zobecňovány pro lidi. To byl jeden z důvodů, proč se R. Lazarus zaměřil na zvládání těžkostí u lidí. Lazarus na základě kognitivně-transakčního přístupu formuloval model dvojího zhodnocování (double appraisal) (Křivohlavý, 2001). Lazarus se snažil vysvětlit stres jako dynamický proces. Stres je prožíván jako hodnocení (vyhodnocení) situace, ve které se jedinec nachází (Lazarus & Folkman, 1986).

Při prvotním hodnocení člověk zvažuje situaci z hlediska ohrožení (vlastní existence, sebehodnocení, zdraví, vlastní pověsti apod.). Podněty jsou hodnoceny jako neutrální (neznamena žádnou újmu ani zisk), příznivě pozitivní (pozitivní dopad na jedince, pozitivní emoce), nebo stresující (Křivohlavý, 2001). Lazarus dále rozlišuje tři způsoby kognitivního vyhodnocení stresující situace: ublížení/ztráta, ohrožení a výzva. Vyhodnocení situace jako výzvy přináší jedinci pozitivní emoce. Vyhodnocení situace jako ztráty či ohrožení přináší jedinci negativní emoce. Primární hodnocení tedy zahrnuje zjištění, zda stresor představuje ohrožení. Než začneme na stres reagovat, měli bychom projít dvěma fázemi hodnocení stresu (Richard S. Lazarus & Launier, 1978). Při sekundárním hodnocení člověk hodnotí své možnosti (zdroje) pro zvládnutí dané situace (Křivohlavý, 2001). Sekundární zhodnocení následně určuje zvládací strategie pro vyrovnání se stresem (obrana či útok). Při pokusech o zvládnutí stresu dochází k novému přehodnocení situace, tedy k terciárnímu hodnocení. Při přehodnocování znovu procházíme procesem primárního a sekundárního zhodnocení, což vede k transakčnímu procesu mezi člověkem a prostředím. Naše hodnocení ovlivňuje naši reakci, následně naše reakce mění situaci a tato změna znovu ovlivňuje naše hodnocení. Vzhledem k tomu, že se situace neustále mění, dochází k neustálému přehodnocování situace a zdrojů člověka pro zvládnutí této situace (Lazarus & Cohen, 1977).

Dotazník IPSS (Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty) (Vtípil, 2002), který je v této diplomové práci využit, vychází z původního dotazníku JSS (Job Stress Survey). Vagg a Spielberger (1998) při konstrukci původního dotazníku JSS vycházeli z modelu R. Lazaruse, z tohoto důvodu je v této kapitole model blíže přiblížen.

### **3.3 Pracovní stres**

Plamínek (2013, s. 128) uvádí, že stres má minimálně třináct významů. Pro účely pracovní psychologie se zdá nejvhodnější definovat stres jako „stav napětí, kterým lidský organismus reaguje na podněty (stresory).“ O pracovním stresu můžeme mluvit, když jedinec nezvládá pracovní nároky. Dochází u něj k extrémní pracovní zátěži, kterou už není schopen zvládnout (Mikuláščík, 2015). Na základě povahy využitého dotazníku pracovního stresu IPSS vychází tato diplomová práce při definování pracovního stresu z definice autorů Vagg a Spielbergera (1998) původního dotazníku JSS, kteří vycházeli z toho, že pracovní stres znamená hodnocení vnímané závažnosti konkrétních pracovních stresorů. Dle jejich definice pracovní stres tedy poskytuje informace o dopadu stresorů na emocionální stav pracovníka v daném okamžiku. Navázali na práci Lazaruse (1990), který pojal pracovní stres jako proces zahrnující transakci mezi jednotlivcem a jeho pracovním prostředím.

Dopady nadměrného pracovního stresu mohou mít povahu kognitivní (snížená schopnost udržet pozornost a soustředění, zvýšená míra roztěkanosti, zhoršení krátkodobé i dlouhodobé paměti, nepředvídatelná rychlost reakcí, zvýšená chybovost, zhoršování organizačních schopností a dlouhodobého plánování), emoční (zvýšené tělesné i duševní napětí, větší hypochondrie, změny osobnostních rysů, zeslabené morální a citové zábrany, pocit deprese a bezmoci, klesající sebevědomí) a mohou mít dopad na chování pracovníků (zhoršování řečových obtíží, mizení zájmů a nadšení, absentérství v práci, užívání drog a léků, celková energie klesá, narušené spánkové vzorce, skepse ohledně kolegů a klientů, odmítání nových informací, přesouvání zodpovědnosti na druhé, povrchní řešení problémů, bizarní vzorce chování) (Fontana, 2016).

#### **3.3.1 Zdroje stresu (stresory) v práci**

Stresory jsou považovány za nepříznivé vlivy, které vedou k napětí a mohou člověka dovést k tíživé osobní situaci. Pod pojmem stresor se skrývá působení vnějších vlivů a vnitřní reakce organismu na ně (Čírtková, 2015). Vedle stresorů existují také salutory, což jsou faktory, které mohou v těžké situaci člověka povzbudit a dodat mu sílu k dalšímu boji se stresory (např. pochvala a uznání lidí či smysluplnost vykonávané činnosti). Stresor nebo několik stresorů vytváří stresogenní situaci, která může být pro

člověka nadlimitní zátěží. V tomto případě vede nadměrná zátěž k vnitřnímu napětí a narušuje rovnováhu (homeostázu) organismu (Křivohlavý, 2001).

Arnold et al. (2007) považuje za nejběžnější zdroje stresu v práci: vnitřní faktory spojené se zaměstnáním, role v organizaci, osobnost a zvládací strategie, vztahy v práci, vývoj kariérního postupu, kulturu a klima v organizaci, propojení domova a práce. Za stresory v pracovním prostředí můžeme také považovat: příliš rychlý pracovní postup, změnu pracovního prostředí, zklamání z nepovýšení, změnu charakteru práce, změnu řízení, nevyjasněné vztahy mezi nadřízenými a podřízenými, pracovní dobu, málo prostoru pro samostatnou práci či monotónní práci (Pauknerová et al., 2012). Mikuláščík (2015) uvádí přehled pracovních stresorů: svalová zátěž (namáhavost fyzické práce), senzorická zátěž (nároky na vnímání podnětů), mentální zátěž (nároky na práci s informacemi, jejich zpracování, rozhodování a inovování), sociální zátěž (spolupráce, styl řízení a organizace, soutěživost), hluk a vibrace, osvětlení, klimatické podmínky (prach, chemické látky, ionizující a neionizující zařízení, teplotní podmínky, abnormální barometrický tlak), pracovní úrazová rizika, mechanické příčiny, nevyhovující osobní ochranné pomůcky, profesionální onemocnění a úrazy, sociální faktory, biologičtí činitelé a faktor změny (změna obsahu práce, změna rychlosti operací, změna v intenzitě hluku, změna osvětlení, změna vztahů mezi lidmi, změna motivace, změna vlastních schopností atd. (Mikuláščík, 2015).

Křivohlavý (2001, s. 174–178) se ve knize snažil jednotlivé pracovní stresory přiblížit:

- **Přetížení množstvím práce** – situace, ve které člověk musí vykonat velké množství práce, ale má k tomu omezené množství času. Není schopen vykonat tolik práce za určený čas.
- **Časový stres** – nedostatečný čas k vykonání určité práce.
- **Neúměrně velká odpovědnost** – pracovník na sebe bere nadměrnou míru odpovědnosti. Ukazuje se to zvláště u odpovědnosti za svěřené lidské životy.
- **Nevyjasnění pravomocí** – pracovní úkol není jasně daný. Pracovník nemá stanoveny přesné limity a hranice, není si jistý co má a může dělat. Z tohoto důvodu je pro pracovníka důležitá zpětná vazba (hodnocení jeho práce).
- **Vysilující snaha o kariéru** – nenaplnění očekávání a ambicí pracovníků. Nenaplnění představy o tom, že kariéra bude postupovat směrem k vedoucímu postavení.

- **Kontakt s lidmi** – někteří zaměstnanci mohou považovat za stresogenní pracovat v přímém kontaktu s lidmi, jiní naopak pracovat bez možnosti kontaktu s druhými. Do této kategorie patří také vztahy s kolegy či s nadřízenými, případné konflikty a antipatie jsou často zdrojem distresu.
- **Nezaměstnanost** – ztráta zaměstnání a nemožnost nalezení vhodného místa patří ke stresogenním faktorům.
- **Hluk** – nadměrné množství hluku patří k negativním faktorům na pracovišti i v životě obecně.
- **Spánek** – nedostatek spánku vede k nadměrným pocitům únavy, těžkostem v rozhodování, úzkosti, snížení pozornosti, zhoršení koncentrace apod. Spánek může být ovlivněn směnností práce, důsledkem mohou být poruchy cirkadiálního rytmu.

### 3.3.2 Stresory při práci policistů

Jako dvě hlavní skupiny pracovních stresorů mohou být považovány: a) stresory spojené s náplní a obsahem práce, b) stresory spojené s kontextem práce (Acquadro Maran et al., 2015). Na podobném principu se člení do třech dimenzí dotazník IPSS (dotazník jako celek, dimenze POP – obsah práce a dimenze PKP – kontext práce). Pracovní stres má významný podíl na absenci policistů v práci (Cooper, 2003). Collins & Gibbs (2003) zjistili ve svém výzkumu, že navzdory vystavení rizikům spojeným s policejní prací se policisté nelišili od ostatních profesních skupin ve vnímání zdrojů pracovního stresu. Policisté jako hlavní zdroj stresu určili strukturu práce a klima na pracovišti. Jako další významné stresory byly v této studii určeny: organizační otázky, absence konzultací a komunikace, nedostatečná kontrola pracovní zátěže, nedostatečná podpora a nadměrná pracovní zátěž obecně. Organizační struktura byla jako největší stresor označena i v jiných studiích (Brown et al., 2000; Kop & Euwema, 2001; Acquadro Maran et al., 2015; Cooper, 2003; Newman & Rucker-Reed, 2004). Newman a Rucker-Reed (2004) jako nejčastěji zmiňované organizační stresory určili problémy s vedením a pracovním prostředím. Brown et al. jako další významné stresory uvedli: nedostatečné vedení a podpora ze strany nadřízených, nedostatečné konzultace a komunikace, nedostatečná zpětná vazba. Kop a Euwema (2001) potvrdili ve svém výzkumu hypotézu, že organizační aspekty jsou policisty častěji zmiňovány jako stresory než konkrétní policejní úkoly. Newman a Rucker-Reed (2004) vysvětlují převahu organizačních stresorů při policejní práci tím, že v policistech vyvolávají

distres. Kdežto mnoho policistů pociťuje eustres místo distresu při určitých povinnostech, které jsou spojené s obsahem práce. Náplň a obsah práce můžou být tedy častěji policisty považováni za pozitivní stresor oproti organizačním stresorům, které v policistech vyvolávají spíše negativní emoce. Někteří policisté si užívají vzrušení z práce, např. při pronásledování zločinců či riskování jejich vlastního života. Situace, které jsou však nejdříve hodnoceny jako stimulující (mají charakter výzvy) se mohou později změnit na stresory. Příčinou může být, že se stimulující situace opakují příliš často a jsou spojené s negativními zkušenostmi (Čírtková, 2015). Dle Čírtkové (2015) může četnost výskytu stresových situací změnit subjektivní hodnocení závažnosti jednotlivých stresorů. Aktuální studie naznačují, že osobně může být pro policisty více stresující událost, kterou hodnotí jako velmi stresující a označí nízkou četností jejího výskytu (např. zabití či střelba), než stresory (např. administrativa), které pociťují každý den a hodnotí je jako středně stresující (Violanti et al., 2016). Lipp (2009) ve své studii došel ke zjištění, že největším stresorem je pro policisty interakce v rámci různých oddělení policie. Pro policistky byl největším stresorem zásah práce do rodinného života. Jeho výzkumný soubor tvořilo 418 vysoce postavených policejních důstojníků. Policisté hodnotili 74 stresových situací rozdělených do pěti kategorií (osobní a rodinné dopady zaměstnání, každodenní policejní rutina, pocit ztrácející prestiže profese a interakce s jinými odděleními). 54 % žen zaměstnaných u policie uvedlo, že vnímalo svou profesi jako stresující oproti 46 % mužů. Rozdíl mezi pohlavími byl určen jako signifikantní, stejně jako ve studiích: Acquadro Maran et al. (2015) a Violanti et al. (2016). Více žen oproti mužům také uvedlo vyšší míru stresu. 50 % respondentů uvedlo psychické příznaky stresu, 39 % respondentů uvedlo fyzické příznaky stresu a 11 % respondentů uvedlo kombinaci psychických i fyzických příznaků stresu. Počet příznaků stresu respondenti uváděli v rozmezí od 10 do 46 příznaků. Nejčastěji hlášenými příznaky stresu byly svalové napětí, únava, neustálé přemýšlení o stejných tématech a podrážděnost. Lipp (2009) se domnívá, že policejní akademie neposkytuje dostatečnou odbornou přípravu studentům v oblasti vedení, administrativy a mezilidských dovedností. V rámci otázek ohledně rozdílů mezi pohlavími zjistil Violanti et al. (2016), že muži častěji uváděli stres spojený se soudy a soudním systémem, což bylo pravděpodobně způsobeno jejich častějším kontaktem se systémem trestního soudnictví. Ženy nejčastěji uváděly, že považují za nejvíce stresující nedostatek podpory ze strany nadřízených i kolegů. Jednu z nejcitovanějších studií 20. století, která se zabývala pracovním stresem u policistů, provedli Violanti & Aron

(1995). V této studii bylo jako největší stresor hodnoceno zabití osoby ve službě, což odpovídá skupině stresorů spojených s náplní a obsahem práce. Na druhém místě byly organizační faktory.

V rámci výzkumu pracovního stresu v České republice zjistila pomocí dotazníku IPSS Vavřeková (2019), že za největší stresor považují policisté nadměrnou administrativu, a naopak za nejmenší stresor považují policisté nepříznivé pracovní prostředí (hluk, změny teploty, klimatických podmínek atd.). Porovnávala skupinu policistů s praxí do pěti let a skupinu policistů s praxí nad pět let, obě skupiny určily největší a nejmenší stresor shodně. Jarušek (2013) ve své studii také dospěl ke zjištění, že policisté jako největší stresor určili nadměrnou administrativu policistů. Nicméně jako nejméně stresující považovali policisté v jeho výzkumném souboru narušené mezilidské vztahy mezi policisty. Ve studii zaměřené na příslušníky služby pořádkové policie ČR sloužící v rámci města Olomouc (Chrzán, 2018) se jako největší stresor ukázal neodpovídající služební příjem a jako nejméně stresující faktor se ukázalo nepříznivé pracovní prostředí (hluk, změny teploty, klimatických podmínek atd.). Adamová a Vtípil (2012) porovnávali ve svém výzkumu dvě skupiny policistů: 1) řadové policisty – policisté zařazení k obvodnímu oddělení policie, operačnímu oddělení, dopravnímu inspektorátu, službě kriminální policie a vyšetřování, obecní policii, oddělení informačních a komunikačních technologií, oddělení železniční policie, pořádkové policii, krajskému ředitelství, ochranné službě či oddělení hlídkové policie a 2) policisty speciálních útvarů – zásahové jednotky (ZJ) útvar rychlého nasazení (ÚRN). Do výzkumu byli zahrnuti pouze muži z toho důvodu, že žen je zaměstnaných ve speciálních útvech velmi málo. Oba soubory považovaly za nejvíce stresující neodpovídající služební příjem, naopak jako nejméně stresující hodnotili nepříznivé pracovní podmínky. Mika (2012) svůj výzkum zaměřil na soubor policejních instruktorů, kteří jsou řadovými členy speciální pořádkové jednotky (SPJ). Za největší stresor považovali policisté SPJ nedostatečné pravomoci policistů a za nejmenší stresor považovali dělení nepříjemných povinností. Čírtková (2015) pro zvládání stresu policistů zdůrazňuje také důležitost osobnostních charakteristik: vnitřní nezdolnost (hardiness) a zátěžová tolerance.

### 3.3.3 Pracovní stres a seniorita u policistů

Lipp (2009) zjistil ve své studii, že počet odsloužených let ani věk u vysoce postavených příslušníků policie nesouvisí s mírou stresu. Lipp vycházel ze studie Violanti a Arona (1995), současné výzkumy se často právě na tuto studii z 20. století odkazují. Violanti a Aron se ve své studii zaměřili na vztah demografických údajů příslušníků policie a pracovního stresu. Počet let odsloužených u policie rozdělili do pěti kategorií: 1–5 let, 6–10 let, 11–15 let, 16–20 let a 21–25 let. Dle jejich zjištění policisté s šesti až deseti lety zkušeností vykázali nejvyšší míru pracovního stresu. Významný rozdíl byl pozorován mezi kategorií 1–5 let a kategorií 6–10 let. Vysvětlením může být, že si policisté v prvním pěti letech užívají výzvy, které policejní práce přináší a mají ještě idealistické představy o policejní práci. Po pěti letech, kdy se policisté dostanou mezi zkušenější kolegy, si mohou uvědomit, že je policejní práce více stresující a frustrující, než si doposud mysleli. Violanti a Aron navazovali na studii Gudjonssona a Adlama (1985), kteří zjistili, že hodnota a počet odsloužených let u policie s pracovním stresem významně korelují. Balakrishnamurthy a Shankar (2009) ve své studii u policistů také odhalili signifikantní rozdíl mezi skupinami dle seniority. Porovnávali skupiny dle odsloužených let u policie (do 10 let, 11–20 let, 21–30 let a nad 31 let). Největší míru pracovního stresu vykazovala skupina policistů s 11–20 lety praxe u policie.

V České republice se Vavřeková (2019) pokoušela ověřit hypotézu, že policisté s praxí nad pět let budou více vnímat stres vyplývající z povolání policisty, než policisté sloužící méně než 5 let. Hypotéza byla zamítnuta. Hypotéza byla postavena na tvrzení, že policisté s větší praxí zastávají vyšší služební postavení, pracují samostatně na plnění úkolů, je na ně kladena větší administrativní zátěž, než na jejich méně zkušené kolegy. Korelace pracovního stresu a seniority nebyla prokázána ani na vybraném souboru u příslušníků služby pořádkové policie sloužících v rámci města Olomouc (Chrzán, 2018). Na výzkumném souboru policistů SPJ ověřil Mika (2012), že s přibývajícím senioritou dochází ke snižování míry pracovního stresu. Vztah mezi senioritou a pracovním stresem však nebyl signifikantní, byla nalezena jen nízká korelace. Ke stejnému výsledku došel Jarušek (2012), který naměřil korelaci mezi senioritou a pracovním stresem  $-0,23$ , což byla hodnota pod hranicí signifikantnosti. Vztah mezi senioritou a pracovním stresem se nepodařilo ověřit ani Fouskovi (2009).



## **4 Kvalita života, pracovní spokojenost a pracovní stres**

### **4.1 Kvalita života a pracovní spokojenost**

Vztah mezi kvalitou života a pracovní spokojeností byl nalezen v řadě studií napříč různými povoláními. Příkladem může být studie týkající se zaměstnanců pracujících v ústavu pro duševní zdraví (Patak et al., 2020). Cílem předkládané studie bylo prozkoumat korelaci mezi spokojeností s prací a kvalitou života u zaměstnanců pracujících v ústavu duševního zdraví. Výzkumný soubor sestával ze 100 zvolených zaměstnanců pracujících v ústavu duševního zdraví Earth Saviour Foundation. Výsledky ukazují statisticky významný vztah mezi pracovní spokojeností a kvalitou života ( $r = 0,04$ ). Byly rovněž potvrzeny vztahy v podobě pozitivní korelace mezi pracovní spokojeností a všemi čtyřmi jednotlivými dimenzemi kvality života. Významný vztah mezi kvalitou života a pracovní spokojeností byl potvrzen také u učitelů mateřských škol (Yuh & Choi, 2017), u zdravotních sester (Cimete et al., 2003; Yu et al., 2008) a také u policistů (Alexopoulos et al., 2014; Hart & Cotton, 2003). V případě měření kvality života pomocí dotazníku WHOQOL-BREF byla zjištěna nejsilnější korelace mezi doménou prostředí a pracovní spokojeností (Cimete et al., 2003). Alexopoulos et al. (2014) pomocí dotazníku WHOQOL-BREF ověřoval pouze vztah mezi celkovou kvalitou života a pracovní spokojeností, vztah jednotlivých domén kvality života a pracovní spokojenosti nebyl zkoumán. Štikar et al. (2003) je také toho názoru, že úroveň pracovní spokojenosti výrazně determinuje kvalitu života a projevuje se ve významném vztahu k duševnímu a fyzickému zdraví pracovníka.

### **4.2 Kvalita života a pracovní stres**

Alexopoulos et al. (2014) zjistil, že čím vyšší pracovní stres policisté pociťují, tím méně jsou se svou prací spokojeni. Ve studii se také zaměřil na prozkoumání vztahu mezi jednotlivými doménami dotazníku WHOQOL-BREF a pracovním stresem. Nejsilnější vztah k pracovnímu stresu vykazala doména prožívání ( $r = -0,695$ ;  $p < 0,01$ ), potom domény v pořadí: fyzické zdraví ( $r = -0,574$ ;  $p < 0,01$ ), prostředí ( $r = -0,522$ ;  $p < 0,01$ ) a sociální vztahy ( $r = -0,337$ ;  $p < 0,01$ ). Významný vztah mezi pracovním stresem a kvalitou života ověřily také další studie (Lipp, 2009; Hart & Cotton, 2003; Morales-Manrique & Valderrama-Zurián, 2012). Lipp (2009) k měření kvality života využil Inventář kvality života (QLI), který hodnotí čtyři oblasti: sociální, afektivní, profesní

a zdravotní. Afektivní oblast kvality života nejsilněji korelovala s pracovním stresem. Studie Harta a Cottona (2003) ukázala, že stresory spojené s kontextem práce mají větší vliv na kvalitu života policistů, než stresory spojené s náplní a obsahem práce. Zkoumání pracovního stresu při katastrofách ve služebním výkonu policistů a hasičů přineslo zjištění, že stresová událost, kterou pracovník zažije během katastrofy, má negativní vliv na kvalitu života až několik let po události. Pracovníci, kteří zažili katastrofu, mají nižší kvalitu života v doméně fyzické zdraví a v doméně duševní zdraví oproti pracovníkům, kteří nebyli vystaveni katastrofě. Příkladem může být letecká katastrofa v Holandsku z roku 1992, kdy výsledky profesionálních policistů a hasičů, kteří byli vystaveni katastrofě, ukazovaly nižší kvalitu života (HRQOL – Health-Related Quality of Life) osm a půl roku po letecké katastrofě (Morales-Manrique & Valderrama-Zurián, 2012; Slottje et al., 2006).

### **4.3 Pracovní spokojenost a pracovní stres**

Více studií již prokázalo, že s rostoucí mírou pracovního stresu roste míra pracovní nespokojenosti u policistů (Brown et al., 2000; Fousek, 2009; Chrzán, 2018; Viegas & Henriques, 2020). Mika (2012) souhlasí s tím, že pracovní stres má určitý vliv na pracovní spokojenost, korelaci těchto dvou proměnných však nepovažuje za statisticky významnou. Významné vztahy zjistil pouze mezi celkovou mírou pracovního stresu a dvěma dimenzemi dotazníku pracovní spokojenosti DSPKOP: spokojenost s nadřízeným (PSN) a spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání (SMDV). Z toho vyplývá, že čím policista pociťuje větší míru stresu, tím je se svým nadřízeným méně spokojený a je méně spokojený s možnostmi dalšího vzdělávání. Hnilica (2004) upozornil na Karáskův model, který propojuje pracovní stres a pracovní spokojenost. Karáskův model se zaměřuje na kontrolu (job control) a psychickou náročnost (pracovní nároky, job demands). Pracovník disponuje určitou mírou kontroly nad negativními důsledky psychické náročnosti práce. Příkladem psychické náročnosti práce může být rychlé pracovní tempo, mnoho úkolů, málo času či vylučující se požadavky z různých stran. Pod možnostmi kontroly práce pracovníkem se skrývá pracovní autonomie a možnosti osobního rozvoje a uplatnění svých schopností. Vysoká psychická zátěž (pracovní nároky) a nízká míra kontroly vede k vysokému stresu. Naopak vysoká psychická náročnost (pracovní nároky) a vysoká míra kontroly může vést k vyšší pracovní motivaci a větší pracovní spokojenosti. V tomto případě zaměstnanci vnímají

psychickou náročnost práce spíše jako výzvu či příležitost k růstu, než jako stresor. Hnilica ve svém výzkumu dospěl k tomu, že pracovní spokojenost je signifikantně predikována dimenzemi kontroly a psychické náročnosti práce, což je v souladu s Karáskem (Karasek, 1979), který tvrdil, že obě dimenze mají na pracovní spokojenost signifikantní vliv. Pracovní spokojenost je tedy pozitivně ovlivněna mírou kontroly a negativně psychickou náročností. Karásek však předpokládal nezávislost dimenzí, což se nepotvrdilo, protože Hnilica mezi nimi zjistil kladnou korelaci. Štikar et al. (2003) Karáskovu teorii kontroly jednání shrnuje tak, že možnost kontroly pracovníků nad situací snižuje míru pracovního stresu.

## II. EMPIRICKÁ ČÁST

### 5 Cíle výzkumu

**Hlavní výzkumné cíle** se zaměřují na prozkoumání vztahů mezi jednotlivými konstrukty. Zaměřují se také na vztahy mezi jednotlivými dimenzemi či doménami dotazníků s ostatními použitými dotazníky. Na základě získaných poznatků z rešerše je výzkumně zajímavý především vztah jednotlivých dimenzí kvality života k pracovní spokojenosti a pracovnímu stresu. Hlavními výzkumné cíle byly definovány následovně:

- Prozkoumat vzájemné vztahy mezi celkovou mírou kvality života, pracovního stresu a pracovní spokojenosti u příslušníků Policie ČR.
- Prozkoumat zda mají jednotlivé domény kvality života významný vztah k pracovnímu stresu a pracovní spokojenosti u příslušníků Policie ČR.

Hlavní výzkumné cíle byly formulovány na základě dosavadních poznatků o vztazích mezi pracovní spokojeností, pracovním stresem a kvalitou života. Hlavní výzkumné cíle navazují na výzkumy, které jsou shrnuty v kapitole 4 s názvem Kvalita života, pracovní spokojenost a pracovní stres. Kvalita života dosud nebyla zkoumána na souboru českých policistů, tyto výsledky budou jedním z hlavních přínosů této práce. Směták (2015) zkoumal pouze životní spokojenost u českých policistů. U pojmu životní spokojenost je však problematické, že hodnotí kvalitu života pouze z kognitivního hlediska, kdežto při hodnocení celkové kvality života je využíváno kognitivní i emoční hledisko hodnocení (Payne et al., 2005). Pozitivní vztah mezi pracovní spokojeností a kvalitou života u policistů byl prokázán ve dvou studiích (Alexopoulos et al., 2014; Hart & Cotton, 2003). Negativně signifikantní vztah mezi pracovním stresem a pracovní spokojeností u policistů prokázalo několik studií (Alexopoulos et al., 2014; Lipp, 2009; Hart & Cotton, 2003; Morales-Manrique & Valderrama-Zurián, 2012). Ve své studii Alexopoulos et al. (2014) zjistil, že doména prožívání dotazníku WHOQOL-BREF má nejsilnější negativní vztah k pracovnímu stresu. Negativní vliv pracovního stresu na pracovní spokojenost u policistů byl zjištěn v zahraničních studiích (Brown et al., 2000; Viegas & Henriques, 2020) i v českých studiích (Fousek, 2009; Chrzán, 2018).

**Vedlejší výzkumné cíle** se zaměřují na analyzování nejvýznamnějších faktorů, které přispívají k pracovní spokojenosti a na analyzování nejvýznamnějších zdrojů pracovního stresu u policistů. Dále se dílčí výzkumné cíle snaží zjistit, jaké jsou vztahy mezi demografickými údaji a pracovním stresem. Primárním výzkumným zájmem je vztah seniority a pracovního stresu. Současně se v tomto bodě výzkum zacílí také na vztah demografických údajů a kvality života, demografických údajů a pracovní spokojenosti. Byly sestaveny tyto vedlejší cíle:

- Provést analýzu korelátů vybraných sociodemografických a psychologických proměnných.
- Zjistit, zda existuje rozdíl ve vnímání míry pracovního stresu, pracovní spokojenosti a kvality života mezi skupinami dopravní, pořádkové a kriminální policie.
- Analyzovat významné zdroje pracovního stresu u příslušníků Policie ČR.
- Analyzovat faktory přispívající k pracovní spokojenosti u příslušníků Policie ČR.

Vedlejší výzkumné cíle byly formulovány na základě dosavadních poznatků, které jsou shrnuty v kapitolách: 2.3.3 Faktory pracovní spokojenosti při práci policistů, 3.3.2 Stresory při práci policistů, 3.3.3 Pracovní stres a seniorita u policistů. Na analyzování nejvýznamnějších a nejméně významných stresorů u policistů v českém prostředí se ve svém výzkumu zaměřili: Jarušek (2013), Chrzán (2018) a Mika (2012). Na výzkum pracovních stresorů u policie v českém prostředí se zaměřili: Vavřeková (2019), Jarušek (2013), Chrzán (2018), Adamová a Vtípil (2012) a Mika (2012). Nejvýznamnější pracovní stresory a nejvýznamnější faktory pracovní spokojenosti vycházely ve studiích převážně rozdílně. Jednotlivé výzkumy se lišily v tom, že zaměřovaly na různá policejní oddělení. Na základě této skutečnosti se diplomová práce zaměřuje na oddělení dopravní, kriminální a pořádkové policie, které doposud nebyly porovnávány v rámci jednoho výzkumu. Byly vybrány tyto složky organizační struktury PČR, protože základní činnosti, které ve své službě vykonávají, se značně liší. S rozličnou pracovní náplní se pojí specifické pracovní stresory, což může mít vliv také na faktory pracovní spokojenosti (Jedlička, 2006; Chrzán, 2018). Ve výzkumech na souboru policistů je nejčastěji diskutován vztah demografických údajů a pracovního stresu. Největší výzkumnou pozornost má vztah seniority a pracovního stresu. Ve studii, kterou provedli

Balakrishnamurthy a Shankar (2009), se podařilo ověřit signifikantní vztah seniority a pracovního stresu, následně také signifikantní rozdíl mezi skupinami dle seniority. Stejný výsledek potvrzují také starší studie (Gudjonsson a Adlam, 1985; Violanti a Aron, 1995), aktuální studie se na ně často odkazují. V českém prostředí se však u policistů nepodařilo vztah pracovního stresu a seniority ověřit (Vavřeková, 2019; Chrzán, 2018; Mika, 2012; Jarušek, 2012). S ohledem na zkoumání různých policejních oddělení ve výzkumech vycházely vztahy mezi demografickými údaji, pracovním stresem a pracovní spokojeností odlišně (Lipp, 2009; Kumar, 2020; Miller et al., 2009; Lambert et al., 2015).

## 5.1 Výzkumné otázky a hypotézy

Na základě výše zmíněných hlavních výzkumných cílů byly stanoveny následující pracovní hypotézy:

- **H<sub>1</sub>:** *Pracovní stres negativně souvisí s kvalitou života u příslušníků Policie ČR.*
- **H<sub>2</sub>:** *Pracovní stres negativně souvisí s pracovní spokojeností u příslušníků Policie ČR.*
- **H<sub>3</sub>:** *Pracovní spokojenost pozitivně souvisí s kvalitou života u příslušníků Policie ČR.*
- **H<sub>4</sub>:** *Pracovní stres vykazuje u příslušníků Policie ČR nejtěsnější negativní vztah k míře domény „prožívání“ dotazníku WHOQOL-BREF.*

Z výše zmíněných vedlejších výzkumných cílů plynou konkrétní výzkumné otázky:

- **VO<sub>1</sub>:** *Které demografické proměnné souvisí s vyšší mírou pracovního stresu u příslušníků Policie ČR?*
- **VO<sub>2</sub>:** *Které pracovní oddělení u Policie ČR vykazuje rozdíly v míře sledovaných proměnných?*
- **VO<sub>3</sub>:** *Které zdroje pracovního stresu považují příslušníci Policie ČR za nejvýznamnější a za nejméně významné?*
- **VO<sub>4</sub>:** *Které faktory pracovní spokojenosti považují příslušníci Policie ČR za nejvíce a nejméně přispívající k pracovní spokojenosti?*

### **5.1.1 Operacionalizace hypotéz**

Proměnná „pracovní stres“ je operacionalizována jako celkový skór dosažený v dotazníku IPSS. Proměnná „pracovní spokojenost“ je operacionalizována jako celkový skór dosažený v dotazníku DSPKOP. „Kvalita života“ je operacionalizována jako celkový skór dosažený v dotazníku WHOQOL-BREF. Následně proměnná „doména prožívání dotazníku WHOQOL-BREF“ je operacionalizována jako výsledný skór dosažený v doméně prožívání dotazníku WHOQOL-BREF.

## 6 Metody a techniky sběru dat

### 6.1 Výzkumné nástroje

#### 6.1.1 Inventář IPSS

Pro měření pracovního stresu byl zvolen nestandardizovaný dotazník IPSS (Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty). Dotazník vychází z původního dotazníku JSS (Job Stress Survey), který byl navržen tak, aby zhodnotil obecné zdroje pracovního stresu v rozličných pracovních prostředích (Vagg a Spielberger, 1998). V JSS dotazníku je hodnocena intenzita (závažnost) a četnost 30 stresových událostí v posledních šesti měsících. Závažnost stresových událostí je hodnocena na devítibodové Likertově škále. Dotazník JSS vzniknul spojením položek z dotazníku PSS (Police Stress Survey) pro měření pracovního stresu u policistů a dotazníku TSS (Teacher Stress Survey) pro měření pracovního stresu u učitelů (Spielberger & Reheiser, 1994). Pro JSS byly vybrány položky z dotazníků PSS a TSS, které popisovaly stresory, s nimiž se setkáváme v široké škále povolání. Pracovní tlak a nedostatek organizační podpory jsou považovány v tomto dotazníku za dimenze pracovního stresu (Vagg & Spielberger, 1998). Lazarus (2000) v dotazníku JSS považuje za nedostatek jednodimenzionální povahu dotazníku. Dotazník se pohybuje pouze od nízké po vysokou hodnotu stresu, ale dle Lazaruse by měl také rozlišovat kvalitativní typy stresových reakcí (ohrožení či výzva). Do české verze dotazník přeložili Knotková a Man (2000). Vtípil (2002) následně dotazník modifikoval pro policisty.

Policisté hodnotí míru stresu u 25 tvrzení popisujících činnosti a podmínky spjaté s prací policisty. Respondenti odpovídali na devítibodové Likertově škále dle vnímané míry stresu jednotlivých pracovních činností nebo podmínek (1, 2, 3 = nízká míra stresu; 4, 5, 6 = střední míra stresu; 7, 8, 9 = vysoká míra stresu). Průměrné stresující činnosti a podmínky jsou označeny číslem 5. Pro přiblížení dotazníku IPSS je zde uvedeno několik položek z dotazníku IPSS:

#### **Nedostačující materiálně technické zabezpečení výkonu služby**

*1 = nízká míra stresu, 2 = nízká míra stresu, 3 = nízká míra stresu, 4 = střední míra stresu, 5 = střední míra stresu, 6 = střední míra stresu, 7 = vysoká míra stresu, 8 = vysoká míra stresu, 9 = vysoká míra stresu.*



### **Nedostatečná oprávnění policie v přípravném trestním řízení**

*1 = nízká míra stresu, 2 = nízká míra stresu, 3 = nízká míra stresu, 4 = střední míra stresu, 5 = střední míra stresu, 6 = střední míra stresu, 7 = vysoká míra stresu, 8 = vysoká míra stresu, 9 = vysoká míra stresu.*

### **Vyšetřování událostí s devastujícími či tragickými důsledky**

*1 = nízká míra stresu, 2 = nízká míra stresu, 3 = nízká míra stresu, 4 = střední míra stresu, 5 = střední míra stresu, 6 = střední míra stresu, 7 = vysoká míra stresu, 8 = vysoká míra stresu, 9 = vysoká míra stresu.*

V rámci vyhodnocení jsou sečteny hodnoty přiřazené k jednotlivým 25 položkám. Sečtením získáme celkovou míru pracovního stresu (f IPSS). Ta vypovídá o celkovém vnímání své profese jako stresující. Minimální možný dosažený skóre v dotazníku je 25 bodů a maximální 225 bodů (25–91 = nízká míra stresu, 92–159 = střední míra stresu, 160–225 = vysoká míra stresu). Dotazník se dále dělí do dvou dimenzí, přičemž první z nich je zaměřena na obsah práce (POP – položky č. 1, 2, 4, 5, 8, 10, 14, 15, 20, 22). Druhá dimenze souvisí s kontextem práce (PKP – položky č. 3, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25). Dotazník také obsahuje sociodemografické proměnné (pohlaví, věk, pracovní zařazení, dosažené vzdělání, délka trvání služebního poměru (seniorita) a datum) (Vtípil, 2002; Chrzán, 2018).

### **6.1.2 Dotazník DSPKOP**

Pro měření pracovní spokojenosti byl zvolen nestandardizovaný dotazník DSPKOP (Dotazník spokojenosti s obsahem a kontextem práce), jehož autory jsou Vtípil a Novotná (2004).

Dotazník měří 11 dimenzí pracovní spokojenosti:

- A) spokojenost s pracovními podmínkami SPP (položka č. 1);
- B) postoje k vlastní práci PVP (položky č. 2–10);
- C) postoje, spokojenost s nadřízeným PSN (položky č. 11–19);
- D) postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy PSIV (položky č. 20–32);
- E) spokojenost s platem SP (položky č. 33–34);
- F) spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání SMDV (položky č. 35–36);
- G) spokojenost s rodinným životem SRŽ (položky č. 37–38);
- H) postoje k možnosti kariéry PMK (položka č. 39);

I) celková spokojenost se zaměstnavatelem (položka č. 40);

J) „doporučil byste zaměstnání u policie svým přátelům?“ (položka č. 41);

K) „ucházel byste se znovu o práci u policie?“ (položka č. 42).

Respondenti odpovídali na pětibodové Likertově škále podle toho, jak moc byli spokojeni s jednotlivými faktory v dimenzích A, B, C, D, E, F, G, H (1 = velmi spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = ani ano, ani ne, 4 = spíše nespokojen, 5 = zcela nespokojen). V dimenzi I byla použita jiná pětibodová Likertova škála (1 = mimořádně spokojen/a, 2 = velmi spokojen/a, 3 = spokojen/a, 4 = spíše nespokojen/a, 5 = nespokojen/a). V dimenzích J a K je pětibodová Likertova také pozměněna (1 = určitě ano, 2 = myslím, že ano, 3 = pravděpodobně ano, 4 = myslím, že ne, 5 = určitě ne). Pro lepší představu je zde uvedeno několik položek z dotazníku DSPKOP:

#### **Kvalita pomůcek, vybavení, které k práci potřebuji**

*1 = velmi spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = ani ano, ani ne, 4 = spíše nespokojen, 5 = zcela nespokojen.*

#### **Kvality mého nadřízeného jako odborníka ve svém oboru**

*1 = velmi spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = ani ano, ani ne, 4 = spíše nespokojen, 5 = zcela nespokojen.*

#### **Odezva na mé návrhy ohledně zlepšení výkonu**

*1 = velmi spokojen, 2 = spíše spokojen, 3 = ani ano, ani ne, 4 = spíše nespokojen, 5 = zcela nespokojen.*

Celkový skór dotazníku se pohybuje v rozmezí 42–210 bodů. Výsledný skór značí: 42–97 bodů – spokojenost respondenta s kontextem a obsahem jeho práce, 98–153 bodů – ambivalentní postoj respondenta z hlediska spokojenosti s kontextem a obsahem práce, 154–210 bodů – nespokojenost respondenta s kontextem a obsahem jeho práce (Chrzán, 2018).

### **6.1.3 Dotazník WHOQOL-BREF**

Pro měření kvality života byl zvolen dotazník WHOQOL-BREF (The World Health Organization Quality of Life-Brief Version). Dotazník WHOQOL-BREF je zkrácenou verzí dotazníku WHOQOL 100. Vývoj a nedostatky dotazníku WHOQOL-BREF (World Health Organization, 1996) jsou blíže popsány v kapitole 4.1.1. Tato zkrácená verze dotazníku se skládá z 26 položek. 24 položek měří čtyři domény (fyzické zdraví =

položky v dotazníku číslo 3, 4, 10, 15, 16, 17 a 18; prožívání = položky v dotazníku číslo 5, 6, 7, 11, 19 a 26; sociální vztahy = položky v dotazníku číslo 20–22 a prostředí = položky v dotazníku číslo 8, 9, 12, 13, 14, 23, 24 a 25). Dvě položky hodnotí celkovou kvalitu života a celkový zdravotní stav. Strukturu dotazníku lze vidět v tabulce 2. Vyplnění dotazníku trvá cca 5 minut a může být zadán také formou rozhovoru, což může trvat 15–20 minut. Dotazník mapuje život v posledních dvou týdnech (Dragomirecká & Bartoňová, 2006; Dragomirecká, 2007).

Dotazník obsahuje čtyři pětibodové škály: 1) intenzita (množství) „vůbec ne“ až „maximálně“, 2) kapacita „vůbec ne“ až „zcela“, 3) frekvence „nikdy“ až „neustále“, 4) hodnocení „velmi nespokojen/a“ až „velmi spokojen/a“; „velmi špatný“ až „velmi dobrý“ (WHOQOL, 1994). Na stupnici intenzity respondenti hodnotí, jak moc během posledních dvou týdnů prožívali určité věci. Na stupnici kapacity respondenti hodnotí, v jakém rozsahu dělali, nebo mohli provádět určité činnosti v posledních dvou týdnech. Na stupnici frekvence respondenti hodnotí, jak byli šťastní nebo spokojení s různými oblastmi svého života v posledních dvou týdnech. Na stupnici hodnocení respondenti hodnotí, jak často prožívali určité věci během posledních dvou týdnů (Dragomirecká & Bartoňová, 2006; Dragomirecká, 2006).

Pro lepší ilustraci dotazníku WHOQOL-BREF je zde uvedena jedna položka z každé pětibodové Likertovy škály v následujícím pořadí: intenzita, kapacita, frekvence a hodnocení:

**Do jaké míry Vám bolest brání v tom, co potřebujete dělat?**

*1 = vůbec ne, 2 = trochu, 3 = středně, 4 = hodně, 5 = maximálně.*

**Máte dost energie pro každodenní život?**

*1 = vůbec ne, 2 = spíše ne, 3 = středně, 4 = většinou ano, 5 = zcela.*

**Jak jste spokojen/a se svým spánkem?**

*1 = velmi nespokojen/a, 2 = nespokojen/a, 3 = ani spokojen/a ani nespokojen/a, 4 = spokojen/a, 5 = velmi spokojen/a.*

**Jak často prožíváte negativní pocity, jako je např. rozmrzelost, beznaděj, úzkost nebo deprese?**

*1 = nikdy, 2 = někdy, 3 = středně, 4 = celkem často, 5 = neustále.*

Výsledkem dotazníku jsou a) doménové skóry a b) hrubé skóry dvou samostatných položek. Pro zjištění doménových skóru je potřeba hrubé skóry jednotlivých položek sečíst a transformovat na škálu od 4 do 20 či od 0 do 100. Rozpětí

hrubého skóru se u jednotlivých domén pohybuje od 4 do 20. Vyšší hodnota domén znamená lepší kvalitu života. Hrubé skóry dvou samostatných položek hodnotí celkovou kvalitu života a celkový zdravotní stav (Dragomirecká, 2007).

## Tabulka 2.

*Struktura WHOQOL-BREF (upraveno: World Health Organization, 1996)*

<b>Domény</b>	<b>Položky</b>
Fyzické zdraví	3. bolest a nepříjemné pocity 4. závislost na lékařské péči 10. energie a únava 15. pohyblivost 16. spánek 17. každodenní činnosti 18. pracovní výkonnost
Prožívání	5. potěšení ze života 6. smysl života 7. soustředění 11. přijetí tělesného vzhledu 19. spokojenost se sebou 26. negativní pocity
Sociální vztahy	20. osobní vztahy 21. sexuální život 22. podpora přátel
Prostředí	8. osobní bezpečí 9. životní prostředí 12. finanční situace 13. přístup k informacím 14. záliby 23. prostředí v okolí bydliště 24. dostupnost zdravotní péče 25. doprava
2 samostatné položky	I. kvalita života II. spokojenost se zdravím

## 6.2 Výzkumný soubor

Na žádost dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, byly pro výzkumný účel získány statistická data z Policejního prezidia České republiky o počtech policistů u KŘP (Krajské ředitelství policie) Karlovarského kraje k 1. 1. 2021. Tabulka 3 ukazuje, že k 1. 1. 2021 bylo u Krajského ředitelství policie v Karlovarském kraji zaměstnáno celkem 1212 policistů (1027 mužů a 185 žen). Tabulka 4 ukazuje jednotlivé demografické údaje policistů zaměstnaných v Karlovarském kraji k 1. 1. 2021. Vzhledem k celkovému počtu respondentů v Karlovarském kraji byla stanovena minimální hranice 300 respondentů pro výzkumný účel této diplomové práce. Pro splnění této minimální hranice byly osloveny všechny obvodní oddělení (OOP) v Karlovarském kraji: Územní odbor Karlovy Vary (OOP Bečov nad Teplou, OOP Bochov, OOP Jáchymov, OOP Karlovy Vary – město, OOP Karlovy Vary – Rybáře, OOP Nejdek, OOP Nová Role, OOP Ostrov, OOP Pernink, OOP Teplá, OOP Toužim, OOP Žlutice), Územní odbor Sokolov (OOP Habartov, OOP Horní Slavkov, OOP Chodov, OOP Kraslice, OOP Kynšperk nad Ohří, OOP Locket, OOP Rotava, OOP Sokolov – město, OOP Sokolov - venkov) a Územní odbor Cheb (OOP Cheb- město, OOP Cheb – venkov, OOP Mariánské Lázně, OOP Plesná, OOP Františkovy Lázně, OOP Aš). Do výzkumu byly zařazeny pouze oddělení kriminální, dopravní a pořádkové policie. V kapitole 7.1 s názvem Deskriptivní charakteristika výzkumného souboru jsou konkrétně popsány charakteristiky výzkumného souboru této diplomové práce diplomovou prací.

### Tabulka 3.

*Počty policistů k 1. 1. 2021 u PČR a u KŘP Karlovarského kraje*

<b>Počty policistů k 1. 1. 2021</b>			
	<b>Celkem</b>	<b>Muži</b>	<b>Ženy</b>
<b>Počet policistů u PČR</b>	40320	33618	6702
<b>Počet policistů u KŘP</b>	<b>Celkem</b>	<b>Muži</b>	<b>Ženy</b>
<b>Karlovarského kraje</b>	1212	1027	185

*Pozn. Zdroj Policejní prezidium České republiky.*

**Tabulka 4.***Rozdělení policistů KŘP KvK dle demografických údajů k 1. 1. 2021*

<b>Rozdělení policistů KŘP KvK podle:</b>		<b>Celkem</b>	<b>Muži</b>	<b>Ženy</b>
<b>Seniorita</b>	<b>&lt; 5 let</b>	297	250	47
	<b>6–10</b>	131	123	8
	<b>11–15</b>	229	198	31
	<b>16–20</b>	213	154	59
	<b>21–25</b>	154	133	21
	<b>26–30</b>	128	113	15
	<b>31–35</b>	40	38	2
	<b>36–40</b>	12	11	1
	<b>41–45</b>	8	7	1
<b>Věk</b>	<b>&lt; 24</b>	97	85	12
	<b>25–29</b>	163	142	21
	<b>30–34</b>	179	167	12
	<b>35–39</b>	227	177	50
	<b>40–44</b>	202	162	40
	<b>45–49</b>	160	129	31
	<b>50–54</b>	101	93	8
	<b>55–59</b>	63	58	5
	<b>60–64</b>	20	14	6
<b>Hodnost</b>	<b>Rotný</b>	4	4	0
	<b>Strážmistr</b>	93	75	18
	<b>Nadstrážmistr</b>	31	24	7
	<b>Podpraporčík</b>	163	150	13
	<b>Praporčík</b>	414	351	63
	<b>Nadpraporčík</b>	214	184	30
	<b>Podporučík</b>	8	8	0
	<b>Poručík</b>	129	98	31
	<b>Nadporučík</b>	67	59	8
	<b>Kapitán</b>	52	41	11
	<b>Major</b>	18	16	2
	<b>Podplukovník</b>	0	0	0

	<b>Plukovník</b>	19	17	2
<b>Vzdělání</b>	<b>SŠ bez maturity</b>	4	4	0
	<b>SŠ s maturitou</b>	782	692	90
	<b>Vyšší odborné</b>	37	27	10
	<b>Bakalářské</b>	211	168	43
	<b>Vysokoškolské</b>	178	136	42

*Pozn. Zdroj Policejní prezidium České republiky.*

### 6.3 Etické aspekty

Účast ve výzkumu byla od začátku do konce zcela dobrovolná. Respondenti nepodepisovali informovaný souhlas, jelikož se výzkum zaměřoval na běžnou dospělou populaci a nezahrnoval žádnou rizikovou skupinu, tedy nejednalo se o děti mladších patnácti let, drogově závislé či respondenty s psychiatrickou diagnózou. V úvodu dotazníku však byli respondenti informováni o tom, že odevzdáním vyplněného dotazníku (případně odesláním vyplněného dotazníku v online prostředí) poskytují souhlas se zpracováním dat pro výzkumné účely. V rámci dotazníku byli respondenti také obeznámeni s cílem výzkumu a časovou náročností dotazníku. Dále byli respondenti ujištěni o zachování anonymity, jednotlivé odpovědi byly uchovávány pouze pod číselným kódem. Respondentům byla poskytnuta emailová adresa, na kterou se mohli obrátit v případě nejasností, dotazů či zájmu o výsledky. V průběhu celého výzkumu nebyli respondenti klamáni o pravém účelu výzkumu, nebylo tedy potřeba podávat žádost o souhlas Etické komisi pro výzkum Pražské vysoké školy psychosociálních studií s realizací výzkumného projektu zahrnujícího lidské subjekty.

### 6.4 Předvýzkum

Pro potřeby zvýšení validity této diplomové práce byl nejdříve započat předvýzkum na výzkumném vzorku 15 respondentů, kteří byli vybráni na základě účelového výběru, který splňuje požadavky pro předvýzkum. Předvýzkum byl zaměřen pouze na dotazníky DSPKOP a IPSS, z toho důvodu, že nejsou standardizované. Předvýzkum byl proveden skupinovou administrací dotazníku. Po vyplnění dotazníků měli respondenti možnost vyjádřit se k případným nesrovnalostem. Na základě předvýzkumu byl upraven pouze

doplňkový dotazník zaznamenávající demografické údaje respondentů, protože respondenti zapomínali vyplňovat věk a délku praxe u policie. Otázky v dotaznících IPSS a DSPKOP byly pro respondenty srozumitelné a chápali otázky stejně jako administrátorka, nebylo tedy potřeba je upravovat (Chromý, 2014). Na základě předvýzkumu byla stanovena doba potřebná pro vyplnění dotazníku (cca 15–20 minut). Usoudili jsme, že je pro respondenty dotazník přiměřeně náročný a jeho vyplnění zabírá optimální množství času. Respondenti z předvýzkumu nebyli zahrnuti do výzkumného souboru této diplomové práce.

## **6.5 Sběr dat**

Před začátkem sběru dat bylo potřeba vyplnit objednávkový formulář české verze dotazníku WHOQOL (příloha 7) a zaslat ho PhDr. Evě Dragomirecké, Ph.D. Na základě registračního lístku byla získána elektronická verze dotazníku WHOQOL-BREF.

Sběr dat probíhal od srpna 2021 do ledna 2022 v karlovarském kraji. Na základě účelového výběru byla pro zapojení do výzkumu stanovena tato podmínka: zaměstnání u Policie ČR, konkrétně práce u dopravní, pořádkové a kriminální policie. Byli osloveni policisté ze všech obvodních oddělení v Karlovarském kraji. Data byla získána formou tužka-papír a elektronickou podobou. Vyplnění dotazníku trvalo policistům v průměru 20–25 minut. Forma tužka-papír byla rozdávána policistům vždy skupinově na týdenních či měsíčních poradách. Elektronická podoba dotazníku byla nejprve zpracována pomocí online dotazníkového softwaru Survio, následně byla šířena prostřednictvím sociálních sítí a rozesíláním emailů na konkrétní policejní oddělení v Karlovarském kraji. Respondenti byli vyzváni k dalšímu šíření online dotazníku, tudíž byla ve sběru dat využita technika sněhové koule.

## **6.6 Způsob analýzy dat**

Data byla zpracována pomocí statistického programu JASP ve verzi 0.16. (Jeffreys's Amazing Statistics Program). Nejprve bylo potřeba otočit reverzní položky (č. 3, 4 a 26) v dotazníku WHOQOL-BREF. Aby nedošlo ke zkreslení domén, je potřeba, aby všechny položky měly své škály položeny stejným směrem (Dragomirecká &



Bartoňová, 2006). Deskriptivní statistiky byly využity pro popis výzkumného souboru a pro popis jednotlivých nástrojů.

Pomocí Shapirova-Wilkova testu ( $p > 0,05$ ), Kolmogorova-Smirnova testu ( $p > 0,05$ ), histogramu a Q-Q testů (příloha 6) byla zjišťována normalita rozložení u sledovaných proměnných. Při testování normality rozdělení bylo vzhledem k velikosti souboru ( $N=307$ ) přihlíženo primárně k Kolmogorova-Smirnova testu, protože Shapiro-Wilkův test je vhodnější pro menší soubory pod 50 respondentů (Rabušic et al., 2019). Kolmogorov-Smirnovův test prokázal normální rozložení celkových skóre u dotazníků IPSS a WHOQOL-BREF. V případě dotazníku DSPKOP vyšla vypočtená významnost menší než 0,05. Statisticky významně se tedy odlišuje od normality a rozdělení není normální. Ovšem na základě velikosti výzkumného souboru ( $N=307$ ) a grafické kontroly prostřednictvím histogramu a Q-Q testů (viz příloha 6) bylo rozhodnuto, že bude na data nahlíženo, jako kdyby měla normální rozložení. Na základě „okometrické“ kontroly bylo zjištěno, že odchylka od normálního rozdělení není závažná.

V návaznosti na posouzení normality rozložení proměnných bylo rozhodnuto využít ke statistické analýze dat parametrické testy. Pro porovnání rozdílů průměrů vybraných proměnných byla využita jednofaktoriální analýza rozptylu (ANOVA). Za statisticky signifikantní byly považovány hodnoty, které byly nižší než 0,05 ( $p < 0,05$ ). Pearsonův korelační koeficient byl využit u testování hypotéz, které ověřovaly vztahy mezi proměnnými. Stanovené hypotézy byly ověřeny na 99% hladině významnosti. K interpretaci hodnot korelačního koeficientu byla využita klasifikace podle De Vause:

- 0,01–0,09 (triviální, prakticky nulová souvislost);
- 0,10–0,29 (nízká až střední souvislost);
- 0,30–0,49 (střední až podstatná souvislost);
- 0,50–0,69 (podstatná až velmi silná souvislost);
- 0,70–0,89 (velmi silná souvislost);
- 0,90+ (téměř dokonalá souvislost) (De Vaus, 2002, s. 259).

Reliabilita ve smyslu vnitřní konzistence byla ověřena pomocí Cronbachova koeficientu alfa. Kritéria jsou pro všechny koeficienty reliability stejná, proto byla interpretace provedena dle Cronbacha:

- nižší než 0,5 (velmi špatná reliabilita);
- 0,5–0,59 (špatná);

- 0,60–0,69 (hraniční);
- 0,70–0,79 (přijatelná);
- 0,80–0,89 (dobrá);
- 0,90+ (vynikající) (Cronbach, 1951, s. 300).

## 7 Deskriptivní charakteristika

### 7.1 Deskriptivní charakteristika výzkumného souboru

Demografické údaje o respondentech byly získány dalším dotazníkem, který zjišťoval věk, pohlaví, nejvyšší dosažené vzdělání, rodinný stav, služební hodnost a délku praxe u policie (senioritu). V online dotazníku byla možnost také doplnit policejní oddělení.

Výzkumný vzorek tvoří celkem 307 respondentů. Mezi zkoumanými osobami převažuje zastoupení mužů (N = 229, tj. 75,1 %) oproti zastoupení žen (N = 77, tj. 24,9 %). Četnost zastoupení respondentů dle pohlaví prezentuje tabulka 5. V této tabulce jsou respondenti rovněž rozdělení podle policejního oddělení. Výzkumný soubor je tvořen třemi policejními odděleními: dopravní policie (N = 102, tj. 33,2 %), z toho žen (N = 27, tj. 26,5 %) a mužů (N = 74, tj. 73,5 %); pořádková policie (N = 100, tj. 32,6 %), z toho žen (N = 21, tj. 21,0 %) a mužů (N = 79, tj. 79,0 %); kriminální policie (N = 105, tj. 34,2 %), z toho žen (N = 29, tj. 27,6 %) a mužů (N = 76, tj. 72,4 %).

**Tabulka 5.**

*Četnost zastoupení respondentů dle pohlaví a oddělení*

Oddělení	Ženy		Muži		Celkově	
	Frekvence	Procenta	Frekvence	Procenta	Frekvence	Procenta
Dopravní policie	28	27,5 %	74	72,5 %	102	33,2 %
Pořádková policie	21	21,0 %	79	79,0 %	100	32,6 %
Kriminální policie	29	27,6 %	76	72,4 %	105	34,2 %
<b>Celkem</b>	<b>78</b>	<b>25,4 %</b>	<b>229</b>	<b>74,6 %</b>	<b>307</b>	<b>100 %</b>

*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

Věkové zastoupení respondentů se pohybuje v rozmezí od 19 do 62 let, s průměrným věkem souboru 36, 4 let (SD = 10,0). Nejpočetněji je v souboru zastoupená věková skupina 31–40 let (N=106; 34,52 %) a nejméně je v souboru zastoupená skupina nad 60 let (N=1; 0,33 %). Podrobnou četnost zastoupení respondentů dle věku ilustruje tabulka 6.

## Tabulka 6.

*Četnost zastoupení respondentů dle věku*

Věk	Frekvence	Procenta
19–20	3	0,98 %
21–30	98	31,92 %
31–40	106	34,52 %
41–50	63	20,52 %
51–60	36	11,73 %
> 61	1	0,33 %
<b>Celkem</b>	<b>307</b>	<b>100 %</b>

*Pozn. Zdroj vlastní výzkum.*

Počet odsloužených let u policie se u respondentů pohybuje v rozmezí od 1 do 40 let. Nejvíce je v souboru zastoupená skupina s počtem odsloužených let 1–5 (N=90; 29,3 %). Naopak nejméně je v souboru zastoupená skupina 36–40 (N=5; 1,6 %). Podrobnou četnost zastoupení respondentů dle seniority ilustruje tabulka 7.

## Tabulka 7.

*Četnost zastoupení respondentů dle seniority*

Seniorita	Frekvence	Procenta
1–5	90	29,3 %
6–10	58	18,9 %
11–15	58	18,9 %
16–20	34	11,1 %
21–25	36	11,7 %
26–30	15	4,9 %
31–35	11	3,6 %
36–40	5	1,6 %
<b>Celkem</b>	<b>307</b>	<b>100 %</b>

*Pozn. Zdroj vlastní výzkum.*

Ve výzkumném souboru jsou zastoupeni respondenti ve 13 kategoriích služebních hodností. Nejpočetněji jsou zastoupeni respondenti s hodností podpraporčík (N=96; 31,27 %). Naopak nejméně početně jsou zastoupeni respondenti s hodnostmi

major (N=2; 0,65 %) a podplukovník (N=2; 0,65 %). Podrobnou četnost zastoupení respondentů dle hodnosti ilustruje tabulka 8.

**Tabulka 8.**

*Četnost zastoupení respondentů dle hodnosti*

<b>Hodnost</b>	<b>Frekvence</b>	<b>Procenta</b>
<b>Rotný</b>	3	0,98 %
<b>Strážmistr</b>	13	4,23 %
<b>Nadstrážmistr</b>	44	14,33 %
<b>Podpraporčík</b>	96	31,27 %
<b>Praporčík</b>	65	21,17 %
<b>Nadpraporčík</b>	24	7,82 %
<b>Podporučík</b>	10	3,26 %
<b>Poručík</b>	17	5,54 %
<b>Nadporučík</b>	12	3,91 %
<b>Kapitán</b>	14	4,56 %
<b>Major</b>	2	0,65 %
<b>Podplukovník</b>	2	0,65 %
<b>Plukovník</b>	5	1,63 %
<b>Celkem</b>	307	100 %

*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

Rodinný stav je nejčastěji v souboru zastoupen respondenty ženatými/vdanými (N=106; 34,2 %). Nejméně je v souboru zastoupená skupina ovdovělých respondentů (N=1; 0,3 %). Podrobnou četnost zastoupení respondentů dle rodinného stavu ilustruje tabulka 9.

### Tabulka 9.

*Četnost zastoupení respondentů dle rodinného stavu*

<b>Rodinný stav</b>	<b>Frekvence</b>	<b>Procenta</b>
<b>Svobodný/á</b>	82	26,7 %
<b>Ženatý/vdaná</b>	105	34,2 %
<b>Rozvedený/á</b>	36	11,7 %
<b>Vdovec/vdova</b>	1	0,3 %
<b>S družkou/druhem</b>	83	27,0 %
<b>Celkem</b>	307	100 %

*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

Z výsledků o nejvyšším dosaženém vzdělání respondentů vyplývá, že respondenti v souboru dosáhli nejčastěji úplného středního odborného vzdělání s maturitou (N=115; 37,5 %). Nejméně zastoupená skupina v souboru jsou respondenti s úplným středním odborným vzděláním s výučním listem (N=4; 1,3 %). Podrobnou četnost zastoupení respondentů dle nejvyššího dosaženého vzdělání ilustruje tabulka 10.

### Tabulka 10.

*Četnost zastoupení respondentů dle nejvyššího dosaženého vzdělání*

<b>Dosažené vzdělání</b>	<b>Frekvence</b>	<b>Procenta</b>
<b>Úplné střední odborné vzdělání s výučním listem</b>	4	1,3 %
<b>Úplné střední odborné vzdělání s maturitou (bez vyučení)</b>	115	37,5 %
<b>Úplné střední všeobecné vzdělání (na gymnáziu)</b>	87	28,3 %
<b>Vyšší odborné/vysokoškolské vzdělání</b>	101	32,9 %
<b>Celkem</b>	307	100 %

*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

## 7.2 Deskriptivní a psychometrické charakteristiky výzkumných nástrojů

### 7.2.1 Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty

Na položky dotazníku odpověděly všechny zkoumané osoby ( $N = 307$ ). Rozpětí celkových skóre je od 51 do 212 bodů. Získané skóre mají průměrnou hodnotu 125,42 ( $SD = 31,89$ ). Reliabilita ve smyslu vnitřní konzistence byla ověřena pomocí Cronbachova koeficientu alfa. Reliabilita škály IPSS je dobrá ( $\alpha = 0,833$ ).

Pomocí Cronbachova koeficientu alfa byla zjištěna také reliabilita u dvou dimenzí dotazníku: obsah práce ( $\alpha = 0,753$ ) a kontext práce ( $\alpha = 0,796$ ). Reliability obou dimenzí můžeme považovat za uspokojivé. Celkové deskriptivní charakteristiky dotazníku jsou uvedeny v tabulce 11.

**Tabulka 11.**

*Deskriptivní statistiky – IPSS*

IPSS	Průměr	SD	Medián	Min.	Max.	$\alpha$
POP	51,46	13,22	51	19	85	0,753
PKP	73,97	20,03	74	27	129	0,796
<b>Celkový skór</b>	125,42	31,89	126	51	212	0,833

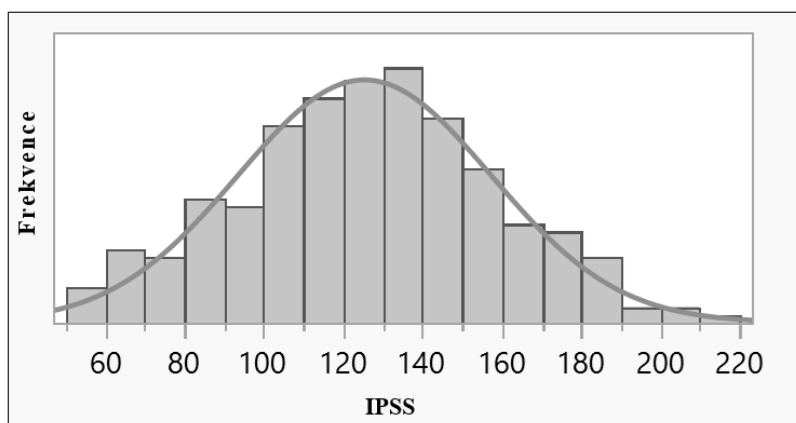
*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

IPSS = Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty; POP = dimenze obsah práce; PKP = dimenze kontext práce

Tabulka 12 ilustruje, že dle Kolmogorova-Smirnova ( $p=0,200$ ) testu a Shapiro-Wilkova testu ( $p=0,456$ ) má dotazník IPSS normální rozložení celkových skóre. Na grafu 1 lze vidět rozložení skóre dotazníku IPSS.

## Graf 1.

IPSS – rozložení skóre



Pozn. Zdroj vlastní výzkum

## Tabulka 12.

Test normality celého souboru – IPSS

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	D	N	p	W	N	p
IPSS	0,026	307	0,200	0,995	307	0,456

Pozn. Zdroj vlastní výzkum. Pokud  $p < 0,05$ , pak nemá celkový skóre normální rozložení.

p = hladina významnosti; IPSS = Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty

### 7.2.2 Dotazník spokojenosti s obsahem a kontextem práce

Na položky dotazníku odpověděly všechny zkoumané osoby ( $N = 307$ ). Rozpětí celkových skóre je od 44 do 195 bodů. Získané skóre mají průměrnou hodnotu 103,44 ( $SD = 32,72$ ). Reliabilita ve smyslu vnitřní konzistence byla ověřena pomocí Cronbachova koeficientu alfa. Reliabilita škály DSPKOP je dobrá ( $\alpha = 0,873$ ).

Pomocí Cronbachova koeficientu alfa byla zjištěna také reliabilita u jednotlivých dimenzí dotazníku: postoje k vlastní práci PVP ( $\alpha = 0,802$ ), postoje, spokojenost s nadřazeným PSN ( $\alpha = 0,843$ ), postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy PSIV ( $\alpha = 0,834$ ), spokojenost s platem SP ( $\alpha = 0,745$ ), spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání SMDV ( $\alpha = 0,752$ ), spokojenost s rodinným životem SRŽ ( $\alpha = 0,786$ ). Reliability dimenzí PVP, PSN a PSIV můžeme považovat za dobré. Reliability dimenzí SP, SMDV a SRŽ jsou přijatelné. U dimenze SPP (Spokojenost s pracovními podmínkami) a PMK (Postoje k možnosti kariéry) není uvedena jejich reliabilita,



protože jsou tvořeny pouze jednou položkou. Celkové deskriptivní charakteristiky dotazníku jsou uvedeny v tabulce 13.

**Tabulka 13.**

*Deskriptivní statistiky – DSPKOP*

<b>DSPKOP</b>	<b>Průměr</b>	<b>SD</b>	<b>Medián</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>	<b><math>\alpha</math></b>
<b>SPP</b>	2,38	1,03	2	1	5	x
<b>PVP</b>	24,18	8,05	24	10	47	0,802
<b>PSN</b>	20,71	8,60	18	9	45	0,843
<b>PSIV</b>	31,52	10,15	31	13	61	0,834
<b>SP</b>	5,45	1,94	5	2	10	0,745
<b>SMVD</b>	5,28	2,13	5	2	10	0,752
<b>SRŽ</b>	5,31	2,09	5	2	10	0,786
<b>PMK</b>	2,76	1,16	3	1	5	x
<b>Celkový skór</b>	103,44	32,72	99	44	195	0,873

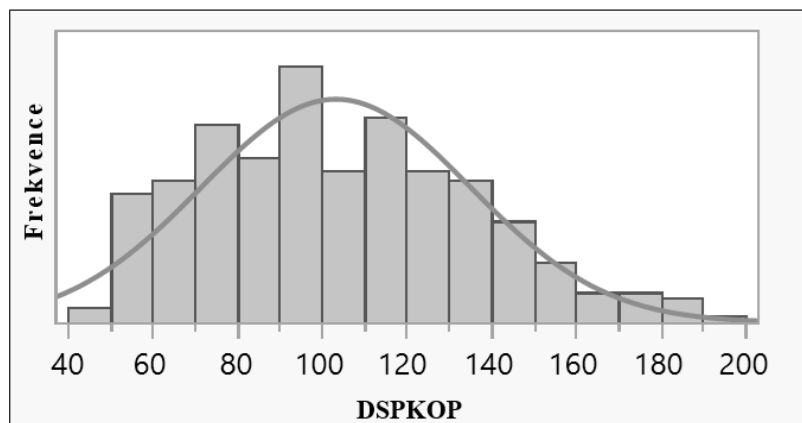
*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum

DSPKOP = Dotazník spokojenosti s obsahem a kontextem práce; SD = směrodatná odchylka;  $\alpha$  = cronbachova alfa; PVP = postoje k vlastní práci; PSN = postoje, spokojenost s nadřízeným; PSIV = postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy; SP = spokojenost s platem; SMDV = spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání; SRŽ = spokojenost s rodinným životem; SPP = Spokojenost s pracovními podmínkami; PMK = Postoje k možnosti kariéry

Tabulka 14 ilustruje, že dle Kolmogorova-Smirnova ( $p=0,014$ ) testu a Shapiro-Wilkova testu ( $p=0,000$ ) nemá dotazník DSPKOP normální rozložení celkových skóre. Na grafu 2 lze vidět rozložení skóre dotazníku DSPKOP.

**Graf 2.**

*DSPKOP – rozložení skóre*



*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

**Tabulka 14.**

Test normality celého souboru – DSPKOP

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistika	D	p	Statistika	W	p
<b>DSPKOP</b>	0,058	307	0,014	0,979	307	0,000

*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum. Pokud  $p < 0,05$ , pak nemá celkový skóre normální rozložení.

p = hladina významnosti; DSPKOP = Dotazník spokojenosti s obsahem a kontextem práce

### 7.2.3 The World Health Organization Quality of Life-Brief Version

Na položky dotazníku odpověděly všechny zkoumané osoby ( $N = 307$ ). Rozpětí celkových skóre je od 43 do 127 bodů. Získané skóre mají průměrnou hodnotu 94,83 ( $SD = 15,43$ ). Reliabilita ve smyslu vnitřní konzistence byla ověřena pomocí Cronbachova koeficientu alfa. Reliabilita škály WHOQOL-BREF je dobrá ( $\alpha = 0,833$ ).

Pomocí Cronbachova koeficientu alfa byla zjištěna také reliabilita u čtyř domén dotazníku: prostředí ( $\alpha = 0,793$ ), sociální vztahy ( $\alpha = 0,771$ ) a prožívání ( $\alpha = 0,774$ ) a fyzické zdraví ( $\alpha = 0,849$ ). Reliabilita domén fyzické zdraví, sociální vztahy a prožívání je uspokojivá. Reliabilita domény prostředí může být považována za dobrou. Celkové deskriptivní charakteristiky dotazníku jsou uvedeny v tabulce 15.

### Tabulka 15.

Deskriptivní statistiky – WHOQOL-BREF

WHOQOL-BREF	Průměr	SD	Medián	Min.	Max.	$\alpha$
Prostředí*	15,19	2,41	15,43	6,86	20	0,793
Sociální vztahy*	14,61	3,44	14,67	4	20	0,771
Prožívání*	15,00	2,56	15,33	6	20	0,774
Fyzické zdraví*	13,76	2,83	14	5,5	20	0,849
Celkový skóre**	94,83	15,43	96	43	127	0,833

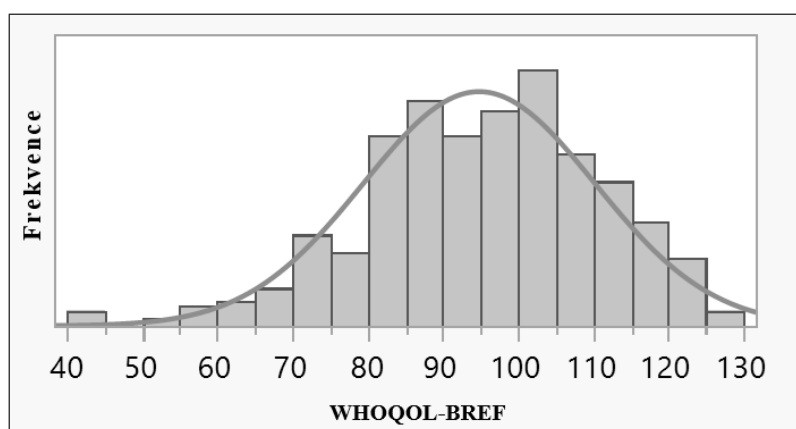
Pozn. Zdroj vlastní výzkum.

\*hrubé skóre transformovány na škálu od 4 do 20; \*\*hrubé skóre transformovány na škálu od 0 do 100; WHOQOL-BREF = The World Health Organization Quality of Life-Brief Version, SD = směrodatná odchylka,  $\alpha$  = cronbachova alfa

Tabulka 16 ilustruje, že dle Kolmogorova-Smirnova ( $p=0,200$ ) testu má dotazník WHOQOL-BREF normální rozložení celkových skóre, ale Shapiro-Wilkův test ( $p=0,006$ ) normální rozložení celkových skóre nepotvrdil. Na grafu 3 lze vidět rozložení skóre dotazníku WHOQOL-BREF.

### Graf 3.

WHOQOL-BREF – rozložení skóre



Pozn. Zdroj vlastní výzkum.

**Tabulka 16.**

*Test normality celého souboru – WHOQOL-BREF*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	D	N	p	W	N	p
<b>WHOQOL-BREF</b>	0,042	307	0,200	0,987	307	0,006

*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum. Pokud  $p < 0,05$ , pak nemá celkový skór normální rozložení.

p = hladina významnosti; WHOQOL-BREF = The World Health Organization Quality of Life-Brief Version

## 8 Analýza a prezentace výsledků

### 8.1 Hypotézy

***H<sub>1</sub>: Pracovní stres negativně souvisí s kvalitou života u příslušníků Policie ČR.***

Tabulka 17 dokládá střední až podstatný negativní vztah mezi pracovním stresem a kvalitou života ( $r = -0,474$ ;  $p < 0,01$ ). Respondenti s vyšší mírou pracovního stresu, vykazují signifikantně nižší míru kvality života, než osoby s nízkými skóry pracovního stresu. Uvedené výsledky **potvrzují první hypotézu**.

***H<sub>2</sub>: Pracovní stres negativně souvisí s pracovní spokojeností u příslušníků Policie ČR.***

Vztah mezi celkovou mírou pracovního stresu a pracovní spokojeností může být považován za statisticky signifikantní. Vztah lze označit za podstatný až velmi silný ( $r = 0,632$ ;  $p < 0,01$ ). S rostoucí mírou vnímaného pracovního stresu statisticky signifikantně roste pracovní nespokojenost. V tabulce 17 jsou uvedeny konkrétní zmíněné hodnoty. Uvedené výsledky **potvrzují druhou hypotézu**.

***H<sub>3</sub>: Pracovní spokojenost pozitivně souvisí s kvalitou života u příslušníků Policie ČR.***

Pracovní spokojenost a pracovní stres spolu dle výsledků v tabulce 17 souvisejí. S rostoucí mírou pracovní spokojenosti statisticky signifikantně roste míra kvality života. Korelační analýza odhalila velmi silný vztah mezi proměnnými ( $r = -0,707$ ;  $p < 0,01$ ). Uvedené výsledky **potvrzují třetí hypotézu**.

#### Tabulka 17.

*Vzájemné korelace mezi dotazníky The World Health Organization Quality of Life-Brief Version (WHOQOL-BREF), Dotazník spokojenosti s obsahem a kontextem práce (DSPKOP) a Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty (IPSS)*

	IPSS		DSPKOP		WHOQOL-BREF	
	<b>r</b>	<b>p</b>	<b>r</b>	<b>p</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
IPSS	x	x	0,632*	0,001	-0,474*	0,000
DSPKOP	0,632*	0,001	x	x	-0,707*	0,000
WHOQOL-BREF	-0,474*	0,000	-0,707*	0,000	x	x

*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

\* korelace signifikantní na hladině významnosti  $p < 0,01$ ;  $p$  = hladina významnosti,  $r$  = Pearsonův korelační koeficient

**H<sub>4</sub>: Pracovní stres vykazuje u příslušníků Policie ČR nejtěsnější negativní vztah k míře domény „prožívání“ dotazníku WHOQOL-BREF.**

Pro zjištění vzájemných souvislostí mezi jednotlivými doménami dotazníku WHOQOL-BREF a celkovou mírou pracovního stresu byla použita korelační analýza. Vztahy mezi všemi doménami dotazníku WHOQOL-BREF a celkovou mírou pracovního stresu mohou být považovány za statisticky signifikantní. Všechny domény vykazují s pracovním stresem signifikantně negativní vztah. Domény Fyzické zdraví ( $r = -0,440$ ;  $p < 0,01$ ) a Sociální vztahy ( $r = -0,374$ ;  $p < 0,01$ ) prokazují střední až podstatný vztah. Doména Prožívání vykazuje u policistů nejtěsnější negativní vztah k míře pracovního stresu. Vztah mezi doménou Prožívání a pracovním stresem můžeme považovat za podstatný až velmi silný střední ( $r = -0,565$ ;  $p < 0,01$ ). Naopak doména Prostředí vykazuje u policistů nejméně těsný negativní vztah k míře pracovního stresu. Vztah lze považovat za nízký až střední ( $r = -0,107$ ;  $p < 0,01$ ). Výsledky korelační analýzy jsou uvedeny v tabulce 18. Uvedené výsledky **potvrzují čtvrtou hypotézu.**

**Tabulka 18.**

*Vzájemné korelace mezi doménami dotazníku The World Health Organization Quality of Life-Brief Version (WHOQOL-BREF) a dotazníkem Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty (IPSS)*

IPSS	Fyzické zdraví	Prožívání	Sociální vztahy	Prostředí
<b>r</b>	-0,440*	-0,565*	-0,374*	-0,107*
<b>p</b>	0,005	0,001	0,007	0,009

*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

\* korelace signifikantní na hladině významnosti  $p < 0, 01$ ;  $p$  = hladina významnosti,  $r$  = Pearsonův korelační koeficient

## 8.2 Výzkumné otázky

**VO<sub>1</sub>: Které demografické proměnné souvisí s vyšší mírou pracovního stresu u příslušníků Policie ČR?**

Z výsledků uvedených v tabulce 19 vyplývá, že mezi celkovým skóre pracovního stresu a senioritou není statisticky signifikantní vztah ( $r = -0,079$ ;  $p = 0,168$ ).

Mezi dalšími vybranými demografickými údaji (věk, studium a hodnost) a mírou pracovního stresu také nebyl nalezen statisticky signifikantní vztah.

**Tabulka 19.**

*Věk, studium, hodnost a seniorita v souvislosti s pracovním stresem*

<b>IPSS</b>	<b>Věk</b>	<b>Studium</b>	<b>Hodnost</b>	<b>Seniorita</b>
<b>r</b>	-0,021	0,064	-0,018	-0,079
<b>p</b>	0,709	0,263	0,752	0,168

*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

hladina významnosti 0,01; p = hladina významnosti, r = Pearsonův korelační koeficient

**VO<sub>2</sub>: Které pracovní oddělení u Policie ČR vykazuje rozdíly v míře sledovaných proměnných?**

Jednofaktoriální analýza rozptylu (ANOVA) byla využita ke zjištění rozdílů průměrného skóre respondentů v dotaznících IPSS, DSPKOP a WHOQOL-BREF. Statisticky významný rozdíl mezi skupinami dle pracovního oddělení nebyl nalezen u žádného dotazníku. Výsledky ANOVY jsou uvedeny v tabulce 20.

**Tabulka 20.**

*Analýza rozptylu – rozdíly ve skupinách u dotazníků IPSS, DSPKOP a WHOQOL-BREF dle pracovního oddělení*

	<b>df</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>IPSS</b>	2	1,454	0,235
<b>DSPKOP</b>	2	0,743	0,477
<b>WHOQOL-BREF</b>	2	0,100	0,905

*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

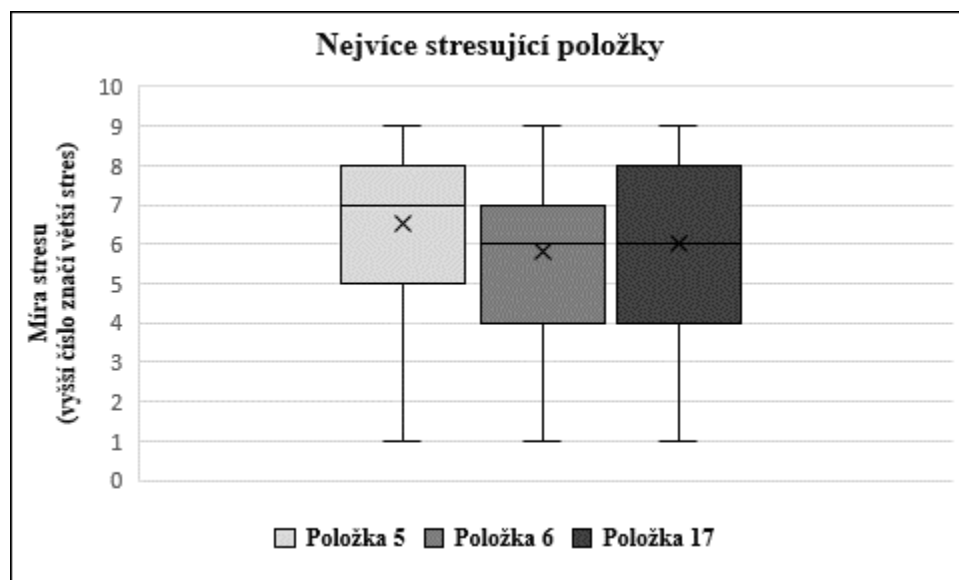
IPSS = Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty; DSPKOP = Dotazník spokojenosti s obsahem a kontextem práce; WHOQOL-BREF = The World Health Organization Quality of Life-Brief Version

### **VO<sub>3</sub>: Které zdroje pracovního stresu považují příslušníci Policie ČR za nejvýznamnější a za nejméně významné?**

Analýzou jednotlivých položek v dotazníku IPSS bylo zjištěno, že jako nejvíce stresující hodnotili příslušníci PČR faktory: č. 5 (Nadměrná administrativa policistů) s průměrnou hodnotou 6,52 bodů, faktor č. 17 (Nedostačující počet policistů ve službě pro odpovídající zvládnutí úkolů) s průměrnou hodnotou 6,04 a faktor č. 6 (Nevhodné chování občanů k policistům) s průměrnou hodnotou 5,81. V případě této hodnotící stupnice značí vyšší číslo také vyšší pracovní stres. Nejvíce stresující položky jsou znázorněny v grafu 4.

#### **Graf 4.**

*IPSS (Inventář pracovního stresu) – nejvíce stresující položky*



*Pozn.* Zdroj vlastní výzkum.

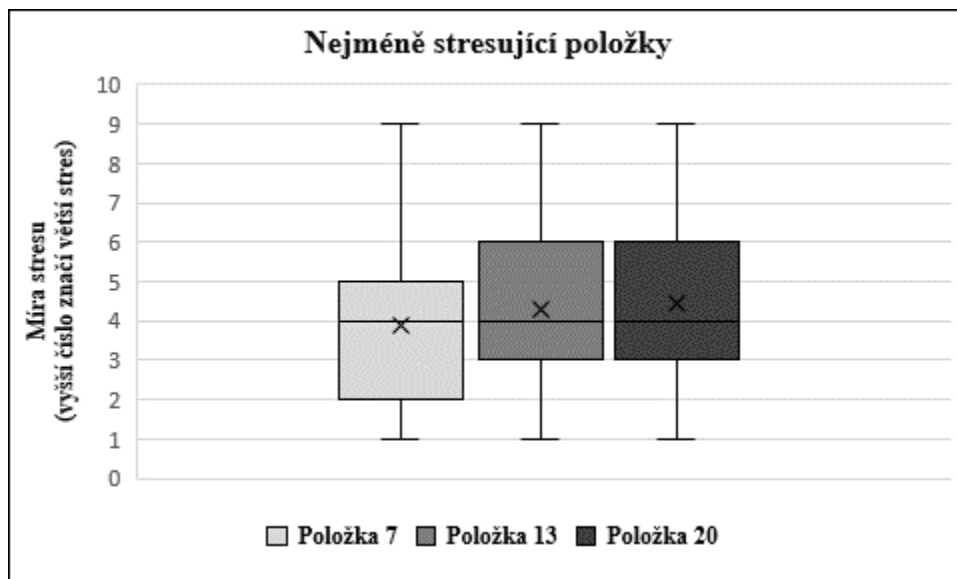
┐ = max; ┘ = min; — = medián; x = průměr

Analýzou jednotlivých položek v dotazníku IPSS bylo zjištěno, že jako nejméně stresující hodnotili příslušníci PČR faktory: č. 7 (Nepříznivé pracovní prostředí – hluk, změny teploty, klimatických podmínek atd.) s průměrnou hodnotou 3,89 bodů, faktor č. 13 (Odborné chybování nadřízených) s průměrnou hodnotou 4,30 a faktor č. 20 (Nesprávně orientovaný výcvik a vzdělávání policistů) s průměrnou hodnotou 4,45. V případě této hodnotící stupnice značí nižší číslo také nižší pracovní stres. Nejméně stresující položky jsou znázorněny v grafu 5.



## Graf 5.

IPSS (Inventář pracovního stresu) – nejméně stresující položky



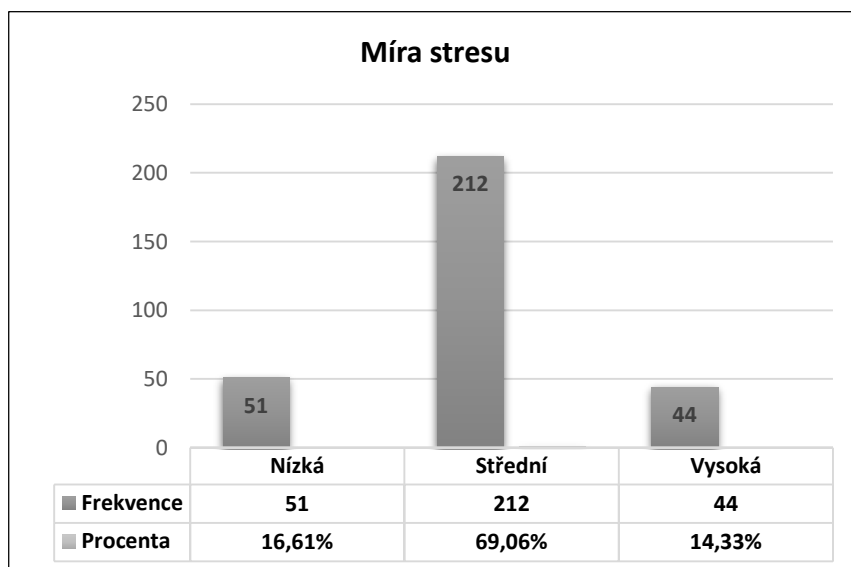
Pozn. Zdroj vlastní výzkum.

┐ = max; ┘ = min; — = medián; x = průměr

Nejvíce respondentů dosáhlo výsledného skóru, který značí střední míru pracovního stresu (N= 212; 69,06 %). 51 respondentů vnímá nízkou míru pracovního stresu (16,61 %). Pouze 44 respondentů vnímá vysokou míru pracovního stresu (14,33 %). Graf 6 znázorňuje rozložení výsledných skóru.

## Graf 6.

IPSS (Inventář pracovního stresu) – celkový výsledek



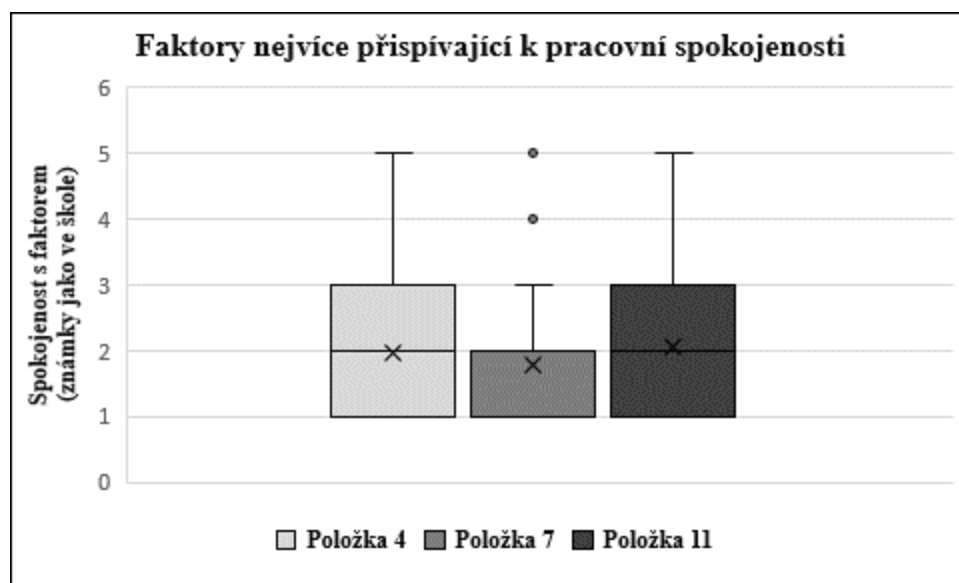
Pozn. Zdroj vlastní výzkum.

**VO<sub>4</sub>: Které faktory pracovní spokojenosti považují příslušníci Policie ČR za nejvíce a nejméně přispívající k pracovní spokojenosti?**

Analýzou jednotlivých položek v dotazníku DSPKOP bylo zjištěno, že jako nejvíce přispívající faktory k pracovní spokojenosti hodnotili příslušníci PČR: č. 7 (Jistota zaměstnání) s průměrnou hodnotou 1,79 bodů, faktor č. 4 (Pestrá, zajímavá, nerutinní práce) s průměrnou hodnotou 1,96 a faktor č. 11 (Kvality mého nadřízeného jako odborníka ve svém oboru) s průměrnou hodnotou 2,07. Stupnice hodnotící faktory pracovní spokojenosti je v tomto případě obrácena, což znamená, že nižší číslo značí vyšší pracovní spokojenost, podobně jako u známkování ve škole. Faktory nejvíce přispívající k pracovní spokojenosti jsou znázorněny v grafu 7.

**Graf 7.**

*DSPKOP (Dotazník spokojenosti s kontextem a obsahem práce) – faktory nejvíce přispívající k pracovní spokojenosti*



Pozn. Zdroj vlastní výzkum.

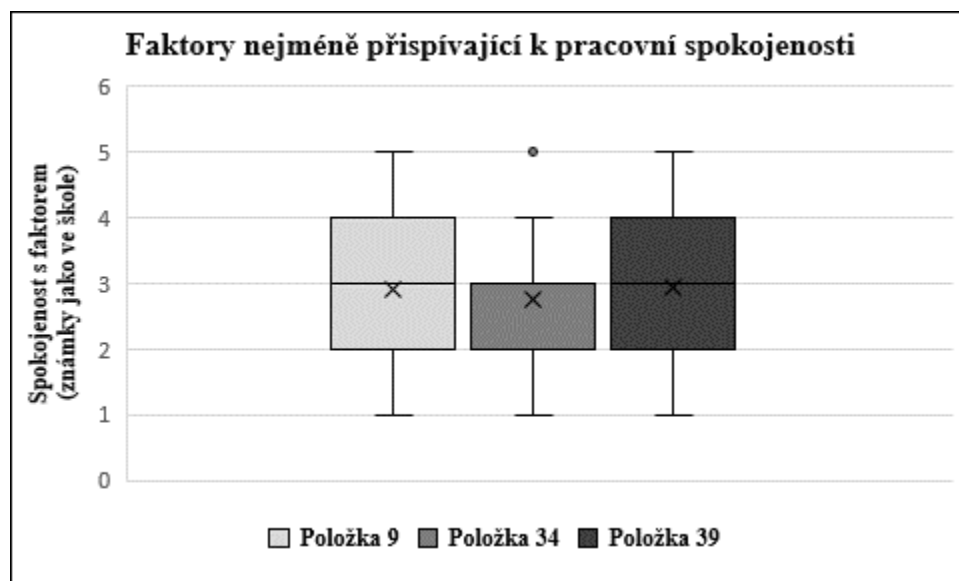
┐ = max; ┘ = min; — = medián; x = průměr

Analýzou jednotlivých položek v dotazníku DSPKOP bylo zjištěno, že jako nejméně přispívající faktory k pracovní spokojenosti hodnotili příslušníci PČR: č. 39 (Možnost kariéry, postupu) s průměrnou hodnotou 2,94 bodů, faktor č. 9 (Zpětná informovanost o úspěšnosti, přínosu mé práce) s průměrnou hodnotou 2,91 a faktor č. 34 (Jednoznačnost kritérií, dle kterých je určen můj plat) s průměrnou hodnotou 2,76. Stupnice hodnotící faktory pracovní spokojenosti je v tomto případě obrácena, což

znamená, že vyšší číslo značí nižší pracovní spokojenost, podobně jako u známkování ve škole. Faktory nejméně přispívající k pracovní spokojenosti jsou znázorněny v grafu 8.

### Graf 8.

*DSPKOP (Dotazník spokojenosti s kontextem a obsahem práce) – faktory nejméně přispívající k pracovní spokojenosti*



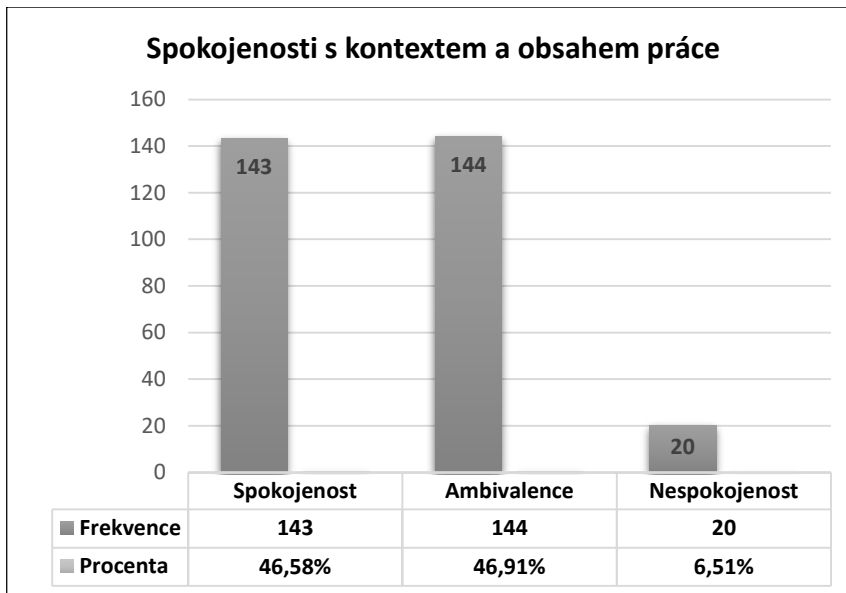
Pozn. Zdroj vlastní výzkum.

┤ = max; ┘ = min; — = medián; x = průměr

Nejvíce respondentů dosáhlo výsledného skóru, který značí ambivalentní postoj respondenta z hlediska spokojenosti s kontextem a obsahem práce (N=144; 46,91 %). O jeden bod méně v celkovém skóre dosáhli respondenti, kteří jsou spokojeni s kontextem a obsahem jejich práce (N=143; 46,58 %). Nejméně respondentů bylo nespokojeno s kontextem a obsahem jejich práce (N=20; 6,51 %). Graf 9 znázorňuje rozložení výsledných skóru.

## Graf 9.

*DSPKOP (Dotazník spokojenosti s kontextem a obsahem práce) – celkový výsledek*



*Pozn. Zdroj vlastní výzkum.*

## 9 Diskuze

Následující kapitola se věnuje výše popsaným výsledkům našeho výzkumu. Zjištěné výsledky jsou následně diskutovány a porovnávány v širším kontextu se zmíněnými výzkumy z teoretické části.

Jedním z hlavních cílů diplomové práce bylo ověřit vztah mezi pracovním stresem, pracovní spokojeností a kvalitou života. Výsledky našeho výzkumu potvrdily všechny stanovené hypotézy. Hypotézy **H<sub>1</sub>**, **H<sub>2</sub>** a **H<sub>3</sub>** zjišťovaly vzájemné souvislosti mezi pracovním stresem, pracovní spokojeností a kvalitou života. Ke zjištění, že pracovní stres negativně souvisí s kvalitou života u policistů, došlo již více studií (Lipp, 2009; Hart & Cotton, 2003; Morales-Manrique & Valderrama-Zurián, 2012). Naše výsledky také potvrzují, že čím vyšší pracovní stres se u policistů nachází, tím vyšší je i pracovní nespokojenost, což je v souladu s výsledky i jiných výzkumů v této oblasti (Brown et al., 2000; Fousek, 2009; Chrzán, 2018; Viegas & Henriques, 2020). Mika (2012) nepovažuje vztah mezi pracovním stresem a pracovní spokojeností za statisticky významný. Zjištění, že vyšší míra pracovní spokojenosti souvisí s vyšší mírou kvality života u policistů, navazuje na již dříve zmíněné studie (Alexopoulos et al., 2014; Hart & Cotton, 2003; Cimete et al., 2003; Štikar et al., 2003). Nejsilněji spolu korelovala pracovní spokojenost a kvalita života ( $r = -0,707$ ;  $p < 0,01$ ). S koeficientem korelace je však potřeba se současně podívat také na koeficient determinace. Nelze se domnívat, že vzhledem k velmi silné korelaci jsme objevili vysvětlující faktor, či dokonce příčinu (Rabušic et al., 2019). Koeficient determinace vychází v tomto případě po zaokrouhlení 50 %. Z toho můžeme usuzovat, že míra pracovní spokojenosti vysvětluje 50 % rozptylu v míře kvality života. Koeficient determinace pro vztah pracovního stresu a kvality života vychází 22 % ( $r = -0,474$ ;  $p < 0,01$ ). Míra pracovního stresu vysvětluje 22 % rozptylu v míře kvality života. Pracovní stres vysvětluje u policistů pouze 40 % variability pracovní spokojenosti ( $r = 0,632$ ;  $p < 0,01$ ). U zbylých 60 % variability je třeba v dalších výzkumech zjistit, jaké další faktory na pracovní spokojenost působí. Vzhledem ke zjištěnému vztahu mezi pracovním stresem a pracovní spokojeností by mohlo být dobrým vodítkem, jak s tímto zjištěním pracovat, třífázový intervenční přístup zvládání stresu, který vypracoval Cooper (2003). Tento preventivní třífázový přístup si klade za cíl zredukovat stres na pracovišti a tím následně podpořit pracovní spokojenost. Model se dělí na: primární intervenci (identifikace stresorů a následné snížení stresu díky organizačním změnám), sekundární intervenci (posílení odolnosti

vůči stresu díky školení ohledně strategií pro lepší zvládnání stresu) a terciální intervenci (poradenské služby poskytované interními psychology).

Další hlavní cíl sledoval také korelace u jednotlivých dimenzí a domén. Statisticky signifikantně vyšly korelace pouze mezi doménami dotazníku WHOQOL-BREF a pracovním stresem. Hypotéza **H<sub>4</sub>** byla pomocí korelační analýzy také potvrzena. Největší sílu vztahu k pracovnímu stresu prokázala doména prožívání ( $r = -0,565$ ;  $p < 0,01$ ). Koeficient determinace je v tomto případě pouze 31 %. Náš výzkum podporuje výsledky studie Alexopoulose et al. (2014), který zjistil, že nejsilnější vztah k pracovnímu stresu vykazuje doména prožívání ( $r = -0,695$ ;  $p < 0,01$ ). Ostatní domény korelovaly s pracovním stresem následovně: fyzické zdraví ( $r = -0,574$ ;  $p < 0,01$ ), prostředí ( $r = -0,522$ ;  $p < 0,01$ ) a sociální vztahy ( $r = -0,337$ ;  $p < 0,01$ ). V našem výzkumu korelovaly domény s pracovním stresem takto: fyzické zdraví ( $r = -0,440$ ;  $p < 0,01$ ), prostředí ( $r = -0,107$ ;  $p < 0,01$ ) a sociální vztahy ( $r = -0,377$ ;  $p < 0,01$ ). Naše zjištění jsou významná v souvislosti s požadavky kladenými na policisty ohledně objektivitu v rozhodování a ovládnání svých emocí. Je známo, že dlouhodobé vystavení nadměrnému stresu narušuje logické myšlení, paměť a schopnost rozhodovat se (Lipp, 2009). Právě doména Prožívání je spojená se zvládnáním negativních pocitů. Také je spojena s myšlením, učením, pamětí, koncentrací a schopností činit rozhodnutí (World Health Organization, 1998).

Výzkumné otázky byly sestaveny za účelem naplnění vedlejších cílů této diplomové práce. Prvním z vedlejších cílů bylo ověřit vztah mezi vybranými sociodemografickými údaji a jednotlivými psychologickými proměnnými. Na základě dosavadních výzkumů se výzkumná otázka **VO<sub>1</sub>** zaměřila na vztah seniority a pracovního stresu. Současně byla však také ověřována souvislost věku, hodnosti a studia s pracovním stresem. Věk, studium, hodnost ani seniorita nevykazovali s pracovním stresem statisticky signifikantní vztah. Na základě zjištěných výsledků můžeme konstatovat, že náš výzkum neprokázal statisticky signifikantní vztah mezi senioritou a pracovním stresem ( $r = -0,079$ ;  $p = 0,168$ ). Naše zjištění potvrzuje výsledky studií provedených v českém prostředí, ve kterých se rovněž nepodařilo ověřit vztah mezi senioritou a pracovním stresem (Fousek, 2009; Jarušek, 2012; Mika, 2012; Chrzán, 2018; Vavřeková, 2019). Na základě studie Violanti a Arona (1995) a Gudjonssona a Adlama (1985) se většina výzkumníků snažila ověřit hypotézu, že s rostoucí senioritou se statisticky významně snižuje míra pracovního stresu (Lipp, 2009; Balakrishnamurthy & Shankar, 2009). Hypotézu se podařilo ověřit pouze jedné

současné studii, kterou provedli Balakrishnamurthy a Shankar (2009). Byla provedena také korelační analýza mezi vybranými sociodemografickými údaji (věk, hodnost, seniorita a studium) a ostatními dotazníky (pracovní spokojenost a kvalita života). Bohužel nebyla nalezena žádná statistická významnost mezi uvedenými proměnnými.

Výzkumná otázka **VO<sub>2</sub>** navazuje na druhý vedlejší cíl zjistit existenci rozdílu ve vnímání míry pracovního stresu, pracovní spokojenosti a kvality života mezi skupinami dopravní, pořádkové a kriminální policie. Jednofaktoriální analýza rozptylu v našem výzkumu neprokázala statisticky významný rozdíl mezi skupinami dle pracovního oddělení u pracovní spokojenosti, u pracovního stresu ani u kvality života. V úvahu musíme brát, že skupiny byly sice rovnoměrně zastoupené (dopravní policie – 102 respondentů, pořádková policie – 100 respondentů, kriminální policie – 105 respondentů) ale náš výzkumný vzorek není reprezentativní. Podrobně jsou limity našeho výzkumného vzorku analyzovány v kapitole 9.1.

Výzkumné otázky **VO<sub>3</sub>** a **VO<sub>4</sub>** se snažily naplnit zbylé vedlejší cíle, které měly podnítit analýzu významných zdrojů pracovního stresu a významných faktorů přispívajících k pracovní spokojenosti u policistů. Analýza jednotlivých položek v dotazníku IPSS ukázala, že jako nejvíce stresující faktory hodnotili policisté nadměrnou administrativu, nedostačující počet policistů ve službě pro odpovídající zvládnutí úkolů a nevhodné chování občanů k policistům. Nadměrná administrativa vyšla jako největší stresor i v jiných studiích provedených na území ČR (Vavřeková, 2019; Jarušek, 2013). Odlišně vyšla studie Chrzána (2018), který určil ve své studii jako největší stresor neodpovídající služební příjem. Chrzán se ve svém výzkumu zaměřil konkrétně na příslušníky služby pořádkové policie ČR, sběr dat probíhal ale pouze v Olomouci. Nadměrná administrativa patří do dimenze zaměřené na obsah práce (POP). Nedostačující počet policistů ve službě pro odpovídající zvládnutí úkolů a nevhodné chování občanů k policistům patří do dimenze zaměřené na kontext práce (PKP). V průměru policisté skórovali více v dimenzi PKP (73,97) než v dimenzi POP (51,46). Převahu stresorů spojených s kontextem práce nad stresory spojenými s obsahem práce potvrdili také další studie (Kop & Euwema, 2001; Newman & Rucker-Reed, 2004). Violanti & Aron (1995) zjistili ve svém výzkumu, že naopak stresory spojené s náplní práce jsou pro policisty více stresující oproti organizačním stresorům, které se pojí s kontextem práce.

Dále analýza jednotlivých položek v dotazníku IPSS ukázala, že jako nejméně stresující faktory hodnotili policisté nepříznivé pracovní prostředí (hluk, změny teploty,

klimatických podmínek atd.), odborné chybování nadřizovaných a nesprávně orientovaný výcvik a vzdělávání policistů. Nepříznivé pracovní prostředí vyšlo jako nejmenší stresor v jiných studiích (Vavřeková, 2019; Chrzán, 2018). Jarušek (2013) ve své studii dospěl ke zjištění, že za nejmenší stresor považovali policisté narušené mezilidské vztahy mezi policisty. Výsledky jednotlivých studií mapujících stresory při práci policistů jsou uvedeny v kapitole 3.2.2.

Na úrovni položek dotazníku DSPKOP jako faktor, který nejvíce přispívá k pracovní spokojenosti, vyšla v naší studii jistota zaměstnání. Naopak nejméně přispívá k pracovní spokojenosti v naší studii faktor „možnost kariéry, postupu“. Ve studii Chrzána (2018) hodnotili policisté jako nejvíce přispívající faktor k pracovní spokojenosti „výměna informací mezi mnou a mými spolupracovníky“ a jako nejméně přispívající faktor k pracovní spokojenosti hodnotili policisté „dostatek času, abych mohl práci vykonávat dobře“. Z hlediska jednotlivých dimenzí dotazníku DSPKOP vyšlo v naší studii, že největší míru pracovní spokojenosti přináší policistům dimenze spokojenost s pracovními podmínkami (SPP) a nejmenší míru pracovní spokojenosti přináší policistům dimenze postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy (PSIV). Naopak Jarušek (2013) došel k závěru, že dimenze SPP přináší policistům nejmenší míru pracovní spokojenosti. Největší míru pracovní spokojenosti přinášela v jeho výzkumu dimenze spokojenost s rodinným životem (SRŽ). Výsledky jednotlivých studií mapujících faktory pracovní spokojenosti při práci policistů jsou uvedeny v kapitole 2.3.3.

Zajímavý výsledek přináší deskriptivní charakteristicky dotazníku WHOQOL-BREF. Policisté dosáhli nejnižšího průměrného skóre v doméně Fyzické zdraví (13,76) a nejvyššího průměrného skóre dosáhli v doméně Prostředí (15,19). K odlišným výsledkům došel ve své studii (Huu Ban et al., 2021). Jeho výzkumný soubor tvořili policisté a vojáci, nejvyšší průměrné skóre dosáhli v doméně Fyzické zdraví (38,5) a nejnižší průměrné skóre dosáhli v doméně Prostředí (15,5). Výsledky jednotlivých domén byly transformovány na škálu 0–100, kdežto v naší diplomové práci jsou výsledky jednotlivých domén transformovány na škálu 0–20. V negativní rovině souvisí doména Fyzické zdraví s bolestí a nepříjemnými pocity (např. migréna), únavou (např. deprese či nadměrná únava), problémy se spánkem a odpočinkem (World Health Organization, 1998).



## 9.1 Limity studie

Za jedno z rizik zkreslení výsledků můžeme považovat tzv. skupinovou dynamiku při vyplňování dotazníků. Respondenti se mohli při vyplňování dotazníků ovlivňovat navzájem, vzhledem k tomu, že administrátor výzkumu nebyl vždy přítomen. Respondenti spolu mohli během vyplňování komunikovat, případně se snažit odpovídat žádoucím způsobem, aby se jevíli v lepším světle svým kolegům. Když nebyl administrátor výzkumu přítomen, bylo zajištěno, aby dotazníky nebyly nikdy administrovány vedoucím pracovníkem. Přítomnost vedoucího pracovníka při vyplňování dotazníků by mohla zkreslit odpovědi respondentů. Vedoucí pracovníci vyplňovali dotazníky vždy odděleně od řadových policistů. Cílem tohoto opatření bylo zvýšit důvěru respondentů, aby se nebáli, že jejich názory a případné negativní hodnocení některých oblastí ovlivní jejich fungování na policejním oddělení. Část respondentů vyplňovala dotazníky v online podobě, což neumožňovalo kontrolovat podmínky testové situace. Nelze kontrolovat okolnosti vyplňování online dotazníků a s jakou pravdivostí byly dotazníky vyplňovány.

Výběrový soubor není schopen zcela reprezentovat základní soubor. Cílem tohoto výzkumu bylo oslovit všechny příslušníky policie, kteří pracují u kriminální, pořádkové a dopravní policie v Karlovarském kraji. Záměrem bylo tedy zmapovat příslušníky PČR v Karlovarském kraji, výzkum si nekladal za cíl zobecnit výsledky na celou ČR. Pro zajištění reprezentativnosti by bylo pro příští výzkum vhodné, zvolit kvótní výběr. Rozložení mužů (72,5 %) a žen (27,5 %) u policie v našem souboru se blíží rozložení mužů (84,7 %) a žen (15,3 %) u policie v Karlovarském kraji. Porovnání demografických údajů policistů ve výzkumném souboru je možné s demografickými údaji policistů v Karlovarském kraji. Pro zajištění reprezentativnosti by bylo pro další výzkum vhodné stanovit kvóty, které by imitovaly demografické údaje všech policistů v Karlovarském kraji. Z policejního prezidia se pro výzkum nepodařilo získat informace o procentuálním zastoupení policistů u dopravní, kriminální a pořádkové policie v Karlovarském kraji, což také mohlo ovlivnit reprezentativnost vzorku. Zjištěné závěry nelze zobecňovat na policisty v ostatních krajích, protože mezi jednotlivými kraji existují odlišnosti v personální oblasti, ve způsobu vedení, v řešení trestné činnosti i v odměňování (Vavřeková, 2019).

Zvolená testová baterie mohla také ovlivnit výsledky našeho výzkumu. Nedostatkem může být použití nestandardizovaných dotazníků IPSS a DSPKOP,

standardizovaný byl pouze dotazník WHOQOL-BREF. Dotazníky IPSS a DSPKOP však byly vybrány, protože byly vytvořeny speciálně pro policisty a jsou v ČR pro výzkum policistů často využívány, tudíž můžeme výsledky našeho výzkumu porovnat s výsledky ostatních výzkumů.

Při interpretaci korelací musíme vzít také v úvahu, že analýza korelací neumožňuje dospět k závěru o kauzalitě, je potřeba se na výsledky korelací dívat z hlediska těsnosti společného výskytu či změn mezi jednotlivým proměnnými. Statisticky signifikantní vztahy mezi proměnnými by měly být podnětem pro další výzkum. V dalším výzkumu by mohlo být žádoucí podívat se nejen na těsnost mezi dvěma proměnnými, ale také na vliv nezávislé proměnné na závisle proměnnou. Regresní analýza by mohla být využita k zjištění významných prediktorů.

## 10 Závěr

Hlavním smyslem této diplomové práce bylo propojit dosavadní poznatky z oblastí pracovní psychologie, pozitivní psychologie a policejní psychologie. Jednotlivá témata pracovní psychologie jsou v souvislosti s policejním prostředím často diskutována. Propojení s pozitivní psychologií, konkrétně s výzkumem kvality života, nabízí nový úhel pohledu. Cílem bylo prozkoumání vztahů mezi kvalitou života, pracovní spokojeností a pracovním stresem u policistů v Karlovarském kraji. Výzkumný soubor tvořilo 307 policistů, kritérium pro výběr respondentů do výzkumu byla příslušnost u kriminální, dopravní či pořádkové policie.

Teoretická část nás seznamuje se třemi hlavními oblastmi (kvalita života, pracovní spokojenost a pracovní stres). Klíčové jsou současné definice a vymezení jednotlivých pojmů. Při definování jednotlivých pojmů vycházíme primárně z povahy použitých dotazníků: WHOQOL BREF, DSPKOP a IPSS. Dále nás teoretická část provází jednotlivými přístupy k dělení, zkoumání a měření jednotlivých proměnných. Teoretická část také mapuje pracovní stresory a faktory, které ovlivňují pracovní spokojenost. Konkrétně se v tomto ohledu zaměřuje také na specifika policejní práce. Jako podklad pro sestavení výzkumných otázek a hypotéz slouží poslední část, která se zaměřuje na výzkumy mezi hlavními oblastmi výzkumu.

Na základě výsledků můžeme prokázat statisticky významnou souvislost mezi kvalitou života, pracovním stresem a pracovní spokojeností. Bylo prokázáno, že s rostoucí mírou pracovního stresu statisticky signifikantně roste pracovní nespokojenost a zároveň se snižuje kvalita života. Naopak s rostoucí pracovní spokojeností statisticky signifikantně roste kvalita života. Nejtěsnější negativní vztah k celkové míře pracovního stresu vykazovala doména kvality života Prožívání. Na druhém místě však vykazovala negativní vztah k celkové míře pracovního stresu doména kvality života Fyzické zdraví. Souvislost míry pracovního stresu, míry pracovní spokojenosti či míry kvality života s vybranými sociodemografickými (hodnost, seniorita, věk a studium) nebyla prokázána.

Nepodařilo se nám prokázat rozdíl mezi odděleními kriminální, dopravní a pořádkové policie v hodnocení pracovního stresu, pracovní spokojenosti a kvality života. Vzhledem k tomu, že se nám nepodařilo prokázat rozdíl mezi jednotlivými skupinami, byly významné pracovní stresory a faktory pracovní spokojenosti analyzovány pro všechny tři policejní oddělení společně. Při analýze jednotlivých

položek bylo zjištěno, že za nejvíce stresující pracovní faktory považují policisté nadměrnou administrativu, nedostačující počet policistů ve službě a nevhodné chování občanů k policistům. Za nejméně stresující faktory pracovního stresu naopak považovali policisté nepříznivé pracovní prostředí (hluk, změna teploty, klimatických podmínek atd.), odborné chybování nadřízených a nesprávně orientovaný výcvik. Jako faktory, které nejvíce přispívají k pracovní spokojenosti, byly vyhodnoceny: jistota zaměstnání; pestrá, zajímavá, nerutinní práce; kvality mého nadřízeného jako odborníka ve svém oboru. Jako faktory, které nejméně přispívají k pracovní spokojenosti, byly označeny: možnosti kariéry, postupu; zpětná informovanost o úspěšnosti, přínosu mé práce; jednoznačnost kritérií, dle kterých je určen můj plat.

Výsledky této diplomové práce by mohly být přínosné pro vedoucí pracovníky PČR, řadové policisty, členy intervenčních týmů či pro policejní psychology. Měla by být pro policisty zavedena preventivní opatření pro zmírnění zatížení policistů stresem, která by mohla podpořit lepší úroveň policejních služeb, což by bylo ve prospěch policistům i občanům ČR. Zároveň je potřeba zaměřit se na vytváření příznivých pracovních podmínek, které budou přispívat k pracovní spokojenosti policistů. Psychologická a organizační podpora je důležitá, aby pomohla policistům zvládat stresující události v tomto náročném povolání. Inspirací by mohl být zmíněný třífázový intervenční přístup, který by mohl být využit pro další vzdělávání policistů. Významná souvislost mezi pracovním stresem a sníženou kvalitou života zejména v oblastech prožívání a fyzického zdraví, ukazuje, že by bylo potřeba podpořit u policistů preventivní opatření, které by motivovala policisty ke změnám životního stylu, zlepšení zvládacích strategií stresu a podpořila by u policistů lepší kvalitu života. Jednotlivá policejní oddělení by se měla zaměřit na organizační klima v práci, vzhledem k tomu, že policisté v průměru považovali za více stresující faktory, které se pojí s kontextem práce než ty, které jsou spojené s obsahem práce. Jedním z cílů diplomové práce bylo posoudit významné faktory pracovního stresu, v dalším výzkumu by bylo přínosné zaměřit se na konkrétní strategie, které policisté používají pro zvládání nadměrného stresu.

## Seznam použité literatury

1. Acquadro Maran, D., Varetto, A., Zedda, M., & Ieraci, V. (2015). Occupational stress, anxiety and coping strategies in police officers. *Occupational Medicine*, 65(6), 466–473. <https://doi.org/10.1093/OCCMED/KQV060>
2. Adamová, I., & Vtípil, Z. (2012). Stres v policejní praxi. *Psychologie a její kontexty*, 1(3), 1–13.
3. Alexopoulos, E. C., Palatsidi, V., Tigani, X., & Darviri, C. (2014). Exploring Stress Levels, Job Satisfaction, and Quality of Life in a Sample of Police Officers in Greece. *Safety and Health at Work*, 5(4), 210–215. <https://doi.org/10.1016/J.SHAW.2014.07.004>
4. Armstrong, M., & Koubek, J. (2007). *Řízení lidských zdrojů : nejnovější trendy a postupy*. Grada.
5. Arnold, J., Silvestr, J., Patterson, F., Robertson, I., Cooper, C., & Burnes, B. (2007). *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. (V. Jungmann, M. Karelová, V. Pauliny, & J. Penc, překl.) (4th ed.). Computer Press. (Originál byl publikován v roce 1991 s názvem *Work psychology: understanding human behaviour in the workplace*).
6. Aziri, B. (2011). Job Satisfaction, A Literature Review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77–86. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.1583.2800>
7. Babinčák, P. (2013). Meranie kvality života: analýza prehľadových štúdií vo vybraných databázach. *Československá Psychologie*, 57(4), 358–371. <https://doi.org/10.51561/cspych.65.2.125>
8. Balakrishnamurthy, C., & Shankar, S. (2009). Impact of age and level of experience on occupational stress experienced by non-gazetted officers of the central reserve police force. *Industrial Psychiatry Journal*, 18(2), 81. <https://doi.org/10.4103/0972-6748.62264>
9. Botek, M. (2018). *Spokojený pracovník, základ podnikatelského úspěchu*. Wolters Kluwer.
10. Brady, P. Q., & King, W. R. (2018). Brass Satisfaction: Identifying the Personal and Work-Related Factors Associated With Job Satisfaction Among Police Chiefs. *Police Quarterly*, 21(2), 250–277. <https://doi.org/10.1177/1098611118759475>

11. Brown, J., Cooper, C., & Kirkcaldy, B. (2000). Stressor Exposure and Methods of Coping among Senior Police Managers at a Time of Organisational and Management Change. *International Journal of Police Science & Management*, 2(3), 217–228. <https://doi.org/10.1177/146135570000200303>
12. Burt, C. D. B. (2015). Job Satisfaction. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1–3. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.WEOM110060>
13. Calhoun, L. G., & Tedeschi, R. G. (2012). Posttraumatic Growth in Clinical Practice. *Routledge*, 1–172. <https://doi.org/10.4324/9780203629048>
14. Cimete, G., Gencalp, N. S., & Keskin, G. (2003). Quality of life and job satisfaction of nurses. *Journal of Nursing Care Quality*, 18(2), 151–158. <https://doi.org/10.1097/00001786-200304000-00009>
15. Collins, P. A., & Gibbs, A. C. C. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53(4), 256–264. <https://doi.org/10.1093/OCCMED/KQG061>
16. Cooper, C. L. (2003). Stress prevention in the police. *Occupational Medicine*, 53(4), 244–245. <https://doi.org/10.1093/OCCMED/KQG073>
17. Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
18. Cummins, R. A. (2000). Objective and Subjective Quality of Life: an Interactive Model. *Social Indicators Research*, 52(1), 55–72. <https://doi.org/10.1023/A:1007027822521>
19. Čerget'ová, I. T. (2020). *Psychológia práce: Vysokoškolská učebnica*. Vysoká škola aplikované psychologie.
20. De Vaus, D. (2002). *Surveys in social research*. Allen & Unwin. (Originál byl publikován v roce 1985).
21. Department of National Defence. (2004). *Review of Quality of Life Project Management* [Publikace kanadské vlády]. Chief Review Services. Dostupné z oficiálních webových stránek kanadské vlády [https://publications.gc.ca/collections/collection\\_2016/mdn-dnd/D58-118-2004-eng.pdf](https://publications.gc.ca/collections/collection_2016/mdn-dnd/D58-118-2004-eng.pdf)
22. Dijkers, M. P. J. M. (2005). Quality of life of individuals with spinal cord injury: A review of conceptualization, measurement, and research findings. *Journal of*

- Rehabilitation *Research and Development*, 42(3), 87–110.  
<https://doi.org/10.1682/JRRD.2004.08.0100>
23. Dolan, P. (2001). Utilitarianism and the Measurement and Aggregation of Quality: Adjusted Life Years. *Health Care Analysis*, 9(1), 65–76.  
<https://doi.org/10.1023/A:1011387524579>
24. Dragomirecká E, Bartoňová J, Motlová L, Papežová H, Kožnarová R, & Šrámková, T. (2006). *Průručka pro uživatele české verze Dotazníku subjektivní kvality života SQUALA*. Psychiatrické centrum.
25. Dragomirecká, E. (2006). Česká verze dotazníku kvality života WHOQOL–překlad položek a konstrukce škál. *Psychiatrie*, 10(2), 1–6.
26. Dragomirecká, E. (2007). *Prediktory kvality života ve vyšším věku* ( disertační práce). Dostupné z webových stránek Univerzity Karlovy: <https://dspace.cuni.cz/handle/20.500.11956/10863>
27. Dragomirecká, E., & Bartoňová, J. (2006). *WHOQOL-BREF, WHOQOL-100: Průručka pro uživatele české verze dotazníků kvality života Světové zdravotnické organizace*. Psychiatrické centrum.
28. Džuka, J. (2013). Multidimenzionální model subjektivně hodnotené kvality života. *Československá psychologie*, 57(5), 474–487.
29. Fontana, D. (2016). *Stres v práci a v životě: Jak ho pochopit a zvládat*. (A. Zavadilová, překl.). Portál. (Originál byl publikován v roce 1989 s názvem Managing Stress).
30. Fousek, L. (2009). Pracovní spokojenost a stres u policistů. In D. Michalík (Ed.), *Psychologie v bezpečnostních sborech (sborník prací)* (s. 45–55). Themis.
31. Gazioglu, S., & Tansel, A. (2006). Job satisfaction in Britain: Individual and job related factors. *Applied Economics*, 38(10), 1163–1171.  
<https://doi.org/10.1080/00036840500392987>
32. Gillespie, M. A., Balzer, W. K., Brodke, M. H., Garza, M., Gerbec, E. N., Gillespie, J. Z., Gopalkrishnan, P., Lengyel, J. S., Sliter, K. A., Sliter, M. T., Withrow, S. A., & Yugo, J. E. (2016). Normative measurement of job satisfaction in the US. *Journal of Managerial Psychology*, 31(2), 516–536.  
<https://doi.org/10.1108/JMP-07-2014-0223>
33. Gudjonsson, G. H., & Adlam, K. R. C. (1985). Occupational Stressors among British Police Officers. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*, 58(1), 73–80. <https://doi.org/10.1177/0032258X8505800110>

34. Hart, P. M., & Cotton, P. (2003). Conventional wisdom is often misleading: Police stress within an organisational health framework. *Occupational stress in the service professions*, 117–156. <https://doi.org/10.12804/apl34.1.2016.04>
35. Herzberg, F. (1968). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 81(1). [https://doi.org/10.1007/978-1-349-02701-9\\_2](https://doi.org/10.1007/978-1-349-02701-9_2)
36. Heřmanová, E. (2012). Kvalita života a její modely v současném sociálním výzkumu. *Sociologia-Slovak Sociological Review*, 44(4), 407–425.
37. Hnilica, K. (2004). Vliv pracovního stresu a životních udalostí na spokojenost se životem. *Československá Psychologie*, 48(3), 193–202.
38. Huu Ban, N., Son, D. A., Tuan, V. M., Thi, N., Hanh, T., Huu, N., & Son, A. (2021). Quality Of Life among Police Officers and Soldiers of Nam Dinh Provincial Public Security Department in Viet Nam, in 2019-2020: A Study using Whoqol-Bref Instrument. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 18(1), 3943–3951. <https://doi.org/10.1590/1413-81232021265.10702019>
39. Christen, M., Iyer, G., & Soberman, D. (2006). Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory. *Journal of marketing*, 70(1), 137–150. <https://doi.org/10.1509/JMKG.70.1.137.QXD>
40. Chromý, J. (2014). *Práce s empirickými daty*. Univerzita Karlova v Praze, Nakladatelství Karolinum.
41. Chrzán, T. (2018). *Stres u příslušníků služby pořádkové policie ČR a jeho koreláty* (diplomová práce). Dostupné z webových stránek Univerzity Palackého v Olomouci: <https://theses.cz/id/98mxil/27415497>
42. Jarušek, K. (2013). *Pracovní spokojenost a stres u policistů* (diplomová práce). Dostupné z webových stránek Univerzity Palackého v Olomouci: <https://theses.cz/id/abof4h/7638720>
43. Jedlička, M. (2006). *Policie ČR a její charakteristika* (diplomová práce). Dostupné z webových stránek Masarykovy Univerzity: [https://is.muni.cz/th/xxjqf/Policie\\_CR\\_a\\_jeji\\_charakteristika.pdf](https://is.muni.cz/th/xxjqf/Policie_CR_a_jeji_charakteristika.pdf)
44. Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285. <https://doi.org/10.2307/2392498>



45. Kelley-Gillespie, N. (2009). An integrated conceptual model of quality of life for older adults based on a synthesis of the literature. *Applied Research in Quality of Life*, 4(3), 259–282. <https://doi.org/10.1007/s11482-009-9075-9>
46. Kollárik, T. (2011). *Sociálna psychológia + psychológia práce = sociálna psychológia práce?*. Univerzita Komenského.
47. Kop, N., & Euwema, M. C. (2001). Occupational Stress and the Use of Force by Dutch Police Officers. *Criminal justice and behavior*, 28(5), 631–652. <https://doi.org/10.1177/009385480102800505>
48. Křivohlavý, J. (2001). *Psychologie zdraví*. Portál.
49. Křivohlavý, J. (2004). Kvalita života: sborník příspěvku z konference, konané dne 25. 10. 2004 v Třeboni.
50. Kumar, T. K. V. (2017). Factors Impacting Job Satisfaction Among Police Personnel in India: A Multidimensional Analysis. *International Criminal Justice Review*, 27(2), 126–148. <https://doi.org/10.1177/1057567716683776>
51. Kumar, T. K. V. (2020). The Influence of Demographic Factors and Work Environment on Job Satisfaction Among Police Personnel: An Empirical Study. *International Criminal Justice Review*, 31(1), 59–83. <https://doi.org/10.1177/1057567720944599>
52. Lambert, E. G., Qureshi, H., Hogan, N. L., Klahm, C., Smith, B., & Frank, J. (2015). The Association of Job Variables With Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Among Indian Police Officers. *International Criminal Justice Review*, 25(2), 194–213. <https://doi.org/10.1177/1057567715580985>
53. Lazarus, R. S. (1990). Theory-Based Stress Measurement. *Psychological inquiry*, 1(1), 3–13. [https://doi.org/10.1207/S15327965PLI0101\\_1](https://doi.org/10.1207/S15327965PLI0101_1)
54. Lazarus, R. S. (2000). Toward better research on stress and coping. *The American Psychologist*, 55(6), 665–673. <https://doi.org/10.1037//0003-066X.55.6.665>
55. Lazarus, R. S., & Launier, R. (1978). Stress-Related Transactions between Person and Environment. *Perspectives in Interactional Psychology*, 287–327. [https://doi.org/10.1007/978-1-4613-3997-7\\_12](https://doi.org/10.1007/978-1-4613-3997-7_12)
56. Lazarus, Richard S., & Cohen, J. B. (1977). Environmental Stress. *Human Behavior and Environment*, 89–127. [https://doi.org/10.1007/978-1-4684-0808-9\\_3](https://doi.org/10.1007/978-1-4684-0808-9_3)

57. Lazarus, Richard S., & Folkman, S. (1986). Cognitive Theories of Stress and the Issue of Circularity. *Dynamics of Stress*, 63–80. [https://doi.org/10.1007/978-1-4684-5122-1\\_4](https://doi.org/10.1007/978-1-4684-5122-1_4)
58. Lipp, M. E. N. (2009). Stress and Quality of Life of Senior Brazilian Police Officers. *The Spanish Journal of Psychology*, 12(2), 593–603. <https://doi.org/10.1017/S1138741600001967>
59. Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541–572. <https://doi.org/10.1111/J.1744-6570.2007.00083.X>
60. Mapi Research Trust. (2021). *ePROVIDE™ - Online Support for Clinical Outcome Assessments*. [website]. Dostupné z: <https://eprovide.mapi-trust.org/>
61. Michalos, A. C. (2014). *Encyclopedia of quality of life and well-being research*. Springer.
62. Mika, P. (2012). *Stres, pracovní spokojenost a postoje k práci u policistů Speciální pořádkové jednotky* (bakalářská práce). Dostupné z webových stránek Univerzity Palackého v Olomouci: <https://docplayer.cz/30934689-Stres-pracovni-spokojenost-a-postoje-k-praci-u-policistu-specialni-poradkove-jednotky.html>
63. Miller, H. A., Mire, S., & Kim, B. (2009). Predictors of job satisfaction among police officers: Does personality matter? *Journal of Criminal Justice*, 37(5), 419–426. <https://doi.org/10.1016/J.JCRIMJUS.2009.07.001>
64. Morales-Manrique, C. C., & Valderrama-Zurián, J. C. (2012). Calidad de vida en policías: Avances y propuestas. = Quality of life in police officers: What is known and proposals. *Papeles Del Psicólogo*, 33(1), 60–67. <http://doi.org/10.1111/j.0737-1209.2005.220304.x>.
65. Musschenga, A. W. (1997). The relation between concepts of quality-of-life, health and happiness. *Journal of Medicine and Philosophy*, 22(1), 11–28. <https://doi.org/10.1093/jmp/22.1.11>
66. Nakonečný, M. (2005). *Sociální psychologie organizace*. Grada.
67. Newman, D. W., & Rucker-Reed, M. L. A. (2004). Police stress, state-trait anxiety, and stressors among U.S. Marshals. *Journal of Criminal Justice*, 32(6), 631–641. <https://doi.org/10.1016/J.JCRIMJUS.2004.08.003>

68. Patak S. K., Navya N., Sindhu B., Amita P., & Nehal S. (2020). A correlation study of job satisfaction and quality of work life of the employees working in a mental health institution. *Journal of Psychology and Clinical Psychiatry*, 1(3), 84–88. <https://doi.org/10.15406/jpcpy.2020.11.00677>
69. Pauceanu, A. M., Sanyal, S., & Hisam, M. W. (2016). Variables affecting employee satisfaction—evidence from sultanate of Oman. *International journal of applied business and economic research*, 14(1), 499–510.
70. Pauknerová, D., Hubinková, Z., Králová, T., & Lorencová, H. (2012). *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Grada.
71. Payne, J., Bednář, M., Ventura, V., Říhová, M., Balcar, K., Žák, S., Vavrda, V., Janečková, H., Hnilicová, H., Křížová, E., Drbal, C., Bencko, V., Křivohlavý, J., Sláma, O., Hnilica, K., Janečková, H., & Sundin, J. (2005). *Kvalita života a zdraví*. Triton.
72. Provazník, V. (2002). *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Grada.
73. Půček, M., & Kocourek, S. (2005). *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy: soubor příkladů*. Ministerstvo vnitra České republiky.
74. Rabušic, L., Soukup, P., & Mareš, P. (2019). *Statistická analýza sociálněvědních dat (prostřednictvím SPSS)*. Masarykova univerzita.
75. Raphael, D. (2010). *Health promotion and quality of life in Canada: Essential readings*. Canadian Scholars Press.
76. Rogalewicz, V., Barták, M., & Sihelníková, M. (2017). Poznámka k použití dotazníku kvality života WHOQOLBREF v českém prostředí. *Časopis lékařů českých*, 2(156), 88–92.
77. Rudá, A. (2016). *Psychologie práce a organizace*. Vysoká škola ekonomie a managementu.
78. Slezáčková, A. (2012). *Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace*. Grada.
79. Slottje, P. line, Twisk, J. W. R., Smidt, N., Huizink, A. C., Witteveen, A. B., van Mechelen, W., & Smid, T. (2006). Health-related quality of life of firefighters and police officers 8.5 years after the air disaster in Amsterdam. *Quality of Life Research*, 16(2), 239–252. <https://doi.org/10.1007/S11136-006-9006-2>
80. Směták, P. (2015). *Kvalita života příslušníků Policie České republiky (diplomová práce)*. Dostupné z webových stránek Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně: <https://theses.cz/id/uybnds/>

81. Spielberger, C. D., & Reheiser, E. C. (1994). Job stress in university, corporate, and military personnel. *International Journal of Stress Management*, 1(1), 19–31. <https://doi.org/10.1007/BF01857281>
82. Štikar, J., Hoskovec, J., Rymeš, M., & Riegel, K. (2003). *Psychologie ve světě práce*. Karolinum.
83. Vagg, P. R., & Spielberger, C. D. (1998). Occupational stress: measuring job pressure and organizational support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 294–305. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.294>
84. Vavrečková, J. (2019). *Stres a psychohygiena v rámci výkonu služby policistů ČR* (diplomová práce). Dostupné z webových stránek Univerzity Palackého v Olomouci: [https://theses.cz/id/gnj9jo/Jana\\_Vavrekov\\_BcDP\\_Psychologie\\_2020.pdf](https://theses.cz/id/gnj9jo/Jana_Vavrekov_BcDP_Psychologie_2020.pdf)
85. Veenhoven, R. (2000). The four qualities of life. *Journal of happiness studies*, 1(1), 1–39. [https://doi.org/10.1007/978-94-007-5702-8\\_11](https://doi.org/10.1007/978-94-007-5702-8_11)
86. Viegas, V., & Henriques, J. (2020). Job Stress and Work-Family Conflict as Correlates of Job Satisfaction Among Police Officials. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 36(2), 227–235. <https://doi.org/10.1007/S11896-020-09388-W>
87. Violanti, J. M., & Aron, F. (1995). Police stressors: Variations in perception among police personnel. *Journal of Criminal Justice*, 23(3), 287–294. [https://doi.org/10.1016/0047-2352\(95\)00012-F](https://doi.org/10.1016/0047-2352(95)00012-F)
88. Violanti, J. M., Fekedulegn, D., Hartley, T. A., Charles, L. E., Andrew, M. E., Ma, C. C., & Burchfiel, C. M. (2016). Highly Rated and most Frequent Stressors among Police Officers: Gender Differences. *American Journal of Criminal Justice*, 41(4), 645–662. <https://doi.org/10.1007/S12103-016-9342-X>
89. Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human resource management review*, 12(2), 173–194.
90. WHOQOL GROUP. (1994). Development of the WHOQOL: Rationale and current status. *International Journal of Mental Health*, 23(3), 24–56. <https://doi.org/10.1080/00207411.1994.11449286>
91. World Health Organization. (1996). The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. *Social science and medicine*, 41(1), 1403–1409.

92. World Health Organization. (1998). *Programme on mental health: WHOQOL user manual*. World Health Organization.
93. Yu, Y. J., Hung, S. W., Wu, Y. K., Tsai, L. C., Wang, H. M., & Lin, C. J. (2008). Job satisfaction and quality of life among hospital nurses in the Yunlin-Chiayi area. *The journal of nursing*, 55(2), 29–38. <https://doi.org/10.13189/nh.2014.020203>.
94. Yuh, J., & Choi, S. (2017). Sources of social support, job satisfaction, and quality of life among childcare teachers. *The Social Science Journal*, 54(4), 450–457. <https://doi.org/10.1016/J.SOSCIJ.2017.08.002>
95. Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Dostupné z webových stránek Ministerstva vnitra České republiky: <https://www.mvcr.cz/clanek/jak-zadat-o-informace-453908.aspx>
96. Zhu, Y. (2012). A review of job satisfaction. *Asian Social Science*, 9(1), 293–298. <https://doi.org/10.5539/ASS.V9N1P293>

## Seznam tabulek, obrázků a grafů

### Seznam tabulek

Tabulka 1. ....	19
Tabulka 2. ....	60
Tabulka 3. ....	61
Tabulka 4. ....	62
Tabulka 5. ....	67
Tabulka 6. ....	68
Tabulka 7. ....	68
Tabulka 8. ....	69
Tabulka 9. ....	70
Tabulka 10. ....	70
Tabulka 11. ....	71
Tabulka 12. ....	72
Tabulka 13. ....	73
Tabulka 14. ....	74
Tabulka 15. ....	75
Tabulka 16. ....	76
Tabulka 17. ....	77
Tabulka 18. ....	78
Tabulka 19. ....	79
Tabulka 20. ....	79

### Seznam obrázků

Obrázek 1. ....	17
Obrázek 2. ....	30

### Seznam grafů

Graf 1. ....	72
Graf 2. ....	74
Graf 3. ....	75

Graf 4.....	80
Graf 5.....	81
Graf 6.....	81
Graf 7.....	82
Graf 8.....	83
Graf 9.....	84

## **Seznam příloh**

Příloha 1: Seznam zkratk .....	I
Příloha 2: Demografický dotazník.....	II
Příloha 3: Inventář IPSS .....	III
Příloha 4: DSPKOP .....	V
Příloha 5: WHOQOL-BREF.....	X
Příloha 6: Rozložení normality podle Q-Q grafů.....	XIII
Příloha 7: Objednávkový formulář české verze dotazníku WHOQOL .....	XIV
Příloha 8: Bibliografické údaje .....	XV

# Přílohy

## Příloha 1: Seznam zkratk

DSPKOP	Dotazník spokojenosti s obsahem a kontextem práce
DSPV	Dotazník spokojenosti vedoucích pracovníků
HDP	Hrubý domácí produkt
HNŠ	Hrubé národní štěstí
HRQOL	Kvalita života související se zdravím
IPSS	Inventář pracovního stresu – modifikace pro policisty
JDI	Job Descriptive Index
JIG	General measures of job satisfaction
JSS	Job Stress Survey
KŘP	Krajské ředitelství policie
MSQ	Minnesotský dotazník pracovní spokojenosti
OOP	Obvodní oddělení
OSN	Organizace spojených národů
PKN	Dimenze kontext práce
PMK	Postoje k možnosti kariéry
POP	Dimenze obsah práce
PROQOLID	Patient Reported Outcome Quality of Life Instruments Database
PSIV	Postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy
PSN	Postoje, spokojenost s nadřízeným
PSS	Police Stress Survey
PVP	Postoje k vlastní práci
QLI	Inventář kvality života
QOLID	Quality of Life Instruments Database
SEIQOL	Schedule for the Evaluation of Individual Quality of Life
SF-36	Dotazník kvality života short form - 36
SHKZ	Subjektivně hodnocená kvalita života
SMDV	Spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání
SP	Spokojenost s platem
SPP	Spokojenost s pracovními podmínkami
SQUALA	Subjective Quality of Life Analysis
SRŽ	Spokojenost s rodinným životem
TSS	Teacher Stress Survey
WHO	Světové zdravotnické organizace
WHOQOL-BREF	The World Health Organization Quality of Life-Brief Version



## Příloha 2: Demografický dotazník

Vážený pane, vážená paní,

obracím se na Vás s prosbou o spolupráci na výzkumném projektu v rámci mé diplomové práce. Cílem výzkumu je prozkoumat vztah mezi kvalitou života, pracovním stresem a pracovní spokojenosti u příslušníků Policie ČR. Vaše účast spočívá ve vyplnění čtyř dotazníků, které Vám zaberou celkem cca 15–20 minut času. Veškerá data jsou zcela anonymní. Získané informace jsou důvěrné a budou sloužit pouze pro účely zmiňované diplomové práce. Uchovávány budou pouze pod číselným kódem a v souladu s platným zákonem České republiky č. 101/2000 o ochraně osobních údajů v informačních systémech.

Předem děkuji za Vaši ochotu a čas.

V případě nejasností či dotazů mě kontaktujte,

Bc. Alice Nedělová, studentka psychologie, PVŠPS

e-mail: nedelova.a@seznam.cz

<b>Věk (doplňte)</b>		
Pohlaví	<input type="checkbox"/> Žena <input type="checkbox"/> Muž	
Nejvyšší dosažené vzdělání	<input type="checkbox"/> Střední odborné vzdělání s výučním listem <input type="checkbox"/> Úplné střední odborné vzdělání s maturitou (bez vyučení) <input type="checkbox"/> Úplné střední všeobecné vzdělání (na gymnáziu) <input type="checkbox"/> Vyšší odborné/ vysokoškolské vzdělání	
Rodinný stav	<input type="checkbox"/> Svobodný/svobodná <input type="checkbox"/> Ženatý/ženatá <input type="checkbox"/> Rozvedený/rozvedená <input type="checkbox"/> Vdovec/vdova <input type="checkbox"/> S družkou/druhem	
Služební hodnost	Praporčíci	Důstojníci
	<input type="checkbox"/> Rotný <input type="checkbox"/> Strážmistr <input type="checkbox"/> Nadstrážmistr <input type="checkbox"/> Podpraporčík <input type="checkbox"/> Praporčík <input type="checkbox"/> Nadpraporčík	<input type="checkbox"/> Podporučík <input type="checkbox"/> Poručík <input type="checkbox"/> Nadporučík <input type="checkbox"/> Kapitán <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Podplukovník <input type="checkbox"/> Plukovník
Délka praxe u policie (doplňte)		

### Příloha 3: Inventář IPSS

Pracovní stres může mít významný vliv na životy zaměstnanců a jejich rodin. Účinek stresujících pracovních činností a jejich podmínek je ovlivněn jak mírou stresu, tak i jeho frekvencí v čase.

Účelem tohoto přehledu je zjistit Vaše vnímání významných zdrojů stresu ve Vaší práci. Přehled obsahuje 25 tvrzení popisujících činnosti a podmínky spjaté s prací policisty.

Posuzování jednotlivých položek založte na Vaší osobní zkušenosti, stejně jako i na tom, co jste pozoroval u ostatních kolegů. Průměrné stresující činnosti a podmínky označujte číslem 5.

	STRESUJÍCÍ PRACOVNÍ ČINNOSTI NEBO PODMÍNKY	MÍRA STRESU								
		nízká			střední			vysoká		
1.	Přidělení nepřijemných povinností	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Nedostačující materiálně technické zabezpečení výkonu služby	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Neodpovídající služební příjem	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4.	Nedokonalá organizace výkonu služby	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.	Nadměrná administrativa policistů	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.	Nevhodné chování občanů k policistům	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7.	Nepříznivé pracovní prostředí (hluk, změny teploty, klimatických podmínek atd.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.	Snížené možnosti funkčního postupu	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.	Neodpovídající způsob jednání ze strany nadřízených	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10.	Nedostatečné pravomoci policistů	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11.	Neuznávání role policie veřejností	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12.	Narušené mezilidské vztahy mezi policisty	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13.	Odborné chybování nadřízených	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14.	Přetíženost ve službě	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15.	Nedokonalá legislativa ve výkonu služby	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16.	Neobjektivní posuzování vykonané práce	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17.	Nedostačující počet policistů ve službě pro	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	odpovídající zvládnutí úkolů									
18.	Konflikty s občany	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19.	Nedostatek času na děláni důležitých rozhodnutí	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20.	Nesprávně orientovaný výcvik a vzdělávání policistů	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21.	Nedostatečné sociální a existenční jistoty povolání	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22.	Nedostatečná oprávnění policie v přípravném trestním řízení	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23.	Nezájem nadřízených podílet se na řešení problému	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24.	Pocit ohrožení zdraví či života ve výkonu služby	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25.	Vyšetřování událostí s devastujícími či tragickými důsledky	1	2	3	4	5	6	7	8	9

## Příloha 4: DSPKOP

### A. Spokojenost s pracovními podmínkami (SPP)

	velmi spokojen	spíše spokojen	ani ano ani ne	spíše nespokojen	zcela nespokojen
1. Pracoviště, pracovní podmínky	1	2	3	4	5

### B. Postoje k vlastní práci (PVP)

	velmi spokojen	spíše spokojen	ani ano ani ne	spíše nespokojen	zcela nespokojen
2. Kvalita pomůcek, vybavení, které k práci potřebuji	1	2	3	4	5
3. Dostatek času, abych práci mohl vykonávat dobře	1	2	3	4	5
4. Pestrá, zajímavá, nerutinní práce	1	2	3	4	5
5. Přesné vymezení mých pracovních povinností	1	2	3	4	5
6. Dostupnost informací, které mi umožňují dělat práci dobře	1	2	3	4	5
7. Jistota zaměstnání	1	2	3	4	5
8. Možnost ovlivňovat rozhodnutí týkající se mé osoby	1	2	3	4	5
9. Zpětná informovanost o úspěšnosti, přínosu mé práce	1	2	3	4	5
10. Smysluplnost, význam mé práce	1	2	3	4	5

### C. Postoje, spokojenost s nadřízeným (PSN)

	velmi spokojen	spíše spokojen	ani ano ani ne	spíše nespokojen	zcela nespokojen
11. Kvality mého nadřízeného jako	1	2	3	4	5

odborníka ve svém oboru					
12. Kvality mého nadřízeného jako manažera	1	2	3	4	5
13. Schopnost mého nadřízeného motivovat mě k práci	1	2	3	4	5
14. Prostor pro mou vlastní iniciativu	1	2	3	4	5
15. Srozumitelnost, s níž mi nadřízený určuje mé úkoly	1	2	3	4	5
16. Přístup nadřízeného ke mně, férové jednání, s respektem	1	2	3	4	5
17. Schopnost nadřízeného sdělit mi, kde se mám zlepšit	1	2	3	4	5
18. Zájem nadřízeného o mé zdraví, rodinu, životní podmínky	1	2	3	4	5
19. Ochota nadřízeného vést smysluplný, oboustranný rozhovor	1	2	3	4	5

#### D. Postoje, spokojenost s interpersonálními vztahy (PSIV)

	velmi spokojen	spíše spokojen	ani ano ani ne	spíše nespokojen	zcela nespokojen
20. Pracovní atmosféra, spolupráce s kolegy	1	2	3	4	5
21. Kvalita práce mých kolegů	1	2	3	4	5
22. Naše oddělení jako sehraný tým	1	2	3	4	5
23. Jak se mohu na své spolupracovníky spolehnout	1	2	3	4	5
24. Pracovní problémy-spíše řešení, ne vzájemné obviňování se	1	2	3	4	5
25. Výměna informací mezi mnou a mými spolupracovníky	1	2	3	4	5
26. Odezva na mé návrhy ohledně	1	2	3	4	5

zlepšení výkonu					
27. Jasně rozdělení zodpovědnosti a kompetencí	1	2	3	4	5
28. Stupeň informovanosti o plánech a cílech našeho oddělení	1	2	3	4	5
29. Přínos pracovních porad	1	2	3	4	5
30. Četnost pracovních porad	1	2	3	4	5
31. Důraz na zlepšování celkové kvality práce oddělení	1	2	3	4	5
32. Kvalita informací o výkonu našeho oddělení	1	2	3	4	5

#### E. Spokojenost s platem (SP)

	velmi spokojen	spíše spokojen	ani ano ani ne	spíše nespokojen	zcela nespokojen
33. Plat, ohodnocení mé práce v závislosti na mém výkonu	1	2	3	4	5
34. Jednoznačnost kritérií, dle kterých je určen můj plat	1	2	3	4	5

#### F. Spokojenost s možnostmi dalšího vzdělávání (SMDV)

	velmi spokojen	spíše spokojen	ani ano ani ne	spíše nespokojen	zcela nespokojen
35. Dostupnost informací o školení	1	2	3	4	5
36. Možnost zúčastnit se školení, vzdělávání	1	2	3	4	5

#### G. Spokojenost s rodinným životem (SRŽ)

	velmi spokojen	spíše spokojen	ani ano ani ne	spíše nespokojen	zcela nespokojen

37. Dostatek času na rodinu a osobní život	1	2	3	4	5
38. Zohlednění mé rodiny, osobního života při rozhodnutích, které se mě týkají	1	2	3	4	5

#### H. Postoje k možnosti kariéry (PMK)

	velmi spokojen	spíše spokojen	ani ano ani ne	spíše nespokojen	zcela nespokojen
39. Možnost kariéry, postupu	1	2	3	4	5

#### I. Jak jste celkově spokojen (a) s náplní vaší práce, pracovním prostředím, zaměstnáním, s policií jako Vaším zaměstnavatelem?

Mimořádně spokojen (a)	1
Velmi spokojen (a)	2
Spokojen (a)	3
Spíše nespokojen (a)	4
Nespokojen (a)	5

#### J. Když zvážíte své zkušenosti s policií jako zaměstnavatelem, doporučil (a) byste práci u policie svým přátelům, známým?

Určitě ano	1
Myslím, že ano	2
Pravděpodobně ano	3
Myslím, že ne	4
Určitě ne	5

**K. Ucházet (a) byste se znovu o práci u policie?**

Určitě ano	1
Myslím, že ano	2
Pravděpodobně ano	3
Myslím, že ne	4
Určitě ne	5



## Příloha 5: WHOQOL-BREF

Tento dotazník zjišťuje, jak vnímáte kvalitu svého života, zdraví a ostatních životních oblastí. **Odpovězte laskavě na všechny otázky.** Pokud si nejste jist/a, jak na nějakou otázku odpovědět, **vyberte prosím odpověď**, která se Vám zdá nejvhodnější. Často to bývá to, co Vás napadne jako první.

Berte přitom v úvahu, jak běžně žijete, své plány, radosti i starosti. Ptáme se Vás na Váš život za **poslední dva týdny**. Máme tedy na mysli poslední dva týdny, když se Vás zeptáme např.:

Dostáváte od ostatních lidí takovou pomoc, jakou potřebujete?	vůbec ne 1	trochu 2	středně 3	hodně ④	maximálně 5
---	---------------	-------------	--------------	------------	----------------

Máte zakroužkovat číslo, které nejlépe odpovídá tomu, kolik pomoci se Vám od ostatních dostávalo během posledních dvou týdnů. Pokud se Vám dostávalo od ostatních hodně podpory, zakroužkoval/a byste tedy číslo 4.

Dostáváte od ostatních lidí takovou pomoc, jakou potřebujete?	vůbec ne ①	trochu 2	středně 3	hodně 4	maximálně 5
---	---------------	-------------	--------------	------------	----------------

Pokud se Vám v posledních dvou týdnech nedostávalo od ostatních žádné pomoci, kterou potřebujete, zakroužkoval/a byste číslo 1.

**Přečtěte si laskavě každou otázku, zhodnoťte své pocity a zakroužkujte u každé otázky to číslo stupnice, které nejlépe vystihuje Vaši odpověď.**

1. Jak byste hodnotil/a kvalitu svého života?	velmi špatná	špatná	ani špatná ani dobrá	dobrá	velmi dobrá
	1	2	3	4	5

2. Jak jste spokojen/a se svým zdravím?	velmi nespokojen/a	nespokojen/a	ani spokojen/a ani nespokojen/a	spokojen/a	velmi spokojen/a
	1	2	3	4	5

Následující otázky zjišťují, **jak moc** jste během posledních dvou týdnů prožíval/a určité věci.

	vůbec ne	trochu	středně	hodně	maximálně
3. Do jaké míry Vám bolest brání v tom, co potřebujete dělat?	1	2	3	4	5

4. Jak moc potřebujete lékařskou péči, abyste mohl/a fungovat v každodenním životě?	1	2	3	4	5
5. Jak moc Vás těší život?	1	2	3	4	5
6. Nakolik se Vám zdá, že Váš život má smysl?	1	2	3	4	5
7. Jak se dokážete soustředit?	1	2	3	4	5
8. Jak bezpečně se cítíte ve svém každodenním životě?	1	2	3	4	5
9. Jak zdravé je prostředí, ve kterém žijete?	1	2	3	4	5

Následující otázky zjišťují, v jakém rozsahu jste dělal/a nebo mohl/a provádět určité činnosti v posledních dvou týdnech.

	vůbec ne	spíše ne	středně	většinou ano	zcela
10. Máte dost energie pro každodenní život?	1	2	3	4	5
11. Dokážete akceptovat svůj tělesný vzhled?	1	2	3	4	5
12. Máte dost peněz k uspokojení svých potřeb?	1	2	3	4	5
13. Máte přístup k informacím, které potřebujete pro svůj každodenní život?	1	2	3	4	5
14. Máte možnost věnovat se svým zálibám?	1	2	3	4	5

	velmi špatně	špatně	ani špatně ani dobře	dobře	velmi dobře
15. Jak se dokážete pohybovat?	1	2	3	4	5

Další otázky se zaměřují na to, jak jste byl/a šťastný/á nebo spokojený/á s různými oblastmi svého života v posledních dvou týdnech.

	velmi nespokojen/a n/a	nespokojen/a n/a	ani spokojen/a ani nespokojen/a	spokojen/a n/a	velmi spokojen/a n/a
16. Jak jste spokojen/a se svým spánkem?	1	2	3	4	5

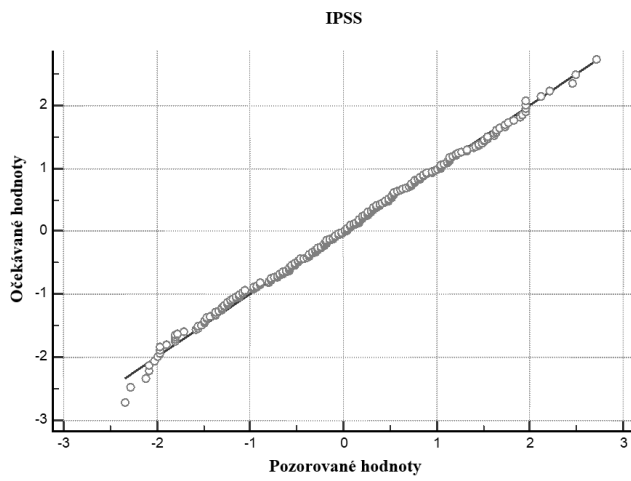
17. Jak jste spokojen/a se svou schopností provádět každodenní činnosti?	1	2	3	4	5
18. Jak jste spokojen/a se svým pracovním výkonem?	1	2	3	4	5
19. Jak jste spokojen/a sám/sama se sebou?	1	2	3	4	5
20. Jak jste spokojen/a se svými osobními vztahy?	1	2	3	4	5
21. Jak jste spokojen/a se svým sexuálním životem?	1	2	3	4	5
22. Jak jste spokojen/a s podporou, kterou Vám poskytují přátelé?	1	2	3	4	5
23. Jak jste spokojen/a s podmínkami v místě, kde žijete?	1	2	3	4	5
24. Jak jste spokojen/a s dostupností zdravotní péče?	1	2	3	4	5
25. Jak jste spokojen/a s dopravou?	1	2	3	4	5

Následující otázka se týká toho, **jak často** jste prožíval/a určité věci během posledních dvou týdnů.

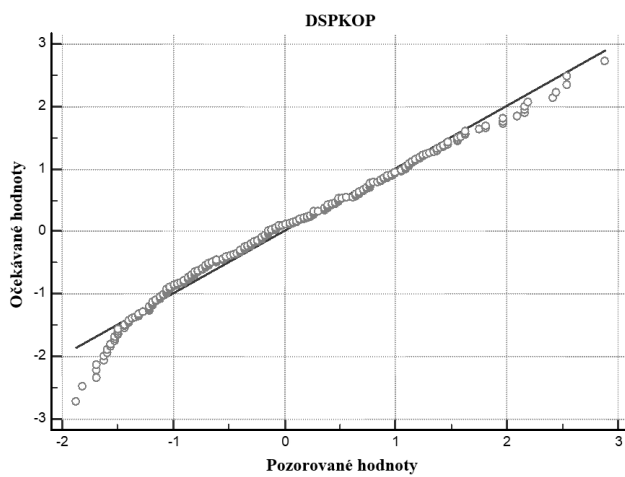
	nikdy	někdy	středně	celkem často	neustále
26. Jak často prožíváte negativní pocity, jako je např. rozmrzelost, beznaděj, úzkost nebo deprese?	1	2	3	4	5

## Příloha 6: Rozložení normality podle Q-Q grafů

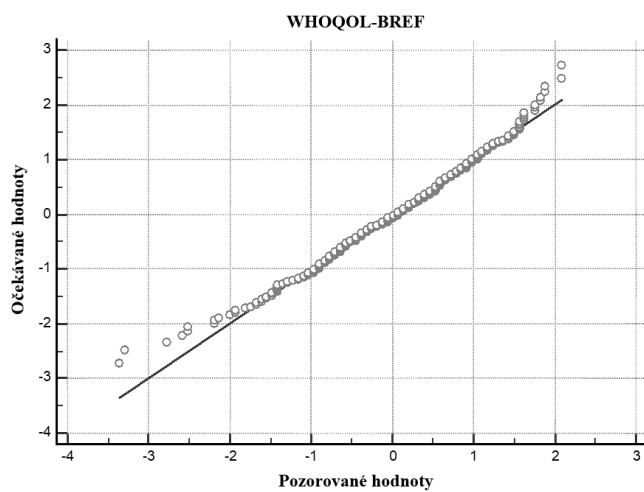
### Inventář IPSS



### Dotazník DSPKOP




### Dotazník WHOQOL-BREF



# Příloha 7: Objednávkový formulář české verze dotazníku WHOQOL

## OBJEDNÁVKOVÝ FORMULÁŘ ČESKÉ VERZE DOTAZNÍKU WHOQOL

Jméno a příjmení	ALICE NEDĚLOVÁ	Organizace	PVŠPS
Adresa	ŠVABINSKÉHO 1721 SOKOLOV 35605	Telefon	721 310 110
		Fax	
E-mail	nedelova.a @ seznam.cz		
URL adresa			
Název projektu	DIPLOMOVÁ PRÁCE		
Charakteristika souboru	Předpokládaná velikost souboru	Předpokládané datum dokončení	
POLICISTÉ ČR	130 - 150	BŘEZEN 2022	
Stručný popis projektu	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ BUDE PROVEDENO ZA ÚČELEM ZJISTIT VZTAH KVALITY ŽIVOTA, PRACOVNÍHO STRESU A PRACOVNÍ SPOKO- JENOSTI V PŘÍSLUŠNÍKŮ POLICIE ČR.		
Objednávám	<input checked="" type="checkbox"/> WHOQOL-BREF	<input type="checkbox"/> WHOQOL-100	
Zavazují se k respektování autorských práv uvedených v Příručce pro uživatele.			
Dne 11.3.2021	Podpis		

Zašlete na adresu: PhDr. Eva Dragomířská, Psychiatrické centrum Praha, Ústavní 91, 101 03 Praha 8-Bohnice • fax: 266 003 143 • e-mail: dragomirecka@pcp.j3.cuni.cz

**KNIHOVNA**  
Pražská vysoká škola  
psychosociálních studií, s.r.o.  
Fleková 205, 143 00

## **Příloha 8: Bibliografické údaje**

**Jméno a příjmení autora:** Bc. Alice Nedělová

**Studijní program:** Psychologie

**Název práce:** Vztah kvality života, pracovního stresu a pracovní spokojenosti u příslušníků Policie ČR

**Vedoucí práce:** doc. PhDr. Bc. Alena Hricová, Ph.D.

**Rok dokončení práce:** 2022

**Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)**

**Přímé citace:** 1 841

**Ostatní text:** 171 417

**Celkový počet znaků:** 173 258

**Počet pramenů a literatury:** 96

**Názvy souborů:**

**Text práce ve formátu PDF:** Nedělová - DP

**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Alice Nedělová

Obor studia: Psychologie

Název práce: Vztah kvality života, pracovního stresu a pracovní spokojenosti u příslušníků Policie ČR

Vedoucí práce: doc. PhDr. Alena Hricová, Ph.D.

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 103

Počet stránek příloh: 15

Počet titulů v seznamu literatury: 96

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příléhavost tématu

		x		
--	--	---	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		X		
--	--	---	--	--

**Formální zpracování**

Jazykové vyjádření

(respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny

(citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

(jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

Přístup autora k řešené problematice

(samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	x			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce

(publikace, referáty, apod.)

	x			
--	---	--	--	--

\* nehodící se škrtněte

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jak si představujete konkrétní praktické využití výsledků práce?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky; v případě doporučení do soutěže o nejlepší DP uveďte nadprůměrné charakteristiky práce v souladu s Vámi výše označeným kritériem formální úrovně, obsahové reprezentativnosti, metodologie a přínosnosti práce pro teorii či praxi):

Jedná se o práci na téma již poměrně dost prozkoumané, nikoli ale tolik u dané cílové skupiny. Pozitivně oceňuji volbu metodiky, práci s výzumným souborem a následné zpracování výsledků. Práce je i po teoretické a diskusní části bezproblémová a nemám k ní žádných výtek. A57

Doporučení do soutěže o nejlepší diplomovou práci:	nedoporučuji
Celkově získané body do soutěže:	28,25
Doporučení k obhajobě:	doporučuji
Navrhovaná klasifikace:	výborně

Datum, podpis:

Jelicová 17.5.22

\* nehodící se škrtněte

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a



**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Bc. Alice Nedělová

Obor studia: Psychologie

Název práce: Vztah kvality života, pracovního stresu a pracovní spokojenosti u příslušníků Policie ČR

Oponent práce: doc. PhDr. Karel Balcar, CSc.

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 173 258 znaků

Počet stránek příloh: 14

Počet titulů v seznamu literatury: 96

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	1			
--	---	--	--	--

**Formální zpracování**

Jazykové vyjádření

(respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny

(citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	1			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

(jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	1			
--	---	--	--	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

	1			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	1			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

0				
---	--	--	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

Přístup autora k řešené problematice

(samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	1			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	1			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	1			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	1			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	1			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce

(publikace, referáty, apod.)

	1			
--	---	--	--	--

\* nehodící se škrtněte

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Ve své práci důkladně hodnotíte i metodologická omezení provedeného výzkumu, ovlivňující validitu výsledků. Kdybyste měla výzkum se stejnými cíli a metodami vykonat znovu, upravila byste v něčem svůj projekt či postup zkoumání? Pokud ano, v čem a jak?

Které z mnoha reportovaných vymezení "zátěže", "stresu", "stresoru" přijímáte za své?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky; v případě doporučení do soutěže o nejlepší DP uveďte nadprůměrné charakteristiky práce v souladu s Vámi výše označeným kritériem formální úrovně, obsahové reprezentativnosti, metodologie a přínosnosti práce pro teorii či praxi):

V předložené práci autorka zjišťuje pomocí dotazníků míry prožívaného pracovního stresu, pracovní spokojenosti a zakoušené kvality života u příslušníků dopravní, pořádkové a kriminální policie společně i ve vzájemném porovnání u vzorku 307 policistů KV kraje. V těchto oblastech zjišťuje statisticky průkazné souvislosti mezi jednotlivými ukazateli či případy možných vlivů a mírou jejich podílu na výsledných skórech. Na základě testování části respondentů při jejich fyzické přítomnosti a ručním vyplňováním dotazníků, další části pak pomocí elektronického testování bez osobního kontaktu, a pak velmi pečlivě provedené statistické analýze získaných údajů autorka dospívá k metodologicky věrohodným a prakticky podnětným kriticky reflektovaným závěrům o získané datové podpoře svých všech 4 hlavních hypotéz a o výsledcích získaných u dalších 4 výzkumných otázek.

Podle mého soudu autorka zpracovala zvolené téma teoreticky i výzkumně velmi kvalitně, včetně psychometrických analýz užitých dotazníkových stupnic a povahy statistických rozložení dat. Jedinou podstatnou slabinu nacházím v teoretické kapitole o zátěži a stresu. Na stranách 39 až 43 vypisuje různé definice a výklady těchto pojmů, v nichž (a mezi nimiž) nacházím četné terminologické nepřesnosti a rozpory, aniž by je reflektovala a uvedla na správnou míru, popřípadě nabídla vlastní, formulačně jednoznačné a pojmoslovně vyhovující pojetí. Svě kritické poznámky naznačuji v textu práce tužkou vyznačenými připomínkami. Další nepřesnosti v textu typu různých písařských chyb, zřejmě vynechané části textu (str. 37, odst. 9, ř. 3) či užití slova ve významu opačném (s. 28, o. 3, ř. 3; s. 29 o. 4, ř. 10) nebo jednostranném (s. 34, o. 5, ř. 1-2) se vyskytují výjimečně. Je třeba i doplnit Vtípila & Novotnou, 2004 (z odkazu na s. 38) do soupisu citované literatury.

Navzdory těmto několika kritickým připomínkám považuji práci za příkladně vedenou i provedenou a podle toho ji jako celek vysoce příznivě hodnotím.

Doporučení do soutěže o nejlepší diplomovou práci: doporučuji

Celkově získané body do soutěže: 29,775

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis:

11.5. 2022 - K. Helcov

\* nehodící se škrtněte

\*\* 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a