

PSYCHOLÓGIA PRÁCE A ORGANIZÁCIE
2008

PSYCHOLÓGIA PRÁCE A ORGANIZÁCIE 2008

Zborník príspevkov

Editori:
Denisa Fedáková
Michal Kentoš

ISBN 978-80-969628-9-1
© Spoločenskovedný ústav SAV
Košice
2008

Recenzent:

Doc. PhDr. Stanislav Hvozdík, CSc.

OBSAH

Behaviorálna ekonómia a ekonomická psychológia. Rôzne pohľady – rovnaký cieľ?	
Viera Bačová	7
Komunikácia ako dôležitý faktor podnikovej kultúry	
Alena Bašistová, Alena Ľapinová	13
Sociálna inteligencia a riešenie náročných situácií študentmi policajnej školy	
František Baumgartner, Katarína Schwartzová	26
Problém participácie v organizáciách verejnej správy	
Eva Bolfíková	35
Vplyv primárneho sociálneho prostredia a detskej hry na pracovitosť a ochotu pracovať	
Taťjana Búgelová, Ivana Andrieľová	46
Bezdomovství – netradiční psychologický fenomén	
Božena Buchtová	52
Výber indických uchádzačov na pozíciu palubného sprievodcu v LVN Košice	
Martin Čižmárík	60
K problematike mobbingu na pracovisku	
Eva Drotárová	64
Zamestnaní, nezamestnaní a domáce práce	
Denisa Fedáková	72
Konflikty v komunikácii a kvalita manažovania	
Martina Ferencová	80
Zvládanie náročných pracovných situácií so sociálnym kontextom v manažmente medziľudských vzťahov	
Miroslav Frankovský, Lucia Ištvániková	87
Posudzovanie kvality života nezamestnanými - komparatívny koncept	
Miroslav Frankovský, Andrea Kováčsová	95
Prvé skúsenosti so skupinovou prácou vo väznici	
Juraj Furda	102
Psychodiagnostika odsúdených na doživotné tresty	
Darina Havrlentová	106
Hodnotové preferencie a sebahodnotenie v kontexte špecifických vekových skupín	
Lucia Ištvániková	109
Elektronické monitorovanie zamestnancov na pracovisku	
Iveta Jeleňová	116
Hodnotové orientácie vybraných skupín zamestnancov	
Michal Kentoš	122
Analýza výskytu negatívnych činov a mobbingu na pracovisku	
Viliam Kubáni	129
Faktory používané študentmi pri výbere budúceho zamestnávateľa	
Eva Letovancová	133
Podoby a kontexty agresie v práci	
Ladislav Lovaš	139
Nástroje pro diagnostiku tacitních znalostí manažerů	
Jana Matošková, Jiří Bejtkovský	143
Manifestované sebepojetí jako výraz bazální psychické autoregulace osobnosti	
Oldřich Mikšík	152
Výkonová motivácia študentov učiteľstva a študentov iných zameraní	
Lucia Pašková, Marta Valihorová	162

Emocionální odraz – prožívání pracovních změn zaměstnanců	
Milan Rymeš	166
Zlad'ovanie pracovného a rodinného života a sociálna opora	
Gabriela Svianteková	174
Porovnanie aspektov oddanosti k povolaniu a k zamestnávateľovi u lekároch pracujúcich v štátnej a súkromnej nemocnici	
Ivana Urbančíková	182
Želaný pracovný čas: Sociálne súvislosti vo výsledkoch 2. kola Európskej sociálnej sondy (ESS)	
Jozef Výrost.....	193

V dňoch 28.5.-30.5.2008 sa na Bukovci, v hoteli Hrabina, uskutočnil v poradí ôsmy ročník medzinárodnej konferencie „Psychológia práce a organizácie 2008“.

Spoluorganizátormi podujatia boli tradične Ústav na VVaVTOS Košice, Spoločenskovedný ústav SAV, Fakulta manažmentu PU Prešov, Fakulta sociálnych a ekonomických vied UK Bratislava a Fakulta verejnej správy UPJŠ Košice.

V rámci tradičného zamerania konferencie, ktorým je základný a aplikovaný výskum v oblasti psychológie práce a organizácie, bolo prezentovaných 33 príspevkov (20 referátov a 13 posterov).

Podstatná časť uvedených vystúpení tvorí obsah tohto zborníka.

BEHAVIORÁLNA EKONÓMIA A EKONOMICKÁ PSYCHOLÓGIA. RÔZNE POHLADY – ROVNAKÝ CIEĽ?*

Viera Bačová

Ústav experimentálnej psychológie SAV Bratislava
viera.bacova@savba.sk

V tomto príspevku sledujem dva ciele. Prvým je porovnať (ekonomickú) psychológiu a (behaviorálnu) ekonómiu. Motívom pre toto porovnanie bolo pre mňa uvedomenie si, že v psychológii veľmi málo vieme o poznaní ľudského správania, na ktorom stavajú a ktoré získavajú iné behaviorálne vedy – akoby sme ignorovali skutočnosť, že psychológia nie je jedinou vedou, ktorá sa správaním ľudí zaoberá. Druhým cieľom je rámcovo priblížiť súčasný výskum v oblasti rozhodovania na pomedzí ekonómie a psychológie. Tu sú v pozadí úvahy o tom, čo môže psychológia získať od iných vied o správaní, a čím môže psychológia tieto vedy obohatiť.

1. Ekonomická psychológia, neoklasická, behaviorálna a experimentálna ekonómia – vymedzenie

Porovnanie psychológie a ekonómie by malo začať ich vymedzením. Keďže aj ekonómia, aj psychológia majú svoje „subdisciplíny“, je relevantné zúžiť porovnanie na tie subdisciplíny oboch vied, ktoré sa navzájom dotýkajú v oblastiach práce (keďže psychológia práce je témou konferencie), a to najmä v oblasti rozhodovania (keďže túto oblasť skúma moje pracovisko).

Ekonomická psychológia skúma prelínanie a vzájomné ovplyvňovanie ekonomiky a jednotlivcov – ich prežívania, myslenia a správania.

Typickými témami ekonomickej psychológie, ktoré iné psychologické subdisciplíny vynechávajú, sú *kupovanie – predaj, narábanie s peniazmi, sporenie, pôžičky a dlhy, platenie a neplatenie daní, dávanie a prijímanie darov, gambling a d'*. Treba ešte dodať, že tieto témy skúmajú ekonomickí psychológovia nie izolovane, ale v spojení s ďalšími aspektami ekonomického života (bližšie pozri napr. Riegel, 2007).

Ekonómia hlavného prúdu (ktorou je tzv. **neoklasická ekonómia**) je prevažne teoretická vedecká disciplína. V teóriách, analýzach a modeloch sa zaoberá tým, ako sa v rôznych situáciách správajú ľudia, keď sledujú svoj vlastný záujem.

Sledovanie svojho záujmu sa pokladá za racionálne správanie nielen v myslení tzv. zdravého rozumu a v ekonómii, ale aj v mnohých filozofických smeroch a ďalších vedách. Bádatelia v teórii evolúcie pripisujú tento racionálny (čiže sebecký) záujem nielen ľuďom, ale aj génom.

V neoklasickej ekonómii ako vedeckej disciplíne dominuje predovšetkým tento teoretický princíp: racionalita sledovania a podporovania vlastných záujmov (*rational self-interest*). Obrazne to možno vyjadriť tak, že z pohľadu neoklasických ekonómov svet obývajú kalkulujúce, ne-emocionálne bytosti, zamerané predovšetkým na maximalizáciu svojich úžitkov – podľa toho tieto bytosti dostali názov *homo economicus*. Viacerí autori sa zhodujú,

* Príspevok je súčasťou riešenia grantového výskumného projektu VEGA č. 2/6020/27 a Centra excelentnosti SAV - CEVKOG.

že v tomto zmysle neoklasická ekonómia definovala samu seba nielen ako „ne-behaviorálnu“, ale dokonca „anti-behaviorálnu“.

Kým nie je celkom jasné, či v ekonómii ide o ucelenú teóriu racionality človeka, alebo o všeobecný rámec klasického ekonomického myslenia – „jazyk“ (terminológiu), v rámci ktorého, a pomocou ktorého ekonómovia formulujú konkrétnejšie teórie ekonomického (čiže racionálneho) správania, je zrejmé, že štandardné ekonomické myslenie úplne ignoruje správanie ľudí, ako ho skúmajú kognitívni a sociálni psychológovia.

Teoretický model ekonomického, t. j. racionálneho človeka, presadzovala (až na výnimky) klasická ekonómia, od ktorej ho prevzala neoklasická ekonómia. V prospech tohto modelu argumentuje aj v súčasnosti napríklad tým, že:

- model racionálneho ekonomického človeka je „správny“ – potvrdzuje to pokrok ľudstva;
- tento model možno ľahšie a efektívnejšie uchopiť formálne;
- v praxi ekonomiky je relevantnejší a pod.

Pozerajúc očami inej disciplíny, napr. psychológie, je model absolútnej racionality človeka veľmi prekvapujúci. Psychológ Daniel Kahneman to napríklad vyjadril slovami: Keď som sa začal oboznamovať s ekonómiou, predstava o ľudskej racionalite ma ohromila. Mňa na psychológii učili neveriť tomu ani slovo (Kahneman, 2003a).

V porovnaní s ekonómiou **psychológia** nemá žiadnu jedinu dominantnú teóriu (model) človeka. Vo výskume je dominantnou paradigmou psychológie empiricky overovať teoretické tvrdenia.

V ekonomickej psychológii sa empiricky overuje platnosť teórií, ktoré rozvíjajú ekonómovia. Stále viac a presvedčivejšie zisťujú, že ľudia sa nesprávajú podľa teoretických racionálnych modelov správania, a tým spochybňujú teoretické predpoklady ekonómie. Neprekvapuje preto, že ekonómia a psychológia spolu nevychádzajú veľmi dobre.

V reakcii na zistenia psychológov ekonómia argumentujú, že:

- zaujímajú sa o predikovanie trendov správania u veľkého množstva ľudí;
- ide im o vysvetlenie pôsobenia ekonomiky ako celku;
- empiricky zistené deviácie od racionality sú skôr výnimkou, ako širokým trendom,
- okrem toho majú na makroekonomiku malý, druhoradý alebo takmer žiadny vplyv.

Hoci psychológia empiricky dokazuje neprimeranosť predpokladu racionálneho seba-zájmu, nedarí sa jej „dostať“ psychologické myslenie, alebo aspoň psychologické poznatky do ekonomických teórií. Avšak psychologické postupy a myslenie začali približne pred štvrtstoročím využívať dve „subdisciplíny“ ekonómie, a to behaviorálna ekonómia a experimentálna ekonómia.

Samotné pomenovanie – **behaviorálna ekonómia** – je zaujímavé a zvláštne. Navodzuje otázku:

Ak celú ekonomiku vytvára správanie ekonomických agentov – firiem, zákazníkov, dodávateľov, odberateľov, bankárov, farmárov a ďalších, má potom výraz „behaviorálna“ ekonómia?

Na vysvetlenie možno uviesť, že behaviorálna ekonómia sa začala rozvíjať na základe pochybností a zistení istej časti ekonómov, že teoretické predpoklady neoklasickej ekonómie

„nesúhlasia“ s reálnym správaním ľudí. Behaviorálna ekonómia totiž skúma fungovanie štandardného ekonomického modelu správania a rozhodovania empiricky a experimentálne. Preto ani nesúhlasí s tvrdeniami neoklasickej ekonómie, že „sily trhu a učenie vylúčili význam či dôležitosť ľudského správania“. A aj preto behaviorálna ekonómia aspiruje modifikovať predpoklady klasickej ekonómie, ktoré považuje za nerealistické.

Výskumný program behaviorálnej ekonómie obsahuje predovšetkým dva ciele:
a/ zistiť, ako sa správanie ľudí odlišuje od štandardných ekonomických modelov (ide o deviaciu alebo normu?),
b/ ukázať dôležitosť tohto správania v ekonomických súvislostiach.

Pre psychológiu je zaujímavé, že behaviorálna ekonómia - na rozdiel od neoklasických ekonómov formalizuje psychologické idey v ekonómii, formuluje ich do testovateľných predikcií a overuje ich. Skúma však prednostne ekonomické rozhodnutia a ich vplyv na trhové ceny, výnosy a alokáciu zdrojov (Baláž, 2006).

Experimentálna ekonómia skúma v podmienkach laboratória, či a za akých podmienok, ekonomické modely rozhodovania, strategickej interakcie a trhu fungujú, v tom zmysle, či implikácie ekonomických teoretických princípov sú v súlade s pozorovaným správaním ľudí (Smith, 1991).

Experimentálny prístup v ekonómii bol natoľko inovatívny, že v roku 2002 dostal Vernon L. Smith Nobelovu cenu za využitie laboratórnych experimentov ako nástroja pre ekonomické analýzy.

Výsledky výskumov behaviorálnej a experimentálnej ekonómie sú najproduktívnejšie v oblasti financií a sporenia/investovania. Táto časť behaviorálnej ekonómie sa nazýva – zvláštnym názvom – „behaviorálne financie“. Pod týmto názvom sa skúma ako investori získavajú, interpretujú a používajú informácie pri vykonávaní investičných rozhodnutí, v širšom význame ide o skúmanie správania investorov na finančných trhoch (Baláž, 2006) .

Pre psychológov sú zaujímavé (prínosné, poučné?) rozdiely medzi experimentálnou ekonómiou a experimentálnou psychológiou pri uskutočňovaní experimentov. Hlavné rozdiely možno zhrnúť nasledovne:

- Ekonómovia oboznamujú účastníkov experimentov s presným “scenárom” – psychológovia im scenár neposkytujú; nechávajú na účastníkov, aby si sami vyvodili, aké možnosti situácia dovoľuje.
- Ekonómovia umožňujú účastníkovi opakovať aj úlohu samotnú, aj podmienky, t. j. môžu sa učiť – psychológovia toto zvyčajne nerobia.
- Ekonómovia zvyčajne svojim účastníkom platia, na základe jasne definovaného kritéria výkonu – psychológovia, ak vôbec platia, tak paušálne.
- Ekonómovia účastníkov experimentu nepodvádzajú –psychológovia, zvlášť v istých oblastiach, to robia často (Hertwig, Ortmann, 2001).

V ekonomickom výskume sú štandardy experimentovania regulárne, v dôsledku čoho sa experimentálne postupy u jednotlivých výskumníkov líšia len málo.

V psychologickom výskume sú štandardy experimentovania veľmi „liberálne“. Experimentálni ekonómovia naznačujú, že nedostatok procedurálnych pravidiel

v psychologickom experimentovaní môže prispievať k veľkej variabilite empirických – experimentálnych zistení o tom istom jave.

Odlišné spôsoby experimentovania sú až prekvapujúce. Ilustráciou toho, že psychológovia už kritiku zo strany experimentálnej ekonómie zaznamenali, a začínajú sa ňou zaoberať ako s veľmi aktuálnou, až „horúcou“ témou, je skutočnosť, že na 29. Medzinárodnom kongrese psychológie v Berlíne, v dňoch 20. až 25. júla 2008, bola ako jedna z piatich tzv. kontroverzných debát zaradená téma s názvom „Mali by psychológovia prebrať experimentálne praktiky ekonómie? – motivovať, vysvetliť a nepodvádzať“.

2. Výskum v oblasti rozhodovania na pomedzí ekonómie a psychológie

V súčasnosti tak ekonomická psychológia, ako aj neoklasická, behaviorálna a experimentálna ekonómia priťahujú pozornosť najmä skúmaniami v oblasti rozhodovania. Najaktuálnejšími témami sú:

- rozhodovania (*v situáciách rizika a neistoty*),
- racionality ľudského rozhodovania (*jej limitov*),
- rozhodovania *ako prebieha v čase*.

Najznámejší bádatelia – v mnohých prípadoch ťažko rozlíšiť, či ide o ekonomických psychológov alebo behaviorálnych ekonómov – ako napr. Herbert Simon, Amos Tversky, Daniel Kahneman, Richard Thaler, George Loewenstein a ďalší sa zaoberali, resp. zaoberajú práve hore uvedenými témami. Za výskumy v oblasti rozhodovania dostali Nobelovu cenu Herbert Simon (v r. 1978) a Daniel Kahneman v r. 2002 za práce s A. Tverským (jediní psychológovia, ktorí dostali Nobelovu cenu).

Hlavnoprúdové modely *homo economicus* sa v ekonomických analýzach premietajú do modelov racionálneho rozhodovania. **Racionálne modely rozhodovania** vychádzajú z toho, že rozhodovatelia:

- nerobia logické chyby a dokážu riešiť matematické problémy,
- spracujú všetky dostupné informácie v požadovanom čase,
- rozumejú problémom a následkom svojho rozhodnutia: dobre poznajú všetky alternatívy a presne vedia, ktoré alternatívy preferujú a prečo.

Na základe týchto predpokladov a východísk, v racionálnom modeli rozhodovania je centrálnou predstava optimalizovania správania a vôbec všetkých procesov ľudského fungovania. Podobné tendencie sa prejavujú aj v niektorých koncepciách kognitívnej psychológie (Sternberg, 1999).

Základným postulátom modelu „neoklasického ekonomicko-racionálneho“ rozhodovateľa ostáva maximalizácia jeho očakávaného úžitku. Avšak racionálny model rozhodovania začal byť pomerne skoro ostro kritizovaný, a to z hľadiska normatívneho aj deskriptívneho.

Ako jeden z prvých konštatoval Herbert Simon, že kognitívne aktivity v racionálnom modeli prekračujú nielen kapacity ľudí, ale aj moderných počítačových systémov (možno okrem najjednoduchších rozhodovaní) a uviedol v ekonómii termín obmedzená racionalita (1972). Rôzne prúdy kritiky „racionality rozhodovateľa“ sa označujú ako **modely obmedzenej racionality** – zohľadňujú obmedzenia kapacity rozhodovateľa v spracúvaní informácií.

Daniel Kahneman a Amos Tversky dokumentovali vo svojich prácach celý rad „odchýlok“ od racionálneho modelu rozhodovania (ich zhrnutie predstavuje prednáška D. Kahnemana pri príležitosti prevzatia Nobelovej ceny 8. decembra 2002, publikovaná vo viacerých odborných časopisoch; pozri napr. Kahneman, 2003b). Ich prospektová teória (*prospect theory*; druhú, prepracovanú verziu pozri Tversky, Kahneman, 1992) je považovaná za excelentný príklad prístupu behaviorálnej ekonómie. Teoreticky, s pomocou matematiky, dokázali vysvetliť „odchýlky“ od racionality. Kľúčové teoretické zložky prospektivej teórie pritom inkorporujú psychologické myslenie.

Keďže prospektová teória z pohľadu neoklasickej ekonómie konštatuje „neschopnosť“ človeka držať sa normatívnych pravidiel racionálneho myslenia, mnohí autori obviňujú Kahnemana a Tverského za útok na ľudskú racionalitu. V psychológii je ich najznámejším kritikom Gerd Gigerenzer – jeden svoj článok napríklad nazval: „I think, therefore I err“ (2005). Kahneman a Tversky na tieto obvinenia, okrem iného, odpovedali, že ide o kritiku modelu racionálneho agenta, a nie kritiku racionality ľudí vo všeobecnosti.

Aké ďalšie otázky konfrontácia neoklasického a behaviorálneho prístupu k rozhodovaniu vyvoláva? Uvediem tu aspoň niektoré z nich.

Pojem racionalita patrí k abstraktným pojmom, ktorý možno vyjadriť viacerými spôsobmi. Jednou z otázok, ktorú je potrebné naďalej diskutovať, je otázka, čo rozumieme pod pojmami racionalita – nonracionalita, príp. iracionalita. Aké sú kritériá, ak majú byť tieto pojmy aplikované na správanie ľudí? V závislosti od odpovede je možné, že v mnohých situáciách jestvujú viaceré alternatívy či verzie „racionálneho rozhodnutia“.

Ďalšou otázkou je úloha emócií v procesoch rozhodovania. Len ako príklady z tejto témy: Pollock napr. postuloval *iracionalitu* založenú na záplave emócií, a zároveň *iracionalitu* ako dôsledok zlyhania emocionálneho modulu (1991; podľa Stanovich, 2004). Tverský a Kahneman napr. zistili, že „emočné náklady“ rozhodovania sú iné pri ziskoch a iné pri stratách (1992). K emočným nákladom o. i. patrí zistenie, že strata „istého objemu“ nás bolí viac, než máme potešenie zo zisku rovnakého objemu (čo navodzuje o. i. otázku o tom, aký vplyv má rozhodovanie na našu pohodu).

Témou, ktorá úzko súvisí s rozhodovaním, je sociálny kontext rozhodovania, keďže rozhodovanie jedincov ani skupín ľudí sa neodohráva v sociálnom vákuu. Tu patria okrem iného vplyvy marketingu, agresívneho propagovania a spôsobov reklamy rizikových fondov, otázky verejnej kontroly týchto postupov a pod.

Veľmi veľká časť rozhodovania jedinca prebieha tiež v priamej ľudskej interakcii a priamej a nepriamej komunikácii s inými ľuďmi. Preto procesy rozhodovania v týchto prípadoch zahŕňujú aj otázky ne/dôvery, ne/spolupráce, súťaženia, spravodlivosti, rokovania a vyjednávania, ne/férového správania a pod.

Toto všetko vytvára široký priestor pre ďalšie psychologické skúmania a spoluprácu s inými vedeckými disciplínami. V oblasti skúmania procesov usudzovania a rozhodovania ide najmä o spoluprácu s ekonómiou – ekonómiou behaviorálnou a experimentálnou.

Záverom

Aj ekonómia aj psychológia môžu prispieť k poznaniu správania ľudí napriek ich odlišným prístupom a štýlom vysvetľovania tohto správania (S. E. G. Lea). Môžu sa navzájom obohatiť, ako bolo stručne a tézovite naznačené v tomto príspevku.

V súčasnosti je tých teoretických a výskumných pracovníkov, ktorí robia (ekonomickú) psychológiu, oveľa viac než tých, ktorí sa ako (ekonomickí) psychológovia nazývajú – čo platí nielen v oblasti ekonomickej psychológie. Je to pre rozvoj poznania a života dobré.

Považujem tiež za užitočné, ak sa psychológovia a psychologičky nedajú zmiestniť inými označeniami, a budú otvorení/é aj tomu psychologickému poznaniu, ktoré sa vyvíja mimo hraníc psychológie. Ide o kvalitné poznanie.

Literatúra

- Baláž, V., 2006: *Rozum a cit na finančných trhoch*. VEDA, Bratislava.
- Gigerenzer, G., 2005: I think, therefore I err. *Social Research*, 72, 1–24.
- Hertwig, R., Ortmann, A., 2001: Experimental practices in economics: A methodological challenge for psychologists? *Behavioral And Brain Sciences*, 24, 383–451.
- Kahneman, D., 2003a: *Autobiography*. From *Les Prix Nobel*. The Nobel Prizes 2002, Editor Tore Frängsmyr, [Nobel Foundation], Stockholm.
- Kahneman, D., 2003b: Maps of Bounded Rationality: Psychology for Behavioral Economics. *The American Economic Review*, 1449–1475.
- Riegel, K., 2007: *Ekonomická psychologie*. Grada, Praha.
- Simon, H. A., 1972: Theories of bounded rationality. In: McGuire, C. B., Radner, R. (eds.): *Decision and Organization*. North-Holland, Amsterdam, 161–176.
- Smith, V., 1991: *Papers in Experimental Economics*. Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- Stanovich, K. E., 2004: Racionalita, inteligencia a kognitívna úroveň analýzy. In: Sternberg, R. J.: *Prečo robia múdri ľudia hlúposti?* IKAR, Bratislava.
- Sternberg, R. J., 1999: *Kognitívni psychologie*. Portál, Praha.
- Tversky, A., Kahneman, D., 1992: Advances in Prospect Theory: Cumulative Representation of Uncertainty. *Journal of Risk and Uncertainty*, 5, 297–323.

Abstract

Behavioral economics and economic psychology. Different views – the same goal?

Viera Bačová

In the first part of her paper the author specifies the disciplines: economic psychology, neoclassic, behavioral and experimental economics, with the aim to compare them in regard to their common target – human behavior. In the second part of the paper the author seeks to outline the current research in area of judgment and decision making at the frontier of economics and psychology. She concludes with some thoughts on mutual enrichments among the particular behavioral sciences.

KOMUNIKÁCIA AKO DÔLEŽITÝ FAKTOR PODNIKOVEJ KULTÚRY

Alena Bašistová, Alena Ľapinová
Podnikovohospodárska fakulta EU, Košice, US Steel, Košice
basistova@euke.sk, alapinova@orangemail.sk

1. ÚVOD

V súčasnom období sa v podnikoch kladie za jeden zo základných cieľov dosiahnutie úspešnosti a taktiež aj prosperity vo forme zisku. Vstupom Slovenska do Šengenu sa slovenský trh ešte viac otvoril, čo malo za príčinu vytvorenie silne konkurenčného prostredia s prílevom zahraničných firiem. Preto ak chce domáci podnik obstať v boji o svojich zákazníkov, musí mať znamenitú konkurenčnú výhodu, ktorá sa nemusí opierať len o ekonomické faktory, ale mala by sa uberať aj smerom psychológie a sociológie. Jeden z faktorov, ktorý má nepochybne aj psychologickú a sociologickú povahu je aj podniková kultúra, ktorá je pokladaná za dôležitý faktor úspešnosti podniku v silne konkurenčnom boji. Niektorí majitelia a manažéri podnikov neprikladajú kultúre značnú pozornosť, chápu podnik ako neživý systém, čo môže viesť k vzniku sporov na pracoviskách a napokon aj k fluktuácii zamestnancov.

Komunikácia ako jeden z dôležitých faktorov kultúry podniku zohráva taktiež nenahraditeľnú úlohu. Komunikácia sa môže niekedy spojiť s faktorom informovanosti, pretože v podstate popisuje formálne aj neformálne informačné toky. Okrem toho je však zodpovedná i za to, či sa prenos informácií realizuje z vrcholovej úrovne smerom nadol, alebo aj v opačnom smere, či prevažuje formálna alebo neformálna komunikácia.¹ Mať kvalitné informácie získané rýchlo, prostredníctvom verbálnej, resp. neverbálnej komunikácie, je pre každého úspešného manažéra značnou pomôckou pri rozhodovaní v závažných situáciách. Preferovanie vhodného typu komunikácie v podniku medzi nadriadenými a podriadenými vedie k spokojnosti oboch strán a je akýmsi motivátorom pre zamestnancov, ktorých pocit potrebnosti v podniku ženie vpred za dosahovaním stále lepších výsledkov.² Spomínané skutočnosti boli podnetom poukázania závažnosti kultúry podniku a komunikácie na konkrétnom príklade Podnikovohospodárskej fakulty Ekonomickej univerzity v Bratislave (PHF EU).

Keďže aj školstvo na Slovensku prechádza v súčasnom období rôznymi zmenami a vysoké školy musia čoraz viac bojovať o svojich potenciálnych zákazníkov – študentov, mnohé z nich realizujú rôzne prieskumy spokojnosti³, či vypracúvajú samohodnotiace správy, akými je napr. samohodnotiaca správa podľa modelu CAF. V súvislosti so spomínaným sme

¹ ZADRAŽILOVÁ, D. - KHELEROVÁ, V.: *Management obchodní firmy*. 1.vyd., Praha: Grada, 1994, s.231–234.

² Porov: BAŠISTOVÁ, A. – FERENCOVÁ, M.: *Komunikácia v manažmente doručovateľskej akciovej spoločnosti*. Manažment v teórii a praxi, roč. 3, 2007, č. 4, s. 32 – 43

³ Porov: BAŠISTOVÁ, A. – FERENCOVÁ, M.: Metódy vzdelávania na Ekonomickej univerzite v Bratislave, Podnikovohospodárskej fakulte so sídlom Košiciach. In: MESÁROŠ P.: *Teoretické aspekty prierezových ekonomík IV*. Zborník vedeckých prác. Košice : PHF EU, 2007, s. 62-66.

realizovali na PHF EU výskum týkajúci sa podnikovej kultúry so zameraním na komunikáciu medzi učiteľmi a študentami.

2. SKÚMANÁ OBLASŤ

Hlavným cieľom je skúmanie vzájomného vzťahu medzi podnikovou kultúrou a jedného z jej dôležitých faktorov - komunikáciou.

V súvislosti s tým je potrebné odpovedať na nasledujúce otázky:

- Aký je vzťah medzi prevládajúcim typom podnikovej kultúry v skúmanej organizácii a jej podstatným faktorom, za ktorý považujeme komunikáciu?
- Aký typ podnikovej kultúry dominuje v skúmanej organizácii?
- Je komunikácia v skúmanej organizácii priamo závislá od typu podnikovej kultúry?
- Aký typ podnikovej kultúry a taktiež aj štýl komunikácie uprednostňujú študenti danej fakulty?

Pre potreby nášho výskumu, sme si stanovili problémové oblasti, ktoré sú rozdelené na dve časti na základe formulácie dotazníka PHF K+K. Sú zobrazené na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 1 Pohľad na komunikáciu PHF

Zdroj: Vlastná schéma

A: Podľa dominantného zamerania podnikovej kultúry.

Kľúčovým pri tomto pohľade je vnímanie prostredníctvom jednotlivých typov podnikovej kultúry pričom sa opierame o základnú typológiu podľa Handyho a to: ***mocenský, funkčný, pracovný a osobnostný typ***. Dôležitým faktom je zistenie dominujúceho typu kultúry v danej organizácii, ktorý nám napomôže pri určovaní prevládajúceho typu komunikácie, keďže komunikáciu pokladáme za jednu z dôležitých charakteristík, ktoré danú podnikovú kultúru vytvárajú.

Skúmali sme nasledovné vzťahy:

- o typy kultúry – realita a predstava študentov rôznych stupňov štúdia.

Výskumná vzorka:

Spomínané vzťahy sme skúmali na vzorke 71 respondentov, ktorých sme získali jednoduchým náhodným výberom na štúdiom oddelení PHF EU. Vybraných respondentov sme rozdelili podľa stupňov štúdia, a to nasledovne:

- študenti prvého stupňa štúdia (1. – 3. ročník),
- študenti druhého stupňa štúdia (4. – 5. ročník),
- študenti tretieho stupňa štúdia (doktorandi).

Hypotéza:

H1: Existuje zhoda medzi skutočným (aktuálnym) a želaným typom kultúry aspoň u jedného stupňa štúdia.

B: Podľa dominantného postavenia komunikácie – dôležitého faktora podnikovej kultúry.

Pri tomto pohľade sme sa taktiež opierali o základnú typológiu Handyho, do ktorej sme zaradili takisto ako u predchádzajúcej problémovej oblasti jednu z charakteristík kultúry, a to komunikáciu.

Skúmali sme nasledovné vzťahy:

- o typy komunikácie - realita a predstava študentov rôznych stupňov štúdia,
- o typy kultúry a ich dopad na komunikáciu medzi študentmi a vyučujúcimi.

Uvedené vzťahy sme skúmali na rovnakej vzorke ako pri predchádzajúcej problémovej oblasti, a to 71 respondentov troch stupňov štúdia.

Hypotézy:

H 1: Existuje zhoda medzi aktuálnym a želaným typom komunikácie aspoň v jednom stupni štúdia.

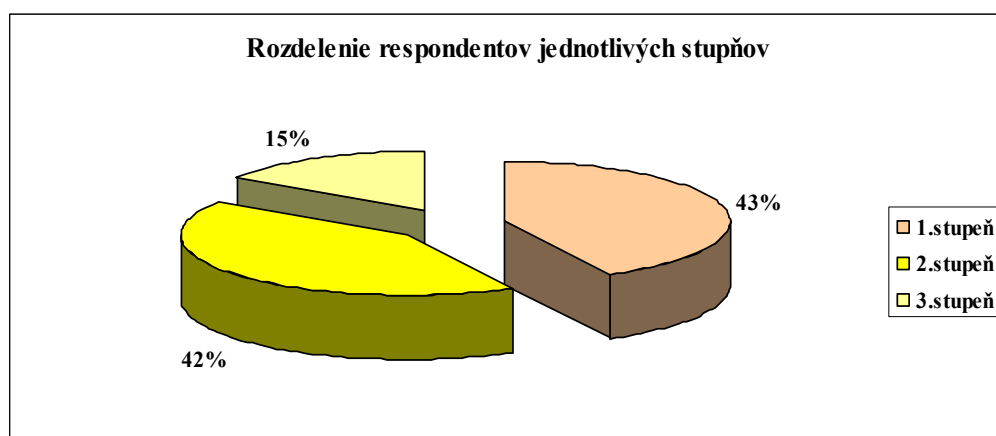
H 2: Existuje zhoda medzi aktuálnymi typmi podnikovej kultúry jednotlivých stupňov štúdia a aktuálnymi typmi komunikácie.

H 3: Existuje zhoda medzi želanými typmi podnikovej kultúry jednotlivých stupňov štúdia a želanými typmi komunikácie.

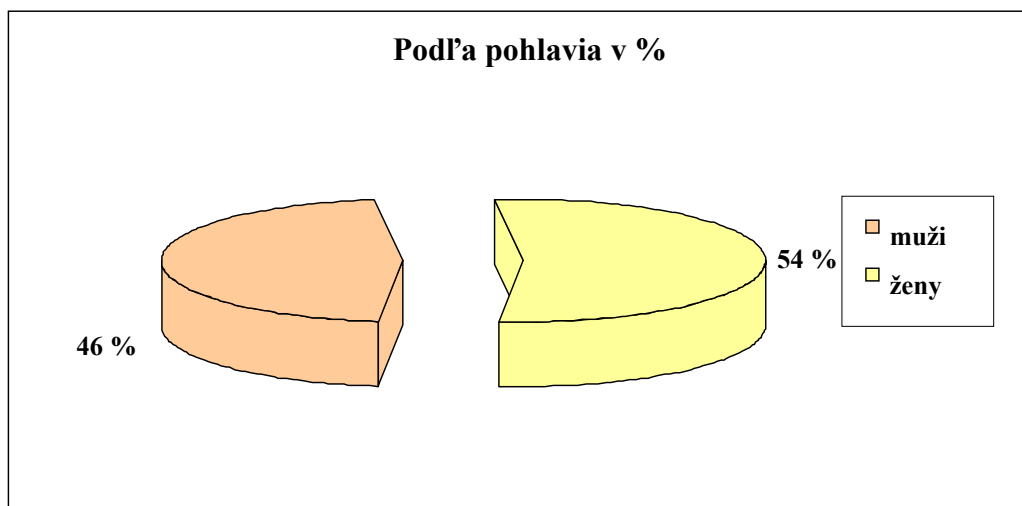
Výskumná vzorka:

Tabuľka 1 Rozdelenie respondentov podľa jednotlivých stupňov štúdia

Rozdelenie respondentov jednotlivých stupňov		
1.stupeň	2.stupeň	3.stupeň
30	30	11



Graf 1 Rozdelenie respondentov jednotlivých stupňov štúdia



Graf 2 Skúmaná vzorka podľa pohlavia v %

3. METODIKA VÝSKUMU

Na hodnotenie komunikácie ako dôležitého faktora podnikovej kultúry sme použili:

Dotazník PHF K+K

ktorý bol vytvorený priamo pre potreby nášho výskumu, pričom sme vychádzali z dotazníka KUVOR, ktorý bol už testovaný na niekoľkých podnikoch.⁴ Je rozdelený do nasledujúcich oblastí:

1. **Podniková kultúra** – hlavným zámerom tejto časti dotazníka je prostredníctvom formulovaných otázok zistiť aktuálne dominujúci stav podnikovej kultúry v skúmanej organizácii PHF EU. Respondenti odpovedajú na jednotlivé otázky tak, že pridelujú každej zo záležitostí body 0 – 5, pričom požadovaný súčet bodov za otázky A –D sa musí rovnať 5. Každá alternatíva je charakteristická pre jeden zo štyroch typov podnikovej kultúry riadenia:
 - A. mocenský
 - B. funkčný
 - C. pracovný
 - D. osobnostný
2. **Komunikácia** medzi študentom a vyučujúcim – táto oblasť je smerovaná na zistenie aktuálneho stavu komunikácie a jej zaradenie do štyroch typov odvedených od základnej typológie kultúry podľa Handyho. Respondenti sa pri vyplňovaní držia postupov ako v bode číslo 1, avšak odpovedajú na otázky týkajúce sa priamo komunikácie.
3. **Základné údaje** – v tejto oblasti sú študenti pomocou zaškrtavania jednotlivých odpovedí zaradzovaní do daných kategórií:
 - podľa pohlavia,
 - stupňa štúdia,
 - bydliska (mesto alebo obec),
 - kraja.

⁴ BAŠISTOVÁ, A.: *Typy podnikovej kultúry a ich vzťah k efektívnosti podniku*. Dizertačná práca. PHF EU. Košice, 2003

Testovanie štatistickej významnosti rozdielov v podnikovej kultúre ako aj v komunikácii medzi jednotlivými stupňami štúdia sme uskutočnili prostredníctvom Pillai-ovho testu.

4. VÝSLEDKY A INTERPRETÁCIA

A: Podľa dominantného zamerania podnikovej kultúry.

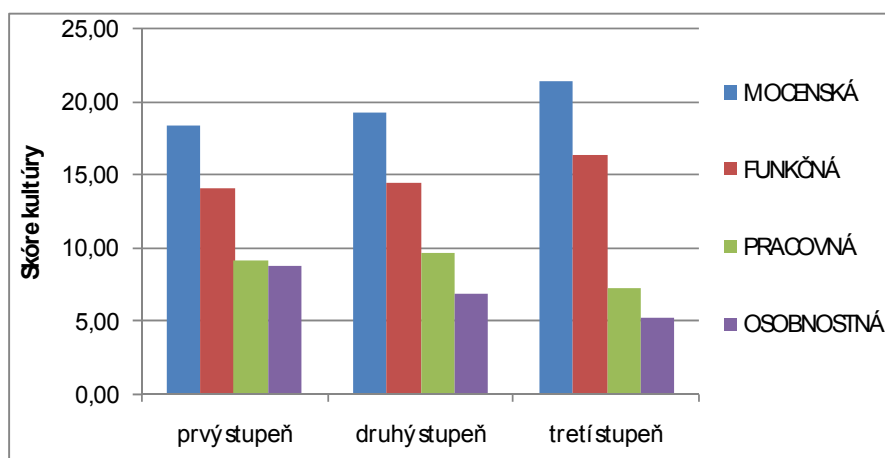
Aktuálny typ kultúry

Hypotéza č. 1: Štruktúra typov kultúr, vnímaných ako realita, je pre rôzne stupne štúdia rovnaká.

Jednotlivé typy kultúry dosiahli v skúmaných stupňoch štúdia nasledovné priemerné hodnoty a štandardné odchýlky:

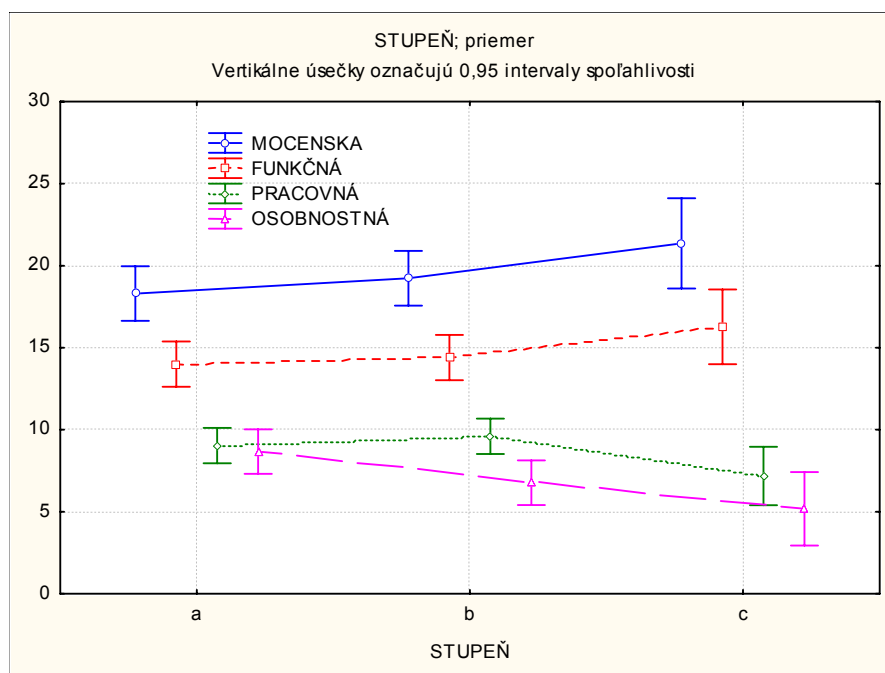
Tabuľka 2 Aktuálna kultúra v skúmaných stupňoch štúdia

Štúdium	Ukazovateľ	KULTÚRA NA ŠKOLE - REALITA			
		Mocenská	Funkčná	Pracovná	Osobnostná
prvý stupeň štúdia (n=30)	Priemer	18,3	14	9,03	8,67
	Št. odchýlka	4,49	4,29	2,97	4,57
	poradie	1	2	3	4
druhý stupeň štúdia (n=30)	priemer	19,23	14,4	9,6	6,77
	Št. odchýlka	4,51	2,77	3,12	2,99
	poradie	1	2	3	4
tretí stupeň štúdia (n=11)	priemer	21,36	16,27	7,18	5,18
	Št. odchýlka	4,99	4,65	2,36	2,82
	poradie	1	2	3	4
spolu	priemer	19,17	14,52	8,99	7,32
	Št. odchýlka	4,63	3,81	3,03	3,89
	poradie	1	2	3	4



Graf 3 Rozloženie aktuálnych typov kultúr v troch skúmaných stupňoch štúdia

V tabuľke 2 vidíme rozloženie aktuálnych typov kultúr podľa troch stupňov štúdia. V prvom stupni sa na prvom mieste umiestnil mocenský typ kultúry, na druhom funkčný typ, na treťom pracovný a na štvrtom osobnostný typ kultúry. Na druhom a treťom stupni štúdia je poradie jednotlivých typov kultúry zhodné s prvým stupňom. Z uvedeného vyplýva, že na nami uskutočnenej vzorke 71 respondentov troch stupňov štúdia dominuje mocenský typ kultúry.



Graf 4 Testovanie štatistickej významnosti v troch stupňov štúdia - kultúra

Vzhľadom na to, že ide o nevyváženú MANOVA analýzu a dáta nie sú striktne normálne rozdelené, rozhodli sme sa pre interpretáciu použiť Pillai = 0,172, $F=2,103$, $P=0,056$ testovaciu charakteristiku, ktorá je robustnejšia voči porušeniu predpokladov ako ostatné MANOVA štatistiky. Napriek tomu, nemáme dostatok dôkazov nato, aby sme mohli na hladine významnosti $\alpha = 0,05$ **hypotézu H_0 zamietnuť**, a teda nemôžeme tvrdiť, že štruktúra typov kultúr, vnímaných ako realita je pre rôzne stupne štúdia odlišná!

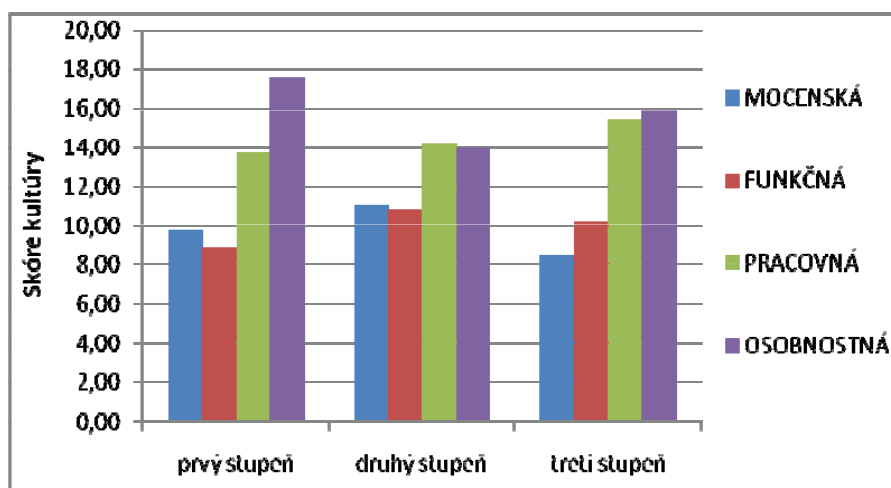
Želateľný typ kultúry

Hypotéza č. 2: Štruktúra typov kultúr, vnímaných ako predstava, je pre rôzne stupne štúdia rovnaká.

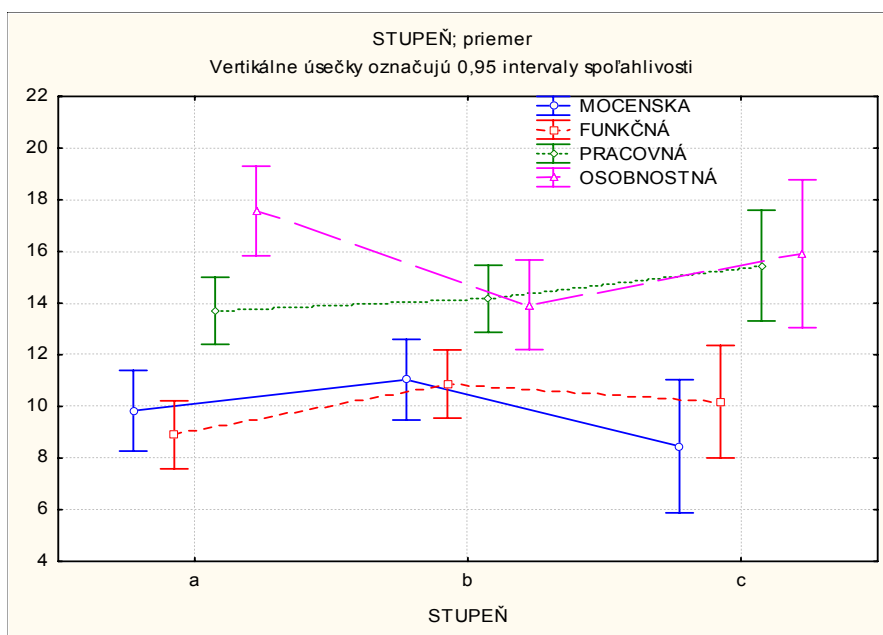
Jednotlivé želateľné typy kultúry dosiahli v skúmaných stupňoch štúdia nasledovné priemerné hodnoty a štandardné odchýlky:

Tabuľka 3 Želateľná kultúra v skúmaných stupňoch štúdia - realita

Štúdium	Ukazovateľ	KULTÚRA NA ŠKOLE - PREDSTAVY			
		Mocenská	Funkčná	Pracovná	Osobnostná
prvý stupeň štúdia (n=30)	priemer	9,83	8,9	13,7	17,57
	Št. odchýlka	3,61	3,92	3,66	4,85
	poradie	3	4	2	1
druhý stupeň štúdia (n=30)	priemer	11,03	10,87	14,17	13,93
	Št. odchýlka	4,85	3,15	3,66	4,39
	poradie	3	4	1	2
tretí stupeň štúdia (n=11)	priemer	8,45	10,18	15,45	15,91
	Št. odchýlka	4,37	3,97	2,94	5,47
	poradie	4	3	2	1
spolu	priemer	10,13	9,93	14,17	15,77
	Št. odchýlka	4,33	3,69	3,56	4,98
	poradie	2	4	3	1



Graf 5 Rozloženie želateľných typov kultúr v troch skúmaných stupňov štúdia



Graf 6 Testovanie štat. významnosti v troch stupňoch štúdia predstava - kultúra

Pillai = 0,179, F=2,199, P=0,046

Hypotézu na hladine významnosti $\alpha = 0,05$ **môžeme zamietnuť** a teda vieme tvrdiť, že štruktúra typov kultúr, vnímaných ako predstava je pre rôzne stupne štúdia odlišná!

B: Podľa dominantného postavenia komunikácie – dôležitého faktora podnikovej kultúry.

H1:Štruktúra typov komunikácie, vnímaných ako realita je pre rôzne stupne štúdia rovnaká.

H2:Štruktúra typov komunikácií, vnímaných ako predstava je pre rôzne stupne štúdia rovnaká.

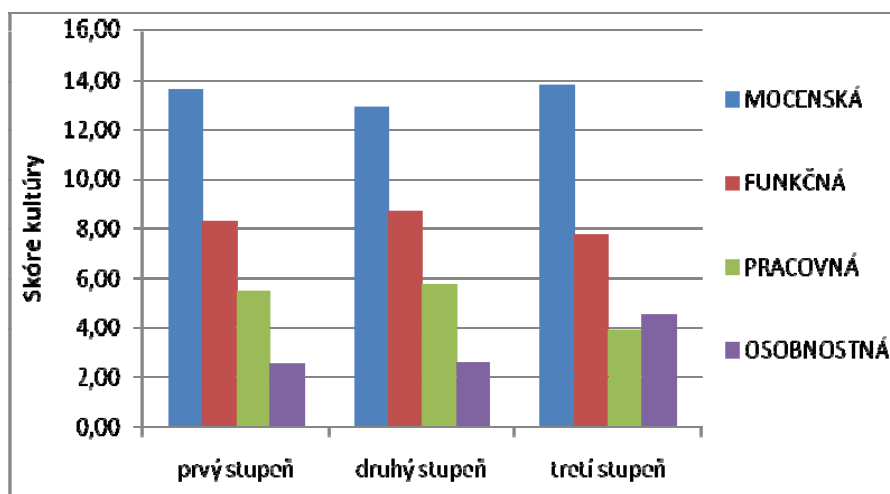
Aktuálny typ komunikácie

Hypotéza č. 1: Štruktúra typov komunikácie, vnímaných ako realita, je pre rôzne stupne štúdia rovnaká.

Jednotlivé typy komunikácie dosiahli v skúmaných stupňoch štúdia nasledovné priemerné hodnoty a štandardné odchýlky:

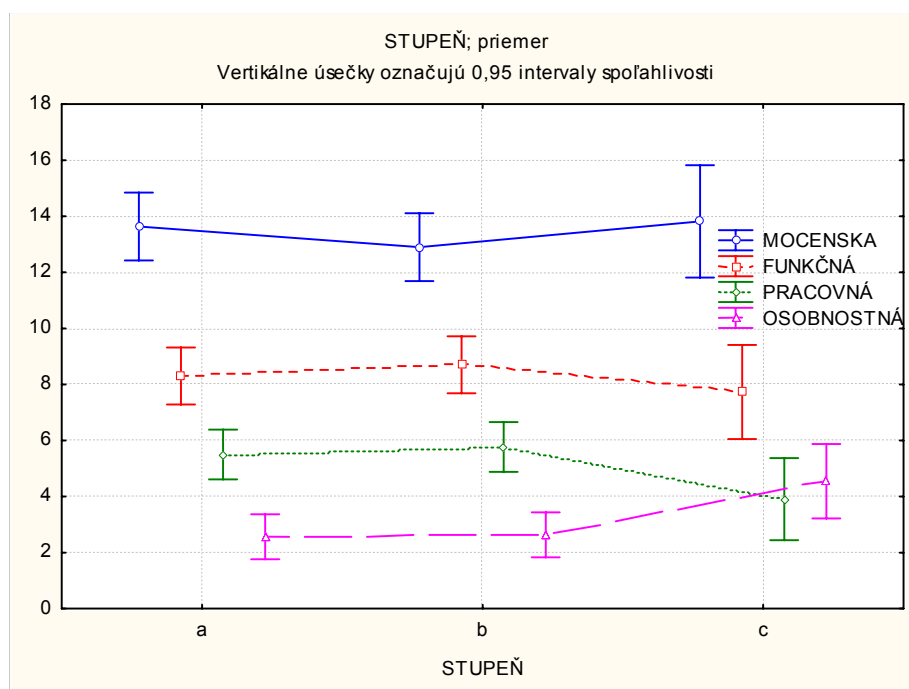
Tabuľka 4 Aktuálna komunikácia v skúmaných stupňoch štúdia

Štúdium	Ukazovateľ	KOMUNIKÁCIA NA ŠKOLE - REALITA			
		Mocenská	Funkčná	Pracovná	Osobnostná
prvý stupeň štúdia (n=30)	priemer	13,63	8,3	5,5	2,57
	Št. odchýlka	3,75	3,17	2,6	2,18
	poradie	1	2	3	4
druhý stupeň štúdia (n=30)	priemer	12,9	8,7	5,77	2,63
	Št. odchýlka	2,84	2,53	2,47	2,19
	poradie	1	2	3	4
tretí stupeň štúdia (n=11)	priemer	13,82	7,73	3,91	4,55
	Št. odchýlka	3,34	2,24	1,76	2,34
	poradie	1	2	3	4
spolu	priemer	13,35	8,38	5,37	2,9
	Št. odchýlka	3,3	2,77	2,49	2,29
	poradie	1	2	3	4



Graf 7 Rozloženie aktuálnych typov komunikácie v troch skúmaných stupňov štúdia

Z uvedeného vyplýva, že na nami uskutočnenej vzorke 71 respondentov troch stupňov štúdia dominuje mocenský typ komunikácie.



Graf 8 Testovanie štatistickej významnosti v troch stupňoch štúdia - komunikácia

Pillai = 0,175, F=2,144, P=0,052

Nemáme dostatok dôkazov nato, aby sme mohli na hladine významnosti $\alpha = 0,05$ **hypotézu H_0 zamietnuť**, a teda nevieme tvrdiť, že štruktúra typov komunikácie, vnímaných ako realita je pre rôzne stupne štúdia odlišná!

Želateľný typ komunikácie

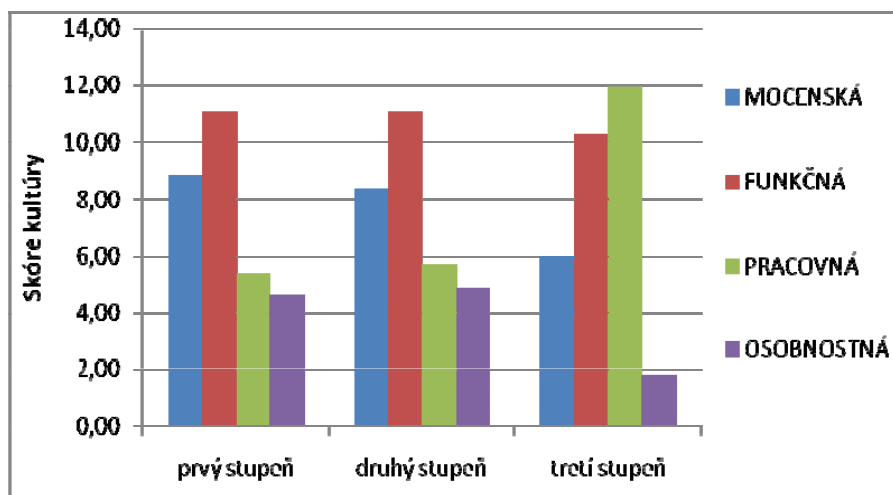
Hypotéza č. 2: Štruktúra typov komunikácie, vnímaných ako predstava, je pre rôzne stupne štúdia rovnaká.

Želateľné typy komunikácie dosiahli v skúmaných stupňoch štúdia nasledovné priemerné hodnoty a štandardné odchýlky:

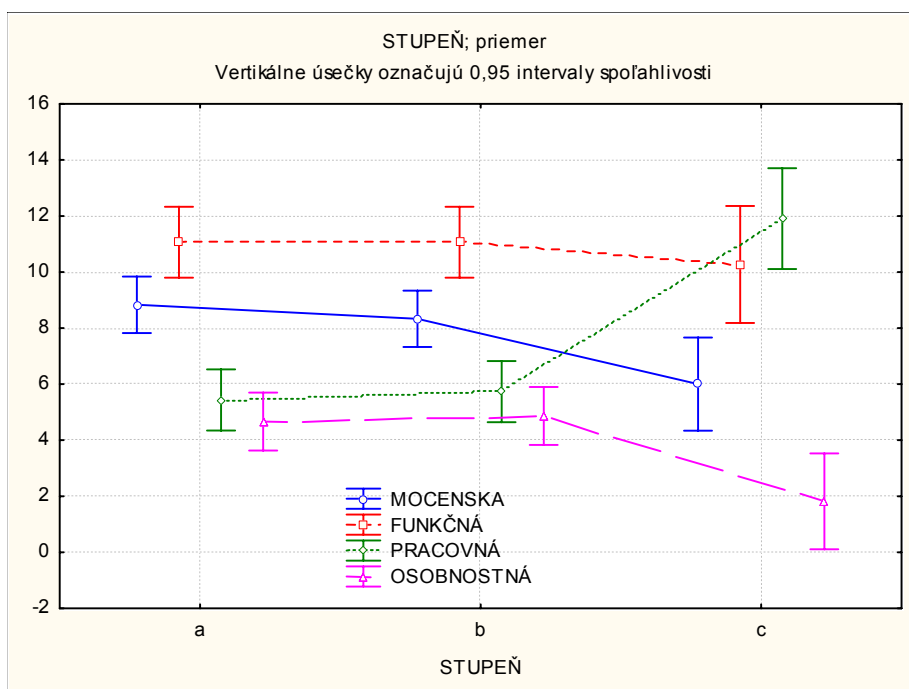
Tabuľka 5 Želateľná komunikácia v skúmaných stupňoch štúdia

Štúdium	Ukazovateľ	KOMUNIKÁCIA NA ŠKOLE - PREDSTAVY			
		Mocenská	Funkčná	Pracovná	Osobnostná
prvý stupeň štúdia (n=30)	priemer	8,83	11,07	5,43	4,67
	Št. odchýlka	3,09	3,44	2,51	3,33
	poradie	3	4	2	1
druhý stupeň štúdia (n=30)	priemer	8,33	11,07	5,73	4,87
	Št. odchýlka	2,62	2,97	2,69	2,5
	poradie	3	4	1	2
tretí stupeň štúdia (n=11)	priemer	6	10,27	11,91	1,82
	Št. odchýlka	2,1	4,69	4,64	2,14

	poradie	4	3	2	1
	priemer	8,18	10,94	6,56	4,31
	Št. odchýlka	2,89	3,43	3,74	3
spolu	poradie	2	4	3	1



Graf 9 Rozloženie želateľných typov komunikácie v troch stupňov štúdia



Graf 10 Testovanie štatistickej významnosti v troch stupňov štúdia - komunikácia

Pillai = 0,554, F=8,55, P=0

Hypotézu na hladine významnosti $\alpha = 0,05$ **môžeme zamietnuť** a teda vieme tvrdiť, že štruktúra typov kultúr (pri komunikácii), vnímaných ako predstava je pre rôzne stupne štúdia odlišná!

5. ZÁVER

Podniková kultúra

Výsledky z analytickej časti ohľadom reality a predstavy študentov o type kultúry sú zhrnuté v nasledujúcej tabuľke:

Tabuľka 6 Poradie jednotlivých typov kultúry – výsledky analýzy

PODNIKOVÁ KULTÚRA						
	1. stupeň štúdia		2. stupeň štúdia		3. stupeň štúdia	
poradie	realita	predstava	realita	predstava	realita	predstava
1.	mocenský	osobnostný	mocenský	pracovný	mocenský	osobnostný
2.	funkčný	pracovný	funkčný	osobnostný	funkčný	pracovný
3.	pracovný	mocenský	pracovný	mocenský	pracovný	funkčný
4.	osobnostný	funkčný	osobnostný	funkčný	osobnostný	mocenský

Na základe porovnania aktuálneho dominujúceho typu kultúry so želaným môžeme tvrdiť, že realita z pohľadu študentov sa vo veľkej miere líši od predstavy študentov všetkých stupňov štúdia. Preto sa v tejto časti návrhu venujeme snahe o premenu zistených želaných typov kultúry na skutočné (reálne). Naše návrhy sme zhrnuli nasledovne:

- kolegiálny vzťah vyučujúci a študent,
- motivovanie vyučujúceho k práci so študentom a spätná väzba,
- zlepšenie pracovných podmienok.

Komunikácia ako faktor kultúry podniku

Komunikáciu pokladáme za jeden z dôležitých faktorov podnikovej kultúry. V celom výskume sa opierame o Handyho typológiu kultúry, na základe ktorej sme stanovili aj štyri typy komunikácie organizácie. Nasledujúca tabuľka, na základe výsledkov analýzy zobrazuje poradie súčasného a želaného typu podnikovej kultúry v už spomínanej organizácii.

Tabuľka 7 Poradie jednotlivých typov komunikácie - výsledky analýzy

KOMUNIKÁCIA AKO FAKTOR PODNIKOVEJ KULTÚRY						
	1. stupeň štúdia		2. stupeň štúdia		3. stupeň štúdia	
poradie	realita	predstava	realita	predstava	realita	predstava
1.	mocenský	funkčný	mocenský	funkčný	mocenský	pracovný
2.	funkčný	mocenský	funkčný	mocenský	funkčný	funkčný
3.	pracovný	pracovný	pracovný	pracovný	osobnostný	mocenský
4.	osobnostný	osobnostný	osobnostný	osobnostný	pracovný	osobnostný

Ako môžeme vidieť z tabuľky, poradie typov komunikácie ako realita v porovnaní s typmi predstava sa v značnej miere od seba líšia. U respondentov jednotlivých stupňov štúdia sa zistil mocenský typ komunikácie ako súčasne dominujúcim na PHF EU. Zaujímavosťou je odlišnosť typu komunikácie ako predstavy u stupňov 1 a 2 v porovnaní s tretím stupňom, ktorým sú doktorandi. Prvé 2 stupne si predstavujú funkčný želaný typ

komunikácie, ktorý je založený na dodržiavaní pravidiel a zásad, a doktorandi považujú za želateľný pracovný typ komunikácie.

Podľa nás je to spôsobené tým, že štúdium doktorandov sa v určitej miere líši od ostatných stupňov štúdia, keďže sú v bližšom kontakte s vyučujúcimi, preto sa u nich ako predstava prejavil pracovný, čiže viac-menej kolegiálny typ.

Návrhy riešení pre všetky stupne štúdia sme rozdelili do nasledovných oblastí:

- komunikácia počas vyučovania (prednášky, cvičenia),
- komunikácia počas konzultačných hodín,
- komunikácia - neformálny styk.

Komunikácii ako jednému z hlavných faktorov podnikovej kultúry sa postupom času venuje stále väčšia pozornosť; zisťuje sa, že aj tento faktor zohráva v súčasnom období podstatnú rolu v trhovej ekonomike, a preto je potrebné sa ním v dostatočnej miere zaoberať. Aj tento fakt bol dôvodom výberu danej témy príspevku.

Použitá literatúra:

1. BAŠISTOVÁ, A.: *Typy podnikovej kultúry a ich vzťah k efektívnosti podniku*. Dizertačná práca, PHF EU, Košice. 2003
2. BAŠISTOVÁ, A. – FERENCOVÁ, M.: *Komunikácia v manažmente doručovateľskej akciovej spoločnosti*. Manažment v teórii a praxi, roč. 3, 2007, č. 4, s. 32 – 43, ISSN 1336-7137
3. BAŠISTOVÁ, A. – MIZLA, M.: Skúmanie závislostí vybraných charakteristík dominantnej podnikovej kultúry. In: *Acta Oeconomica Cassoviensia No 7*. Košice : Ekonomická univerzita v Bratislave, Podnikovohospodárska fakulta v Košiciach, 2003, s. 26–34. ISBN 80-225-1713-5
4. BAŠISTOVÁ, A. – FERENCOVÁ, M.: Metódy vzdelávania na Ekonomickej univerzite v Bratislave, Podnikovohospodárskej fakulte so sídlom Košiciach. In: MESÁROŠ P.: *Teoretické aspekty prierezoých ekonomík IV*. Zborník vedeckých prác. Košice : PHF EU, 2007, s. 62-66. ISBN 978-80-225-2472-8
5. FERENCOVÁ, M. – KALANIN, P. – BAŠISTOVÁ, A.: Kultúra a komunikácia. In: *Biuletyn Edukacji Medijalnej. Kultura, jezyk a media*. Lublin. Drudzien. 1/2007. s. 42-48. ISSN 1733-0297
6. MIZLA, M. – BAŠISTOVÁ, A.: Podniková kultúra v organizáciách východoslovenského regiónu. In: *Podniková revue*. Košice: Podnikovohospodárska fakulta so sídlom v Košiciach, Ekonomická univerzita v Bratislave, roč. II, č. 3/4, rok.2003, ISSN 1335 – 9746
7. RIMARČÍK, M.: *Štatistika pre prax*. Nitra: Enigma, 2007
8. ZADRAŽILOVÁ, D. - KHELEROVÁ, V.: *Management obchodní firmy*. 1.vyd., Praha: Grada, 1994, s.231–234.

SOCIÁLNA INTELIGENCIA A RIEŠENIE NÁROČNÝCH SITUÁCIÍ ŠTUDENTMI POLICAJNEJ ŠKOLY*

František Baumgartner, Katarína Schwartzová
Spoločenskovedný ústav SAV, Košice; Reedukačný domov pre deti a mládež, Košice
baumgartner@centrum.sk , kschwartzova@netkosice.sk

Častý výskyt náročných situácií predstavujúcich ohrozenie, nebezpečenstvo je realitou práce policajtov. Hľadanie, formovanie a upevňovanie čo najoptimálnejších spôsobov riešení týchto situácií je jednou z možných sfér pôsobenia psychológie v zložkách policajného zboru. V príspevku sa zameriavame na postupy správania v popisovaných záťažových situáciách a na to, akým spôsobom je riešenie týchto situácií ovplyvňované sociálnou inteligenciou.

Sociálnu inteligenciu definoval E. L. Thorndike v roku 1920 ako schopnosť porozumieť a riadiť mužov a ženy, chlapcov a dievčatá – konať rozumne v ľudských vzťahoch (podľa Ruisel, 1992). Aj keď sa neskôr objavili ďalšie definície a vymedzenia, v podstate je súlad v tom, že sociálna inteligencia je konštrukt, ktorý v sebe zahŕňa ako kognitívne, tak aj behaviorálne aspekty. Rozdiely sú v miere akcentovania jedného, či druhého aspektu. Sociálna inteligencia (SI) je mnohodimenzionálny konštrukt. D. H. Silvera, M. Martinussen a T. I. Dahl (2001) uvádzajú, že niektoré komponenty súvisia so všeobecnou inteligenciou (schopnosť usudzovania), iné s osobnostnými črtami, najmä s extravertiou (správanie v sociálnom kontexte).

Od 90-tych rokov minulého storočia sa intenzívne začína rozvíjať štúdium emocionálnej inteligencie (EI). Autori pritom nadväzujú na poznatky z výskumu sociálnej inteligencie. P. Salovey, J. Mayer (Salovey, Mayer, 1990, Mayer, Salovey, Caruso, 2004) emocionálnu inteligenciu charakterizovali ako schopnosť monitorovať emócie (svoje vlastné, ako aj iných ľudí), rozlišovať medzi nimi a využiť tieto informácie v regulácii svojho myslenia a konania. Rozlíšili 4 komponenty emocionálnej inteligencie, a to vnímanie emócií, využívanie emócií pri myšlienkových procesoch, porozumenie emóciám a riadenie emócií u seba a iných. R. Bar-On (2005) používa pojem emocionálna-sociálna inteligencia chápaný ako súbor vzájomne súvisiacich kompetencií vzťahujúcich sa k emóciám a k sociálnej sfére.

Koncepty sociálnej a emocionálnej inteligencie sú veľmi podobné. Nielen pokiaľ ide o obsah, ale aj v prístupoch k štúdiu. U oboch konštruktov zaznamenávame dva prístupy. Jeden ich chápe ako schopnosť, resp. súbor schopností. Druhý skôr ako osobnostnú charakteristiku, prípadne zmiešanie schopností a osobnosti. Podobné je aj isté prekrývanie so všeobecnou inteligenciou. Rozdielom je kladenie väčšieho dôrazu v konceptualizovaní sociálnej inteligencie na interpersonálnu rovinu, v prípade emocionálnej inteligencie je to viac intrapersonálna rovina.

Aký je vzťah medzi sociálnou inteligenciou a riešením situácií? Salovey et al. (1999) píšú, že u ľudí s vyššou úrovňou sociálnej (resp. emocionálnej) inteligencie možno predpokladať použitie efektívnejších postupov riešenia situácií. V empirickom výskume síce téma vzťahu SI/EI k zvládaniu bola sledovaná len málo, výsledky však naznačujú existenciu súvislostí (Mathews, et al., 2006). Naším výskumným zámerom bolo sledovať, ako študenti policajnej školy pristupujú k riešeniu popisovaných situácií, ktoré varianty preferujú a do akej miery je to situačne-spezifické. Predovšetkým nás však zaujímal vplyv sociálnej inteligencie, resp. jej komponentov, na mieru preferencie variant riešenia „policajných“ situácií.

* Príspevok vznikol ako súčasť riešenia grantového projektu VEGA 1/4518/07.

Metóda

Výskumný súbor

Tvorilo ho 160 osôb, išlo výhradne o mužov. Respondentmi boli študenti SOŠ PZ v Košiciach. Jedná sa o formu pomaturitného štúdia. Priemerný vek bol 24,1 rokov

Metodiky

TSIS (The Tromsø Social Intelligence Scale, Silvera, Martinussen, Dahl, 2001) – škálu tvorí 21 položiek. Respondenti vyjadrujú mieru súhlasu na 7-bodovej stupnici. Obsahuje tri subškály: a) spracovanie sociálnych informácií (napr.: Ľahko porozumiem sociálnym situáciám.), b) sociálne spôsobilosti (napr.: Som úspešný pri nadväzovaní nových vzťahov.), c) sociálna vnímavosť (napr.: Často som prekvapený, ako iní ľudia reagujú na moje konanie.) DPS (Dotazník policajných situácií, Schwartzová, 2005) - pozostáva z častí A a B. Každá z nich obsahuje 5 popisov situácií policajnej praxe, pričom časť A je zameraná na spôsoby správania v definovaných situáciách (posudzuje sa 6 možností správania) a časť B je venovaná spôsobom vyrovnávania sa so záťažovými situáciami (opäť 6 možností, ako sa s nimi vyrovnat').

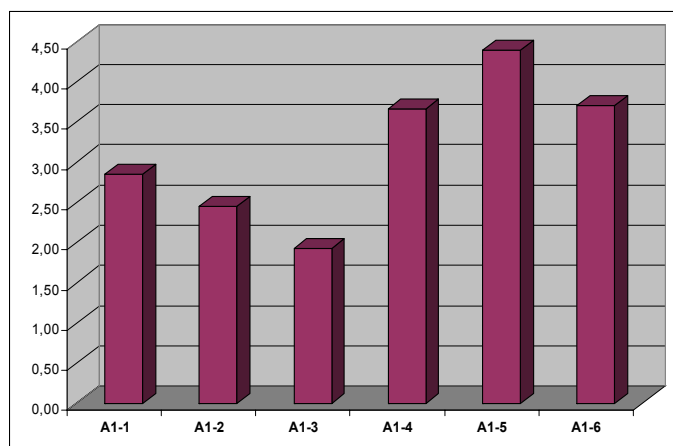
Zoznam situácií v časti A: (1) výtržnosť skupiny osôb v podnapitosti, (2) hádka muža a ženy na ulici hroziaca násilným vyústením, (3) krádež a následný útek z obchodu, (4) bitka dvoch mužov v bare, (5) samovražedný pokus - skok z výšky.

Varianty odpovedí v časti A: (1) samostatné riešenie bez použitia služobného preukazu, (2) samostatné riešenie s použitím služobného preukazu, (3) privolanie ďalších policajtov, (4) vyčkávanie, sledovanie situácie, (5) ignorovanie situácie, (6) použitie donucovacích prostriedkov. Respondenti posudzovali možnosť použitia každého z variantov na 5-bodovej stupnici (1-áno, 2-skôr áno, 3- neviem, 4-skôr nie, 5-nie).

Štatistické spracovanie – dáta boli získané skupinovo. K ich spracovaniu bol použitý program STATISTICA 8.0.

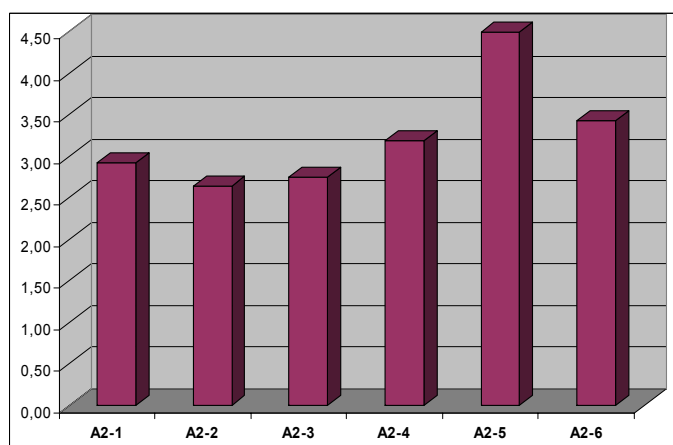
Výsledky

Nasledujúce obrázky 1-5 zobrazujú hodnoty priemerných skóre variant správania v situáciách predložených v Dotazníku policajných situácií. Čím je miera preferencie variantu väčšia, tým je príslušný stĺpec nižší a naopak. Uprednostňovanými možnosťami sú zavolať si posily a samostatné riešenie, tzn. aktívne postupy, čo asi neprekvapuje. Vidíme, že legitimovanie sa preukazom, eventuálne zásah bez neho sú využívané so zreteľom k obsahu situácie. V dvoch situáciách – „krádež“ (3) a „samovražda“ (5) je viac preferovaný postup bez preukazu. Naopak v ostatných troch je to riešenie s použitím služobného preukazu. Ďalšie varianty riešení sú v podstate odmietané, týka sa to pasívneho prístupu (vyčkávanie, ignorovanie), ale aj prípadného použitia donucovacích prostriedkov.

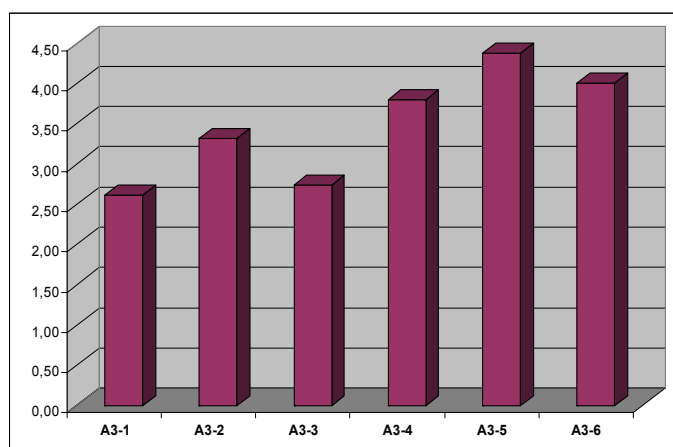


Obrázok 1: Miera použitia variant správania v situácii 1 „výtržnosť“ - priemery

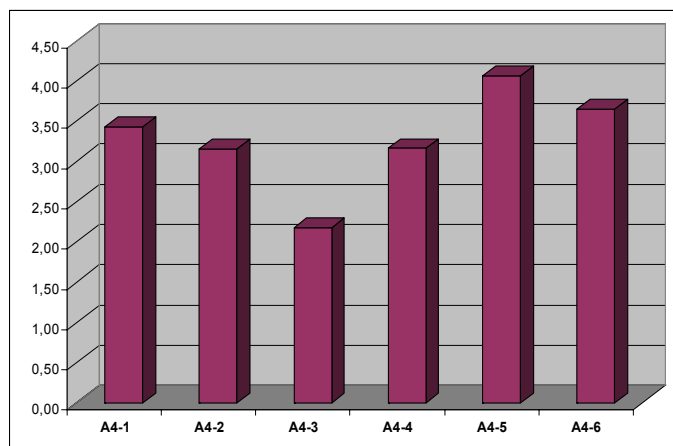
Pozn.: (A..-1) samostatné riešenie bez použitia služobného preukazu, (A..-2) samostatné riešenie s použitím služobného preukazu, (A..-3) privolanie ďalších policajtov, (A-4) vyčkávanie, sledovanie situácie, (A..-5) ignorovanie situácie, (A..-6) použitie donucovacích prostriedkov. Platí pre všetky obrázky. Na mieste bodiek je uvedené číslo situácie.



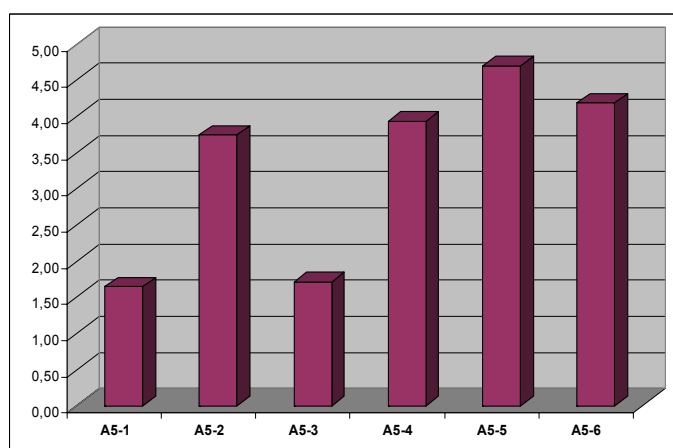
Obrázok 2: Miera použitia variant správania v situácii 2 „hádky“ - priemery



Obrázok 3: Miera použitia variant správania v situácii 3 „krádež“ - priemery

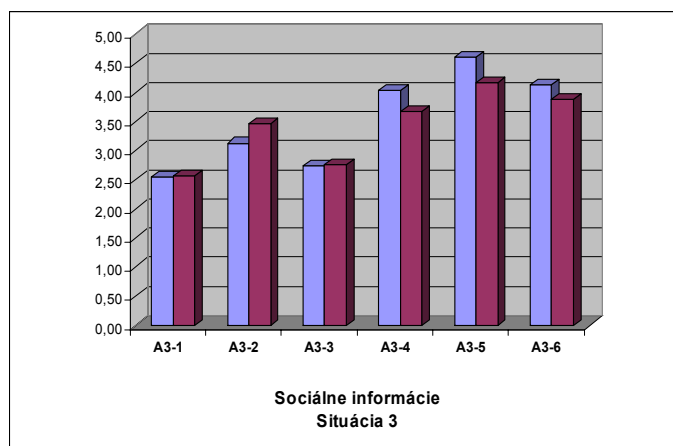


Obrázok 4: Miera použitia variant správania v situácii 4 „bitka“ - priemery



Obrázok 5: Miera použitia variant správania v situácii 5 „samovražda“ - priemery

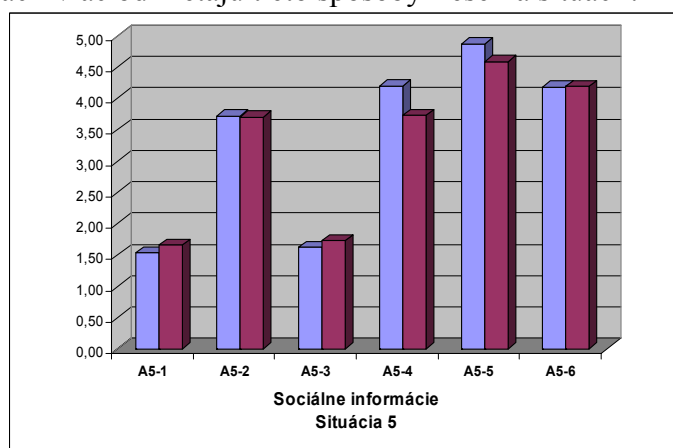
Ďalších sedem obrázkov (6 až 12) prezentuje porovnanie priemerov osôb s vyššou a nižšou úrovňou sociálnej inteligencie v spôsoboch správania. Členenie na skupiny sa opiera o skóre komponentov sociálnej inteligencie. Určujúce boli hodnoty priemerov, skupiny boli tvorené osobami pod a nad úrovňou priemeru. Približujeme iba tie situácie, v ktorých sa objavil nejaký štatistický významný výsledok. Na obrázkoch 6 a 7 je porovnanie skupín podľa komponentu spracovanie sociálnych informácií. Signifikantný rozdiel bol zaznamenaný v situácii 3 („krádež“), pričom sa týka variantu 5, t.j. ignorovania situácie. Osoby s lepším spracovaním sociálnych informácií ho odmietajú viac ako osoby s horším spracovaním informácií ($t=2,53$, $p<0,05$).



Obrázok 6: Porovnanie skupín s vyššou a nižšou úrovňou spracovania sociálnych informácií v spôsoboch správania v situácii 3 („krádež“)

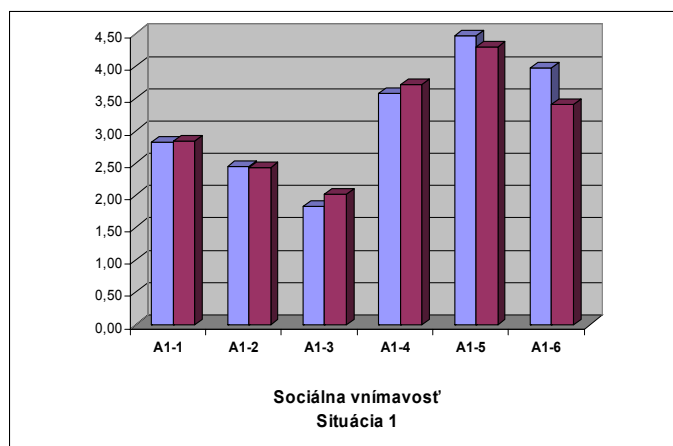
Pozn.: Modrá farba reprezentuje skupinu s vyššou úrovňou spracovania a červená farba skupinu s nižšou úrovňou spracovania informácií. Platí aj pre obrázok 7.

V situácii 5 („samovražda“) boli štatisticky významné rozdiely zistené v oboch prejavoch pasivity. Jednak v prípade vyčkávania (variant 4; $t=2,34$, $p<0,05$) a jednak v prípade ignorovania (variant 5; $t=2,75$, $p<0,01$). Smer rozdielu je rovnaký. Osoby s lepším spracovaním informácií viac odmietajú tieto spôsoby riešenia situácií.



Obrázok 7: Porovnanie skupín s vyššou a nižšou úrovňou spracovania sociálnych informácií v spôsoboch správania v situácii 5 („samovražda“)

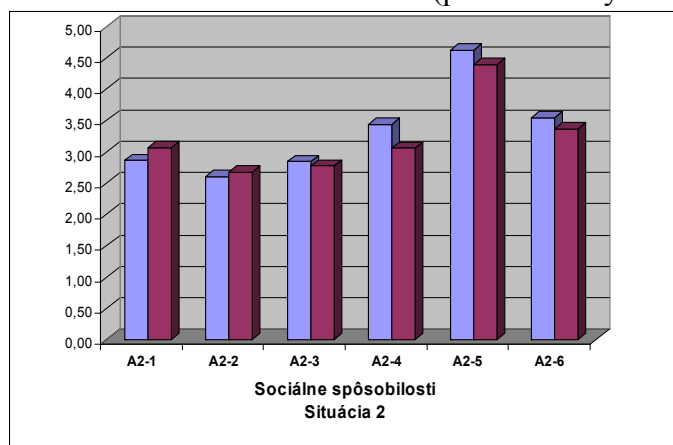
V ďalšom obrázku 8 vidíme porovnanie študentov s vyššou a nižšou sociálnou vnímavosťou. Podľa tohto komponentu sociálnej inteligencie sa rozdiel prejavil iba v situácii 1 („výtržnosť“). Tí, ktorí sú vnímavejší voči sociálnym podnetom vo väčšej miere odmietali použitie donucovacích prostriedkov voči výtržníkom ($t=3,01$, $p<0,01$).



Obrázok 8: Porovnanie skupín s vyššou a nižšou úrovňou sociálnej vnímavosti v spôsoboch správania v situácii 1 („výtržnosť“)

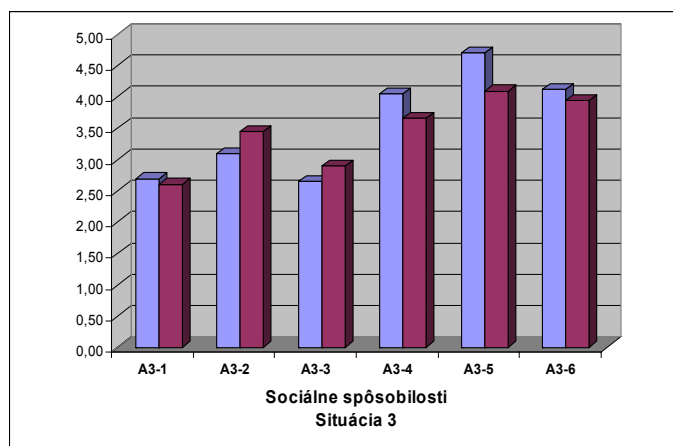
Pozn.: Modrá farba reprezentuje skupinu s vyššou úrovňou sociálnej vnímavosti a červená farba skupinu s nižšou úrovňou.

Napokon, v nasledujúcich štyroch obrázkoch sa sústreďujeme na porovnanie študentov policajnej školy rozdelených podľa miery sociálnych spôsobilostí. V situáciách 2 („hádka“) a 3 („krádež“) sa signifikantný rozdiel objavil vo variante 5, t.j. ignorovanie (v situácii 2: $t=2,01$, $p<0,05$, v situácii 3: $t=3,58$, $p<0,001$). V oboch prípadoch osoby s vyššou úrovňou sociálnych spôsobilostí viac odmietali takéto riešenie (pozri obrázky 9 a 10).



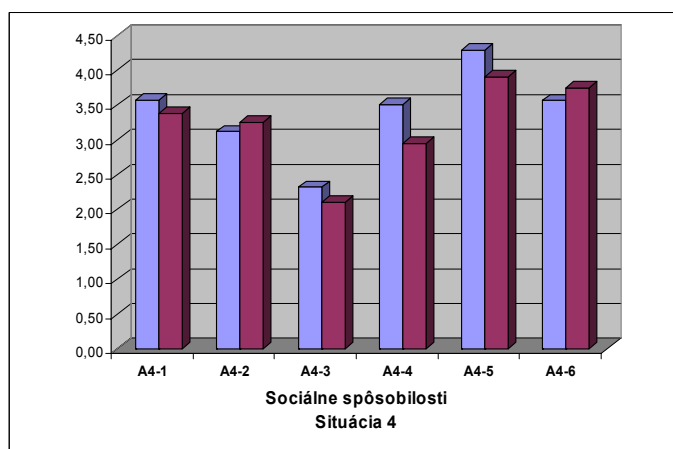
Obrázok 9: Porovnanie skupín s vyššou a nižšou úrovňou sociálnych spôsobilostí vo variantoch správania v situácii 2 („hádka“)

Pozn.: Modrá farba reprezentuje skupinu s vyššou úrovňou sociálnych spôsobilostí a červená farba skupinu s nižšou úrovňou. Platí aj pre obrázky 10-12.



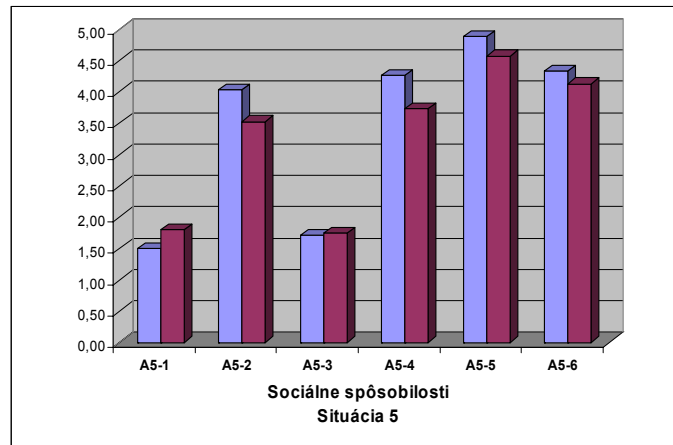
Obrázok 10: Porovnanie skupín s vyššou a nižšou úrovňou sociálnych spôsobilostí vo variantoch správania v situácii 3 („krádež“)

V situácii 4 („bitka“) boli zistené signifikantné diferencie vo variantoch 4 (vyčkávanie; $t=2,44$, $p<0,05$) aj 5 (ignorovanie; $t=2,16$, $p<0,05$). Ako v predchádzajúcich prípadoch, pasívne postupy odmietajú viac tí študenti, ktorí disponujú vyššou úrovňou sociálnych spôsobilostí.



Obrázok 11: Porovnanie skupín s vyššou a nižšou úrovňou sociálnych spôsobilostí vo variantoch správania v situácii 4 („bitka“)

Posledný obrázok 12 sa vzťahuje k situácii 5 („samovražda“). Zaznamenali sme štatisticky významné rozdiely pri troch spôsoboch reagovania. Popri variante 5 (ignorovanie; $t=2,91$, $p<0,01$) a variante 4 (vyčkávanie; $t=2,64$, $p<0,01$) sa objavuje aj vo variante 2 (zásah do situácie s využitím služobného preukazu; $t=2,41$, $p<0,05$). Osoby sociálne zručnejšie sa jednak viac vyhýbajú možnostiam zostať pasívnymi, ale tiež menej preferujú zasahovať v tejto situácii využívajúc preukaz policajta. K hranici významnosti sa priblížila preferencia postupu vlastným zásahom bez preukazu (variant 1) v prospech študentov s rozvinutejšími sociálnymi zručnosťami.



Obrázok 12: Porovnanie skupín s vyššou a nižšou úrovňou sociálnych spôsobilostí vo variantoch správania v situácii 5 („samovražda“)

Záver

Výsledky výskumu zameraného na zisťovanie spôsobov riešenia náročných situácií policajnej praxe poukázali na to, že študenti strednej školy Policajného zboru uprednostňujú aktívne spôsoby riešenia náročných situácií. Obsah situácií sa však odzrkadľuje v miere preferovania jednotlivých postupov, prejavuje sa teda určitá situačná špecifickosť. Ukázalo sa, že voľba postupov správania v popisovaných záťažových situáciách je sčasti ovplyvňovaná sociálnou inteligenciou. Osoby s vyššou úrovňou sociálnej inteligencie (týkalo sa to najmä komponentu sociálnych spôsobilostí) výraznejšie odmietajú prejavy pasivity v uvedených situáciách a majú tendenciu flexibilnejšie voliť postupy riešenia týchto situácií vzhľadom ku konkrétnym okolnostiam.

Literatúra:

- Bar-On, R. (2005). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). In P. Fernández-Berrocal, N. Extremera (Eds.), Special issue on emotional intelligence. *Psicotherma*, 17, 1 - 28.
- Matthews, G., Emo, A. K., Funke, G., Zeidner, M., Roberts, R. D., Costa, Jr., P. T., Schulze, R. (2006). Emotional intelligence, personality, and task-induced stress. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 12, 96–107.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15, 197-215.
- Ruisel, I. (1992): Úvahy o sociálnej inteligencii. In Ruiselová, Z., Ruisel, I. (Eds.): *Praktická inteligencia I. (Teoretické a metodologické problémy)*. Bratislava, Ústav experimentálnej psychológie SAV, 107 - 127.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B., Mayer, J. D. (1999). Coping intelligently: Emotional intelligence and the coping process. In Snyder, C. R. (Ed.), *Coping: The psychology of what works*. New York, Oxford University Press, 141-164.
- Salovey, P., Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

Silvera, D. H., Martinussen, M., Dahl, T. I. (2001): The Tromsø Social Intelligence Scale, a self- report measure of social intelligence. *Scandinavian Journal of Psychology*, 42, 313-319.

StatSoft CR s r.o. (2007). STATISTICA Cz (softwarový systém pro analýzu dat), verze 8.0. www.statsoft.cz

PROBLÉM PARTICIPÁCIE V ORGANIZÁCIÁCH VEREJNEJ SPRÁVY*

Eva Bolfíková
Fakulta verejnej správy UPJŠ v Košiciach
eva.bolfikova@upjs.sk

Teoretické východiská analýzy

V súčasnosti existuje množstvo definícií pojmu participácia. Pritom je nutné vnímať citlivé odchýlky medzi nimi.

„Vo všeobecnosti medzi najviac používané definície patria tie, ktoré sú orientované na: 1. delenie vplyvu (Mitchell, 1973), 2. spoločné rozhodovanie (Locke a Schweiger, 1979), 3. stupeň zamestnaneckej angažovanosti pri rozhodovaní (Millerová a Monge, 1986). Neustále sú vytvárané nové definície. Napr. Vandervelde (1979) tvrdí, že: „Participácia by mala byť presne definovaná ako ... kto, čo, kde a aké aspekty angažovanosti“, zatiaľ čo Neumann (1989) definuje participatívne rozhodovanie ako „ štruktúry a procesy na organizovanie individuálnej autonómie v kontexte skupinovej zodpovednosti prepojenej s vplyvom systému“. „ (Glew a kol. 1995, s. 400)

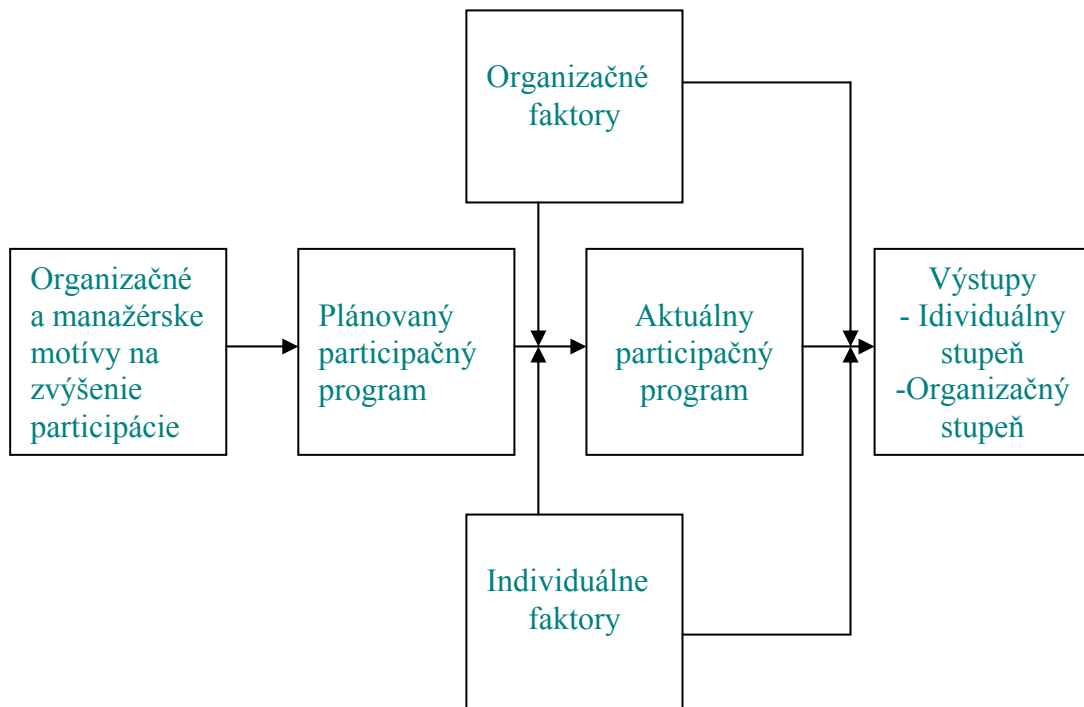
Participácia ostáva záhadným konštruktom tvrdí Glew (1995) a skôr sa prikláňa k tomu, že neexistuje všeobecne akceptovaná definícia, nomologická sieť ukazovateľov a následkov či štandardný výskumný rámec týkajúce sa participácie. V posledných rokoch sa zdá, že participácia sa stáva stále viac zahmleným konštruktom, primeraným k svojim nedeterminovaným vzťahom k novším konštruktom a organizačným praktikám ako sú delegácia právomocí či tímová práca.

Participácia sama o sebe môže znamenať čokoľvek. Participácia je podľa Kahna považovaná za organizačnú zmenu, zasahujúcu priamo proces, to znamená neformálne alebo voľné rolové správanie, a zasahujúcu nepriamo štruktúry to je formálne rolové správanie. (prevzaté podľa Sashkina, 1976)

Glew a kol. (1995) definuje participáciu ako vedomé a zamýšľané úsilie indivíduí na vyššom stupni v organizácii poskytnúť zrejmú rolu alebo expanziu príležitostí pre indivíduá a skupiny na nižších stupňoch v organizácii na zabezpečenie ich väčšieho hlasu v jednej alebo viacerých oblastiach plnenia organizačných cieľov. Glew uvažuje, že štruktúrny rámec, prezentovaný na obr. č. 1, predstavuje účinný prostriedok na využitie našich vedomostí o participácii. Tento štruktúrny rámec odráža, ako by mal byť praktizovaný proces participácie vo väčšine organizácií. Východiskom je takmer určite nejaký očakávaný prospech z participácie na strane organizácie alebo konkrétneho manažéra. To znamená, že vrcholový manažment sa môže rozhodnúť pre celú organizáciu, alebo individuálni manažéri môžu rozhodnúť pre ich špecifické útvary implementovať „participáciu“ (v jednej forme alebo inej) za účelom dosiahnuť nejaký očakávaný výsledok ako je napr. zvýšenie výkonnosti, morálka, motivácia, kvalita alebo celková organizačná efektivita a konkurencieschopnosť. Tieto výsledky slúžia ako motívy pre manažerov k zvýšeniu participácie v rámci ich organizácií alebo útvarov. (Glew a kol., 1995)

* Článok vyšiel ako súčasť riešenia projektu VEGA 1/3589/06

Obr. č. 1 Štruktúrny rámec participačného procesu



Vrcholoví manažéri alebo manažéri útvarov sú potom schopní podľa Glewa rozvinúť štruktúrny rámec, ktorý načrtáva zamýšľaný participačný program. Sú tiež schopní naplánovať implementačnú stratégiu pre ich program, intervenciu alebo zmenu. Programy môžu obsahovať väčšie právo zamestnancov pri rozhodovaní, implementácii tímovej práce, pokusy o delegovanie právomocí, individuálne zmeny v práci alebo iné zmeny, čo sa týka vplyvu vzorcov spávania v rámci organizácie. Rovnako isté individuálne odlišnosti, ako je úroveň schopností, preferencie, postoje a osobnostné faktory môžu ovplyvňovať to, ako bude participácia aplikovaná v organizácii. (Glew a kol. 1995)

Typy participácie

Sashkin (1976) uvažuje o štyroch participačných prístupoch, neuspokojuje ho zúžené Lowinove chápanie participácie ako „participačného rozhodovania“, ktoré v sebe obsahuje všetky participačné prístupy.

Záveru práce Cottona a kol. (1988), ktorí vnímajú participáciu ako participáciu pri rozhodovaní dospeli k dvom základným tvrdeniam:

A. participácia môže naberať množstvo rozličných foriem (napr. krátkodobá alebo dlhodobá, formálna alebo neformálna, priama alebo nepriama)

B. účinky participácie na spokojnosť a výkonnosť variujú podľa formy participácie

„Sashkin (1984) navrhuje, že organizácie môžu aplikovať participačné metódy do štyroch primárnych oblastí: stanovenie cieľov, rozhodovanie, riešenie problémov a prevádzanie zmeny v organizácii. To samozrejme vyzerá akoby organizačná filozofia týkajúca sa

participácie ovplyvňovala, ktorý program bude organizáciou prevzatý a v akej šírke.“ (Glew a kol., 1995, s. 403)

Shaskin definuje štyri formy participačných prístupov, ktoré je možné aplikovať v organizáciách:

- a) participácia pri stanovení /definovaní/ cieľov
- b) participácia na rozhodovaní, definovaná ako výber z vopred určených možností
- c) participácia pri riešení problémov, niekedy označovaná ako „neplánované“ rozhodovanie
- d) participácia pri rozvoji a implementácii zmeny v organizácii (Shaskin, 1976)

Rozličné typy a metódy participácie podľa Sashkina zasahujú rozličné potreby pracovníkov, fungujú rozličnými spôsobmi a majú rozličné druhy výstupov. Obr. č. 2 ukazuje niektoré hlavné hypotetické príčinné reťazce, ktoré spájajú typy participácie a výstupy.

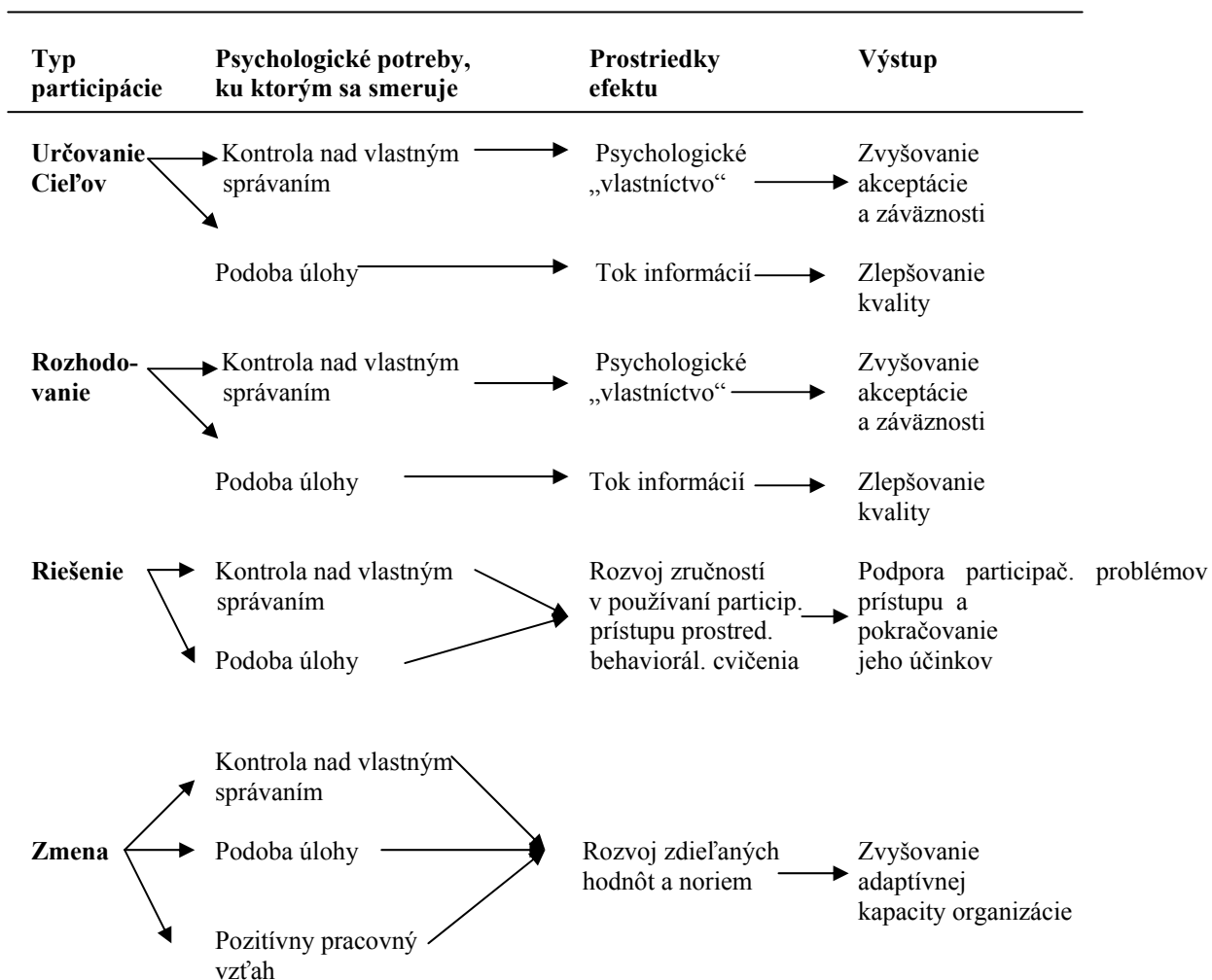
Cotton a kol. (1988) sa špecificky zamerali na participáciu pri rozhodovaní. Nimi navrhnuté typy participácie vznikli na základe piatich atribútov, ktorými sú: (1) formálne versus neformálne participatívne rozhodovanie, (2) priame versus nepriame participatívne rozhodovanie, (3) krátkodobé versus dlhodobé participatívne rozhodovanie, (4) stupeň vplyvu zamestnancov v rozhodovacom procese, (5) obsah rozhodnutí. Na základe týchto atribútov vyvinuli autori šesť kategórií participácie:

- a) participácia pri pracovných rozhodnutiach
- b) konzultatívna participácia
- c) krátkodobá participácia
- d) neformálna participácia
- e) zamestnanecké „vlastníctvo“
- f) reprezentatívna participácia

Sashkin zdôrazňuje štyri typy výstupov participácie: a) zlepšená kvalita; lepší tok a použitie informácií môže objasniť úlohy a ciele, zároveň môže produkovať kvalitatívne lepšie rozhodnutia, riešenia problémov alebo plánov zmien, b) zvýšenie zaangažovanosti pracovníkov a zvýšenie akceptácie cieľov zamestnancami; rozhodnutia, riešenia problémov alebo zmien prostredníctvom „vlastníctva“ (to znamená byť zahrnutý do nastavovania cieľov, rozhodovania, riešenia problémov, prevádzaní zmien), tieto výstupy zvyšujú pravdepodobnosť, že ciele atď. budú úspešne implementované. c) podpora participačného prístupu a pokračovanie jeho účinkov v priebehu času, ako výsledok učenia prostredníctvom behaviorálnych praktík. d) zvyšovanie adaptívnej kapacity organizácie, rozvoj spoločných noriem a hodnôt môže viesť k viac efektívnemu použitiu vzájomných vzťahov závislosti medzi členmi organizácie prostredníctvom organizačného procesu založeného na kolaborácii. (Sashkin, 1976)

Štyri typy participácie navrhnuté Sashkinom (1976) sa odlišujú najmä v tom, že určovanie cieľov a rozhodovanie pracujú výhradne prostredníctvom „vlastníctva“ a prostredníctvom spôsobov toku informácií, a vedú k uspokojivým výstupom (zvyšujú akceptáciu, resp. zlepšujú kvalitu), zatiaľ čo participácia pri riešení problému a participácia pri zmene pracuje s doplnkovými prostriedkami a vedie k procesným výstupom (obsahovým výstupom). Analýza (pozri obr. č. 2) je základom pre reálny kontingenčný model participácie. Používajúc túto analýzu ako štruktúrny rámec berie sa ohľad na kontingenčné faktory, ktoré zmierňujú (uľahčujú alebo pôsobia proti) výskyt postulátnych príčinných reťazcov. (Sashkin, 1976)

Obr. č. 2 Postulátne príčinné reťazce smerovania, operácií a výstupov rozličných typov participácie



Zameranie a cieľ analýzy

Zistiť charakter diferencií v hodnotení participácie medzi želaným a aktuálnym stavom na sledovaných úrovniach:

- ❖ tvorby a formulovania cieľov
- ❖ rozhodovania
- ❖ riešenia problémov
- ❖ prevádzania zmeny

Metóda

Pre skúmanie spokojnosti pracovníkov s možnosťami participácie bola použitá Metodika OP – 1, štrukturovaná v dvoch blokoch: 1. demografické charakteristiky a 2. participácia.

Participácia bola v organizáciách sledovaná na dvoch úrovniach:

1. významnosť (potreba) participácie (želaný stav)
2. spokojnosť s možnosťami participovať (skutočný stav)

Pre želaný aj skutočný stav boli vytvorené subúrovne participácie

- na báze Sashkinovej typológie participačných prístupov - identické pre obidve úrovne, funkčné ako indikátory participácie v organizáciách:

- tvorba a formulovanie cieľov
- rozhodovanie
- riešenie problémov
- prevádzanie zmeny

Subúrovne obsahovali v operacionalizácii 8-9 položiek, keď jednotlivé položky predstavovali atribúty a aktivity, ktoré charakterizovali spôsob participácie, t.j. jej hodnoteniu respondentami vo vzťahu k významnosti (potrebe) participovať a vo vzťahu k spokojnosti s možnosťami participovať. Systém položiek, členených do štyroch subúrovní bol pre želaný aj skutočný stav participácie identický.

Úlohou respondentov bolo pomocou 7 – stupňovej škály (1 = rozhodne významné, resp. spokojný, 7 = rozhodne nevýznamné, resp. nespokojný) hodnotiť potrebu, resp. spokojnosť vo vzťahu k participácii podľa predložených položiek – atribútov a aktivít, ktoré charakterizovali spôsob participácie na jednotlivých subúrovních. Vzhľadom na smerovanie škály teda - čím nižšie skóre, tým vyššia miera významnosti, resp. spokojnosti.

Pre analýzu boli použité primárne údaje (priemerné skóre pre jednotlivé položky) a transformované údaje (spriemernené skóre za jednotlivé subúrovne a úrovne).

Podľa výsledkov testov reliability sú súbory meraných položiek konzistentné a to tak pre úroveň želaného stavu ako aj pre úroveň spokojnosti.

Úroveň	Subúroveň	Cr. Alpha
Významnosť (potreba) participácie	tvorba a formulovanie cieľov	0,91
	rozhodovanie	0,90
	riešenie problémov	0,90
	prevádzanie zmeny	0,92
	súhrnne	0,96
Spokojnosť s možnosťami participovať	tvorba a formulovanie cieľov	0,95
	rozhodovanie	0,96
	riešenie problémov	0,94
	prevádzanie zmeny	0,97
	súhrnne	0,98

Pre spracovanie empirických údajov boli použité metódy deskriptívnej štatistiky, metóda rozdielovej štatistiky – MANOVA (2 x 8-9) v režime opakovaného merania (vnútrosubjekťový faktor = participácia v dvoch variantoch: 1. želaný stav, 2. spokojnosť)

Popis výskumnej vzorky

Výskumnú vzorku tvorili zamestnanci verejnej správy, pôsobiaci v organizáciách situovaných v lokalite Košice – mesto. Pri výbere respondentov bol zohľadňovaný jeden vybraný znak – príslušnosť organizácie k štátnej správe, resp. samospráve.

Terénny zber empirických údajov bol uskutočňovaný v období od polovice marca do polovice apríla 2007. Výskumnú vzorku tvorilo 176 respondentov. Z celkového počtu pracovníkov bolo 60,8% zamestnaných v štátnej správe a 39,2% v samospráve. Zber údajov prebiehal vo vybraných organizáciách:

- Krajský úrad v Košiciach
- Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, pobočka Košice
- Magistrát mesta Košice
- Úrad košického samosprávneho kraja

Tab.2 Štruktúra výskumnej vzorky podľa pohlavia a veku (v %)

POHLAVIE	VEK						SPOLU
	21-25	26-30	31-40	41-50	51-60	nad 60	
Muži	3,23	20,97	16,13	22,58	30,65	6,45	100,00
Ženy	2,63	15,79	16,67	36,84	28,07	0,00	100,00
SPOLU	2,84	17,61	16,48	31,82	28,98	2,27	100,00

Tab.3. Štruktúra výskumnej vzorky podľa pohlavia a vzdelania (v %)

POHLAVIE	vzdelanie			SPOLU
	SO s maturitou	S vš. s matur.	vysokoškolské	
Muži	11,29	3,23	85,48	100,00
Ženy	23,68	6,14	70,18	100,00
SPOLU	19,32	5,11	75,57	100,00

Tab.4. Štruktúra výskumnej vzorky podľa pohlavia a úrovne VS (v %)

POHLAVIE	Úroveň VS		SPOLU
	Štátna správa	samospráva	
Muži	67,74	32,26	100,00
Ženy	57,02	42,98	100,00
SPOLU	60,80	39,20	100,00

Tab.5. Štruktúra výskumnej vzorky podľa pohlavia a pracovnej pozície (v %)

POHLAVIE	pracovná pozícia		SPOLU
	nadriadený	podriadený	
Muži	25,81	74,19	100,00
Ženy	15,77	84,21	100,00
SPOLU	19,22	80,68	100,00

Výsledky analýzy

Kľúčová línia analýzy problému participácie v organizáciách verejnej správy smeruje k porovnávaniu žiadúceho a aktuálneho stavu spokojnosti. Predkladané položky umožňujú v operacionalizácii sledovať konkrétnejšie charakteristiky participačných mechanizmov.

Tab.6. Diferencie v hodnotení participácie s ohľadom na želaný a aktuálny stav na jednotlivých úrovniach (MANOVA)

SUBÚROVNE	F	p	priemer	
			Želaný stav	Aktuálny stav
Tvorba a formulovanie cieľov	99,06	0,00	0,02	3,15
Rozhodovanie	78,76	0,00	2,12	3,12
Riešenie problémov	65,55	0,00	2,12	3,10
Prevádzanie zmien	67,52	0,00	2,26	3,28
Súhrnne - úroveň	90,77	0,00	2,13	3,16

Tab.7. Diferencie v hodnotení želaného a aktuálneho stavu participácie na subúrovni – tvorba a formulovanie cieľov

Tvorba a formulovanie cieľov	F	p	priemer	
			Želaný stav	Aktuálny stav
Byť permanentne informovaný o zámeroch a cieľoch	79,33	0,00	1,93	3,20
Mať k dispozícii neustále prehľad o aktuálnych problémoch pracoviska, spojených s plnením cieľov	87,37	0,00	1,94	3,13
Poznať súvislosti, spojené s úspešným (neúspešným) dosahovaním cieľov na pracovisku	80,63	0,00	2,06	3,23
Mať možnosť vyjadriť sa k zámerom a cieľom	63,27	0,00	2,06	3,16
Podieľať sa na tvorbe cieľov pracoviska	46,18	0,00	2,20	3,12
Mať prehľad o účinnosti mojich návrhov	62,02	0,00	2,02	3,18
Vedieť, že vedenie rešpektuje moje predstavy o cieľoch	63,06	0,00	2,02	3,20
Vedieť, že môžem otvorene informovať o svojich predstavách	63,84	0,00	1,93	3,03

Celkový efekt skúmaných diferencií podľa údajov, uvedených v Tab.6 poukazuje na to, že rozdiely medzi žiadúcim a aktuálnym stavom je na všetkých štyroch určených úrovniach štatisticky významný, rovnako v súhrnnom efekte. Zistené diferencie sú najvýznamnejšie na úrovni formulovania a tvorby cieľov ($F=99,06$, $p=0,00$), o niečo menej na úrovni rozhodovania ($F=78,76$, $p=0,00$), najmenej na úrovniach riešenia problémov ($F=65,55$, $p=0,00$) a prevádzaní zmien ($F=67,52$, $p=0,00$).

Analýza rozptylu diferencií v hodnotení participácie vzhľadom na želaný a aktuálny stav celkovo, súhrnne, teda poukazuje na výrazné štatisticky významné rozdiely ($F=90,77$ a $p=0,00$) medzi tým, čo možno vnímať ako „potrebu participovať na rozhodovaní“ a jej

skutočným uspokojením. Priemerné skóre (súhrnné priemerné skóre) pre „želaný“ a „aktuálny“ stav poukazuje na to, že potreba participovať je rozhodne vyššie ($M=2,13$), než spokojnosť s jej aktuálnym stavom ($M=3,16$). Obidve hodnoty sa však stále nachádzajú v pozitívnom spektre 7-stupňovej škály.

Na subúrovni „tvorba a formulovanie cieľov“ je pre zamestnancov najvýznamnejšie „byť permanentne informovaný o zámeroch a cieľoch“ ($M=1,93$) a „vedieť, že môžem otvorene informovať o svojich predstavách“ ($M=1,93$). V hodnotení aktuálneho stavu nie je výrazne diferencované (na úrovni jednotlivých položiek)

Tab.8. Diferencie v hodnotení želaného a aktuálneho stavu participácie na subúrovni – rozhodovanie

<i>Rozhodovanie</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>priemer</i>	
			<i>Želaný stav</i>	<i>Aktuálny stav</i>
<i>Poznať aktuálne otázky, o ktorých sa na pracovisku rozhoduje</i>	72,26	0,00	1,95	2,99
<i>Mať dostatok potrebných informácií o udalostiach, o ktorých sa rozhoduje</i>	92,71	0,00	1,87	3,05
<i>Mať prehľad o dôležitých udalostiach, ktoré vedú k prijímaniu rozhodnutí</i>	91,86	0,00	1,90	3,12
<i>Mať možnosť komentovať postupy pri rozhodnutiach</i>	26,50	0,00	2,35	3,13
<i>Podávať návrhy na korekcie v rozhodovaní</i>	43,38	0,00	2,23	3,13
<i>Otvorene vyjadrovať nespokojnosť s rozhodnutiami</i>	28,74	0,00	2,32	3,15
<i>Poznať úlohu mojich návrhov pri rozhodovaní</i>	58,78	0,00	2,21	3,21
<i>Môcť sledovať reakciu vedenia na moju aktivitu</i>	44,30	0,00	2,73	3,18
<i>Mať pocit, že môjpe angažovanie pri rozhodovaní je žiadané a očakávané</i>	65,68	0,00	2,03	3,19

„Participácia na rozhodovaní“ je pre zamestnancov prítiahľivá najmä pokiaľ ide o „dostatok potrebných informácií o udalostiach, o ktorých sa rozhoduje“ ($M=1,87$), ale tiež procedurálne aspekty rozhodovania ako „mať prehľad o dôležitých udalostiach, ktoré vedú k prijímaniu rozhodnutí“ ($M=1,90$). Spokojnosť s „aktuálnym“ stavom je relatívne najvyššia pri položkách, zameraných na mieru informovanosti, najmenej spokojní sú zamestnanci s mierou akceptácie ich návrhov, resp. spôsobom prijatia ich angažovanosti.

Sledované subúrovne vykazujú v diferenciách medzi „želaným“ a „aktuálnym“ stavom participácie v organizáciách niektoré špecifiká. Výrazne najväčšie sú tieto diferencie na subúrovni „tvorba a formulovanie cieľov“, kde bolo namerané vôbec najnižšie priemerné skóre (najväčšia potreba) participovať v porovnaní s ostatnými sledovanými subúrovňami ($M=0,02$), keď M pre „aktuálny“ stav = 3,15. Znamená to, že zamestnanci cítia výraznú disproporciu medzi svojou snahou podieľať sa na „tvorbe a formulovaní cieľov“ organizácie, resp. na tvorbe organizačných stratégií a skutočnými možnosťami spolupodieľať sa na riadení v tejto sfére.

Tab.9 Diferencie v hodnotení želaného a aktuálneho stavu participácie na subúrovni – riešenie problémov

<i>Riešenie problémov</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>priemer</i>	
			<i>Želaný stav</i>	<i>Aktuálny stav</i>
<i>Pravidelne získať pravdivé informácie o spôsobe riešenia problémov na pracovisku</i>	72,87	0,00	1,96	3,03
<i>Mať prehľad o okolnostiach, ktoré ovplyvňujú riešenie problémov</i>	48,51	0,00	2,22	3,10
<i>Poznať prostriedky, postupy pri riešení problémov</i>	66,31	0,00	1,99	2,98
<i>Môcť otvorene diskutovať o skutočných okolnostiach riešenia problémov na pracovisku</i>	77,51	0,00	1,86	2,99
<i>Vyjadrovať svoju nespokojnosť s riešením problémov</i>	42,16	0,00	2,18	3,10
<i>Môcť priebežne pozorovať záujem o môj názor na riešenia problémov na pracovisku</i>	37,25	0,00	2,32	3,18
<i>Vedieť, že moja kritika bola pri riešení zohľadnená</i>	33,45	0,00	2,31	3,17
<i>Cítiť, že môj podiel na riešení je viditeľný a známy</i>	42,13	0,00	2,18	3,09

Potreba podieľať sa na riešení problémov sa u zamestnancov prejavuje ako najvýznamnejšia vo vzťahu k možnostiam „otvorene diskutovať o skutočných okolnostiach riešenia problémov na pracovisku“ ($M=1,86$), podstatne menej významná je snaha sledovať spätnú väzbu a záujem o ich účasť. Najvýraznejší rozdiel medzi „želaným“ a „aktuálnym“ stavom bol zistený vo vzťahu k pravidelnému „prísunu“ pravdivých informácií.

Podiel na „riešení problémov“ a na „rozhodovaní“ sú subúrovne, ktoré vykazujú veľmi podobné skóre a podobný charakter diferencií medzi „želaným“ a „aktuálnym“ stavom, keď „aktuálny“ stav je podstatne menej uspokojivý ako vyjadrená významnosť tejto formy participácie.

Najmenej výrazná je u zamestnancov potreba podieľať sa na realizácii zmien v organizácii ($M=2,26$), keď zároveň miera uspokojenia tejto snahy je v porovnaní s ostatnými subúrovňami najnižšia – namerané bolo najvyššie skóre ($M=3,28$).

Zjavne najnižšia je potreba participovať na realizácii zmien na pracovisku, priemerné skóre, namerané pre všetky položky tejto subúrovne sú celkovo vyššie, než je tomu u ostatných subúrovní. Výrazne najnižšia je potreba „podávať návrhy na uskutočnenie zmien“ ($M=2,43$), ale aj snaha získať ocenenie a rešpekt za iniciáciu zmien je nižšia. Výrazne najväčší rozdiel medzi „želaným“ a „aktuálnym“ stavom bol zistený tam, kde sa participácia zamestnancov orientuje na „vytváranie prostredia, kde sú pozitívne zmeny vítané a žiadané“. Celkovo podstatne nižšia je i miera spokojnosti s „aktuálnym“ stavom možností participovať na realizácii zmien v organizácii.

Tab.10. Diferencie v hodnotení želaného a aktuálneho stavu participácie na subúrovni – prevádzanie zmeny

<i>Prevádzanie zmeny</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>priemer</i>	
			<i>Želaný stav</i>	<i>Aktuálny stav</i>
<i>Mať vždy objektívne informácie o zmenách</i>	58,65	0,00	2,06	3,13
<i>Vedieť o všetkom, čo zapríčiňuje zmeny na pracovisku</i>	63,41	0,00	2,29	3,35
<i>poznať podstatu a charakter akýchkoľvek zmien</i>	57,97	0,00	2,35	3,44

<i>Môcť podávať návrhy na uskutočnenie zmien</i>	37,21	0,00	2,43	3,25
<i>Podieľať sa na vytváraní prostredia, kde sú pozitívne zmeny vítané a žiadané</i>	66,23	0,00	2,10	3,15
<i>Vyjadrovať kritiku k prevádzaniu zmien na pracovisku</i>	46,84	0,00	2,22	3,23
<i>Vedieť, že môj názor na zmeny je rešpektovaný</i>	48,13	0,00	2,24	3,27
<i>Vedieť, že môj príspevok k zmenám bol ocenený</i>	48,64	0,00	2,36	3,37
<i>Cítiť, že moja podpora pre zmeny je očakávaná</i>	47,59	0,00	2,33	3,34

Záver

Analýza vybraných aspektov participácie v organizáciách, v aplikácii Sashkinovho modelu participácie poukázala na štatisticky vysoko významné diferencie medzi „želaným“ a „aktuálnym“ stavom na všetkých subúrovniach i pri jednotlivých operacionalizovaných položkách. Potreba zamestnancov participovať je relatívne vysoká. Podľa priemerného nameraného skóre možno konštatovať, že aktuálny stav saturácie tejto potreby je nižší, ale rozhodne nie je vážny, či alarmujúci, keďže hodnoty M sa stále pohybujú v rámci pozitívneho spektra 7-stupňovej škály.

Literatúra

ABDEL-HALIM, A. A. (1983): Effects of task and personality characteristics on subordinate responses to participative decision making. *Academy of Management Journal*, Vol. 26, 1983, No. 3, pp: 477 – 484

COTTON, J. L., VOLLRATH, D. A., FROGGATT, K. L. , LENGNICK-HALL, M. L., JENNINGS, K. R. (1988): Employee participation: Diverse forms and different outcomes. *Academy of Management Review*, Vol. 13, 1988, No. 1, pp: 8 – 22

DENHARDT, R. B. (1968): Organizational citizenship and personal freedom. *Public Administration Review*, Vol. 38, 1968, No. 1, pp: 47 – 54

GLEW, D. J. - O'LEARY-KELLY, A. M. – GRIFFIN, R. W. – VAN FLEET, D. D. (1995): Participation in organizations: A preview of the issues and proposed framework for future analysis. *Journal of Management*, Vol. 21, 1995, No. 3, pp: 395 - 421

HALVORSEN, K. E. (2003): Assessing the effects of public participation. *Public Administration Review*, Vol. 63, 2003, No. 5, pp: 535

HECKSCHER, CH. (1995): The failure of participatory management. *Across the Board*, Vol. 32, 1995, No. 10, pp: 6 – 16

CHISHOLM, R. F. – VANSINA, L. S. (1993): Varieties of participation. *Public Administration Quarterly*, Vol. 17, 1993, No. 3, pp: 291 – 315

KELLEY, M. R. (1996): Participative Bureaucracy and Productivity. *Industrial Relations*, Vol. 35, 1996, No. 3, pp: 374 – 399

MILLER, K. I. – MONGE, P. R. (1986): Participation, satisfaction, and productivity: a meta-analytic review. *Academy of Management Journal*, Vol. 29, 1986, No. 4, pp: 727- 753

PETTIGREW, A. M. – WOODMAN, R. W. - CAMERON, K. S. (2001): Studying organizational change and development: challenges for future research. Academy of Management Journal, Vol. 44, 2001, No. 4 pp: 1-18

VPLYV PRIMÁRNEHO SOCIÁLNEHO PROSTREDIA A DETSKEJ HRY NA PRACOVITOSŤ A OCHOTU PRACOVAŤ

Taťjana Búgelová, Ivana Andrieľová
Inštitút psychológie FF PU v Prešove
bugelova@unipo.sk

Úvod

Prostredie, do ktorého sa človek narodí, z ktorého pochádza a kde vyrastá nazývame domov. Matějček, (1986) hovorí: „Domov je nesmierne vzácna a dôležitá vec. Psychologicky znamená predovšetkým miesto, kde sa cíti dieťa bezpečne, je chránené pred všetkým neznámym a nebezpečným ..., je mu tam dobre, je to miesto učenia, poznávania, radosti ..., kde sa môže do sýtosti vyhrať“.

Domovom nebýva vždy len také prostredie ako ho autor láskavo opísal. Býva neraz aj menej láskavé, menej bezpečné a dieťaťu nebýva v ňom vždy najlepšie. S istotou však môžeme povedať, že v dieťati aj neskôr v dospelom veku zanecháva zreteľnú stopu premietajúcu sa do jeho zvykov, návykov, kultúrnych vzorov.

Súvislosti medzi rôznosťou primárneho prostredia, hrou, ktorou sa dieťa učí poznávať svet dospelých vrátane vzťahu k práci je to, čo nás výskumne zaujalo.

Domov a domov

Domov, ako poznamenáva Matějček, (1986), je tam, kde má dieťa svoje „miesto“, nielen v zmysle vlastnej postieľky či kútiku na hranie, ale predovšetkým miesto spoločenské. „Doma“ je tam, kam patríme, kde sa s nami počíta, kde na nás čakajú a kam môžeme prísť bez veľkých rozpakov. Tu sa vytvára vedomie nášho „ja“ aj „svedomie“, ktoré nás bude sprevádzať po celý zvyšok života ...(tamtiež). Podľa Vágnerovej, 2000 (a nielen nej. otec ak matka by mali byť samozrejmosťou súčasťou rodiny, zdieľajú s ním prevažnú časť jeho života, sú spoločne zapojení do bežnej dennej rutiny.

Anette Kast-Zahnová (2007) výstižne zhrnula to najpodstatnejšie, čo dieťa potrebuje od rodičov a čo rodičia potrebujú od dieťaťa. Dieťa potrebuje od rodičov: byť rešpektované ako osoba, čas a podporu, nehu, pocit bezpečia, byť zaopatrené, ochranu a istotu, vlastnú skúsenosť. Rodičia od detí potrebujú: istotu, uznanie a ocenenie, možnosť rozvoja vlastnej osobnosti, rešpekt.

Domov teda v tradičnom, ale určite nie prekonanom ponímaní je v prvom rade rodina, rodičia a deti a všetci ostatní, ktorí žijú v spoločnej domácnosti a ktorých pozícia a rola je nezastupiteľná.

Aj detský domov má, aspoň podľa názvu, aspiráciu byť domovom. Detské domovy patria podľa zákona do ústavnej starostlivosti. Detský domov je prostredie utvorené a usporiadané na účely vykonávania rozhodnutia súdu o nariadení ústavnej starostlivosti. Jeho úlohou je dieťaťu dočasne nahrádzať jeho prirodzené rodinné prostredie (Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, 2005).

Bernardini (2007) vymenúva tieto funkcie detského domova: postarať sa o dieťa, ktoré sa ocitlo na ulici, zabrániť, aby bolo dieťa opustené, poskytnúť dieťaťu strechu nad hlavou a vhodné hygienické podmienky, pravidelnú stravu, ochranu a výchovu.

Detské domovy sa členia na domovy internátneho typu alebo tzv. klasické domovy a domovy rodinného typu. Keďže náš výskum bol realizovaný v domovoch, ktorých oficiálny názov znel *detský domov internátneho typu*, nebudeme sa zapodievať odlišnosťami jednotlivých domovov, ale sústredíme sa len na stručnú charakteristiku tohto typu domova tak ako ju uvádza Šipošová (2000).

V detskom domove internátneho typu sa organizuje starostlivosť v skupinách, pričom v jednej skupine je šesť až desať detí. Ak ide o skupinu viacerých súrodencov, môže sa tento počet zvýšiť, najviac však na dvanásť detí. Starostlivosť o deti zabezpečujú vychovávatelia. V domove sú kolektívne sociálne zariadenia a spoločná kuchynka. Škoviera (2004), na rozdiel od rodinného typu detského domova poznamenáva, že internátny detský domov deklaruje, že je náhradným riešením – akýmisi barlami, poskytuje starostlivosť a výchovu, pritom však nevytvára ilúziu skutočného domova.

Hra a vzťah k práci

Hra je súčasťou kultúry od úsvitu dejín ľudskej spoločnosti. Sprevádza človeka po celý život a naplňa jeho detstvo a mladosť (Mišurcová, Fišer, Fixl, 1989). Langmeier a Krejčířová (1998) uvádzajú, že aj keď existuje celý rad definícií hry a jej podstaty, vzniku a účelu, najčastejšie sa zdôrazňuje, že hra je činnosť, (fyzická alebo psychická), ktorá ...je príjemná a prináša dieťaťu aj dospelému, (pokiaľ sa ešte vie hrať), uspokojenie sama o sebe, bez vopred stanoveného cieľa. Podľa Mišurcovej, Fišera a Fixla (1989) je hra dobrovoľnou spontánnou činnosťou a slobodným sebauplatnením človeka. Na jednej strane predstavuje určitý odklon od reality, na druhej sa však ku skutočnosti približuje tým, že človek niečo alebo niekoho predstavuje a prijíma určitú rolu, preniká hlbšie do skutočnosti, spoznáva lepšie svoje okolie aj sám seba a tak obohacuje svoju vlastnú osobnosť. Možnosť sebauplatnenia, ktorú hra poskytuje, prináša človeku radosť a uspokojenie, ktoré sú základným a najvýznamnejším rysom hry.

Hra je dieťa práce. Túto myšlienku vyslovil W. Wundt v r. 1887 (in El'konin, 1983). Neexistuje ani jedna hra, ktorá by nemala svoj prototyp v jednej z foriem vážnej práce (tamtiež). Tak ako hra, aj práca sú činnosti človeka a sú vyjadrením jeho vzťahu k okolitému svetu.

Práca, ako o nej píše Štúr (2003) je u väčšiny ľudí vysoko cenená aj keď je často namáhavá, niekedy nebaví a občas každému príde na um myšlienka úniku Jurovský (1980) stotožňuje vzťah k práci s osobnou zaujatosťou prácou. Hovorí, že to nie je len vedomé zaujatie poznávacieho, citového a snahového stanoviska, ale aj akési vnútorné, zážitkové zaujatie prácou.

Inšpirujúc sa tými aj inými zdrojmi sme si pretlmočili vzťah k práci do pomenovania – ochota k pracovitosti. *Pod ochotou k pracovitosti ponímame vykonávanie akejkoľvek, obvykle neplatennej práce, či už pre svoj, alebo iných prospech, bez toho, aby človek zvažoval, či danú činnosť musí či nemusí vykonať, či súvisí alebo nesúvisí s jeho statusom či profesiou, vrátane ponúknutia pomoci aj keď nemusí, bez myšlienky na revanš, jednoducho preto, že pracovitosť poníma ako čosi prirodzené, samozrejmé a v konečnom dôsledku príjemné.*

Cieľ a hypotézy

Cieľom štúdie bolo zistiť, do akej miery formuje vzťah k práci, resp. vzťah vyjadrujúci ochotu k pracovitosti práve primárne sociálne prostredie, ktorým je obvykle rodina, ale v nepriaznivejšej situácii ním môže byť aj detský domov. Z výskumu pôvodne podstatne širšie koncipovaného, sa na tomto mieste sústreďujeme len na časť vzťahujúcu sa k hre a ochote k pracovitosti. Vychádzali sme pri tom z nami stanoveného konštruktú: *primárny kultúrny vzor – hra – konštruktívna a kooperatívna hra – potešenie z činnosti – ochota pracovať – zmysluplná a sebauspokojujúca práca.*

H1: Predpokladáme, že medzi skupinami detí z odlišného primárneho sociálneho prostredia sa v škále miery hrávania v detskom veku preukáže signifikantný rozdiel v prospech detí z rodinného prostredia.

H2: Predpokladáme, že prežívanie nudy v detstve bude významne súvisieť s primárnym sociálnym prostredím a častejšie ju budú zažívať deti z detských domovov.

H3: Predpokladáme, že v Dotazníku ochoty k pracovitosti (DOP) budú dosahovať signifikantne vyššie skóre deti z rodinného prostredia (RP) oproti deťom z detských domovov (DD).

Výskumná vzorka, popis použitých metodík a štatistické spracovanie

Výskumnú vzorku tvorilo spolu 64 respondentov vo veku 16 až 19 rokov. Detí z DD bolo 32, 17 chlapcov a 15 dievčat a boli z domovov, ktorých oficiálny názov znel detský domov internátneho typu. Napriek tomu každý z nich však vykazoval známky transformácie, ktorých cieľom bolo priblížiť život detí podmienkam podobným v rodine.

Deti tvorili relatívne samostatné približne desaťčlenné skupiny, každá z nich mala svojich vychovávateľov, obývaciu izbu a kuchynku. Čiastočne sa podieľali aj na domácich prácach a boli zodpovedné za „svoj“ priestor. Druhú skupinu tvorilo tiež 32 detí, 17 chlapcov a 15 dievčat žijúcich v rodinách a boli vyberaní účelovým spôsobom, kde sme dodržiavali kritériá vyrovnávania – rod, vek, typ školy a prospech.

Okrem sociodemografického dotazníka bol použitý *Dotazník ochoty pracovať (DOP)*, autorka Búgelová. Pozostáva z 27 výrokov o práci v jej najvšeobecnejšom zmysle, úlohou respondentov bolo označiť políčko súhlasu, resp. nesúhlasu s daným výrokom. Reliabilitu testu sme overovali pomocou Cronbachovho koeficientu alfa. Dosiahnutá hodnota bola 0,75.

Druhou použitou metodikou bol Dotazník na hru v detstve, autorkou je Bariaková a Búgelová. 2007. Obsahuje 9 položiek týkajúcich sa hry a úlohou respondentov bolo prostredníctvom 4 bodovej škály vyjadriť mieru súhlasu, resp. mieru nesúhlasu s každým výrokom, kde 1 znamenala úplný nesúhlas a 4 úplný súhlas. Reliabilita škály, ktorú uvádzali autorky bola 0,775, aktuálne overovaná reliabilita bola na úrovni 0,734.

Údaje boli spracované štatistickým programom SPSS 8.0 pre Widows. Z dôvodu normálneho rozloženia všetkých údajov boli použité na zisťovanie údajov medzi premennými parametrické štatistické metódy.

Výsledky a interpretácia

Uvádzané výsledky kopírujú poradie stanovených hypotéz.

1. *Predpoklad, že medzi hrou v detstve a primárnym sociálnym prostredím, v ktorom dieťa vyrastalo RP/DD je signifikantný vzťah.*

Tab. 1 Korelácia medzi hrou a primárnym prostredím

Eta koeficient	
Korelačný koeficient	0,456
Sig.	0,000***
N	64

Uvedená korelácia potvrdzuje existenciu významnosti vzťahu medzi hrou v detstve v závislosti na sociálnom prostredí, v ktorom dieťa vyrastalo v detstve.

Tab. 2 Deskriptívne údaje o hre v detstve vzhľadom k sociálnemu prostrediu

	N	Priemer	Minimum	Maximum	Štandardná odchýlka
Deti z DD	32	2,6438	1	3,2	0,5696

Deti z RP	32	3,2375	1,6	4	0,6063
spolu	64	2,9406	1	4	0,6558

Na základe uvedeného môžeme potvrdiť, že frekvencia hrávania sa detí z rodinného prostredia bola v detstve signifikantne vyššia.

Tab. 3 Porovnanie subjektívnej spomienky na častosť hrávania sa v detstve v závislosti na rôznosti sociálneho prostredia

Anova	df	priemer	F	Sig.
Deti z DD – deti z RP	1	7,563	9,127	0,004**

Tab. 4 Deskriptívne údaje o subjektívnej spomienke na častosť hrávania sa v detstve v závislosti od primárneho sociálneho prostredia

	N	Priemer	Minimum	Maximum	Štandardná odchýlka
Deti z DD	32	2,88	1	4	0,91
Deti z RP	32	3,56	1	4	0,91
spolu	64	3,22	1	4	0,97

Z uvedených tabuliek vyplýva, že deti z DD a z RP si spomínajú na častosť hrania sa v detstve signifikantne rozdielne, v prospech detí vyrastajúcich v rodinách. Dosiahnuté výsledky nie sú prekvapivé.

2. Predpoklad, že prežívanie nudy v detstve, (častosť tohto subjektívneho stavu), signifikantne súvisí s vplyvom primárneho sociálneho prostredia

Tab. 5 Porovnanie prežívania nudy v detstve v závislosti na rôznosti sociálneho prostredia.

Anova	df	Priemer	F	Sig.
Deti z DD – deti z RP	1	6,891	9,144	0,004**

Tab. 6 Deskriptívne údaje o prežívaní nudy v závislosti od primárneho sociálneho prostredia

	N	Priemer	Minimum	Maximum	Štandardná odchýlka
Deti z DD	32	2,25	1	4	0,98
Deti z RP	32	2,91	1	4	0,73
spolu	64	2,58	1	4	0,92

Na základe uvedeného môžeme konštatovať, že v miere prežívania nudy v období detstva sa potvrdil štatisticky významný rozdiel medzi deťmi z detských domovov a deťmi z rodinného prostredia. Obdobia „nudenia sa“ boli signifikantne častejšie sa vyskytujúce u detí žijúcich v detských domovoch.

Dosiahnuté výsledky nie sú prekvapivé. Častosť hrania sa, potešenie z hry vyplňa veľkú časť detského obdobia a zmysluplnosť hier redukuje stavy nudy. Je zrejmé, že v rodinnom prostredí, ktoré je podstatne bohatšie na podnety rozličného charakteru a zároveň je na dieťa sústredená väčšia pozornosť zo strany dospelých sú obdobia nudy podstatne menej sa vyskytujúce.

3. Predpoklad, že v Dotazníku ochoty k pracovitosti (DOP) budú deti žijúce v rodinnom prostredí vykazovať vyššie skóre oproti deťom žijúcim v detských domovoch.

Tab. 7 Korelácia medzi ochotou k pracovitosti a primárnym sociálnym prostredím

Eta koeficient	
Korelačný koeficient	0,066
Sig.	0,607
N	64

Tab. 8 Porovnanie ochoty k pracovitosti v závislosti na rôznosti primárneho sociálneho prostredia.

Anova	df	priemer	F	Sig.
Deti z DD – deti z RP	1	5,641	0,267	0,607

Tab. 9 Deskriptívne údaje k ochote k pracovitosti v závislosti od primárneho sociálneho prostredia

	N	Priemer	Minimum	Maximum	Štandardná odchýlka
Deti z DD	32	15,63	3	27	4,81
Deti z RP	32	15,03	5	22	4,37
spolu	64	15,33	3	27	4,57

Vzhľadom k základnému predpokladu, že hra, hranie sa kopíruje v podstate neskoršiu prácu, sme predpokladali pozitívny súvis.

Z výsledkov z predchádzajúcich troch tabuliek vyplýva, že predpokladaný vzťah sa štatisticky nepotvrdil. Ochota k pracovitosti, zdá sa, nie je podmienená sociálnym prostredím do tej miery ako sme predpokladali. Za povšimnutie stojí údaj vzťahujúci sa k minimu, čo predstavuje takmer nulovú ochotu k pracovitosti a taktiež priemernú hodnotu. Tá pri maxime z 27 výrokov dosahuje mieru ochoty k pracovitosti iba necelých 57%. Či je to veľa alebo málo pre neskoršie začlenenie s do života práce a pre nachádzanie optimálneho uspokojenia a potešenia z vlastnej práce je v tejto chvíli otázne a vzhľadom k súčasnemu stavu zisťovania, a pri pracovaní s relatívne malou vzorkou respondentov je problematické vyslovovať jednoznačný záver.

Záver

V súvislosti s našim výskumom, ktorý bol pôvodne podstatne širšie koncipovaný a na tomto mieste sme z neho prezentovali len niektoré parciálne výsledky, by sme chceli podotknúť, že v nám dostupnej literatúre sme sa nestretli so žiadnym výskumom, ktorý by sa venoval formovaniu vzťahu k práci, resp. formovaniu ochoty k pracovitosti v tej najvšeobecnejšej rovine. Taktiež sme sa nestretli s výskumami, ktoré by sa zaoberali touto problematikou u detí zo znevýhodneného sociálneho prostredia. Výnimku tvoria výsledky súvisiace s hrou v detstve, ktoré sme konfrontovali s výsledkami iných autorov. Svojim spôsobom potešujúco pôsobí nepotvrdenie hypotézy vzťahujúcej sa k ochote pracovať vs. sociálne prostredie. Interpretovať výsledok je však možné dvojakým spôsobom. Buď, že sa kvalita a spôsob života v DD zlepšuje v súvislosti s transformáciou DD, čo je veľmi pravdepodobné, alebo sa zhoršuje rodinné prostredie a starostlivosť rodičov o svoje deti, čo je pravdepodobné tiež. Aj tento výsledok nás inšpiruje k pokračovaniu bádania v tejto zaujímavej a určite stále aktuálnej oblasti výskumu.

Literatúra

- Bernardini, C. (2007): Cestou deinštitucionizácie k novému typu vzdelania. In: Kovács, K., Guráň, P., Šebová, N. (eds., 2007): Sociálna práca v detských domovoch. Slovenské národné stredisko pre ľudské práva, Bratislava, s. 15-19.
- El'konin, D. B. (1983): Psychológia hry. SPN, Bratislava
- Jurovský, A. (1980): Osobnosť človeka pri práci. Práca, Bratislava
- Kast-Zahn, A. (2007): Jak společně s dětmi zvládat výchovné krize. Computer press, Brno.
- Langmeier, J., Krejčířová, D. (1998): Vývojová psychologie. Grada, Praha
- Matějček, Z. (1986): Rodiče a děti. Avicenum, Praha
- Mišurcová, V., Fišer, J., Fixl, V. (1989): Hra a hračka v životě dítěte. SPN, Praha
- Šípošová, M. (2000): Detské domovy na Slovensku – aktuálna situácia. Vychovávateľ, roč. 44, č. 5-6, s. 12-15.
- Škoviera, A. (2004): Náhradná inštitucionálna a rodinná výchova. Metodicko-pedagogické centrum, Bratislava.
- Štúr, I. (2003): Práca posväcuje život. Rodina a škola, roč. 51, č. 8, s. 11.
- Vágnerová, M. (2000): Vývojová psychologie: detství, dospělost, stáří. Portál, Praha.

Abstract

The influence of the primary social environment and the play in childhood with further effect in the working enthusiasm.

The aim of this study was to find out the connection between the play in childhood and the forming of work attitude which is expressed by the working enthusiasm under the influence of primary social environment (family-based environment vs. children's home). The experimental sample was consisting of 2 groups respondents (in age from 16 to 19 years) at which the first one was including 32 children from children's homes and the second one was including 32 children from the family-based environment. Both groups were equivalent due to keeping of homogeneity, (concrete per age, line, type of school and school profit). The experiment has shown the difference in the amount of play, the frequency of play and the frequency of boredom between the children from the children's homes and the children from the family-based environment. On the other side the experiment has not confirmed the existence of the relationship between the social environment and the working enthusiasm.

BEZDOMOVSTVÍ – NETRADIČNÍ PSYCHOLOGICKÝ FENOMÉN

Božena Buchtová
Ekonomicko-správní fakulta Masarykovy univerzity
buchtova@econ.muni.cz

Každý, kdo je v hmotné nouzi,
má právo na pomoc, která je nezbytná
pro zajištění základních životních podmínek.
(Listina základních práv a svobod, čl. 30, odst. 2)

ÚVOD

Fenomén bezdomovství je v českém prostředí málo prozkoumanou oblastí. I když je projevem extrémního sociálního vyloučení ze společnosti¹, nevěnuje mu naše vláda, veřejnost a sdělovací prostředky patřičnou pozornost. Často z neznalosti je většina lidí ve stavu krajní nouze spojována s povaleči, tuláky, vagabundy, žebráky a vandaly. Při tom chudoba této okrajové populace je důležitou součástí zrcadla naší společnosti. Bezdomovství není podmíněno individuálním selháním jedince, ale je zejména důsledkem sociálně ekonomických faktorů společnosti. Je od začátku 90. let doprovodným jevem chudoby a příjmové nerovnosti. Zejména nárůst dlouhodobé nezaměstnanosti a málo placené práce se staly hlavní příčinou sociálního vylučování jednotlivců a celých skupin obyvatelstva ze života „hlavního proudu společnosti“. Jedná se o osoby se zdravotním postižením, starší osoby (nad 50 let), mladistvé, absolventy škol, matky s malými dětmi, jedince bez kvalifikace, osoby po výkonu trestu. Bezdomovství je také jedním z důsledků nepříznivého vývoje nezaměstnanosti. K tomuto jevu přispěla absence veřejných služeb: výstavba sociálních bytů, péče o jedince, kteří opakovaně opouštějí ústavní zařízení, psychiatrická péče, která by byla provázena dostatečnou kapacitou komunitních služeb.

CO JE BEZDOMOVSTVÍ?

Bezdomovství je složitý společenský problém, na jehož vzniku se podílí mnoho faktorů. Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci FEANTSA² zpracovala evropskou 7 stupňovou typologii bezdomovství a vyloučení z bydlení ETHOS³. Podkladem pro tuto typologii byla širší definice bezdomovství zdůrazňující „význam domova“ a to, že domov se neredukuje jen na samotné bydlení, ale významnou roli zde hraje i jeho osobnostně integrační stránka citová, sociální a psychologická.

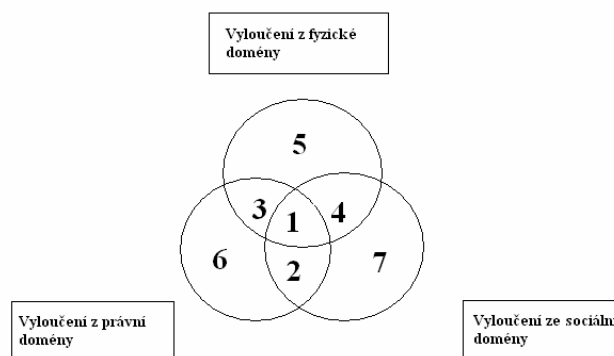
Mít domov znamená:

- mít slušné obydlí (či prostor), kde mohou být naplňovány potřeby dané osoby a její rodiny tzv. **fyzická doména**
- mít možnost uchovat si soukromí a udržovat společenské vztahy tzv. **sociální doména**
- mít výlučné vlastnictví, jistotu užívání a právní nárok tzv. **právní doména**

¹ Koncept sociálního vyloučení je diskutován v řadě odborných dokumentů, blíže viz: Duffy, K. Project on Human Dignity and Social Exclusion, Council of Europe, Strasbourg: 1998, s. 3.

² FEANTSA viz www.feantsa.org

³ ETHOS – European Typology of Homelessness and Housing Exclusion. viz www.feantsa.org



Obr. č. 1 Domény bezdomovství a vyloučení z bydlení⁴

Být bez domova⁵ znamená nemít kam jít, nemít se komu svěřit se svými radostmi, ale i bolestmi a trápením, znamená samotu a izolaci vedoucí až k zoufalství.

A jak reagují lidé na otázky týkající se lidí bez domova. Uvádíme výsledky anket Občanského sdružení Naděje z let 1993 a 1996 v pořadí četnosti výpovědí:

1. „**Kdo jsou podle Vašeho mínění bezdomovci?**“

Kriminální delikventi; opilci; flákači; zloději; kriminální živly; ti, co spí na nádraží; propuštění vězni; ubožáci; chudáci; zdravotně postižení; cikáni; uprchlíci; tuláci.

2. „**Jak se podle Vašeho mínění člověk může stát bezdomovcem?**“

Nechce se mu pracovat; rozvedl se; opustil rodinu; přišel o práci a o byt; nemá se kam vrátit z vězení; opustil svoji vlast.

3. „**Jak byste řešil/a problém bezdomovství?**“

Zavřít, měla by se postarat policie; obec (domovské právo); zavřít do ústavu, do blázince; má se o ně postarat stát, vláda, parlament; charity spolky, církve.

Názor veřejnosti na lidi bez domova je i v dalších výzkumech (výzkum AMASIA, 1995; výzkum IVVM, 1996) většinou negativní až nepřátelský. Převládá snaha posuzovat bezdomovce jako asociální příživníky, převládá neznalost problému, zkreslená interpretace, nepřipravenost odpovídat, vysoká stereotypie odpovědí, snaha po distancovanosti a neangažovanosti.

TYPY BEZDOMOVSTVÍ

Bezdomovskou populaci lze rozdělit do tří skupin⁶

1. Skupina **zjevných, viditelných bezdomovců**. Jsou to lidé, kteří žijí na nádražích, vyhledávají k přespaní azylové domy, noclehárny zřízené městem nebo charitami. Podle

⁴ Podle Edgar, B., Meert, H., Third Review of Statistics on Homelessness in Europe, Developing an Operational Definition of Homelessness, FANTSA 2004.

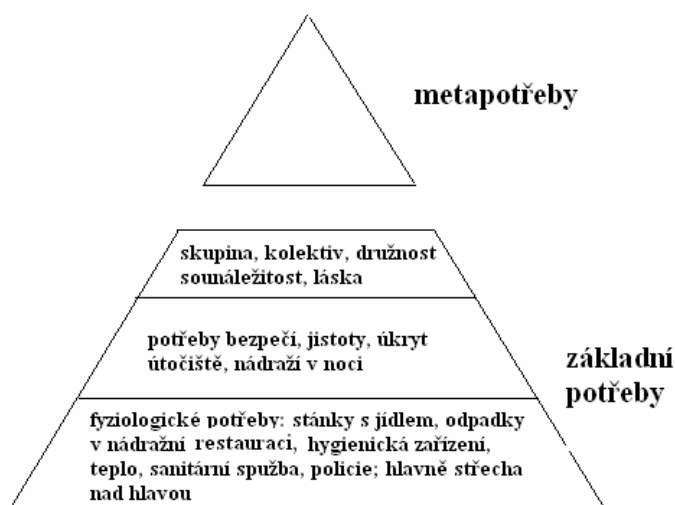
⁵ Slovo bezdomovec se u nás používá ve významu „člověk, který nemá domov“, je tedy ekvivalentem slova homeless (angl.), sans-abri, sans-logis, sans-domicile-fixe (franc.), obdachlose (něm.). Slovník spisovné češtiny slovo bezdomovec nezná. Překladové slovníky české slovo bezdomovec překládají do angličtiny stateless, do francouzštiny sans-patrie nebo apatride, do němčiny heimatlos – tedy ve významu osoby bez státního občanství. Slovo bezdomovec v češtině dobře zdomácnělo. Pro fenomén, kdy se člověk stává bezdomovcem, používáme slovo bezdomovství jako ekvivalent cizích výrazů homelessness, sans – abrasime, resp. obdachlosigkeit. Český právní řád zná slovo bezdomovec ve významu osoby bez státní příslušnosti, tedy nikoliv člověka vyloučeného ze společnosti. S tím úzce souvisí vztah institucí a občanů k českým bezdomovcům.

⁶ Hradecký, I., Hradecká, V. Bezdomovství – extrémní vyloučení. Praha: Naděje, 2007.

statistických údajů města Prahy však pouze tři z deseti osob bez trvalého bydliště spí v noclehárnách, dvě v nevyhovujících bytech, pět na veřejných místech a jedna ve squatu.

Velká část lidí bez domova odmítá ochranu ubytování a raději využívá „svobodného prostoru“ nádraží s jeho vlaky, parky, mosty, squaty, sklepy, kontejnery a brlohy. Jakoby nádraží mělo pro společensky diskvalifikované přitažlivou moc. Nejen u nás, ale z vlastní zkušenosti při cestování světem jsme poznali nádraží jako místa odpočinku a setkávání opuštěných, těch, kteří jsou světem vytlačeni na ulici. Prožívají zde hrozivost své nejisté situace, svou ilegality a nebezpečí, svoji beznaděj.

Sociologové hovoří o „nádražní populaci“. Rozlišují v poslední době nově se tvořící skupiny mladých lidí, kteří odmítají občanské povinnosti, se sklonem k trestné činnosti. Přibývá také rodin a celých vesnic přicházejících cizinců. Pascal Pichon, francouzský sociolog (1992)⁷, se pokusil upravit známou pyramidu potřeb psychologa Abrahama Maslowa pro vysvětlení přitažlivosti nádraží pro bezdomovce.



Obr. č. 2 Přizpůsobení Maslowovy pyramidy „nádražní populaci“ bezdomovců

Rozbitá pyramida ukazuje potřeby deklasovaného jedince a jeho možnosti přežití v prostoru nádraží. Ať již pro nově příchozí, kteří po životním nezdaru začínají kariéru bloudícího člověka, nebo pro „navyklé“, jejichž život je již spojen se sociálním vyloučením, oba nachází na nádraží pocit bezpečí, který na ulici není. Nádraží je místem družnosti, integrity skupiny či rodiny se všemi nebezpečími. V situaci naléhavých starostí o uspokojení základních životních potřeb jsou lidem bez domova vzdáleny potřeby seberealizační.

2. Skupina **skrytých bezdomovců** jsou lidé, kteří se neobracejí na veřejné charitativní služby, aby našli nocleh. Jsou to lidé bez trvalého bydliště, putující, často s vážnými zdravotními potížemi, potížemi s policií a s úřady. Přijdou-li mrazy, objeví se s žádostí o pomoc. V ubytovnách však nemohou setrvat déle, než je určený časový limit. Přecházejí tak z jednoho místa na druhé.

3. Skupinu **potenciálních bezdomovců** tvoří lidé, kteří žijí v různých životně těžkých podmínkách, rodinných a osobních problémech, v potížích udržet si svůj byt, s rizikem jej ztratit. Podle statistik Evropské unie v této situaci žije až 10 % populace. Patří sem také

⁷ Pichon, P. Lessans domicile fixe: La carriere, lasile, la Mance. Paris: 1992.

osoby, které čekají na propuštění z různých ústavů, vězení, z dětského domova, ale i skupiny migrujících.

Fenomén bezdomovství nezadržitelně vzrůstá. Evropské společenství uvádí 2,5 milionu osob zařazených jako bezdomovci zjevně (lidé spící na ulici). Tento údaj však nezahrnuje ani bezdomovce skryté, ani tisíce osob s rizikem nejistoty ztráty bytu.

Ztráta ubytování může poznačit jedince na celý život. **Přerušování vztahů s rodinou** v důsledku rodinného násilí, neshod, šikany může způsobit rychlý sled událostí – ztrátu ubytování, ztrátu zaměstnání, společenskou diskvalifikaci. **Dospívající**, hledající svoji identitu, často opouští rodičovskou ochranu a hledají svobodu a nezávislost ve skupinách mladých lidí potulujících se v ulicích měst. **Lidé vycházející z psychiatrických léčeben**, konfrontováni s problémy samoty a vyloučení, sdílejí opuštěné domy s ostatními bezdomovci nebo se obrací na centra ubytování pro bezdomovce. **Propuštění lidé z vězení** se často ocitají bez rodinného zázemí, bez peněz, bez ubytování, bez dokladů k evidenci na Úřadu práce. Chybí u nás propracovaná koncepce postpentenciární péče, paternalismus kurátora je oslabený nebo neexistuje.

Ulice s chladnou náručí vítá každého stejně. Je lhostejná a bez citu. Výzkumy uvádí, že čtrnáct dnů a nocí strávených na ulici nebo nádraží poznamená člověka nadlouho, vtlačí mu své stigma deprivace a hostility. Významný počet zjevných a skrytých bezdomovců pochází z **dětských domovů**. Po dovršení 18 let přicházejí mladí lidé do života nepřipraveni na samostatnost, často jim chybí kvalifikace, nejsou materiálně zajištěni, nemají pevné pracovní návyky. Často se stávají členy nových part, kterými jsou využíváni a vydíráni.

V roce 2003 se nám podařilo v rámci výzkumu „**Kvalita života dlouhodobě nezaměstnaných**“⁸ zařadit do vzorku respondentů i skupinu 22 bezdomovců. Všichni pocházeli z brněnské aglomerace, byli přechodně ubytováni v Domově sociální prevence v Brně s poplatkem 30 Kč za noc. S dvaceti dvěma bezdomovci jsme vedli rozhovor⁹ v rámci metody SEIQoL (Schedule for the Evaluation of individual Quality of Life – Systém individuálního hodnocení kvality života). Ve strukturovaném rozhovoru měli možnost svobodně zvažovat svůj systém hodnot, bez předem stanovených kritérií. Posuzovali, která životní oblast je pro ně v současné době nejdůležitější, kterým z pěti životních oblastí přiřkládají největší význam a co všechno toto životní téma pro ně znamená. Dále, jak jsou s danou oblastí života spokojeni, jak se jim daří plnit nároky a cíle, které na ně tato oblast života v současné době klade. Uvádíme seznam nejdůležitějších životních oblastí bezdomovců, seřazených podle pořadí důležitosti:

1. **Zdraví** - většina lidí bez domova (18) si životní oblast zdraví spojovala se zlepšením zdravotního stavu nebo alespoň s jeho nezhoršováním. Zdraví je často jejich kritickou stránkou života. Bývá podlomeno nocováním na veřejných prostranstvích, nepravidelnou a méně hodnotnou stravou a v mnoha případech nadměrným požíváním alkoholu.
2. **Peníze** – byly uváděnou životní oblastí se stejnou četností jako zdraví (18). Porovnáme-li však tuto četnost s kategorií zaměstnání (10) jako prostředku k získání peněz, lze usuzovat na nižší ochotu pracovat, na absenci známého přísloví – „Bez práce nejsou koláče“, na absenci úvahy – práce = finanční odměna.
3. **Rodina** – téma rodiny (14), byla nejčastěji spojováno s touhou založit si fungující rodinu, či s touhou po návratu partnera, který je opustil v souvislosti s nadměrným požíváním alkoholu, trestnou činností nebo po pobytu v nápravném zařízení.

⁸ Buchtová, B. Kvalita života dlouhodobě nezaměstnaných, Československá psychologie, 38, 2004, 2, s. 121 – 135.

⁹ Rozhovor s bezdomovci v rámci metody SEIQoL vedl PhDr. Aleš Sekot, CSc. V té době byl také součástí personálu Domova sociální prevence a dobře znal situaci lidí se ztrátou domova.

4. **Bydlení** – hodnota bydlení s četností 13 byla uváděna až na čtvrtém místě. Řada bezdomovců se smířila se svým životním osudem a rezignovali na víru ve změnu.

5. **Zaměstnání** – toto téma bylo v rozhovoru s bezdomovci uvedeno desetkrát. Skrývala se pod ním touha nalézt nové zaměstnání. Stejně, jako v případě bydlení, je i u hodnoty zaměstnání patrná dávka rezignace. Ví, že nemají kvůli svému životnímu statusu dobré vyhlídky na jeho získání.

Další v pořadí uváděné životní oblasti byly: jídlo (4), svoboda (4), láska a sex (4), kamarádi.

Tab. č. 1 Srovnání průměrů kvality života pro jednotlivé skupiny respondentů (v procentech)

	Průměr QL	Směrodatná odchylka	Počet respondentů
nezaměstnaní	60,3	20	966
zaměstnaní	70,6	15,8	949
bezdomovci	33,1	19,6	22
matky po MD	62,3	18	20
Celkem	56,6	18,35	1957

Z tabulky je zřejmé, že hodnocení kvality života bezdomovců dosahuje nejmenší průměrné hodnoty ve srovnání s ostatními skupinami respondentů. Ukazuje se, že ztráta práce je závažnou změnou v životě člověka, výrazně se projeví ve změně kvality života a má převážně negativní dopad na ostatní životní oblasti a na osobní cíle člověka.

Součástí výzkumu kvality života dlouhodobě nezaměstnaných bylo posouzení smysluplnosti života. Na šikmé čáře (stoupající zleva doprava v 45 stupňovém úhlu) s označením dolního konce slovy „život nemá naprosto žádný smysl“ a horního konce slovy „život je opravdu smysluplný“ je křížkem označeno subjektivní hodnocení smysluplnosti života. Lidé bez domova uvedli nejnížší průměrnou hodnotu smysluplnosti života (52, 286).

Tab. č. 2 Srovnání průměrných hodnot smysluplnosti života pro jednotlivé skupiny respondentů (v procentech)

	Průměr (v %)	Počet respondentů	Směrodatná odchylka
Bezdomovci	52,286	22	21,389
Matky po MD	83,590	20	17,057
Nezaměstnaní	65,261	966	22,969
Zaměstnaní	81,270	949	16,137
Celkem	73,072	1957	21,515

Snažili jsme se také stručně popsat setkání s lidmi bez domova. Uvádíme příběh pana PETRA a pana JINDŘICHA.

Pan PETR. Třicátník, který popírá návrat z výkonu trestu. Dlouhá léta nepracuje a nejeví znaky zájmu o práci. Největší zájem však jeví o dominantní hodnotu vlastního života – alkohol. Denně zcela opilý, často s četnými pády, poznamenaný do krve. Navíc psychicky silně labilní s plnou kapsou psychiatrem předepsaných léků. Člověk bez vlastní vůle, zaměstnání, bydlení, rodinného zázemí. Vyrůstal v Domovech mládeže, rodiči byl odložen jako „mimino“. Vykazuje tendence k sebe zraňování (a to doslovně v okamžicích citového pohnutí, při osobních sporech či ve snaze někoho přesvědčit o „své“ pravdě). Ve střízlivém stavu je submisivní. Muž, který zřejmě vždy žil mimo normální život. Není pro něho problém žít doslova pod mosty, na ulici, ve špíně a naprostém nedostatku. Neschopen jakékoli

rozumné ekonomické rozvahy například při nákupu základních potravin. Prioritou je alkohol. Zjevně jako prostředek „vymanění se“ z tvrdé reality. Včetně opakovaného cyklu procítání a „upadání“. Pan PETR slovo zítra běžně nevnímá. Prostě jen přežívá v čase.

Pan JINDŘICH. Padesátník balancující na hraně života a smrti. Ubytován na nocležně, je v dlouhodobé péči Onkologického ústavu s léčenými zhoubnými nádory v břišní dutině. Pochází údajně z velmi bohaté rodiny, podepsal Chartu 77. Vzдор zdravotnímu stavu plánuje optimistickou budoucnost a silně kouří. Jako podnikatel v pohostinství přišel údajně zásluhou svých společníků o statisícové částky. Věří, že vše získá zpět a opět otevře vlastní kavárnu. O bydlení přišel v důsledku ztráty rodinného domu, který neuváženě přepsal nevděčné dceři. Pan JINDŘICH ač velmi nemocen, klade velký důraz na peníze: „Kdo není schopen vydělat si v dnešní svobodné společnosti hodně peněz, je neschopný“, tvrdí muž zcela závislý na sociální pomoci. Peníze podle jeho názoru rozhodují i o léčbě a jsou tak zdrojem všeho dobrého. Je silně pravicově politicky orientován, trpí sociální zkušenost, vzdor logice věci, spíše posílila jeho nekompromisní přehlížení sociálně slabých a potřebných. Pan JINDŘICH je ovšem i typickým rasistou. Při sledování televizních fotbalových přenosů z mistrovství světa v roce 2002 fandil zjevně „bílým týmům“, „čmoudy“ nesnáší a ví jak s nimi naložit. O cikánech nemluvě.

SPOUŠTĚCÍ MECHANISMY BEZDOMOVSTVÍ

Životní události, které mohou odstartovat bezdomovství jsou výzkumně relativně dobře zmapovány. Mezi spouštěcí mechanismy bezdomovství patří: odchod z domova rodičů, manželský nebo partnerský kolaps, ovdovění, opuštění péče v zařízení, propuštění z vězení, vážné zhoršení zdraví, zvýšené zneužívání alkoholu a drog, finanční krize spojená s nárůstem dluhů, vystěhování z nájemního nebo vlastního bytu.

RIZIKOVÉ FAKTORY BEZDOMOVSTVÍ

Rizikovými faktory, které spojují všechny bezdomovce jsou chudoba, podvýživa, nedostatek sexuálních příležitostí a nezaměstnanost (Buchtová, B., 2002). Výsledkem novějších výzkumů např. Evans, A., 1996; Randal, G., Brown, S., 1996, 1999a; Hradecký, I., Hradecká, V., 1996; Buchtová, B. 2004, je zjištění dalších rizikových faktorů: rodinné spory a rozvraty; sexuální a psychické zneužívání v dětství a dospívání; delikventní chování nebo zkušenost s vězením; nedostatek sociálně podpůrných sítí; dluhy, nezaplacené nájemné nebo hypotéky; zneužívání drog nebo alkoholu; vyloučení ze školy a nedostatečná kvalifikace; vážné problémy se zdravím.

Stejně tak jako bezdomovství může tyto situace vyvolávat, například zneužíváním drog, alkoholu nebo delikventním chováním, mohou být tyto faktory determinanty bezdomovství. Zvýšená pozornost je ve výzkumech také věnována dopadu života člověka začleněného do „pouliční kultury bezdomovství“ (street homelessness culture) a jeho ztížené schopnosti návratu zpět do společnosti (Randall, G., Brown, S.).

ZÁVĚR

Mezi významné hledisko kvality života společnosti patří rovnocenná šance pro každého žít lidsky důstojný život a zajistit si důstojnou životní úroveň. Vážným jevem, ke kterému došlo v 90. letech, bylo vytvoření stabilizace a skupin lidí, které jsou sociálně vylučovány ze života „hlavního proudu společnosti“. Zmírnění sociálního vyloučení a chudoby je cílem „začleňující společnosti“, která umožní lidem, kteří se ocitli na dně společnosti jejich zpětný návrat a lidsky důstojný život. Evropská strategie sociálního začleňování je vymezena čtyřmi cíli, které byly přijaty na zasedání Evropské rady v Nice v roce 2000:

1. Usnadnit účast lidí v zaměstnání a přístup ke zdrojům, právům, zbožím a službám

2. Prevence rizik sociálního vyloučení
3. Pomoc nejvíce ohroženým skupinám obyvatelstva
4. Mobilizace všech aktérů účastnících se boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení.

Pro dosažení těchto cílů zpracovali členské země EU Národní akční plány sociálního začleňování, které obsahují konkrétní opatření. Země středoevropského regionu – Česká republika, Maďarsko, Slovenská republika a Slovinsko se pak přidaly k Deklaraci tisíciletí, schválenou OSN a zpracovaly konkrétní přístupy ke snižování chudoby a sociálního vyloučení. V prevenci bezdomovství nám může být příkladem Velká Británie. Její efektivní strategie prevence je úzce spjata se zaměřením na individuální zvládání rizikových faktorů, zejména na okamžik, kdy vyvolaly spouštěcí reakci. Možná preventivní strategie pak obsahuje například: sociální služby v oblasti pomoci a jejího zprostředkování, které mají zabránit sociální izolaci; rozšíření podpor mladým lidem, kteří opouští institucionální péči; začleňovací programy pro lidi z výkonu trestu; garance záloh na nájemné; zpracování plánů a pomoc při splácení hypoték; zahrnutí témat o důsledcích útěku z domova a bezdomovství do školní výuky.

LITERATURA

- Buchtová, B. a kol. Nezaměstnanost. Psychologický, ekonomický a sociální problém. Praha: Grada, 2002.
- Buchtová, B. Kvalita života dlouhodobě nezaměstnaných. Československá psychologie, 38, 2004, 2, s. 121-135.
- Buchtová, B. K psychologické dimenzi sociálního vyloučení. In Sborník z konference „Dobrovolnictví ochrana před sociálním vyloučením“, Kroměříž, 15. - 16. 5. 2006.
- Duffy, K. Project on Human Dignity and Social Exclusion, Council of Europe, Strasbourg, 1998, s. 3.
- Edgar, B., Meert, H. Third Review of Statistics on Homelessness in Europe, Developing an Operational Definition of Homelessness.
- Evans, A. We don't choose to be homeless. Report of the National Inquiry into Preventing Youth Homelessness. London: CHAK, 1996.
- Fitzpatrick, S., Kemp, P., Klinker, S. Single Homelessness an overview of research in Britain. Bristol: The Policy Press, 2000.
- Himl, P. Zrození vagabunda. Praha: Argo, 2007.
- Hradecký, I., Hradecká, V. Bezdomovství – extrémní vyloučení. Praha: Naděje, 1996.
- Hradecký, I. a kol. Definice a typologie bezdomovství. Praha: Naděje, 2007.
- Murray, Ch. Příliš mnoho dobra. Praha: Slon, 1998.
- Nová slova v češtině. Praha: Academia, 1998.
- Orwell, G. Na dně v Paříži a Londýně. Olomouc: Votobia, 1996 s. 208 – 215.
- Pichon, P. Les sans domicile fixe: La carriere, l'asile, la Mance. Paris: 1992.
- Randall, G., Brown, S. From street to home: An evaluation of Phase 2 of the Rough Sleepers Initiative. London: HMSO, 1996.
- Randall, G., Brown, S. Prevention is better than cure: New solutions to street homelessness from Crisis. London: Crisis, 1999a.

Abstrakt

Článek pojednává o důsledcích extrémního sociálního vyloučení jímž je bezdomovství. Zabývá se definicí fenoménu bezdomovství, která vychází ze sedmistupňové typologie bezdomovství a vyloučení z domova zpracované Evropskou federací národních služeb pracujících s bezdomovci. Blíže charakterizuje skupinu zjevných lidí bez domova, skrytých bezdomovců a skupinu potencionálních. Uvádí výsledky výzkumu individuálního hodnocení

kvality života 22 bezdomovců metodou SEIQol. V závěru specifikuje spouštěcí mechanismy a rizikové faktory bezdomovství. Předkládá možné preventivní strategie blíže rozpracované a zavedené v prostředí měst Velké Británie.

Abstract

The article analyses the consequences of extreme social exclusion - homelessness. It discusses the definition of the homelessness phenomenon, which is based on the 7-degree typology of homelessness and exclusion from home processed by the European Federation of National Services that works with the homeless people. In closer detail it characterizes a group of visible people without homes, hidden homeless people and potential ones. It presents the results of a research into the individual evaluation of life quality of 22 homeless people by the SEIQol method. At the end it specifies the triggering mechanisms and risk factors of homelessness. It also present available preventive strategies that were elaborated and introduced in the environment of British cities.

VÝBER INDICKÝCH UCHÁDZAČOV NA POZÍCIU PALUBNÉHO SPRIEVODCU V LVN KOŠICE

Martin Čižmárik

Ústav leteckej a preventívnej medicíny, Letecká vojenská nemocnica, a.s., Košice
cizmarik@lvn.sk

Nebýva častým javom, aby sa na Slovensku uskutočňovala psychologická diagnostika zahraničných príslušníkov. Jednak absentuje existencia testovacích metód v ich rodnom jazyku, jednak možné nedorozumenia súvisiace s medzikultúrnymi odlišnosťami.

Lectectvo ako jedna z významných častí dopravy však v sebe neodmysliteľne nesie znak medzinárodnosti, a to v čoraz väčšom rozsahu. V tomto kontexte Šulc a Nemec výstižne uvádzajú (2006, str. 55): „Podstatnou črtou lectectva je jeho všestranné prepojenie s celým medzinárodným spoločenstvom. Letecká doprava i záujmové lietanie neobvyčajne uľahčujú stretávanie ľudí odlišných kultúr“. Je teda zrejmé, že ak sa niekto venuje profesii, ktorá je s lectectvom úzko spojená, nevyhnutne sa stretne s problematikou spolupráce s príslušníkmi iných etníc, kultúr, spoločenstiev.

Letecká vojenská nemocnica, a.s., so sídlom v Košiciach, mala opakovane možnosť zapojiť sa do výberu indických občanov, ktorí sa uchádzali o pozíciu palubného sprievodcu (letuška/steward). Šlo o skupinu z úplne odlišnej geografickej oblasti i sféry vyznávaných hodnôt. Ako je z problematiky sociálnych vied známe, rozdiely vo zvyklostiach, životných postojoch alebo poradí morálnych hodnôt sú spoločensky natoľko zakotvené, že by ich bolo možné označiť za „genetický“ základ spoločenstva. V prípade uchádzačov z Indie boli morálne a hodnotové rozdiely ešte zvyraznené, čo bolo potrebné rešpektovať. Na strane druhej, ich cieľom (ako je uvedené ďalej) bolo pracovať, a teda lietať pre spoločnosť, ktorá pôsobí aj v Európe, tým pádom museli podstúpiť identické výberové procedúry ako „našinci“. Neodpuštitelnými predpokladmi boli vhodné osobnostné charakteristiky, aspoň minimálna úroveň výkonových schopností a znalosť anglického jazyka. Cieľom bol výber tých kandidátov, ktorí sa (čo sa psychickej roviny týka) dokážu adaptovať na náročnú prácu člena posádky.

Ako totiž píše Dzvónik (2005, str. 13): „Najflexibilnejší, ale zároveň najviac náchylný prvok k chybám v lectectve je posádka lietadla. Preto výber, výcvik, udržiavanie morálneho stavu a monitoring posádky prispieva k letovej bezpečnosti“. Všetky načrtnuté opatrenia sa zvyknú zastrešovať pojmom manažment ľudských zdrojov. Azda najväčší dôraz sa spomedzi týchto krokov prikladá výberu vhodných adeptov. „Kvalitatívny výber personálu v lectectve, ale ak pre akúkoľvek inú ľudskú pracovnú činnosť, je kľúčovou záležitosťou, pretože je základným predpokladom pre budovanie kvalitného potenciálu ľudských zdrojov. Jeho podcenenie, nedocenenie, či dokonca deformovanie vplyvom určitých individuálnych či politických snáh presadiť neobjektívne kritériá pri obsadzovaní niektorých funkcií či pracovných miest, má za následok stratu vo výkonnosti, efektivite a môže znamenať priame bezpečnostné riziká až s katastrofálnymi dôsledkami“ (Beňo, Dzvónik, 2004, str. 23).

Čo sa týka samotného procesu výberu indických uchádzačov, uvádzame najskôr informatívne a spresňujúce údaje o tejto skupine a následne sa venujeme samotnému priebehu diagnostiky spoločne so zistenými závermi.

ŠPECIFIKÁCIA VZORKY

Letecká spoločnosť Air Slovakia je prevádzkovateľom pravidelnej leteckej linky na trase Bratislava (SVK) – Amritsar (IND). V dôsledku požiadaviek indických klientov mať

medzi palubnými sprievodcami tiež ľudí indickej národnosti sa spoločnosť rozhodla posilniť personálne zastúpenie stewardov a letušiek spomedzi radov rodených Indov a Indiiek. Nakoľko sa v našej nemocnici už jeden takýto výber (rok 2007) uskutočnil, voľba padla aj tentoraz na nás.

Výber sa uskutočnil v marci 2008 v rozpätí jedného týždňa, počet mužov a žien bol v pomere 3:19, spolu ich bolo 22. Uchádzači sa okrem psychodiagnostiky podrobili tiež komplexným medicínskym vyšetreniam, t.j. odberu krvi, internému vyšetreniu, očnému, ušnému, kožnému, neurologickému a pod. Každý uchádzač strávil v našej nemocnici súhrnne 2 dni, pričom počas prvého prebiehali medicínske vyšetrenia a druhý deň bol vyhradený pre posúdenie ich psychických dispozícií.

Na psychologickom oddelení (ktoré je súčasťou Ústavu leteckej a preventívnej medicíny LVN v Košiciach) prebiehali vyšetrenia všetkých adeptov vcelku 4 dni, pričom sme vyšetřili 5-6 ľudí za cca. 3-4 hodiny. Uchádzači boli vo veku 18-29 rokov, je však potrebné zdôrazniť, že väčšina sa pohybovala v rozmedzí od 19 do 22 rokov.

Úlohou psychológov bolo posúdiť vhodnosť jednotlivých kandidátov na pozíciu palubného sprievodcu. Záverečné psychologické hodnotenie bolo nasledovné:

1. schopný/á ako PS (palubný/á sprievodca/kyňa);
2. schopný/á, ale menej vhodný/á ako PS;
3. neschopný/á ako PS.

Pre úplnosť informácií je potrebné spresniť, že po diagnostike v LVN uchádzači pokračovali šesťtýždňovým školením v Bratislave (resp. ako sme sa neskôr dozvedeli, školenie sa napokon uskutočnilo v Prahe).

POUŽITÉ METÓDY

Psychologické vyšetrenie bolo zamerané na zistenie úrovne výkonových schopností a osobnostných predispozícií pomocou orientačných výkonových psychodiagnostických a kresebných projektívnych metód. Vzhľadom k predošlým skúsenostiam v LVN z iných výberov sme predpokladali, že testovanie a posudzovanie jedinca, ktorý pochádza z odlišného jazykového, kultúrneho a hodnotového sveta, je mimoriadne obtiažne a je potrebné vyvarovať sa zovšeobecňovania a vyvodzovania unáhlených záverov. Medzi metodiky sme zaradili aj osobnostný dotazník (ALAPS, pre viac podrobnejších informácií o tomto dotazníku pozri Beňo, Dzvoník, 2004), ktorý sa ale ukázal byť nie príliš vhodným nástrojom na diagnostiku, nakoľko obsahoval zložité anglické výrazy, ktoré si vyžadovali veľmi dobrú znalosť anglického jazyka. Z toho dôvodu nám osobnostný dotazník neposkytol informácie, ktoré sme očakávali. Uvádzame všetky použité metodiky spoločne s ich jednoduchým opisom:

Disjunktívny reakčný čas (DRČ) – meria rýchlosť rozhodovania a reagovania (reakčný čas) v časovom strese, zisťuje transfer pri nácviku, slúži ako tréningová metóda rýchlej orientácie, rozhodovania sa a pod. Test obsahuje štyri inštruktážne úlohy, 16 úloh na zácvik a 60 podnetov v testovej situácii. Čas na riešenie je 50 sekúnd. Proband má označiť polohu bieleho bodu voči čiernemu v čo najrýchlejšom tempe.

Číselný obdĺžnik (ČO) – je to metóda zisťovania vlastností pozornosti, hlavne jej selektivity a distribúcie. Zameriava sa tiež na meranie presnosti percepcie a na schopnosť presne postihnúť rotované tvary. Podnetové pole testu ČO má tvar obdĺžnika, v ktorom sú umiestnené podnetové čísla (čierne rôznych veľkostí, ku ktorým sú priradené menšie červené). Proband má v stanovenom čase vyhľadať nadiktované čísla a zapísať ich do odpovedového hárku.

Meiliho test – inak nazývaný tiež „Test vizuálnej pamäti“. Test obsahuje 30 rôznych obrázkov, ktoré si má proband zapamätať a následne po odobratí predlohy ich zapísať do odpovedového hárku.

Alaps – osobnostný dotazník „Armstrong Laboratory Aviation Personality Survey“, ktorý bol vyvinutý pre potrebu lepšieho posúdenia psychických procesov u členov leteckej posádky. Pozostáva u 15-tich škál, ktoré sú začlenené do troch väčších celkov – posúdenie osobnosti, posúdenie psychopatológie, posúdenie interakcie medzi posádkou.

BAUM test – tiež „Test stromu“. Jedná sa o často používanú projektívnu metódu. Tvorí tiež doplnok grafologického rozboru. Pri interpretácii kresby stromu sa používajú poznatky a zákonitosti, ktoré používame aj pri rozbere písma.

FDT – tiež „Test kresby ľudskej postavy“ (z angl. Figure Drawing Test). Je frekventovaným psychodiagnostickým nástrojom, pretože ho jednak možno používať už po krátkom zázviku (na rozdiel od Rorschacha), jednak sa ním dá postihnúť široké spektrum psychopatologických symptómov, a napokon sa mimoriadne často používa v prípadoch, kedy nie je možné dlhodobé klinické testovanie, čo bol tiež prípad výberu leteckého personálu.

Rozhovor – slúžil na doplnenie celého diagnostického postupu. Bol urobený s každým uchádzačom v trvaní minimálne 30 minút, zúčastnili sa na ňom traja psychológovia. Dôraz bol kladený hlavne na motiváciu adepta/adeptky smerom k lietaniu, na rodinné podmienky, detstvo, výpovede o vnútornom prežívaní a ciele do budúcnosti.

VÝSLEDKY

Súhrnne je možné konštatovať, že sa v dosť veľkej miere prejavila kultúrna odlišnosť uchádzačov. Prekvapila nás najmä ich výkonová stránka, ktorá ani zďaleka nezodpovedala nárokom, ktoré sú kladené na „našich“ pilotov, riadiacich letovej prevádzky, resp. palubných sprievodcov. Psychomotorické tempo bolo pomalšie, schopnosť koncentrácie na činnosť, ktorú v danom momente vykonávali, bola taktiež nižšia. Uvádzame jednotlivé výsledky spolu s krátkym porovnaním s „našou“ populáciou:

DRC – z maximálneho počtu 60 správne vyplnených úloh dosiahli v priemere 36, čo pri klasickom školskom známkovaní od 1 – 5 predstavuje 3, čiže priemer (pre pilotov je norma minimálne 55 správne vyriešených úloh).

ČO – z maximálne 24 správne nájdených čísel bol u nich priemer 17, čo je známka 2-3, takže opäť priemerná hodnota (u pilotov je norma minimálne 21).

Meili – z maximálne 30 zapamätaných obrázkov si zapamätali v priemere 14, čo je známka 3; za veľmi slabý priemer považujeme 15 ...

ALAPS – ako bolo spomenuté, tento dotazník sa minul účinku, nakoľko pre nich boli anglické spojenia príliš ťažké, niektorým slovám vôbec nerozumeli (úzkostlivý, sklúčený, obava, podriaďiť sa a pod.); tu je potrebné zdôrazniť nenahraditeľnosť praktickej skúsenosti – akosi intuitívne sme predpokladali (vychádzajúc zo všeobecne známych faktov, že angličtina je v Indii jedným z úradných jazykov), že ju bude ovládať každý z nich na veľmi dobrej úrovni. Tento predpoklad sa ale ukázal byť nesprávny. Bolo to spôsobené tým (ako sme sa od nich dozvedeli neskôr), že prvoradou je pre nich hindština, ďalším jazykom v poradí, ktorý sa učia, je pandžábska angličtina a až potom sa učia spisovnú angličtinu. V tomto kontexte je obdivuhodná ich jazyková zdatnosť, ale zároveň to pre nás znamenalo, že ALAPS nepriniesol želané výsledky týkajúce sa ich osobnosti.

Čo sa týka *rozhovoru*, všetci prejavovali vysokú motiváciu k výkonu daného povolania, niektorí však mali nereálne predstavy, iní to videli len ako možnosť dostať sa z Indie preč a precestovať svet. Je nevyhnutné zdôrazniť, že to na indické pomery neboli mladí ľudia z chudobných pomerov, ale zo strednej až vyššej kasty, pričom s letectvom ako takým už predošlé skúsenosti mali, pretože každý z nich pracoval buď v leteckej cestovnej kancelárii,

resp. na letisku na oddelení poskytovania informácií a pod. Takisto každý z nich absolvoval dvojročnú školu so zameraním na letectvo a leteckú medicínu.

Záverečné hodnotenie bolo (s prihliadnutím na dosiahnuté výsledky a tiež na uskutočnený podrobný rozhovor) nasledovné:

A, schopný ako PS – 14

B, schopný, ale menej vhodný ako PS – 7

C, neschopný ako PS – 1

POSTREHY

Vzhľadom k unikátnosti „vzorky“ si záverom dovoľujeme uviesť niekoľko faktov (postrehov), ktoré nás viac či menej prekvapili:

- ich prvotnou požiadavkou a otázkou (ešte pred samotným testovaním) bola akútna potreba nejakého „spicy food“, čiže štipľavého jedla;
- aj keď bol začiatok marca a teploty sa pohybovali od 5-10 stupňov, mnohé z Indiek prišli so „žabkami“ na nohách; na naše teploty evidentne neboli adaptovaní – bolo to spôsobené tým, že aj keď je indický štát Pandžáb na severe Indie, rozprestiera sa približne na úrovni Egypta, takže z hľadiska klimatických podmienok je tam oveľa teplejšie ako u nás;
- takmer všetci mali zvýšený cholesterol; takmer všetci mali zmenšené srdce oproti „európskej“ norme;
- motivácia bola veľká, ale výkonnostne nespĺňali to, čo „naši“ domáci spĺňajú bežne;
- v roku 2007 pri prvom výbere sa naplno prejavili interkulturálne rozdiely – ženy sa nechceli pred doktormi vyzliecť, na akékoľvek dotyky reagovali odmietavo, boli do značnej miery hysterické, neverili, že sa im odoberá krv jednorazovými ihlami, odmietali byť samé s lekárom v miestnosti a pod. Aj tieto skúsenosti nám výrazne pomohli pri tomto výbere, kedy sme rešpektovali ich kultúrne zvyklosti a snažili sme sa akúkoľvek pre nich traumatickú situáciu eliminovať.
- ak boli pri psychologickom vyšetrení vo väčšej skupine, boli neovladnuteľní, akoby odtrhnutí z reťaze, preto sme ich pri tomto výbere dali dokopy maximálne šiestich.

ZÁVER

Samotný výber a výsledky priniesli mnohé pozoruhodné zistenia. Najpodstatnejším sa javí skutočnosť, že na posudzovanie psychickej spôsobilosti u cudzích štátnych príslušníkov je nevyhnutné sa pripravovať precízne a dôsledne. Mnohé špecifiká, ktorými títo ľudia disponujú, by mal slúžiť na uvedomenie si vlastných možností a schopností. Netreba pritom zabúdať na schému AMSIT, ktorú preferuje americká armáda pri testovaní leteckého personálu: A – Appearance (pôsobenie navonok), M – Mood and Affect (nálada a dojem), S – Sensorium (zmyslové ústrojenstvo), I – Intellect (intelektové schopnosti), T – Thinking (myslenie) (Crowley et al., 1993). Všetky tieto oblasti ľudskej psychiky by mali byť pri komplexnom vyšetrení brané do úvahy a preskúmané v čo najdetailnejšej miere. Iba tak môžeme zabezpečiť bezpečnosť pasažierov a v konečnom dôsledku aj posádky samotnej.

LITERATÚRA

Beňo, L. – Dzvoník, O. 2004. Ľudské faktory v letectve. Letecká psychológia – možnosti a obmedzenia jej aplikácie v leteckých systémoch. Žilina: Žilinská univerzita.

Crowley, J. S. et al. 1993. United States Army Aviation Medicine Handbook. 3rd Edition. Fort Rucker: United States Army.

Dzvoník, O. 2005. Ľudské faktory v letectve – ľudská výkonnosť a jej obmedzenia. Košice.

Šulc, J. – Němec, V. 2006. Lidský činitel v údržbě letadel. Brno: CERM.

K PROBLEMATIKE MOBBINGU NA PRACOVISKU

Eva Drotárová

Prešovská univerzita v Prešove, FHaPV, Ústav pedagogiky a psychológie, Katedra psychológie
drotare@unipo.sk

Šikanovanie a mobbing predstavujú formy nežiadúcej agresivity v medziľudských vzťahoch, závažné deformácie sociálnych vzťahov, rolí a noriem života.

Mobbing je pojem označujúci rôzne formy šikanovania na pracovisku až po cielený, organizovaný teror na pracovisku. Pri mobbingu je podstatná prítomnosť skupiny ľudí (mob – dav, angl.), ktorá sa rozhodne zničiť jedného človeka, prinútiť ho odísť, vyštvať z pracoviska.. Mobbing teda predstavuje fyzické alebo psychické nátlaky alebo útoky zamerané voči jednotlivcovi s cieľom ublížiť, ponížiť, zničiť. Dôsledky môžu byť pre danú osobu katastrofálne, vrátane riešenia situácie samovraždou.

Poukazuje sa aj na ekonomické aspekty problematiky. To, že obeť mobbingu stráca sebavedomie, trpí psychickými problémami, sa odrazí v zníženej produktivite práce. Aj keď fenomén mobbingu nie je nový, všeobecne konštatovaný vzrastajúci trend sa dáva do súvisu so zvyšovaním tlaku na výkonnosť v podnikoch a s hrozbou nezamestnanosti.

Ako prví sa systematicky začali zaoberať touto netradičnou formou šikanovania autori v škandinávskych krajinách a v Nemecku, pričom výraznejšej pozornosti sa mu dostalo na prelome osemdesiatych a deväťdesiatych rokov minulého storočia (Leymann, Einarsen, Raknes, Mikkeelsen, Faragher a i.)., u nás sú známe práce Hirigoyenovej (2001); Huberovej (1995); Jaššovej a Komárkovej (2000); Kratza (2005); Šolcovej (1995) a i..

Mobbing teda môžeme definovať ako celý rad negatívnych komunikatívnych činností, ktorých sa dopúšťa jednotlivec alebo niekoľko osôb voči určitému človeku počas dlhšej doby (najmenej pol roka a aspoň raz týždenne). Sociológovia považujú za mobbing aj situácie, kedy nadriadený neodpovedá na listy či maily, ignoruje pozdrav, spochybňuje tvrdenia pracovníkov, poníža ho pred kolegami, preháňa drobné chyby, prezentuje jeho dobré návrhy ako svoje vlastné, alebo rieši súkromné záležitosti pracovníka v prítomnosti iných ľudí.

Cieľom mobbingových aktivít je:

- zamedziť obeť medziľudskú komunikáciu,
- znížiť na minimum spoluprácu s obeťou mobbingu,
 - zablokovat' jej sociálne väzby, a tak natrvalo poškodiť jej sociálnu vážnosť v nádeji, že sa nakoniec stiahne a sama od seba opustí pracovné miesto.

Mobbing môže mať rôzne podoby, medzi najčastejšie patria: ohováranie a výsmech.. Ich dôsledkom je izolácia mobbovaného, ktorú posilňujú také opatrenia ako

- zadržanie dôležitých informácií – a tak vytváranie obrazu o protivníkovi ako o nespoľahlivom a neschopnom pracovníkovi,
- administratívno-pracovné opatrenia –preradenie v krátkych intervaloch na iné pracovisko, zadávanie podradných prác nezodpovedajúcich kvalifikácii,
- nadmerné pracovné zaťaženie – pridelenie zbytočných a nezmyselných úloh alebo pridelenie stále nových a nových úloh nad rámec schopností a kompetencie pracovníka.,
- nadmerná kritika – pôsobí frustrujúco a u šikanovaného vyvoláva pochybnosti o svojich schopnostiach, znižuje jeho sebavedomie. V konečnom dôsledku vedie k apatii, rezignácii, nedostatočnému plneniu zadaných úloh a k “dobrovoľnému” alebo k “nedobrovoľnému” opusteniu pracoviska.

Na Slovensku platí od júla 2004 antidiskriminačný zákon a s prípadmi porušenia zásady rovnakého zaobchádzania - ktorým je aj mobbing - sa zaoberá Slovenské stredisko pre ľudské práva. Bezplatne poskytuje klientom právne rady aj zastupovanie na súde. Podľa vedúcej sekcie právnych služieb strediska Daniely Gemerskej v časti prípadov, s ktorými sa ľudia na stredisko obracajú, ide práve o mobbing alebo bossing.

Ciele a metódy prieskumu

Cieľom prieskumu bolo zistiť, či sa na pracoviskách vyskytujú negatívne činy, ktoré by sme mohli považovať za prejavy mobbingu. Cieľom výskumu bolo tiež zistiť či sa respondenti už niekedy stali obeťou mobbingu, alebo či boli svedkami páchania mobbingu na svojich kolegoch. Výsledky boli tiež porovnávané podľa pohlavia, pracovnej pozície a veľkosti podnik.

Použili sme nórsky dotazník NAQ, ktorý bol vypracovaný na meranie vnímateľného vystavovania sa tyranizovaniu v práci. Originálna nórska verzia pozostáva z 21 položiek, ktorých zdrojom sú publikácie na danú tému a rozhovory s obeťami tyranizovania. Prepracovaná anglická verzia pozostáva z 29 položiek, ktoré sa týkajú rôznych typov správania, ktoré, ak sa objavuje pravidelne, môže byť zadefinované ako tyranizovanie. Všetky tieto položky sú zostavované vo vzťahu k správaniu sa jednotlivca bez narážky na tyranizovanie. Takýmto spôsobom respondent nie je nijako ovplyvnený a odpovedá na každý bod bez toho, aby sa považoval za obeť tyranizovania. Až po zodpovedaní všetkých otázok je predložená definícia tyranizovania a úlohou odpovedajúceho je podľa tejto definície určiť, či je alebo nie je obeťou tyranizovania v práci. V tejto problematike je tyranizovanie zadefinované ako „situácia, v ktorej jeden alebo viacero jednotlivcov považujú za obeť nepretržitých prijímateľov negatívnych činov jednej alebo viacerých osôb a zároveň majú problémy ubrániť sa pred takýmito činmi.“ Škála NAQ má podľa autorov dobrú validitu a reliabilitu (Einarsen et al, 1996; Einarsen & Raknes, 1997; Hoel, Cooper & Faragher, 2001; Mikkelsen & Einarsen, 2001, 2002a, 2002b). K dotazníku bola priložená tiež príloha na doplnenie demografických údajov respondentov.

Prieskumnú vzorku tvorilo 102 externých študentov študijného odboru Sociálna práca, z ktorých väčšina je zamestnaná. Výber tejto prieskumnej vzorky bol ovplyvnený aj inými činiteľmi, ako je rôznorodosť povolání alebo odvetví, v ktorých títo študenti pracujú; prieskumná vzorka bola tiež rôznorodá z hľadiska rodu, pracovného úväzku, druhu organizácie. Z tohto celkového počtu 102 respondentov bolo 23 mužov a 79 žien.

Analýza výsledkov

Tabuľka 1 uvádza frekvenciu výskytu príznakov mobbingu v celej skúmanej vzorke.

	Podiel jednotlivých odpovedí kde prvý stĺpec n = počet respondentov z celkového počtu n = 102 a druhý stĺpec je percentuálne vyjadrenie n									
	1. nikdy		2. občas		3. raz za mesiac		4. raz za týždeň		5. denne	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	40	39,2	53	52	4	3,9	0	0	5	4,9
2.	73	71,6	22	21,5	3	2,9	2	2	2	2
3.	61	59,9	32	31,3	5	4,9	4	3,9	0	0
4.	26	25,5	60	58,9	8	7,8	5	4,9	3	2,9

5.	36	35,3	52	51	10	9,8	4	3,9	0	0
6.	21	20,6	62	60,8	9	8,8	5	4,9	5	4,9
7.	64	62,7	35	34,3	1	1	1	1	1	1
8.	59	57,8	35	34,3	5	4,9	2	2	1	1
9.	69	67,5	29	28,5	2	2	1	1	1	1
10.	90	88,2	8	7,8	2	2	1	1	1	1
11.	94	92,2	8	7,8	0	0	0	0	0	0
12.	98	96,1	3	2,9	1	1	0	0	0	0
13.	63	61,7	35	34,3	1	1	1	1	2	2
14.	83	81,4	18	17,6	0	0	1	1	0	0
15.	68	66,6	29	28,5	3	2,9	0	0	2	2
16.	43	42,1	51	50	6	5,9	0	0	2	2
17.	94	92,1	7	6,9	1	1	0	0	0	0
18.	73	71,5	26	25,5	1	1	1	1	1	1
19.	55	54	35	34,3	8	7,8	1	1	3	2,9
20.	50	49	42	41,1	7	6,9	2	2	1	1
21.	55	54	42	41,1	4	3,9	1	1	0	0
22.	49	48	43	42,2	4	3,9	2	2	4	3,9
23.	95	93,1	5	4,9	1	1	1	1	0	0
24.	64	62,8	34	33,3	3	2,9	0	0	1	1
25.	81	79,4	18	17,6	2	2	1	1	0	0
26.	83	81,3	16	15,7	2	2	1	1	0	0
27.	46	45,1	47	46,1	5	4,9	1	1	3	2,9
28.	45	44,1	43	42,2	4	3,9	2	2	8	7,8
29.	66	64,7	32	31,3	2	2	1	1	1	1

Položky dotazníka:

1. Zadržiavanie informácií, ktoré sú potrebné na plnenie Vašich úloh a ovplyvňujú Váš výkon.
2. Neželaná sexuálna pozornosť.
3. Ponižovanie a zosmiešňovanie v súvislosti s Vašou prácou.
4. Pridelovanie úloh, ktoré sú pod úrovňou Vašich kompetencií (schopností, možností).
5. Presunutie kľúčových oblastí Vašej zodpovednosti na bezvýznamné a nepríjemné úlohy,
6. Šírenie klebiet a rečí o Vašej osobe.
7. Ignorovanie, vylúčenie, prerušenie kontaktov s Vami zo strany kolegov.
8. Útočné a urážlivé poznámky na Vašu adresu, Vaše zvyky, postoje, Váš súkromný život.
9. Pokrikovanie, nadávky a prejavy spontánneho hnevu (zlosti) voči Vám.
10. Zastráňovanie rôznymi gestami, napr. ukazovaním prstom, vstupovaním do osobného priestoru, strkaním (sácaním), zablokovaním cesty (zabránením v ceste).
11. Narážky a signály od iných kolegov, že by ste mali opustiť svoju prácu.
12. Hrozba fyzického násillia alebo zneužívania.
13. Opakované pripomínanie Vašich chýb alebo omylov.
14. Ignorovanie alebo agresívne nepriateľské reakcie, keď sa pokúšate priblížiť k niektorým kolegom.
15. Neustála kritika Vašej práce a úsillia.
16. Ignorovanie Vašich názorov a stanovísk.
17. Útoky prostredníctvom výhražných správ, telefonátov, e-mailov.

18. Ľudia, s ktorými nevychádzate, si robia vtipy (kanadské žartíky) na Vašu adresu (uťahujú si z Vás).
19. Systematické vyžadovanie plnenia úloh, ktoré evidentne nespádajú do Vašej pracovnej náplne (napr. súkromný poslíček).
20. Poverovanie úlohami, ktoré majú nesplniteľné ciele alebo nereálne termíny.
21. Šírenie nepodložených tvrdení, ktoré sú zamerané proti Vám.
22. Prehnané kontrolovanie Vašej práce.
23. Útočné poznámky alebo správanie, týkajúce sa Vašej rasy, etnického pôvodu.
24. Vyvíjanie nátlaku, aby ste nepožadovali veci, na ktoré máte nárok (práceschopnosť, nárok na dovolenku, hradenie cestovných nákladov).
25. Ste objektom prehnaného vtipkovania, uťahovania si, sarkazmu.
26. Vyhrážanie sa sťažením Vášho života, napr. nadčasovou prácou, nočnou prácou, nepopulárnymi úlohami.
27. Pokusy (snaha) nájsť chyby na Vašej práci.
28. Vystavovanie nezvládnuteľnej pracovnej záťaži.
29. Presúvanie a premiestňovanie proti Vašej vôli.

Z výsledkov výskumu vyplýva, že najfrekvencovanejšie odpovede na tvrdenia o negatívnom správaní na pracovisku boli: 1-nikdy a 2-občas, z čoho by sme mohli vyvodit' záver, že väčšina respondentov sa s takýmto negatívnym správaním na pracovisku nestretáva pravidelne, ale iba zriedka. Dôležité sú najmä údaje, ktoré vyjadrujú vyššiu frekvenciu negatívnych činov na pracovisku, teda viac ako občas. Určitú výpovednú hodnotu majú aj údaje, ktoré vyjadrujú nižšiu frekvenciu, teda nikdy alebo občas. Napr. na 10. položku - Zastráňovanie rôznymi gestami, napr. ukazovaním prstom, vstupovaním do osobného priestoru, strkaním (sácaním), zablokovaním cesty (zabránením v ceste) - odpovedalo 88,2% respondentov výberom možností 1-nikdy, rovnako odpovedalo 96,1% respondentov na 12. tvrdenie - Hrozba fyzického násillia alebo zneužívania. Z toho, že také množstvo respondentov tvrdí, že sa s takýmto správaním nestretlo, môžeme usúdiť, že aj keď sa na pracoviskách vyskytujú negatívne činy, ktoré sú prejavmi mobbingu, len zriedka sa agresori uchylujú k fyzickým útokom, ako potvrdzujú výsledky výskumu.

Ďalšou zaujímavosťou je pomerne vysoké percento výberu možností odpovede 5-denne pri 28. tvrdení - Vystavovanie nezvládnuteľnej pracovnej záťaži, aj keď v dnešnej dobe, v ktorej sú uprednostňovaní výkonní zamestnanci a ktorá kladie niekedy privysoké nároky na pracovníkov, nie vždy sa toto tvrdenie dá považovať za prejav mobbingu.

Prevedený prieskum tiež nepotvrdil to, v čom sa väčšina autorov zaoberajúcich sa touto problematikou zhoduje, že cieľom mobbingu môže byť vylúčenie zamestnanca z podniku, o čom svedčia nulové hodnoty zaznamenané pri odpovediach na 11. tvrdenie - Narážky a signály od iných kolegov, že by ste mali opustiť svoju prácu.

Druhá časť dotazníka obsahuje definíciu: „Bullying definujeme ako situáciu, keď jeden alebo viacerí jednotlivci nepretržite počas určitého obdobia pociťujú, že sú terčom negatívnych činov od jednej alebo viacerých osôb, pričom je pre nich obtiažne brániť sa voči takémuto správaniu. Za bullying nepovažujeme, ak sa takéto správanie (incident) vyskytne iba raz“. Využitím tejto definície bolo úlohou respondentov vyjadriť sa, či sa stali niekedy obeťou takéhoto správania. Výsledky výskumu uvedené v 2. tabuľke, dokazujú, že väčšina respondentov (až 86,3%) nebola obeťou takéhoto správania. Zaujímavé však je, že až 40,2% respondentov bolo svedkami takého správania.

Tabuľka 2 Respondenti, ktorí sa považujú za obeť mobbovania

30. Využívajúc túto definíciu vyjadrite sa, či ste sa za posledných 6 mesiacov stali obeťou takéhoto správania na pracovisku.		
	n	%
a) Nie (pokračujte otázkou č. 35)	88	86,3
b) Áno, veľmi zriedka, výnimočne	4	3,9
c) Áno, občas, z času na čas	4	3,9
d) Áno, niekoľkokrát za mesiac	2	2
e) Áno, niekoľkokrát za týždeň	3	2,9
f) Áno, denne	1	1
31. Kedy bullying začal?		
a) počas posledných 6 mesiacov	3	21,4
b) pred 6-12 mesiacmi	2	14,3
c) pred 1-2 rokmi	3	21,4
d) pred viac ako 2 rokmi	6	42,9
32. Kto bol páchatel'om bullyingu (môžete uviesť viac možností)?		
a) priamy nadriadený	8	44,4
b) kolega	9	50
c) podriadený	1	5,6
d) klient, zákazník, študent...	0	0
33. Kto bol obeťou bullyingu?		
a) Iba ja sám	4	28,6
b) Ja a niekoľkí ďalší kolegovia	10	71,4
c) Každý v našej pracovnej skupine	0	0
34. Pozorovali ste prejavy bullyingu vo svojom okolí, resp boli ste svedkom bullyingu na vašom pracovisku za posledných 6 mesiacov?		
a) Nie, nikdy	0	0
b) Áno, výnimočne	2	14,3
c) Áno, občas, z času na čas	8	57,1
d) Áno, často	4	28,6
35. Boli ste niekedy obeťou bullyingu na pracovisku počas posledných 5 rokov?		
a) Áno	20	19,6
b) Nie	82	80,4
36. Boli ste niekedy svedkom bullyingu na pracovisku počas posledných 5 rokov?		
a) Áno	41	40,2
b) Nie	61	59,8

Pre porovnanie, či sú negatívnymi činmi na pracovisku viac ohrození muži alebo ženy, sú v 3. tabuľke respondenti rozdelení podľa rodu.

Tabuľka 3 Frekvencia výskytu príznakov mobbingu u mužov a žien

	Podiel jednotlivých odpovedí: (v %)									
	1. nikdy		2. občas		3. raz za mesiac		4. raz za týždeň		5. denne	
	Muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy
1.	30,5	41,8	56,5	50,7	0	5	0	0	13	2,5
2.	65,2	73,5	26	20,2	4,4	2,5	0	2,5	4,4	1,3
3.	47,8	63,3	30,5	31,7	13	2,5	8,7	2,5	0	0
4.	13	29,1	73,9	54,5	8,7	7,6	0	6,3	4,4	2,5
5.	30,5	36,7	52,1	50,6	8,7	10,2	8,7	2,5	0	0
6.	26	18,9	43,5	65,9	21,8	5	0	6,4	8,7	3,8
7.	69,5	60,7	30,5	35,4	0	1,3	0	1,3	0	1,3
8.	56,6	58,2	30,5	35,5	8,7	3,8	0	2,5	4,4	0
9.	56,5	70,9	43,4	24	0	2,5	0	1,3	0	1,3
10.	78,2	91,1	21,8	3,8	0	2,5	0	1,3	0	1,3
11.	87	93,7	13	6,3	0	0	0	0	0	0
12.	91,3	97,4	8,7	1,3	0	1,3	0	0	0	0
13.	60,9	62	34,7	34,1	0	1,3	0	1,3	4,4	1,3
14.	82,9	81	17,4	17,7	0	0	0	1,3	0	0
15.	69,6	65,8	26	29,2	4,4	2,5	0	0	0	2,5
16.	47,8	40,5	47,8	50,7	4,4	6,3	0	0	0	2,5
17.	91,3	92,4	8,7	6,3	0	1,3	0	0	0	0
18.	69,5	72,1	30,5	24	0	1,3	0	1,3	0	1,3
19.	52,2	54,4	43,4	31,6	4,4	8,9	0	1,3	0	3,8
20.	43,5	50,7	47,8	39,2	8,7	6,3	0	2,5	0	1,3
21.	34,8	59,5	52,1	38	8,7	2,5	4,4	0	0	0
22.	34,8	52	52,1	39,2	8,7	2,5	0	2,5	4,4	3,8
23.	82,6	96,2	13	2,5	4,4	0	0	1,3	0	0
24.	60,9	63,3	39,1	31,6	0	3,8	0	0	0	1,3
25.	73,9	81	17,4	17,7	8,7	0	0	1,3	0	0
26.	73,9	83,5	26,1	12,7	0	2,5	0	1,3	0	0
27.	34,7	48,2	56,5	43	4,4	5	0	1,3	4,4	2,5
28.	30,4	48,2	56,5	38	0	5	8,7	0	4,4	8,8
29.	56,5	67	43,5	27,9	0	2,5	0	1,3	0	1,3
30.										

Podstatné v Tabuľke 3 sú najmä veľké rozdiely medzi odpoveďami mužov a žien, napr. v 1 a 3. položke Zadržovanie informácií a- Ponižovanie a zosmiešňovanie v súvislosti s Vašou prácou. Z odpovedí v prieskumnej vzorke vyplýva, že muži sa cítia byť na pracovisku viac ponižovaní a zosmiešňovaní v súvislosti s prácou ako ženy. Ďalšou zaujímavosťou sú odpovede žien na 19. tvrdenie - Systematické vyžadovanie plnenia úloh, ktoré evidentne nespádajú do Vašej pracovnej náplne (napr. súkromný poslíček). Kým ako odpoveď na toto tvrdenie si 4,4% mužov vybralo 3. možnosť - raz za mesiac, túto možnosť si ako odpoveď vybralo 8,9% žien. Pri možnostiach odpovede 4-raz za týždeň, a 5-raz denne boli u mužov zaznamenané nulové hodnoty, pričom u žien si tieto odpovede vybralo 1,3% raz za týždeň a 3,8% denne. Napriek nevalidnosti zistení pre malú prieskumnú vzorku výsledky naznačujú, že od žien sa častejšie vyžadujú na pracovisku úlohy, ktoré nie sú súčasťou ich

pracovnej náplne, ako napr. úloha súkromného poslíčka, varenie kávy pre kolegov (prípadne nadriadených), upratovanie pracovného stola kolegovi alebo nadriadenému a pod.

Ďalej stojí za zmienku 10. položka - zastrašovanie rôznymi gestami, napr. ukazovaním prstom, vstupovaním do osobného priestoru, strkaním (sácaním), zablokovaním cesty (zabránením v ceste), kde muži tvrdia, že sa s takýmto správaním stretávajú len občas (takto odpovedalo 21,8% mužov), ženy sa s takýmto správaním na pracovisku stretávajú častejšie, raz za mesiac sa s takýmto správaním stretáva 2,5% žien, raz za týždeň 1,3% žien a denne tiež 1,3% žien, aj keď je možné, že ženy tým nemali na mysli agresiu prejavujúcu sa sácaním, strkaním a pod, ale skôr vstupovanie do osobného priestoru. celkovo však nemožno aj vzhľadom na veľkosť vzorky považovať rodové rozdiely za preukázané.

Z niektorých ďalších výsledkov. Zistili sme, že agresori z radov zamestnancov sa viac uchylujú k aktívnym metódam mobbingu, ktoré niekedy obsahujú aj vyhrážanie, nadávky, zastrašovanie rôznymi gestami, alebo dokonca aj násilie ako agresori na pozíciách stredného manažmentu, ktorí len zriedka používajú takéto metódy.

Ďalšou zaujímavosťou sú odpovede respondentov na 29. tvrdenie - Presúvanie a premiestňovanie proti Vašej vôli, z ktorých vyplýva, že bežní zamestnanci sú častejšie premiestňovaní proti svojej vôli ako ľudia pracujúci na pozíciách stredného manažmentu. Môže to byť spôsobené tým, že je ťažšie nájsť náhradu na pozíciu stredného manažmentu ako na pozíciu bežného pracovníka.

Závery pre prax

Výskum potvrdil, že negatívne činy, ktoré by sme mohli považovať za prejavy mobbingu, sa vyskytujú aj na slovenských pracoviskách, aj keď nie vždy majú takú frekvenciu, že by sme ich mohli považovať za mobbing.

Z výskumu vyplýva, najvyššiu frekvenciu výskytu má správanie označené v položke 28 ako Vystavovanie nezvládnuteľnej pracovnej záťaži.

Aj keď nadmerné pracovné zaťaženie nie vždy musí súvisieť s mobbingom, môže to byť znakom zlej organizácie práce, čo za istých okolností vytvára atmosféru podporujúcu vznik mobbingu. Aby sa zabránilo vzniku mobbingu na pracoviskách, je potrebné zabrániť vzniku nepriaznivej atmosféry v podnikoch zlepšením organizácie práce.

Situácia v organizáciách by sa mala pravidelne preverovať, napríklad aj dotazníkmi. Vo väčších organizáciách by sa mohli vytvoriť nové pracovné miesta pre pracovníkov, ktorí by boli nápomocní pri konštruktívnom riešení konfliktov medzi zamestnancami (tu by mohli nájsť uplatnenie psychológovia a sociálni pracovníci), mohli by sa tiež robiť rôzne semináre, výcviky a prednášky o psychických a zdravotných rizikách, ktoré so sebou mobbing prináša. Vedúci pracovníci firiem by sa mali tiež zúčastňovať školení alebo seminárov o tom, ako správne a efektívne viesť podnik, ako si udržať autoritu, a zároveň nebyť príliš direktívny, ako riešiť konflikty a pod.

Taktiež tí zamestnanci, ktorí sú často len pasívnymi pozorovateľmi mobbingu (zo strachu aby sa sami nestali obeťou), ktorých je, ako vyplýva z výskumu, dosť veľa (až 40,2% respondentov sa vyjadrilo, že boli svedkami takéhoto správania), by mali zmobilizovať svoju odvahu a zasiahnuť v situácii, keď sú svedkami šikanovania. Ak by sa takýmto spôsobom správali všetci svedkovia mobbingu, je tu predpoklad, že by to potenciálnych páchatel'ov odradilo. Každý môže nejakým spôsobom prispieť k tomu, aby sa zabránilo na pracovisku vzniku mobbingu v duchu hesla „nerob iným to, čo nechceš aby oni robili tebe“.

Záver

Mobbing je problémom, ktorý si zaslúži pozornosť a vyžaduje interdisciplinárny prístup, keďže nezostáva len na úrovni pracovnej oblasti života jednotlivca (obete), ale

zasahuje aj do jeho osobného života. Dôsledky mobbingu sú veľmi závažné; mobbing je typ agresie, ktorá môže mať najrôznejšie negatívne následky na psychiku a zdravie obetí.

Literatúra

- ČERVENÝ, Karel, KUBEŠOVÁ, Daniela. Šikanování jako projev nežádoucí agresivity. In: Československá psychologie, 40, 1996. č. 2, s. 146-154.
- BÚGELOVÁ, Tatiana, TOBIÁŠOVÁ, M. Mobbing, známy – neznámy. In: Sociální procesy a osobnost. Brno. 1999. ISBN 80-8045-191-5.
- DEMČÍK, Martin. Mobbing – šikanovanie na pracovisku. Diplomová práca, Pravoslávna bohoslovecká Fakulta PU v Prešove, Prešov, 2007.
- HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2004.
- HIRIGOYENOVÁ, Marie-France. Mobbing – Psychické týranie. Bratislava: Sofa, 2001. ISBN 80-89033-02-4.
- HUBEROVÁ, Brigitte. Psychický teror na pracovisku Mobbing. Martin: Neografia, 1995. ISBN 80-85186-61-6.
- JASŠOVÁ, Eva, KOMÁRKOVÁ, Jitka. Když v práci haraší. In: Zdraví, 2000. č. 9, s. 38.
- KOLLÁRIK, Teodor, KOLLÁRIKOVÁ, Eva. Pracovní skupina z pohľadu sociálnej psychológie. Bratislava: Práca, 1990. ISBN 80-7094-079-4.
- KRATZ, Hans-Jürgen. Mobbing – Jak ho rozpoznat a jak mu čelit. Praha: M.P., 2005. ISBN 80-7261-127-5.
- ŠOLCOVÁ, Iva. Šikanování v zaměstnání: úvod do problému. In: Československá psychologie. 1995. č. 5, s. 440-443.

Internetové odkazy

- <http://www.zdravotnictvo.sk/buxus/generate>
- <http://www.vop.gov.sk/aktivita/vystupenia>
- <http://www.profesia.sk/sms/budovanie-kriery/vztahy-na-pracovisku/sikanovanie-v-praci-pozna-tretina-slovakov>
- <http://www.wanda.atlas.sk/extra/kariera>

Abstract: The author presents basic informations about mobbing as the form of negative social aggression and its presentations. Several conclusions about frequency and forms of mobbing in research sample are published.

Key words: Mobbing, bullying, strategies of mobbing

ZAMESTNANÍ, NEZAMESTNANÍ A DOMÁCE PRÁCE

Denisa Fedáková

Spoločenskovedný ústav SAV, Karpatská 5, Košice,
dfedak@saske.sk

Výskumy zaoberajúce sa monitorovaním podielu zamestnaných/nezamestnaných na domácich prácach potvrdzujú, že čím viac hodín muži nie sú v zamestnaní (resp. sú nezamestnaní) v čase, keď ich partnerky pracujú, tým viac sa púšťajú do domácich prác, pripisovaných tradične ženám. Čím viac hodín ženy nie sú v zamestnaní (resp. sú nezamestnané), v čase keď ich partneri pracujú, tým viac vykonávajú domáce práce, vnímané ako tradične ženské. Rozdelenie DP podľa tradičného chápania rodových rolí možno teda nájsť v domácnostiach, kde je žena nezamestnaná a partner má zamestnanie na plný úväzok (Presser, 1994; Ström, 2002).

Tarkowska (2002) uvádza, že v prípade domácností s nízkym socioekonomickým statusom, môže rozdelenie domácich prác vyzerat' aj takto: zamestnaná žena: práca + rodina + domáce práce; zamestnaný muž: práca; nezamestnaná žena: rodina + práca; nezamestnaný muž: voľný čas. V rozpore so zisteniami Presserovej, Tarkovská ďalej uvádza, že bremeno domácich prác a starostlivosti o rodinu ostáva v prípade spomínaných domácností na pleciach ženy.

Dominantný podiel žien na prácach v domácnosti vo svojej štúdii spomína Greenstein (1996), pričom uvádza, že z celkového času venovaného DP v domácnosti je podiel nezamestnaných žien 81% a zamestnaných žien 72%.

V odborných štúdiách, ktoré sa orientujú na problematiku rozdelenia domácich prác v domácnosti sa ako faktory ovplyvňujúce participáciu na domácich prácach uvádzajú: chápanie rodového rozdelenia rolí (tradičné, egalitárske), pracovná doba, vek, socioekonomický status, prítomnosť detí v domácnosti (Coverman, 1985; Sullivan, 2000; Ström, 2002).

V našich podmienkach sa výskumy orientujú skôr na globálnejšie spekty kvality života nezamestnaných (Frankovský, Kentoš, 2007; Kentoš, 2006).

Cieľom tejto štúdie je:

1. zistiť rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými v čase venovanom domácim prácam v celoeurópskom kontexte
2. zistiť rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými v uvádzaní výskytu nezhôd s partnermi/partnerkami, týkajúcimi sa rozdelenia domácich prác
3. zistiť rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými v percepcii domácich prác

Analyzované dáta pochádzajú z 2. kola Európskej sociálnej sondy (2004-2005), z tretieho zverejnenia dát (19. decembra 2006), v ktorom boli zverejnené dáta z 25 participujúcich krajín. (všetko o ESS, vrátane dát je voľne dostupné na <http://www.europeansocialsurvey.org>).

Na analýzy so slovenskými respondentmi a respondentkami vzorku tvorili - zamestnaní: muži 321, ženy 283, nezamestnaní: muži 59, ženy 79.

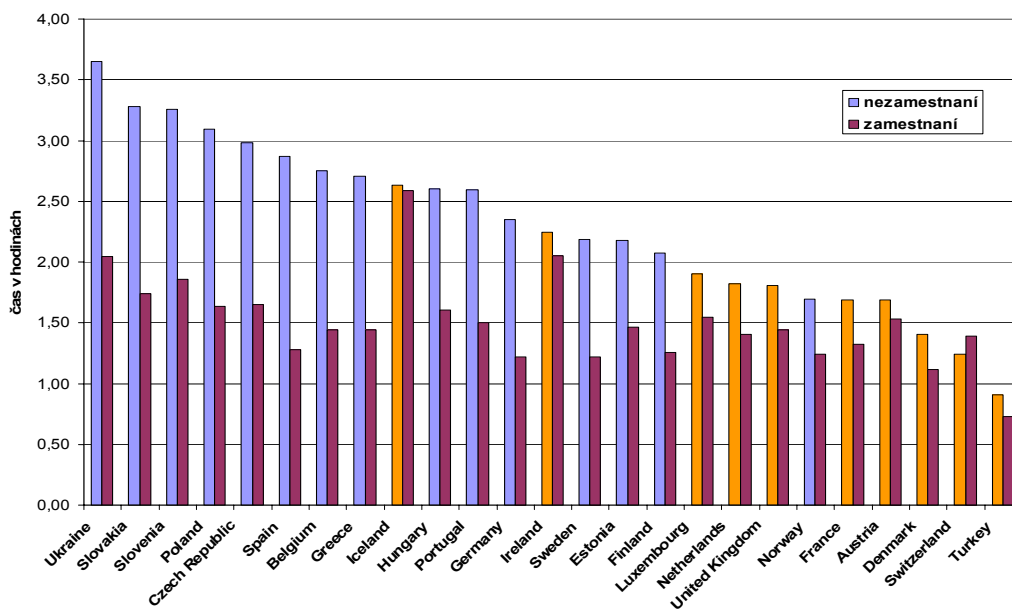
Výsledky a diskusia

Slovenskí respondenti v celoeurópskom meradle

V krajinách Európy, počas pracovného dňa, venujú nezamestnaní/é domácim prácam viac času ($M=2,37\pm 1,76$) ako zamestnaní ($M=1,47\pm 1,76$). V krajinách, kde je podiel času, ktorí nezamestnaní venujú DP najvyšší, **prevládajú** v skupinách nezamestnaných **ženy** (v prípade Slovenska: 59 mužov a 79 žien). Slovenskí nezamestnaní venujú DP počas

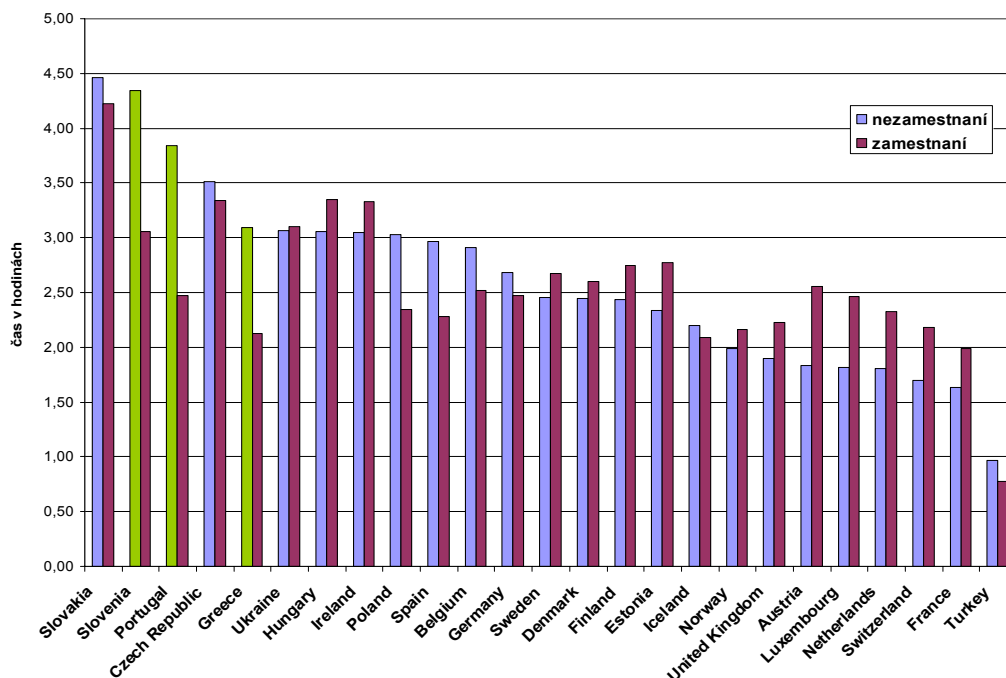
pracovného dňa takmer najviac času spomedzi respondentov z ostatných európskych krajín (hneď po respondentoch z Ukrajiny). Pozri graf 1.

Čas venovaný domácim prácam počas pracovného dňa



Graf 1: Rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými v čase venovanom domácim prácam počas pracovného dňa. Pozn.: rozdiel nie je signifikantný.

Čas venovaný domácim prácam počas víkendového dňa

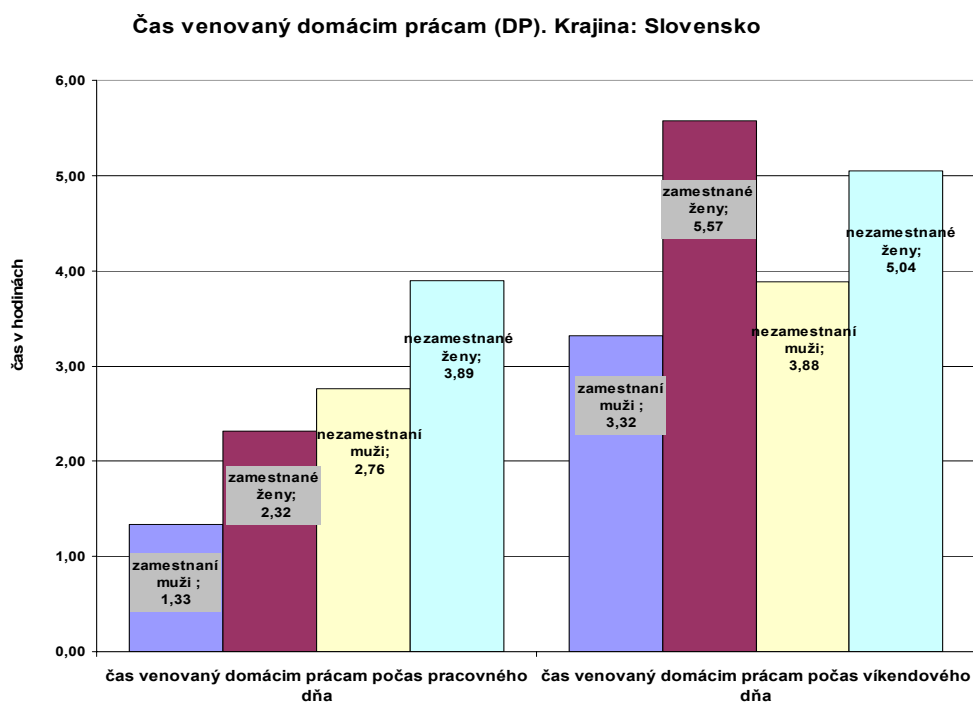


Graf 2: Rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými v čase venovanom domácim prácam počas víkendového dňa. Pozn.: rozdiel je signifikantný.

Počas víkendového dňa venujú DP zamestnaní takmer toľko času ($M=2,59\pm2,6$) ako nezamestnaní ($M=2,73\pm2,7$). Slovenskí respondenti, v porovnaní s respondentmi z ostatných európskych krajín, venujú DP počas víkendového dňa najviac času (platí to pre nezamestnaných ($M=4,4$) aj zamestnaných ($M=4,2$) respondentov). Pozri graf 2.

Slovenskí respondenti a respondentky

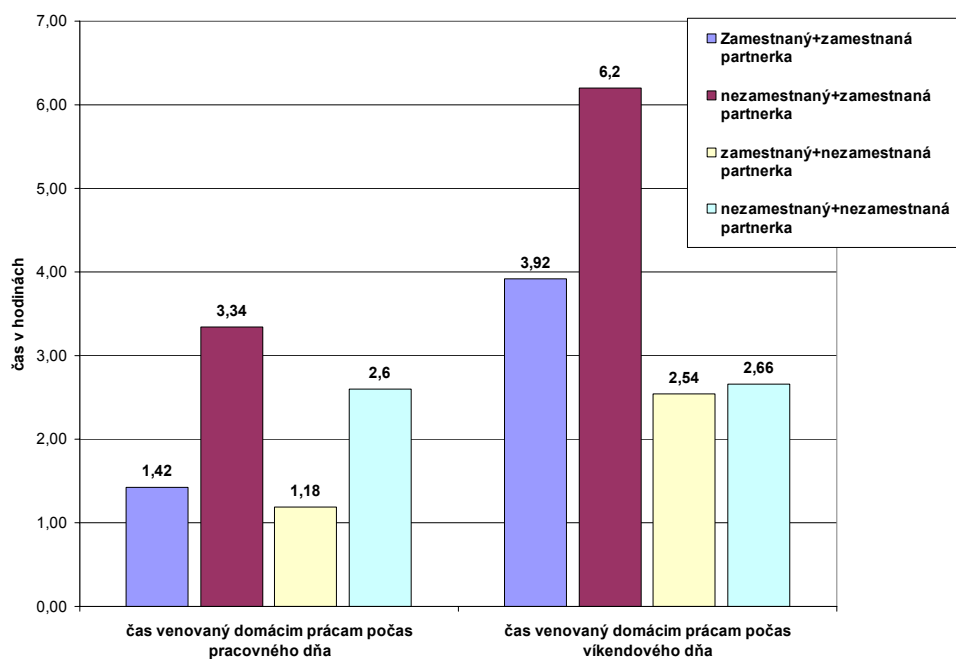
V skupine slovenských respondentov sme **najväčší nárast v čase** venovanom DP v porovnaní pracovného a víkendového dňa zaznamenali **u zamestnaných žien**. Signifikantné rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými mužmi ($p=0,000$) ale aj ženami ($p=0,000$) sa potvrdili v čase venovanom domácim prácam počas pracovného dňa. Viac času venovali domácim prácam nezamestnaní a nezamestnané. Rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými v čase venovanom domácim počas víkendového dňa sa nepotvrdili ako štatisticky významné. Celkovo sa však potvrdilo, že ako zamestnaní tak nezamestnaní, venujú DP viac času počas víkendových dní. Pozri graf 3.



Graf 3: Rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými na Slovensku v čase venovanom domácim prácam počas pracovného a víkendového dňa.

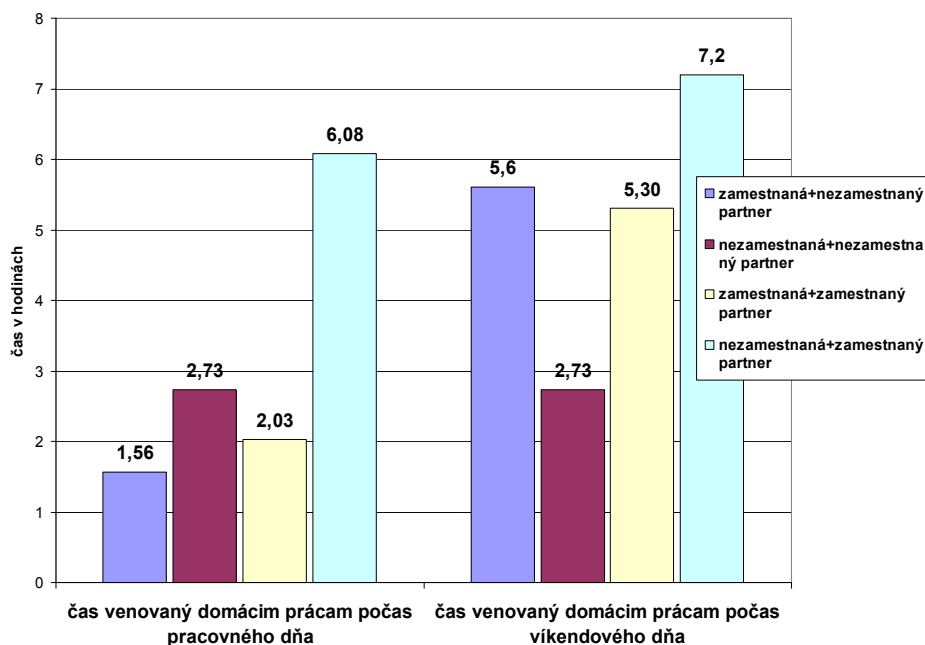
S ohľadom na **pracovný status partnera/partnerky** som zistila, že v skupine mužov najviac času venujú DP nezamestnaní muži, ktorých partnerka má zamestnanie a platí to aj počas víkendových dní. V skupine žien sa domácim prácam najintenzívnejšie venujú (počas pracovného aj víkendového dňa) nezamestnané ženy, ktorých partner je zamestnaný. Pozri graf 4 a graf 5.

Čas venovaný domácim prácam a pracovný status muža a jeho partnerky



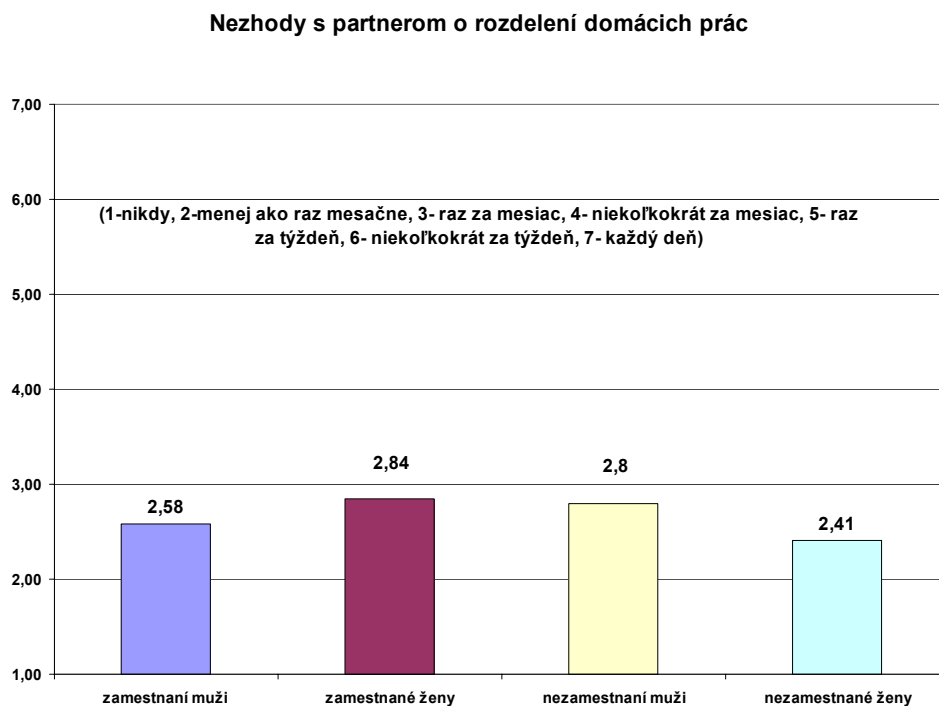
Graf 4: Rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými mužmi na Slovensku (s ohľadom na pracovný status partnerky) v čase venovanom domácim prácam počas pracovného a víkendového dňa.

Čas venovaný domácim prácam a pracovný status ženy a jej partnera



Graf 5: Rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými ženami na Slovensku (s ohľadom na pracovný status partnera) v čase venovanom domácim prácam počas pracovného a víkendového dňa.

Nezhody o rozdelení domácich prác uvádzajú najčastejšie **zamestnané ženy a nezamestnaní muži**, pričom ich výskyt je priemerne raz do mesiaca. Pozri graf 6.

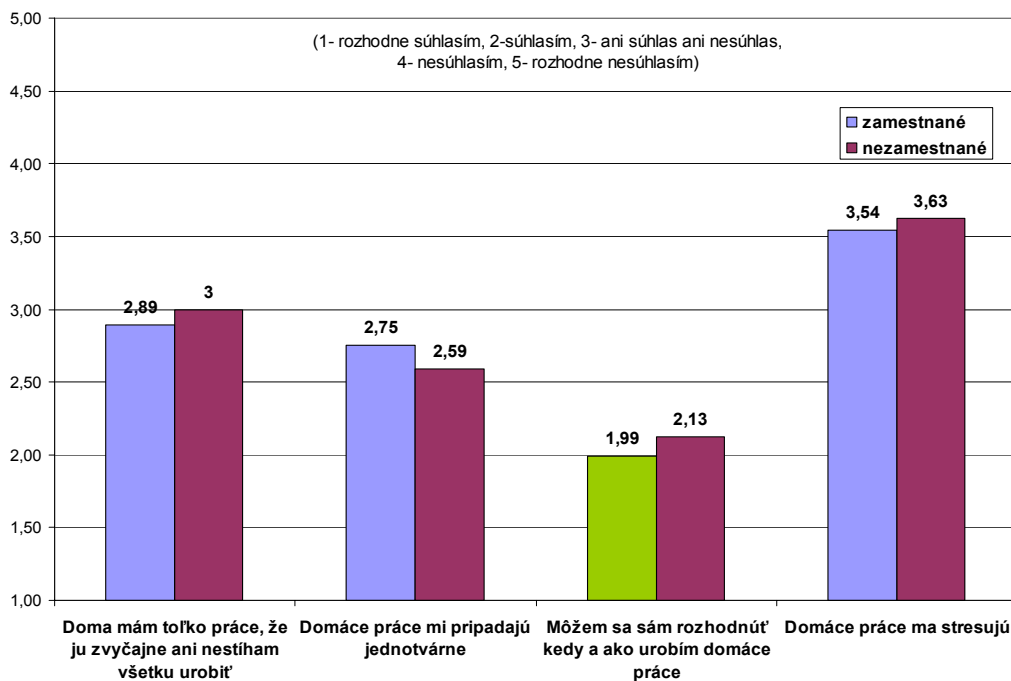


Graf 6: Rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými na Slovensku v uvádzaní častosti výskytu nezhôd s partnermi o rozdelení domácich prác.

Z psychologického hľadiska sú zaujímavé najmä výsledky o percepcii domácich prác, ktoré poukazujú na zaujímavý fakt, že ani zamestnaní/é ani nezamestnaní/é nesúhlasia s tvrdením, že domáce práce ich stresujú. Prekvapivo, zamestnané ženy v porovnaní s nezamestnanými, uvádzali signifikantne častejšie, že sa môžu rozhodnúť kedy a ako urobiť domáce práce ($p=0,041$).

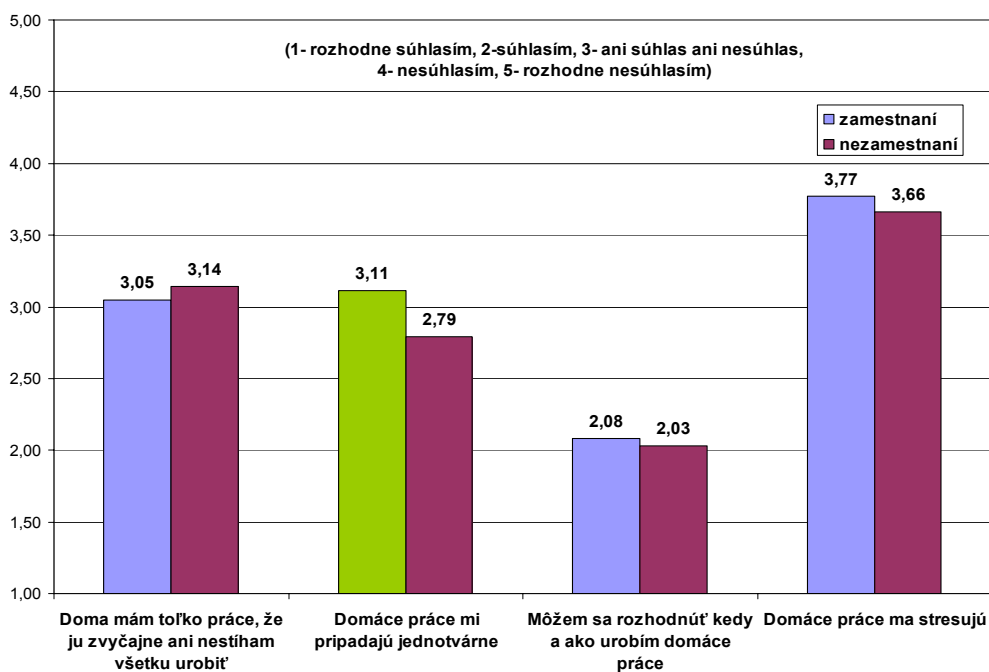
Nezamestnaní muži v porovnaní so zamestnanými signifikantne častejšie poukazovali na jednotvárnosť domácich prác ($p=0,017$). Pozri graf 7 a graf 8.

Percepčia domácich prác ženami



Graf 7: Rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými ženami na Slovensku v percepcii domácich prác.

Percepčia domácich prác mužmi



Graf 8: Rozdiely medzi zamestnanými a nezamestnanými mužmi na Slovensku v percepcii domácich prác.

Záver:

Z uvedených zistení možno v závere konštatovať, že počas pracovného dňa venujú domácim prácam nezamestnaní viac času ako zamestnaní (výnimkou je Švajčiarsko). Na tomto zistení nie je nič prekvapujúce, keďže zamestnaní (v porovnaní s nezamestnanými) musia čas, ktorý majú k dispozícii, rozdeliť medzi prácu a domácnosť. Pri porovnaní času venovaného domácim prácam počas pracovného dňa a víkendového dňa, výsledky poukazujú na skutočnosť, že zatiaľ čo v skupine nezamestnaných respondentov je zmena v čase venovanom domácim prácam minimálna, v prípade zamestnaných respondentov možno v niektorých prípadoch badať aj vyše 100% nárast v čase venovanom domácim prácam počas víkendového dňa.

V slovenských domácnostiach počas pracovného dňa najviac času trávia domácimi prácami nezamestnané ženy, počas víkendu zamestnané ženy.

V súlade so zisteniami Presserovej (1994) a Strömmovej (2002) spomínanými v úvode štúdie, najviac času domácim prácam venujú nezamestnaní (muži aj ženy), ktorých partneri/ky zamestnanie majú.

Podľa odpovedí slovenských respondentov, nezhody o rozdelení domácich prác nie sú v slovenských domácnostiach časté, čo však môže poukazovať aj fakt, že ženy ešte vždy vnímajú domáce práce ako povinnosť, ktorá sa týka výlučne ich a teda, by sa o ňu deliť nemali.

Psychologicky optimistickým vyznieva zistenie, že ako zamestnaní, tak nezamestnaní, vnímajú množstvo domácich prác a ich jednotvárnosť skôr neutrálne, uvádzajú, že sa zväčša môžu rozhodnúť, kedy a ako domáce práce urobia a napokon, že domáce práce nevnímajú ako stresujúce.

Literatúra:

Coverman, S. 1985. Explaining husbands' participation in domestic labor. The sociological quarterly, 26, 1, 81-97.

Frankovský, M., Kentoš, M.: Aktivita nezamestnaných ako indikátory kvality ich života. In Heller, D.; Mertin, V.; Sobotková, I. (ed.). Psychologické dny 2006 : Prožívání sebe a měněního se světa : sborník příspěvků z konference 24. Psychologické dny, Olomouc 2006. Praha : Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, katedra psychologie ve spolupráci s Českomoravskou psychologickou společností, 2007. ISBN 978-80-7308-185-0.

Greenstein, T.H. 1996. Husbands' participation in domestic labor: Interactive Effects of Wives' and Husbands' Gender Ideologies. Journal of marriage and family, 58, 585-595.

Jowell, R. and the Central Co-ordinating Team, European Social Survey 2004/2005: Technical Report, London: Centre for Comparative Social Surveys, City University (2005).

Kentoš, M.: Možnosti skúmania kvality života nezamestnaných. In Tokárová, A., KredátuS, J., Frk, V. (Eds.): Kvalita života a rovnosť príležitostí. Prešov: Filozofická fakulta Prešovskej univerzity, 122-128, (2006).

Presser, H. 1994. Employment schedules among dual-earner spouses and the division of household labor by gender. American sociological review, 59, 348-364.

Ström, S. 2002. Unemployment and Gendered division of domestic labor. *Acta Sociologica*, 45, 89-106.

Sullivan, O. 2000. The division of domestic labour: Twenty years of change?. *Sociology*, 34, 437-456.

Tarkowska, A. 2002. Intra-household gender inequality: hidden dimensions of poverty among Polish women. *Communist and post-Communist studies*, 35, 411-423.

Abstract:

Paper presents results gained from the ESS (European Social Survey) data, Round 2. The main aim of the paper is to analyse differences (cross-cultural, and on the Slovak sample) between employed and unemployed people with regard to their housework participation. Time spent on housework, the presence of arguments in the households and subjective perception of the housework were analysed.

KONFLIKTY V KOMUNIKÁCIÍ A KVALITA MANAŽOVANIA *

Martina Ferencová
Fakulta manažmentu PU v Prešove
mferencov@gmail.com

Úvod

Komunikácia v organizácii je nepretržitým procesom dorozumievania zamestnancov a riadiacich pracovníkov prostredníctvom výmeny správ, údajov, dát, ale i názorov, postojov, pocitov a predstáv (Blašková, 2003). Okrem sprostredkovania obsahu odráža vzájomné vzťahy medzi komunikujúcimi a ich skúsenosti s komunikovaním, komunikačné zručnosti komunikantov. Správna interná komunikácia v organizácii pomáha vytvárať pracovné vzťahy založené na otvorenosti, vzájomnom rešpekte, lojálnosti a dôvere, a tak priamo ovplyvňuje výkonnosť celej organizácie. Zvládnutie komunikácie (napr. v zmysle dosiahnutia želaného – cieľového správania zamestnancov prostredníctvom efektívnej spätnej väzby vo vertikálnej i horizontálnej komunikácii) ako jedna zo základných charakteristík kvality manažovania mu môže priniesť konkurenčnú výhodu. Nezvládnutie komunikácie mu naopak môže spôsobiť nemalé problémy (napr. v oblasti sociálnej interakcie).

Špecifickým druhom sociálnej interakcie, pri ktorej dochádza k rozporu medzi očakávaním a reálnym stavom situácie je konflikt (Szarková, 2002). Komunikačný konflikt zvyčajne vzniká v dôsledku rozdielnosti a nekritického preferovania komunikačných nástrojov, nesprávneho pochopenia problému alebo stavu prežívania konfliktu partnerom v komunikácii. Častým zdrojom konfliktov v organizácii je nesprávne využívanie nástrojov komunikácie na vertikálnej alebo horizontálnej úrovni. Pre efektívne riešenie konfliktov je dôležité, aby sa včas identifikovali (treba odhaliť ich zdroje a príčiny) a aby sa našiel optimálny spôsob ich riešenia. Kvalita manažovania v organizácii sa však najviac prejavuje v uplatňovaní spôsobov ich prevencie.

Ciele výskumu

Prostredníctvom výskumu, ktorý sme realizovali na jeseň v roku 2007, sme si ako **hlavný cieľ** stanovili: skúmanie stavu komunikácie v prepravnej spoločnosti Košice. Pre potreby tohto príspevku sme spracovali problematiku konfliktov v komunikácii spomínanej organizácie. V súvislosti s hlavným cieľom sme si stanovili nasledujúce **čiastkové ciele**:

1. zistiť výskyt konfliktov v komunikácií,
2. formulovať návrhy na odstránenie konfliktov v komunikácií.

Metodika

Na splnenie hlavného cieľa ako aj čiastkových cieľov sme použili rozbor podnikových dokumentov a materiálov (dokumenty spoločnosti týkajúce sa cieľov, stratégie a vízie spoločnosti, výročné správy, časopis, internetové stránky, informačné letáky spoločnosti) a dotazník (vďaka nemu sme získali potrebné informácie o názoroch zamestnancov prepravnej spoločnosti na súčasný stav komunikácie a na konflikty v komunikácii na pracovisku).

Pre potreby tohto príspevku sme spracovali iba časť dotazníka. Pýtali sme sa, ako často sa respondenti stretávajú na pracovisku s konfliktom v komunikácii s nadriadeným a kolegami na rovnakej úrovni, čo považujú za dôvod konfliktov v komunikácii, aké prekážky vidia v internej komunikácii medzi nimi a ich nadriadenými a s akým spôsobom riešenia konfliktov sa na pracovisku najčastejšie stretávajú.

* Tento príspevok je publikovaný v rámci riešenia grantovej úlohy VEGA č. 1/3659/06

Problémová oblasť

Na základe stanovených cieľov sme formulovali problémovú oblasť komunikácie: Konflikty v komunikácii, ktorú sme skúmali vzhľadom na vertikálnu (nadriadený – podriadený) a horizontálnu komunikáciu (medzi zamestnancami na rovnakej úrovni) na vybraných oddeleniach prepravnej spoločnosti (pracovne sme ich označili – oddelenie A a oddelenie B).

Hypotézy

H1: Viac ako 50 % respondentov za prekážky v internej komunikácii s nadriadeným považuje neochotu, nezáujem.

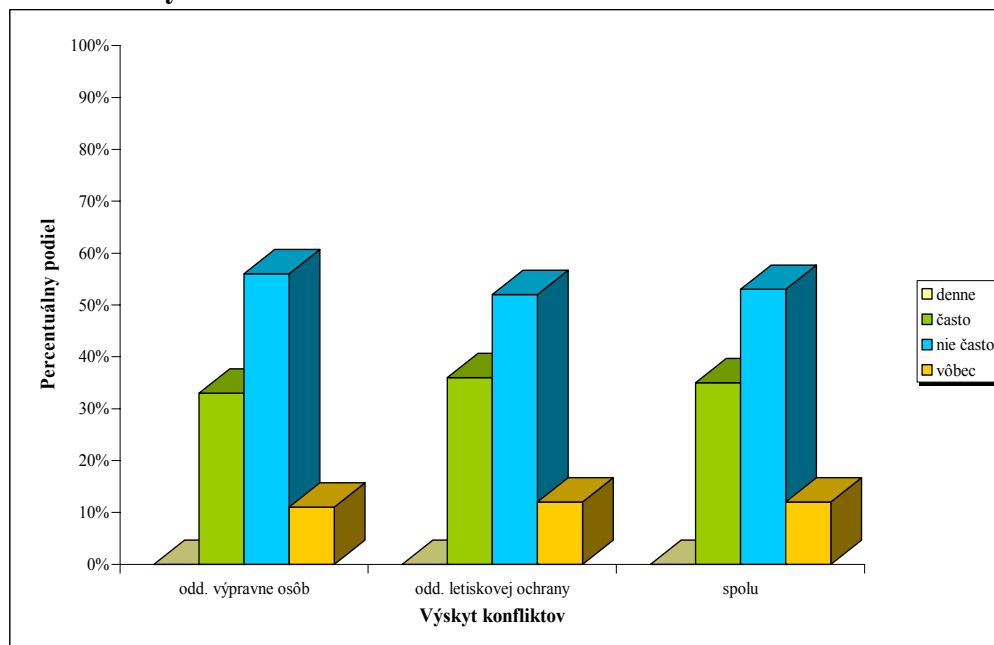
H2: Viac ako 50 % respondentov za najčastejší spôsob riešenia konfliktu označí byrokratický spôsob.

Výskumná vzorka

Výskumu sa zúčastnilo 43 respondentov (18 z oddelenia A, 25 z oddelenia – B) z toho 51 % mužov a 49 % žien. Čo sa týka vzdelania, najpočetnejšiu skupinu tvorili probandi s vysokoškolským vzdelaním – 60%, stredoškolské vzdelanie s maturitou uviedlo 40 % opýtaných (vo výskumnej vzorke neboli zastúpení respondenti si základným vzdelaním – 0 %). Podľa počtu odpracovaných rokov tvorili najväčšiu skupinu respondentov zamestnanci, ktorí v spoločnosti pracujú 1 – 5 rokov (49 %), druhú najpočetnejšiu skupinu tvorili zamestnanci, ktorí v spoločnosti pracujú 6 – 10 rokov (37 %). Zamestnanci, ktorí pracujú v podniku menej ako rok predstavujú 14 %.

Výsledky výskumu

Ako často sa stretávate na Vašom pracovisku s konfliktom v komunikácii s nadriadeným?

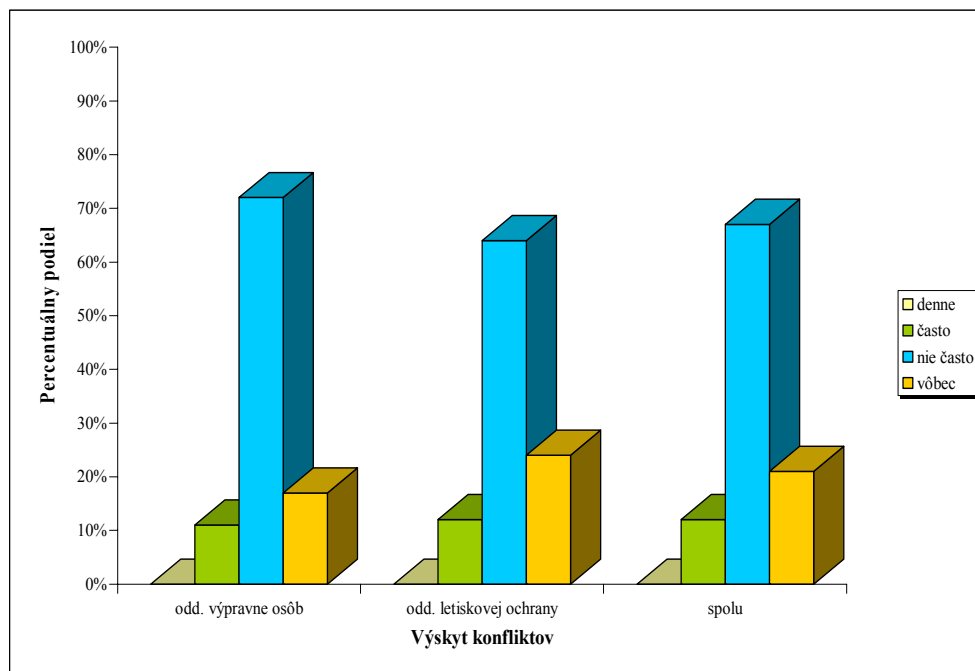


Graf 1 Výskyt konfliktov v komunikácii s nadriadeným

Z výskumu vyplýva, že 35 % respondentov sa s konfliktom v komunikácii s nadriadeným stretáva často. Až 53 % respondentov sa s konfliktom v komunikácii nadriadeným často nestretáva (volili odpoveď – nie často). 12 % uviedlo, že sa vôbec

nestretáva s konfliktom v komunikácii s nadriadeným. V rámci jednotlivých oddelení nedošlo k výrazným rozdielom.

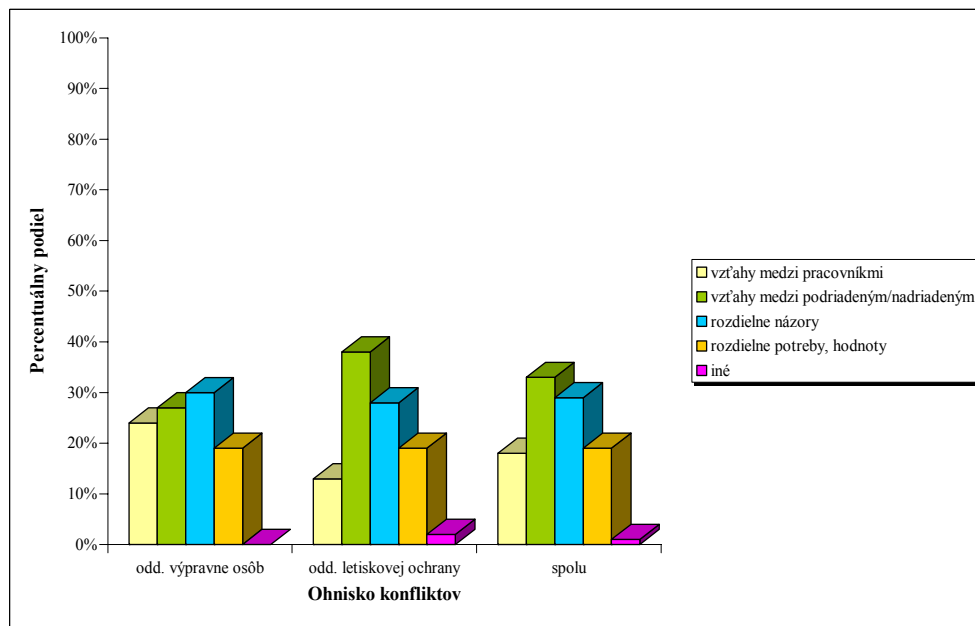
Ako často sa stretávate na Vašom pracovisku s konfliktom v komunikácii s kolegami?



Graf 2 Výskyt konfliktov na pracovisku

Z grafu je zrejmé, že 12 % respondentov sa s konfliktom v komunikácii na pracovisku medzi kolegami stretáva často. Odpoveď 'nie často' označilo až 67 % respondentov. 7 % opýtaných zamestnancov sa s konfliktom v komunikácii medzi kolegami nestretáva vôbec.

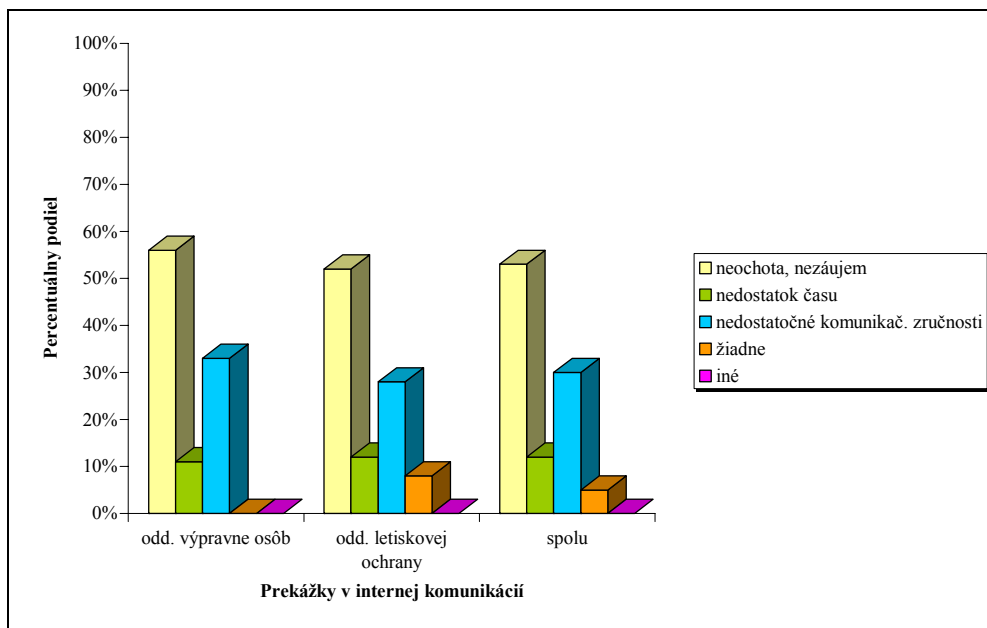
Čo považujete za dôvod konfliktov v komunikácii?



Graf 3 Dôvody konfliktov v komunikácii

Za najčastejší dôvod konfliktov v komunikácii považujú probandi vzťahy medzi podriadeným a nadriadeným. Na oddelení B je to až 38 % respondentov. Druhým najčastejším dôvodom vzniku konfliktov v komunikácii sú rozdielne názory (30% a 28%). Rozdielne potreby, názory považuje za dôvod konfliktov v komunikácii 19 % opýtaných. 18 % probandov označilo ako dôvod konfliktov v komunikácii vzťahy medzi pracovníkmi.

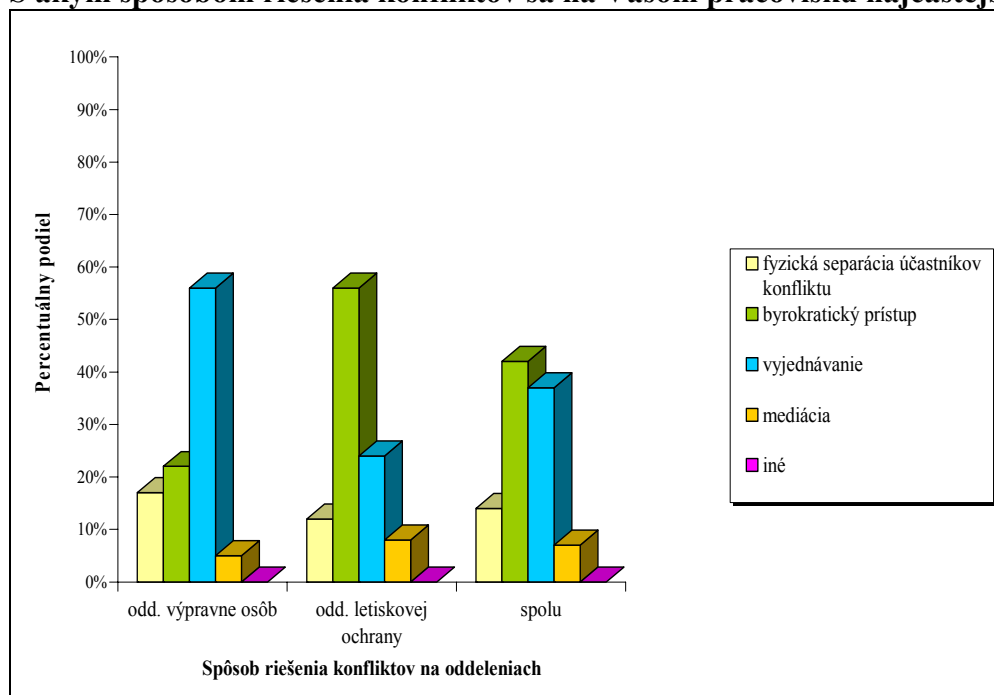
Aké prekážky vidíte v internej komunikácii medzi Vami a nadriadeným?



Graf 4 Prekážky v internej komunikácii

Z výsledkov výskumu vyplýva, že najväčšou prekážkou v internej komunikácii medzi podriadenými a nadriadeným je neochota a nezáujem. 30 % respondentov si myslí, že prekážkou v komunikácii sú aj nedostatočné komunikačné zručnosti. 5 % opýtaných nevidí žiadne prekážky v internej komunikácii medzi zamestnancami a ich nadriadeným. V rámci jednotlivých oddelení sme výraznejšie rozdiely v názoroch na prekážky v internej komunikácii s nadriadeným nezaznamenali.

S akým spôsobom riešenia konfliktov sa na Vašom pracovisku najčastejšie stretávate?



Graf 5 Najčastejší spôsob riešenia konfliktu

Najčastejším spôsobom riešenia konfliktu v prepravnej spoločnosti je využívanie byrokratického spôsobu (42 %). Druhým najčastejšie využívaným spôsobom riešenia konfliktu je vyjednávanie. Najmenej využívaným spôsobom riešenia konfliktu je mediácia (7 %). Na oddelení A považuje za najčastejší spôsob riešenia konfliktu vyjednávanie až 56 % respondentov. Na oddelení B označilo 56 % respondentov za najčastejšie používaný spôsob riešenia konfliktu byrokratický spôsob.

Overenie pravdivosti hypotéz

Z výsledkov analýzy vyplýva, že až 53 % respondentov považuje neochotu, nezáujem za najväčšie prekážky v internej komunikácii s nadriadeným, preto **hypotézu H1**: Viac ako 50 % respondentov za najväčšie prekážky v internej komunikácii s nadriadeným považuje neochotu, nezáujem – **prijímame**. Byrokratický spôsob riešenia konfliktov označilo ako najčastejší spôsob riešenia konfliktov na pracovisku 42 % zamestnancov, preto **hypotézu H2**: Viac ako 50 % respondentov za najčastejší spôsob riešenia konfliktu označí byrokratický spôsob – **nemôžeme potvrdiť**.

Návrhy na odstránenie konfliktov v komunikácii

Z výsledkov vyplýva, že pracovníci jednotlivých oddelení sa s konfliktmi v komunikácii s nadriadeným ako aj s pracovníkmi na rovnakej úrovni riadenia na pracovisku nestretávajú často (odpovede na prvé dve otázky). Z toho usudzujeme, že medzi zamestnancami prepravnej spoločnosti sú dobré medziľudské vzťahy a primeraná pracovná atmosféra.

Určité nedostatky v komunikácii sme zistili pri vyhodnocovaní odpovedí na tretiu a štvrtú otázku. Za najčastejší dôvod konfliktov v komunikácii považujú zamestnanci spoločnosti vzťahy medzi nadriadeným a podriadenými (33%). Väčšina zamestnancov považuje za najväčšie prekážky v internej komunikácii s nadriadeným neochotu, nezáujem zo strany nadriadeného (53%) a nedostatočné komunikačné zručnosti (30%). Spomínané nedostatky možno odstrániť prostredníctvom voľby „vhodných stratégií správania“ (Frankovský, 2001, s. 210-227), ale i pri neformálnych stretnutiach zamestnancov –

nadriadených i podriadených (spoločné posedenia pri káve alebo čaji a pod.), kde sa vytvoria vhodné podmienky pre interpersonálnu komunikáciu a vzájomnú spätnú väzbu, vzájomné spoznávanie, výmenu názorov a hľadanie vhodných riešení vzniknutých problémov. Nedostatočné komunikačné zručnosti zasa možno zlepšiť prostredníctvom komunikačných tréningov.

V poslednej otázke sme zisťovali, s akým spôsobom riešenia konfliktov sa zamestnanci na pracovisku najčastejšie stretávajú. Na oddelení A sa zamestnanci najčastejšie stretávajú s byrokratickým spôsobom riešenia konfliktu (56%). Na oddelení B sa zamestnanci stretávajú pri riešení konfliktov s vyjednávaním (56%). Vzhľadom na to, že ide o oddelenia v rámci jedného organizačného útvaru, navrhujeme jednotný spôsob riešenia konfliktov v komunikácii – mediáciu, pretože jej cieľom je komunikáciu obnoviť, stanoviť jej pravidlá a vytvoriť priestor na riešenie a vyriešenie sporu (Bašistová – Treščáková, 2007, s. 119). Najväčšou výhodou tejto techniky, ktorá sa používa v konfliktných situáciách je flexibilita a rýchlosť pri hľadaní obojstranne prijateľného kompromisu s pomocou sprostredkovateľa – mediátora.

Dôležitým aspektom sprevádzajúcim využívanie mediácie a neformálnych stretnutí zamestnancov je zmena kultúry riešenia konfliktných situácií na základe skvalitňovania medziľudských vzťahov a uvedomenie si, že i pri rozdielnych názoroch a postojoch je možné dosiahnuť prijateľný efekt (cieľové, želané správanie) akceptovateľným spôsobom. Nami navrhované spôsoby eliminácie konfliktov v komunikácii by mali zlepšiť kvalitu života zamestnancov a kvalitu manažovania prepravnej spoločnosti Košice. Výsledným efektom prijatia navrhovaných opatrení by malo byť zvýšenie výkonnosti pracovníkov a prosperita organizácie.

Záver

Konflikty v komunikácii negatívne ovplyvňujú interpersonálnu komunikáciu a interpersonálne vzťahy, ale i ďalšie subjektívne faktory kvality života zamestnancov organizácie (emocionálne reakcie, kognitívne hodnotenie). Schopnosť predchádzať im (zabezpečením dostatočných zdrojov, zjednotením cieľov, akceptovaním osobitostí – odlišných hodnôt, odlišného vnímania a pod.) je najúčinnjším prostriedkom k dosiahnutiu očakávaného správania zamestnancov v organizácii. Na základe výsledkov výskumu možno predpokladať, že zámerné budovanie vzťahov (formálnych i neformálnych) v organizácii prostredníctvom kvalitnej (podľa presne stanovených pravidiel) vertikálnej i horizontálnej komunikácie bude vzťahy medzi zamestnancami kultivovať. V konečnom, dôsledku ovplyvní nielen samotnú organizáciu (vzťahy medzi zamestnancami), ale i jej vzťahy so zákazníkmi (riadenie vzťahov so zákazníkmi je v poslednej dobe predmetom mnohých vedeckých a vedecko-výskumných reflexií autorov teoretikov i odborníkov z praxe; Butaracová-Šindleryová, 2006, s. 33). Kvalita manažovania, ktorá sa prejavuje dobrou internou i externou komunikáciou je zárukou schopnosti organizácie predchádzať nedorozumeniam, problémom a konfliktom.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- BAŠISTOVÁ, A. – TREŠČÁKOVÁ, J.: *Vybrané kapitoly z manažérskej psychológie*. 1. vyd. Košice: Seminár Sv. Karola Bartolomejského, 2007. ISBN 978-80-89138-66-1
- BLÁŠKOVÁ, M.: Komunikácia v prenose a zdieľaní zodpovednosti za rozvoj ľudského potenciálu. In: *Manažment v železničnej doprave*. Žilina: Edis, 2003. S. 8-12. ISBN 80-8070-127-X

BUTORACOVÁ ŠINDLERYOVÁ, I. : Nová ekonomika a Customer Relationship Management. In: Recenzovaný zborník mezinárodní Baťovy Doktorandské Konference. Zlín: Grafotechna Print, s.r.o., 2006, s. 27 – CD. ISBN: 80-7318-384-6.

FRANKOVSKÝ, M.: Strategie správania v náročných životných situáciách. In: Výrost, J., Slaměník, I. (Eds.): Aplikovaná sociálna psychológia II. Praha. Grada, 2001, s. 209-228. ISBN

FERJENČÍK, J.: *Komunikácia v organizáciách*. 1. vyd. Bratislava: Ekonóm, 2001. ISBN 80-225-1415-2

SZARKOVÁ, M.: *Komunikácia v manažmente*. 1. vyd. Bratislava: Ekonóm, 2002. ISBN 80-225-1585-X

ZVLÁDANIE NÁROČNÝCH PRACOVNÝCH SITUÁCIÍ SO SOCIÁLNYM KONTEXTOM V MANAŽMENTE MEDZIĽUDSKÝCH VZŤAHOV

Miroslav Frankovský, Lucia Ištvaniková
Prešovská univerzita v Prešove, Fakulta manažmentu,
franky@unipo.sk istvanik@unipo.sk

Úvod

Náročné situácie, s ktorými sa manažéri stretávajú v práci, sú vnímané buď ako problémové, krízové, konfliktné, zložité, nepríjemné, kritické, záťažové, alebo sú týmito manažermi vnímané ako výzva, možnosť prejsť a uplatniť svoje schopnosti, možnosť kariérneho rastu a pod.

Sú reprezentované nielen rozhodujúcimi medzníkmi v ľudskom živote (smrť blízkeho spolupracovníka, strata zamestnania, odchod podstatných ľudí z firmy a pod.) alebo existencii organizácie (úpadok firmy, neočakávaný prospech, rozhodovanie o nových investíciách, zmene zamerania firmy a pod.), ale aj problémami a ťažkosťami, s ktorými sa stretávame oveľa častejšie, niekedy aj každodenne (nezhody so spolupracovníkmi, napäté vzťahy k nadriadenému, resp. podriadeným a pod.).

Aj keď na pozadí všetkých týchto situácií je možné pri určitej miere abstrakcie nájsť sociálny kontext, predsa len môžeme vymedziť pracovné situácie, v ktorých je sociálny kontext dominujúcim prvkom, ktorý súvisí s ich náročnosťou (odlišná je situácia určiť prepustených za pracovným stolom, bez ich prítomnosti a iná je situácia povedať im to osobne).

Aj napriek tomu, je zrejmé, že napríklad prepustenie ľudí z práce, rozhodovanie o nových investíciách, zmeny štruktúry podniku a pod. môže byť pre jedného manažéra bežnou rutinnou prácou, ktorú nevníma ako stres, záťaž, nepríjemnú situáciu. Naopak, pre druhého človeka môže byť tá istá situácia vysoko stresujúca, nepríjemná, riešenie ktorej vyžaduje od neho maximálne nasadenie a ovládanie sa. Tento typ situácií aj z hľadiska ich dopadu na manažéra vnímajú niektorí jedinci ako ohrozenie, stres. Naopak, iní ľudia ju môžu vnímať ako výzvu, podnet pustiť sa do niečoho nového.

Z týchto ilustrácií je zrejmé, že fakt náročnosti, stresovosti je potrebné interpretovať v kontexte situačných charakteristík a osobnostných vlastností konkrétneho človeka. Zvládanie týchto situácií môže mať rôzne následky. Podľa toho, aký je dopad situácie na jedinca, môže ísť o sebaposilňujúcu alebo sebaohrozujúcu odozvu (D. Fedáková, 2002).

Manažéri sa do týchto situácií dostávajú každodenne a pri ich riešení musia nezriedka zmobilizovať všetky svoje sily raz s väčším, inokedy s menším úspechom pri ich zvládnutí a vyskytnú sa aj prípady, keď v týchto situáciách zlyhajú.

Možnosť poznať typické spôsoby správania manažérov v náročných situáciách umožňuje:

- Už pri výbere ľudí urobiť rozhodnutia s vyššou mierou pravdepodobnosti úspešného zvládnutia manažérskych pozícií.
- Pripraviť v organizácii systémové opatrenia a mechanizmy rozhodovania pre prípady výskytu problémov a ich efektívne riešenie.
- Pripraviť v organizácii systémové opatrenia pre predchádzanie nadmerného výskytu týchto situácií.
- Pripraviť a výcvik manažérov v oblasti zvládania a riešenia náročných situácií v organizácii.

Nárast záujmu venovaného problematike copingu (S. Folkman, R. S. Lazarus, 1980, R. S. Lazarus, 1981, R. S. Lazarus, S. Folkman, 1984, S. Folkman et al., 1986a, Lazarus, R.

L., Folkman S., 1987, Carver et al., 1989, Amirkhan, 1990, Nurmi, Toivonen, Salmela-Aro, Eronen, 1996, Folkman, Moskowitz, 2004 a i.) súvisí okrem iného aj s požiadavkami spoločenskej praxe, napr. v oblasti manažmentu sociálnych situácií (nový prístup a rozvoj manažérskych činností, potreba mechanizmov demokratického riešenia problémov, vzrastajúci počet výskytu náročných situácií v našom živote, zvyšujúci sa záujem o otázky, ako efektívne riešiť tieto situácie, aký dopad majú na psychiku, zdravie a životnú pohodu človeka, riešenie problematiky kvality života, efektívneho fungovania organizácie, nevyhnutnosť prijímať nepopulárne opatrenia, časový stres pri rozhodovaní, budovanie tímov a pod.).

Zdôraznenie interakcie jedinca a sociálneho prostredia je jednou z podstatných charakteristík prezentovaného príspevku. Náročné pracovné situácie sú chápané v tomto príspevku ako situácie, ktoré sú subjektívne vnímané ako zložité, zvládnutie ktorých kladie na človeka zvýšené požiadavky, ale zároveň je položený zvýšený dôraz na prítomnosť vzájomných vzťahov sociálnych objektov (osôb, skupín, sociálnych objektov). Akcentuje sa teda sociálny rozmer týchto situácií, ktoré majú najbližšie k problematike zvládania náročných situácií v manažmente ľudských zdrojov.

Z pozície manažéra, ktorý sa dostal do takejto náročnej pracovnej situácie, je rozhodujúcim faktom práve voľba správania, postupu jej riešenia, ktoré je bežne potrebné uskutočniť bezprostredne, resp. vo veľmi krátkom časovom intervale.

V početných prácach venovaných copingu osobitnú skupinu tvoria príspevky, ktoré sa zameriavajú na popis a charakteristiku rozličných postupov a stratégií zvládania. Aj napriek určitým špecifickým odlišnostiam v orientácii jednotlivých výskumov správania v náročných situáciách môžeme podľa M. Frankovského (2003) nájsť medzi autormi všeobecné charakteristiky.

Tieto sú reprezentované v teoretickej rovine snahou analyzovať postupy a stratégie vysporiadavania sa s danými situáciami v zmysle, ako uvádzajú S. Folkman, et al. (1986, 572), "regulovania vnútorných alebo vonkajších tlakov, napätia, ktoré vyplývajú z transakcií osoby a prostredia".

V rovine empirickej analýzy je to, čo je spoločné a dominantné pre väčšinu prístupov jednotlivých autorov, reprezentované úsilím odhaliť, na základe spracovania rozsiahlych zoznamov foriem správania pomocou faktorovo-analytických postupov, podstatné dimenzie správania a stratégií zvládania náročných situácií.

Trojdimenzionálnu klasifikáciu stratégií správania v náročných životných situáciách navrhli L. Lovaš et. al. (1997). Uvedená klasifikácia bola východiskom pri koncipovaní dotazníka SPNS (Stratégie správania v náročných životných situáciách) autorov M. Frankovského a F. Baumgartnera (1997a, 1997b). Cieľom autorov bolo vyvinúť dotazník, ktorý by umožnil zisťovať stratégie správania v náročných situáciách, ale zároveň aj prispieť k riešeniu nastolených teoreticko - metodologických problémov transsituačnej stability týchto stratégií. Dôraz bol položený v zmysle interakčnej paradigmy (N. S. Endler, D. Magnusson, 1976) nielen na rozmer transsituačnej stability prediktorov správania v náročných situáciách, ale zároveň aj na situačný kontext ovplyvňujúci uvedené správanie. Vývoj dotazníka vychádzal takto z uplatnenia princípu transsituačnej stability v konštrukcii nástrojov na diagnostiku osobnosti, tak ako uvedený postup popísal J. Výrost (1998).

Dotazník umožňuje diagnostikovať tri stratégie správania:

- Orientácia na samostatné riešenie
- Hľadanie sociálnej podpory
- Únikové tendencie

Princíp konštrukcie dotazníka SPNS (respondenti posudzujú jednotlivé možnosti svojho správania vo vzťahu k viacerým modelovým situáciám) sme využili aj pri koncipovaní prezentovaného dotazníka SPNPS (Stratégie správania v náročných pracovných situáciách).

Metóda

Cieľom tejto práce je identifikovať stratégie správania v modelových náročných pracovných situáciách. Výskumnú vzorku tvorilo spolu 95 respondentov, v ktorej boli zastúpení študenti manažmentu, psychológie, úradníci a IT technici.

Vyvíjaný dotazník SPNPS (Stratégie správania v náročných pracovných situáciách) autorov M. Frankovského a L. Ištvánikovej je určený na zisťovanie preferencie stratégií správania v náročných pracovných situáciách. Jeho konštrukcia a vývoj v prezentovanom výskume vychádza z revidovanej verzie Dotazníka SPNS (M. Frankovský, F. Baumgartner, 1997a, M. Frankovský, F. Baumgartner, 1997b), o ktorom sme sa zmienili v úvodnej časti. Uvedená verzia obsahuje popisy 19 modelových situácií, ktoré reprezentujú rôzne náročné pracovné situácie so sociálnym kontextom. Ku každej z opísaných situácií sa viaže niekoľko možných spôsobov reakcií. Ako príklad uvedieme situáciu:

Predstavte si situáciu: „Ako manažér firmy sa dozviete, že niektorý z vašich podriadených si odnáša domov kancelárske potreby. Čo urobíte?“

Za popismi situácií sú uvedené nasledovné možnosti riešenia, a to:

	rozhodne			rozhodne	
	áno	áno	neviem	nie	nie
a) neurobím nič	1	2	3	4	5
b) nedám vedieť, že o tom viem	1	2	3	4	5
c) budem sa vyhýbať informáciám o jeho konaní od iných kolegov	1	2	3	4	5
d) poradím sa s priateľmi ako v tomto prípade postupovať	1	2	3	4	5
e) poradím sa so svojimi najbližšími rodinnými príslušníkmi	1	2	3	4	5
f) poradím sa so svojim nadriadeným	1	2	3	4	5
g) upozorním ho na nezákonnosť a prípadne následky jeho konania	1	2	3	4	5
h) nahlásim jeho konanie nadriadenému	1	2	3	4	5
i) začnem odnášať kancelárske potreby domov aj ja	1	2	3	4	5

Úlohou respondentov bolo posúdiť svoje možné správanie v každej uvedenej alternatíve na 5-bodovej škále (od 1 – rozhodne áno, 2 - áno, 3 - neviem, 4 - nie, 5 – rozhodne nie).

Výsledky

Pomocou faktorovej analýzy (použili sme metódu Principal Component s Varimax rotáciou) sme vyextrahovali tri faktory, ktoré vystihujú preferenciu respondentov správať sa v náročných pracovných situáciách istým spôsobom. Faktory sme pomenovali ako:

- faktor úniku,
- faktor hľadania pomoci
- faktor *akcia*.

Extrahované faktory vysvetľujú 28,1 % variancie (tabuľka 1). Aj keď percento vysvetlenej variancie je na hranici akceptovateľnosti, zaradenie ďalších faktorov, ktoré by

uvedené percento zvyšovali, nebolo vhodné. Tieto ďalšie faktory totiž nebolo možné zmysluplne obsahovo špecifikovať. Zároveň je potrebné uviesť, že uvedená analýza predstavuje úvodnú etapu vývoja metodiky a aj počtom obmedzená výskumná vzorka mohla prispieť k relatívne nízkemu percentu celkovej vysvetlenej variancie. Naopak, extrahované faktory bolo možné celkom jednoznačne obsahovo špecifikovať. Svedčia o tom, až na výnimku faktora akcie, vysoké hodnoty Cronbach's alpha (Tabuľka 2, Tabuľka3, Tabuľka 4).

Tabuľka 1 Veľkosť rozptylu, ktorý vysvetľujú jednotlivé faktory

Component	% of Variance	Cumulative %
1. faktor	11,8	11,8
2. faktor	8,8	20,6
3. faktor	7,5	28,1

Faktor úniku je sýtený 13 položkami, ktoré sú prezentované možnosťami odpovedí napríklad: „Neurobím nič“.

„Nedám vedieť, že o tom viem“.

„Budem sa tváriť, že nič nevidím“.

„Budem predstierať, že sa nič nedeje“.

Aj z týchto príkladov je zrejmé, že preferovanie uvedených možností zodpovedá pasívnym reakciám, vyhýbavým, zodpovednosti sa zbavujúcim stratégiám správania. Vo všeobecnosti sa respondenti v porovnaní s ostatnými stratégiami správania najmenej priklonili k tejto stratégii. Priemerná hodnota 3,8 sa výrazne blíži k odpovedi nie (Tabuľka 2).

Tabuľka 2 Základné metrické údaje faktora úniku

Priemer	Smerodajná odchýlka	Cronbach's alpha
3,8374	0,46034	0,807

Druhý faktor nazývaný ako faktor hľadania pomoci sýti 18 položiek, resp. možností odpovedí na modelové situácie, z ktorých najvýstižnejšie charakterizujú uvedené odpovede:

„Postažujem sa svojim najbližším rodinným príslušníkom“.

„Poradím sa s priateľmi ako v tomto prípade postupovať“.

Aj tieto vybrané príklady jasne dokumentujú skutočnosť, že preferovanie tejto stratégie je orientované na hľadanie rady, informácií, pomoci vo svojom bližšom alebo širšom sociálnom okolí. Na rozdiel od predchádzajúcej stratégie správania sa v tomto prípade respondenti vo všeobecnosti priklonili skôr k neutrálnej odpovedi neviem - priemerná hodnota 3,2 (Tabuľka 3).

Tabuľka 3 Základné metrické údaje faktora pomoci

Priemer	Smerodajná odchýlka	Cronbach's alpha
3,2516	0,86745	0,954

Tretí faktor, faktor akcie, je sýtený 7 položkami, pričom z prezentovaných odpovedí je zrejmé, že respondenti sa v rámci faktora akcie rozhodli tak pre tzv. pozitívne, ako aj negatívne akcie. Keďže našim úmyslom nebolo hodnotiť vhodnosť/nevhodnosť reakcií respondentov, ale výber položiek sýtiacich faktor akcie, v nasledujúcich riadkoch uvádzame najcharakteristickejšie položky sýtiace aktívne reakcie na náročné pracovné situácie:

„Nahlásim jeho konanie nadriadenému“.

„Nahlásim jeho konanie (príp. diskrimináciu) vedeniu firmy“.

„Poviem to kolegovi, ktorému stôl patrí“.

„Zapojím sa do hádky spolupracovníkov“.

„Nechám vyústiť sexuálne obťažovanie do sexuálneho vzťahu“.

„Začnem aj ja diskriminovať svojich spolupracovníkov“.

Je zrejmé, ako sme už uviedli, že sa v tomto faktore skumulovali sociálne pozitívne aj negatívne reakcie. Obidve skupiny správania však jasne na rozdiel od predchádzajúcich stratégií dokumentujú aktívne riešenie problému. Je trochu prekvapujúca priemerná hodnota posúdenia tejto stratégie respondentmi vo všeobecnosti. Predchádzajúce výskumy a aj naše zistenia (Frankovský, Baumgartner, 1997a, 1997b) potvrdili vyššie pozitívne hodnotenia tejto stratégie, t.j. respondenti vyjadrili vyššiu mieru súhlasu. V tomto prípade, podobne ako pri stratégii hľadania pomoci, respondenti sa priklonili skôr k neutrálnej odpovedi (Tabuľka 4). V prípade tejto stratégie bola zistená aj nižšia miera Cronbach's alpha. Svedčí to o nie celkom uspokojivej miere vnútornej konzistentnosti jednotlivých položiek, ktoré sýtia tento faktor.

Tabuľka 4 Základné metrické údaje faktora akcie

Priemer	Smerodajná odchýlka	Cronbach's alpha
3,3230	0,48705	0,632

Uvedená klasifikácia má určité spoločné, korešpondujúce charakteristiky s trojdimenzionálnym modelom klasifikácie copingových štýlov, ktorý prezentovali Endler a Parker (1990). Ešte väčšiu mieru podobnosti môžeme však postrehnúť medzi touto klasifikáciou a klasifikáciou, ktorú navrhol Amirkhanom (1990). Nie je to len trojdimenzionálny prístup ku klasifikácii reakcií na kritickú situáciu, ale aj obsahová blízkosť a príbuznosť jednotlivých dimenzií (inštrumentálna stratégia – faktor akcia, stratégia hľadania pomoci – faktor pomoci, stratégia vyhýbania - faktor úniku.

Porovnanie stratégií zvládania týchto situácií svedčí o rôznej miere preferencie využitia jednotlivých spôsobov správania. Výsledky Friedmanovho testu potvrdili existenciu štatistickej významnosti faktora typ stratégie zvládania (tabuľka 5). Najnižšia miera preferencie bola prisúdená únikovej stratégii zvládania (neurobím nič, budem sa tváriť, že nič nevidím a pod.). Ďalšie dve stratégie pomoc (pošľazujem sa svojim najbližším rodinným príslušníkom, poradím sa s priateľmi ako v tomto prípade postupovať a pod.) a akcia (nahlásim jeho konanie nadriadenému, poviem to kolegovi, ktorému stôl patrí a pod.) boli posúdené približne rovnako. Prezentovaná štatistická významnosť faktora typ stratégie zvládania je teda podmienená predovšetkým rozdielom vo vnímaní únikovej stratégie v porovnaní so stratégiami pomoc a akcia.

Stratégia úniku bola, podobne ako aj v iných výskumoch, posúdená s najnižšou mierou preferencie. Na rozdiel od výsledkov v týchto výskumoch, však nebol zistený rozdiel v posúdení stratégií akcia a pomoc (stratégia akcia, riešenie, je vo väčšine analýz posudzovaná s najvyššou mierou preferencie) a zároveň stratégia akcia bola vnímaná s nižšou mierou preferencie, ako sme na základe doterajších poznatkov s hodnotením tejto stratégie očakávali.

Je potrebné ale upozorniť, že z hľadiska použitej škály merania všetky priemerné hodnoty boli vyššie ako 3, čo znamená, že respondenti vyjadrili mierny nesúhlas so všetkými alternatívnymi postupmi riešenia danej situácie. Je možné predpokladať, že v týchto špecifických sociálnych pracovných situáciách sa pri preferencii možného riešenia situácie respondenti priklonili k opatrnejšiemu posudzovaniu jednotlivých možností správania, ako v prípade, ak sú tieto situácie formulované všeobecne.

Tabuľka 5 Porovnanie preferencie jednotlivých stratégií zvládania náročných pracovných situácií (Friedmanov test)

Faktor	Priemer	Priemerné poradia	Chi - square	Významnosť
---------------	----------------	--------------------------	---------------------	-------------------

Pomoc	3,2516	1,78	24,00	0,000
Únik	3,8374	2,44		
Akcia	3,3230	1,88		

Analýzy súvislostí medzi špecifikovanými faktormi potvrdila existenciu štatisticky významného korelačného koeficienta (0,332) medzi faktormi pomoc a akcia. Zároveň sme, podľa očakávania, zistili negatívnu koreláciu, aj keď štatisticky nevýznamnú, medzi stratégiami únik a akcia. Uvedené zistenia prispievajú k potvrdeniu obsahovej validity vyvíjanej metodiky SZNPS (Stratégie zvládania v náročných pracovných situáciách).

Tabuľka 6 Korelačné koeficienty medzi vymedzenými faktormi

Faktor	Pomoc	Únik	Akcia
Pomoc		0,096	0,332**
Únik			-0,159
Akcia			

** - štatistická významnosť na 0,01 hladine významnosti

Diskusia a záver

Možnosť predikcie úspešnosti manažéra v praxi je iste inšpirujúca. To, nakoľko bude manažér úspešný, ovplyvňuje veľa faktorov a na jeho prípravu sa podieľajú odborníci z viacerých vedných odborov. V prezentovanom príspevku sme poukázali na jeden, podľa nás významný aspekt, t.j. možnosť zisťovať úroveň jednotlivých stratégií zvládania náročných situácií, ktoré vznikajú v organizácii v pracovnom procese. Vývoj a následne aj validizáciu a overenie takejto metodiky považujeme za zmysluplnú činnosť. Metodika vo svojej finálnej forme by rozhodne mala prispieť minimálne k riešeniu otázok výberu vhodných kandidátov na manažérske posty, k vytváraniu systémových opatrení a mechanizmov rozhodovania pre prípady výskytu problémov a v neposlednom rade aj k príprave a výcviku manažérov v oblasti zvládania a riešenia náročných situácií v organizácii.

Prezentované zistenia a poznatky svedčia o možnosti vytvorenia takejto metodiky, aj keď je potrebné ešte vykonať viaceré analýzy a predovšetkým ich realizovať na početnejších, heterogennejších vzorkách so zahrnutím možno aj ďalších pracovných situácií nielen so sociálnym kontextom.

Výsledky uskutočnených analýz poukazujú na skutočnosť, že v konkrétnom prípade riešenia náročných pracovných situácií nie je možné nekriticky preberať poznatky získané z výskumov stratégií správania alebo copingu na všeobecných problémových situáciách. Dôkazom toho je napríklad nižšia miera preferencie stratégie akcia než je to v iných výskumoch všeobecne koncipovaných situácií, neprítomnosť významného rozdielu vo vnímaní stratégie akcia a stratégie pomoc.

Zároveň aj tieto zistenia poukazujú na nevyhnutnosť neustále zvažovať mieru všeobecnosti prijímaných záverov o stratégiách zvládania, resp. na situačnosť a situačnú podmienenosť týchto stratégií.

Literatúra

- Amirkhan, J., H.: A factor analytically derived measure of coping: The coping strategy indicator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1990, 59, 1066-1074.
- Carver, C., S. - Scheier, M., F. - Weintraub, J., K.: Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1989, 56, 267-283.
- Endler, N. S. - Magnusson, D.: *Interactional psychology and personality*. Washington: Hemisphere, 1976.
- Endler, N., S., Parker, J., D., A.: Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 1990, 844-854.
- Fedáková, D.: Aktuálne prístupy k problematike stratégií správania v náročných situáciách. *Internetový časopis ČaS*, 2002, 5, 3. [http:// www.saske.sk](http://www.saske.sk)
- Folkman, S. - Lazarus, R. S.: An analysis of coping in middle-aged community sample. *Journal Health Social Behavior*, 1980, 21, 219-239.
- Folkman, S. - Lazarus, R., S. - Dunkel-schetter, C. - De-Longis, A. - Gruen, R., J.: The dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986, 50, 992 -1003.
- Frankovský, M.: *Stratégie správania v náročných životných situáciách*. Košice: Spoločenskovedný ústav SAV, 2003. Habilitačná práca.
- Frankovský, M. - Baumgartner, F.: Vývin a konštrukcia metodiky skúmania stratégií správania v náročných situáciách (Dotazník SPNS). In: Lovaš, L., Výrost, J., (Eds.): *Stratégie správania v náročných životných situáciách*. Košice, Spoločenskovedný ústav SAV, 1997a, 61-81.
- Frankovský, M. - Baumgartner, F.: Behavior strategies in demanding life situations. *Studia psychologica*, 1997b, 39, 2, 103-109.
- Lazarus, R., S.: The stress and coping paradigm. In Eisdorfer, C., et al. (Eds.): *Models of clinical psychopathology*. New York: Spektrum, 1981, 177-214.
- Lazarus, R., S. - Folkman, S.: *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer, 1984.
- Lazarus, R., L. - Folkman, S.: Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*, 1987, 1, 141-170.
- Lovaš, L., Výrost, J., Baumgartner, F., Bolífková, E., Frankovský, M., Hadušovská, S.: Dimension of social behavior in demanding situations. *Studia psychologica*, 1997, 39, 2, 91-102.
- Nurmi, J.E. - Toivonen, S. - Salmela-Aro, K. - Eronen, S.: Optimistic, Approach-oriented, and Avoidance Strategies in Social Situations: Three Studies on Loneliness and Peer Relationships. *European Journal of Personality*, 1996, 10, 201-219.
- Výrost, J.: Uplatnenie princípu transsituačnej stability v konštrukcii nástrojov na diagnostiku osobnosti. In: *Človek na počiatku nového tisícročia*, Bratislava: SPS, 1998, 45-47.

Abstract

From the point of view of our research approach the attention was focused on the problem of selection strategies of coping in demanding managerial work situations in social context. Presented results of the study have confirmed structure of the strategies of coping in these demanding situations (avoidance, help, action). The gained results contributed from the methodological level to solve issues of transsituational stability and situation conditionality selection of behavior. At the same time these results have contributed to verification (e.g. eigenvalues, explanted variance, Cronbach's alpha etc.) of the original questionnaire SCDWS

(Strategies of Coping in Demanding Work Situations) for diagnostics and prediction of behavior in demanding work situations in social context.

Kľúčové slová:

coping, demanding work situations in social context, interactional paradigm

Abstrakt

V prezentovanom výskume sme sústredili pozornosť na problematiku voľby stratégie zvládania v náročných manažérskych pracovných situáciách, v ktorých dominuje sociálny kontext. Prezentované výsledky umožnili navrhnúť štruktúru stratégií zvládania v týchto náročných situáciách (únik, pomoc, akcia). Na metodologickej úrovni prispeli získané výsledky k riešeniu otázok transsituačnej stability a situačnej podmienenosti voľby správania. Zároveň tieto výsledky prispeli k verifikácii (eigenvalues, vysvetlená variancia, Cronbach's alpha a pod.) pôvodného dotazníka SZNPS (Stratégie zvládania v náročných pracovných situáciách) pre diagnostiku a predikciu správania v náročných pracovných situáciách so sociálnym kontextom.

Kľúčové slová:

zvládanie, náročné pracovné situácie so sociálnym kontextom, interakčná paradygma

POSUDZOVANIE KVALITY ŽIVOTA NEZAMESTNANÝMI - KOMPARATÍVNY KONCEPT *

Miroslav Frankovský, Andrea Kováčsová
Fakulta manažmentu, Prešovskej univerzity v Prešove
franky@unipo.sk

Úvod

So stratou zamestnania sa stretol, alebo sa potenciálne môže stretnúť každý z nás. Nezamestnanými sa stávajú muži aj ženy, ľudia v rôznom veku, s rôznym vzdelaním, v rôznom sociálnom postavení, aj keď pravdepodobnosť stať sa nezamestnaným, je vo vzťahu k týmto sociálnodemografickým kategóriám rozdielna.

Ak vychádzame z Giddensom (1989) charakterizovaných šiestich podstatných prejavov platenej práce: finančný príjem, formovanie a rozvíjanie kompetencií človeka, vstup do nových sociálnych kontextov, organizovanie denného režimu, vytváranie nových sociálnych vzťahov, vytváranie osobnej identity, hodnoty samého seba, strata zamestnania sa dotýka všetkých uvedených charakteristík.

Nezamestnanosť je závažnou zmenou každodenného spôsobu života ľudí, ktorá ich väčšinou posúva z pozície aktívneho subjektu do pozície pasívneho objektu (Fedáková, 2003). Strata zamestnania spôsobuje výraznú zmenu v hodnotení súčasného, aktuálneho života v porovnaní s minulosťou, ako aj v porovnaní s inými zamestnanými ľuďmi. Zároveň neumožňuje vytvárať reálne a dosiahnuteľné predstavy o budúcnosti, o ambíciách a cieľoch, ktoré by človek mohol naplňať, o vlastnom kariérnom rozvoji, ako aj o rozvoji iných aspektov osobnosti.

Zamestnanie, stratu zamestnania však nie je možné stotožniť s prácou. V prípade zamestnania ide len o časť aktivít človeka, ktoré môžeme zaradiť pod pojem práce. Zamestnanie je zjednodušene možné považovať za formu platenej ľudskej práce (Frankovský, 2008). Práca je však často, hlavne v bežnom živote, spájaná práve so zamestnaním. Pri vymedzovaní pojmu práca zdôrazňujú viacerí autori skutočnosť, že je to zmysluplná činnosť, ktorá vytvára nové hodnoty, alebo ako uvádza Armstrong (1999), je zdôraznený faktor účelovosti tejto aktivity. Táto účelovosť alebo zmysluplnosť nesúvisí len s materiálnymi benefitmi, ale aj so sebarealizáciou, dosahovaním úspechov, prestíže, uznania, pocitu moci, užitočnosti a pod. Ľudská práca je zdrojom nielen materiálneho zabezpečenia existencie človeka, ale je aj zdrojom rozvoja osobnosti človeka a zmysluplnosti jeho života. Práca vytvára a potvrdzuje identitu človeka vo vzťahu k spoločnosti, vytvára symbolický a zároveň aj reálny svet, v ktorom človek žije. V procese práce človek pretvára prírodu, ale aj sám seba, vytvára si vlastnú subjektivitu vo svete, ktorý ho obklopuje (Nový, 1997). Práca pomáha jednotlivcom plánovať a organizovať budúcnosť, vytvára ich osobnostnú autonómiu a schému obvyklého životného štýlu. Formuje a rozvíja všetky ich kompetencie. Práca je prostriedkom dosahovania osobných životných cieľov a uspokojenia potrieb (Deiblová, 2005, Pružinská, Mižičková, 1999).

Uvedené vymedzenie ľudskej práce neznižuje význam zamestnania v živote ľudí. Práve naopak, zamestnanie je priestorom, v ktorom ľudia majú možnosť nadviazať množstvo nových kontaktov, stretávať sa s inými ľuďmi. Vytvárať si formálne a neformálne vzťahy. Majú možnosť získať inú sociálnu skúsenosť ako v rodine alebo medzi priateľmi vo svojom voľnom čase. Sociálna integrácia v zamestnaní je významným determinantom psychickej

* Príspevok je spracovaný v rámci riešenia grantového projektu VEGA č. 1/0667/09

pohody a zdravia. Zamestnanie je takto významným faktorom socializácie človeka v období jeho ekonomicky aktívneho veku. Umožňuje budovať a rozvíjať predpoklady jednotlivca realizovať sa ako tvorivá, zrelá a sociálne citlivá osobnosť. Zároveň zamestnanie definuje denný režim a bežný životný stereotyp ľudí. Ľudia v určitom čase vstávajú, odchádzajú do zamestnania, končia zamestnanie a v určitom čase prichádzajú opäť domov. Je jedným z rozhodujúcich predpokladov týchto procesov a zároveň aj ukazovateľ kvality začlenenia osobnosti do spoločnosti.

Nezavinená strata zamestnania, neúspech pri hľadaní zamestnania, ako aj obavy zamestnaných ľudí z novej straty zamestnania, majú negatívne dôsledky ekonomické, sociálne, psychické aj zdravotné. Súvisia teda s oblasťou, ktorú ako celok nazývame kvalita života človeka.

Pojmy nezamestnanosť a kvalita života sa v bežnom, každodennom živote, ale aj v odborných analýzach vyskytujú často vo vzájomnej väzbe. Výskumy nezamestnanosti sa len zriedka nedotýkajú aj problematiky kvality života a naopak, skúmanie kvality života nemôže ignorovať špecifickú skupinu ľudí, ktorá je tvorená nezamestnanými. Skúmanie týchto dvoch problematik môžeme charakterizovať v tom zmysle, že nezamestnanosť vo väčšine prípadoch znamená zníženie kvality života človeka, či už z hľadiska objektívnych, alebo subjektívnych kritérií hodnotenia.

Existujúce definície pojmov nezamestnanosť (Buchtová, 2001) a kvalita života (Kováč, 2001) poukazujú zhodne na ich multidimenzionálnu štruktúru a interdisciplinárny charakter skúmania týchto problematik.

Pojem kvalita života je v súčasnosti súčasťou tak nášho každodenného bežného slovníka, ako aj slovníka viacerých vedných disciplín. Je zrejmé, že z hľadiska vedeckého skúmania má, ako sme už uviedli, interdisciplinárny charakter a odkazy na rôzne súvislosti kvality života (napr. zmysel života) môžeme nájsť už v najstarších filozofických koncepciách (Nemčková, 2004, Diener, Suh, 1997). V najširšom význame možno kvalitu života označiť ako určitú úroveň dimenzií života, ktoré sú viac alebo menej konsenzuálne definované a reflektujú dôležité spoločenské hodnoty a ciele (Land, 2001). V tomto zmysle definuje kvalitu života WHO ako percepciu pozície jedinca v živote v kontexte kultúry a hodnotového systému so zreteľom na ciele, očakávania, štandardy a záujmy. Doposiaľ nejestvuje konsenzus ohľadom faktorov kvality života. Cummins (1996) vo svojom výskume analyzoval relevantné štúdie kvality života a zhromaždil 173 rozličných oblastí kvality života. Medzi objektívne zisťovania kvality života patrí čoraz viac rozšírený Human Development Index (index ľudského rozvoja), ktorý je zisťovaný napr. OSN.

Jednou z možností ako vymedziť a následne skúmať kvalitu života, je uvažovanie o kvalite ako o charakteristike, ktorou sa nejaký jav, stav procesu odlišuje od iného javu, stavu procesu, alebo ako sa nejaký jav, stav procesu ztotožňuje s iným javom, stavom procesu. Tento postup zdôrazňuje komparatívny koncepčný rámec vymedzenia kvality. Je potrebné upozorniť, že nie je v psychológii ojedinelý. Môžeme sa s ním stretnúť napr. pri zisťovaní hodnôt v rámci Schwartzovho (2003) modelu. Komparatívne modely kvality života sú definované skôr metódou postupu analýzy ako obsahom. V rámci tohto koncepčného rámca sú porovnávané napr. očakávania a aktuálna skúsenosť, vnímanie potrieb a ich napĺňanie. V tejto súvislosti chceme upozorniť na nasledovné možné rozmery posudzovania kvality života, ktoré sú východiskom prezentovaného prístupu k vymedzeniu a zisťovaniu kvality života:

- komparácia vlastného života vo vzťahu ku kultúrnym vzorom spoločnosti,
- komparácia vlastného života vo vzťahu k iným ľuďom,
- komparácia vlastného života vo vzťahu k vlastnej minulosti,
- komparácia vlastného života vo vzťahu k vlastným očakávaniam.

Metóda

V príspevku uvádzame výsledky získané na základe použitia vyvíjanej metodiky KŽK (Kvalita života – komparatívny koncept). Základné psychometrické údaje uvedenej vyvíjanej metodiky KŽK sú doplnené o výsledky aplikácie tejto metodiky pri zisťovaní kvality života nezamestnaných.

Metodika KŽK obsahuje 20 položiek, ktoré sú respondentmi posudzované na 6 – bodovej škále Likertovho typu. Úlohou respondentov je vyjadriť mieru súhlasu, resp. mieru nesúhlasu s každým výrokom.

Príklady položiek:

V súčasnosti mám pocit väčšieho nedostatku, ako v minulosti.					
1	2	3	4	5	6
rozhodne súhlasím	súhlasím	skôr súhlasím ako nesúhlasím	skôr nesúhlasím ako súhlasím	nesúhlasím	rozhodne nesúhlasím

Väčšina ľudí sa má v súčasnosti lepšie, než sa mám ja.					
1	2	3	4	5	6
rozhodne súhlasím	súhlasím	skôr súhlasím ako nesúhlasím	skôr nesúhlasím ako súhlasím	nesúhlasím	rozhodne nesúhlasím

Prezentované výsledky boli získané od výskumnej vzorky 100 respondentov (50 žien a 50 mužov, 50 zamestnaných a 50 nezamestnaných) vo vekovom rozpätí od 18 rokov do 56 rokov (priemerný vek bol 30.53 rokov a smerodajná odchýlka bola 10.51 rokov).

Výsledky

Analýzu získaných údajov môžeme rozčleniť do dvoch základných oblastí. Najprv sústredíme pozornosť na vlastnú metodiku KŽK a jej charakteristiku z hľadiska psychometrických ukazovateľov. V náväznosti na tieto zistenia budeme analyzovať s využitím tejto metodiky rozdiely vo vnímaní kvality života medzi zamestnanými a nezamestnanými v kontexte vybraných súvisiacich faktorov.

Získané údaje z dotazníka boli spracované metódou faktorovej analýzy Principal Component s Varimax rotáciou. Uvedená analýza umožnila špecifikovať dva faktory:

F1 – **Moja minulosť a moja súčasnosť**. Tento faktor je založený na porovnávaní kvality života v minulosti a súčasnosti. Sýtia ho položky ako:

- V minulosti som sa mal lepšie, ako sa mám teraz.
- Spoločnosť mi neumožňuje zvyšovať kvalitu môjho života.
- So životom som v súčasnosti spokojnejší ako v minulosti.

F2 – **Ja a iní ľudia**. Tento faktor je založený na porovnávaní pohľadu respondenta na seba a na spoločnosť. Sýtia ho položky ako:

- Nepoznám nikoho, kto sa má horšie ako ja.
- Väčšina ľudí si môže dovoliť viac ako ja.
- Moje očakávania od života sú príliš vysoké.

Extrahované faktory F1 a F2 umožnili vypočítať aj celkové skóre kvality života na báze komparatívneho konceptu. Skóre sú v extrahovaných ukazovateľoch orientované tak, že nižšia hodnota zodpovedá aj nižšej úrovni kvality života.

Získané údaje umožnili charakterizovať nasledovné základné psychometrické parametre extrahovaných faktorov (tabuľka 1):

Tabuľka 1: Psychometrické parametre extrahovaných faktorov

	Aritmetický priemer	Smerodajná odchýlka	Cronbach's aplha
F1	3.43	0.840	0.901
F2	3.91	0.838	0.736
Celkové skóre	3.67	0.715	0.893

V náväznosti na tieto výsledky boli spočítané aj interkorelácie medzi extrahovanými faktormi a faktormi a výsledným celkovým skóre (tabuľka 2).

Tabuľka 2: Interkorelácie faktorov a korelácie faktorov s výsledným skóre (Pearsonova korelácia)

	F1	F2	Celkové skóre
F1	-	.451**	.852**
F2		-	.851**
Celkové skóre			

** - štatistická významnosť na 0.01 hladine významnosti

Ako sme už uviedli analýza základných psychometrických parametrov metodiky bola doplnená aj analýzou údajov jej aplikácie pri porovnávaní posúdenia kvality života medzi nezamestnanými a zamestnanými respondentmi (tabuľka 3).

Tabuľka 3 Porovnanie odpovedí zamestnaných a nezamestnaných respondentov(t-test pre nezávislé výbery)

	Priemerná hodnota zamestnaných	Priemerná hodnota nezamestnaných	t-test	Významnosť
F1	3.567	3.294	1.637	0.105
F2	4.012	3.808	1.220	0.225
Celkové skóre	3.790	3.551	1.683	0.096

Výsledky analýzy nepotvrdili štatisticky významné rozdiely medzi nezamestnanými a zamestnanými respondentmi v posudzovaní kvality života ani z hľadiska celkové skóre, ani z hľadiska jednotlivých extrahovaných faktorov.

Chceme upozorniť na významnú tendenciu, podľa ktorej nezamestnaní posúdili kvalitu života pozitívnejšie vo faktoroch moja minulosť a moja súčasnosť, ja a iní ľudia a v celkovom skóre nižšie než zamestnaní respondenti.

Uvedenú analýzu rozdielov v posudzovaní kvality života sme následne doplnili o analýzu týchto rozdielov medzi nezamestnanými mužmi a ženami (tabuľka 4).

Tabuľka 4: Porovnanie odpovedí nezamestnaných mužov a žien (t-test pre nezávislé výbery)

	Priemerná hodnota Nezamestnaní muži	Priemerná hodnota nezamestnané ženy	t-test	Významnosť
F1	3.027	3.541	2.438	0.019
F2	4.000	3.631	1.762	0.084
Celkové skóre	3.513	3.586	0.411	0.683

Nezamestnané ženy posúdili kvalitu života z hľadiska porovnania minulosti a súčasnosti štatisticky významne menej pozitívne ako nezamestnaní muži. Analýza faktora ja a iní ľudia však priniesla opačný výsledok. Nezamestnaní muži posúdili kvalitu života negatívnejšie ako nezamestnané ženy. Tento rozdiel sa blíži štatistickej významnosti a je preto ju možné interpretovať len ako významnú tendenciu.

V náväznosti na uvedené analýzy rozdielov v posudzovaní kvality života sme zisťovali významnosť súvislostí medzi vybranými charakteristikami nezamestnanosti (vek nezamestnaných, dĺžka nezamestnanosti, počet strát zamestnania) a posudzovaním kvality života (tabuľka 5). Získané výsledky svedčia o skutočnosti, že so zvyšujúcim sa vekom, nárastom dĺžky nezamestnanosti a počtu strát zamestnania znižuje sa hodnotenie kvality života predovšetkým na úrovni celkového skóre a z hľadiska porovnania minulosti a súčasnosti.

Tabuľka 5: Súvislosť medzi vekom, dĺžkou nezamestnanosti, počtom strát zamestnania a posudzovaním kvality života nezamestnanými (Pearsonova korelácia, Spearmanova korelácia)

	F1	F2	Celkové skóre
Vek	-0.502	-0.031	-0.314
Významnosť	0.000	0.756	0.001
Dĺžka nezamestnanosti	-0.471	-0.169	-0.376
Významnosť	0.000	0.093	0.000
Počet strát zamestnania	-0.470	-0.155	-0.350
Významnosť	0.000	0.123	0.000

Diskusia a závery

Analýza výsledkov potvrdila existenciu minimálne dvoch faktorov pri hodnotení kvality života na základe komparatívneho konceptu. Potrebu štruktúrovaného pohľadu na skúmanú problematiku potvrdili, v niektorých prípadoch potvrdené, v iných zase nepotvrdené alebo opačne skórované rozdiely (nezamestnaní muži a nezamestnané ženy vo faktoroch F1 a F2 a v celkovom skóre). Všeobecne sa ako viac diferencujúci (vo vzťahu k veku nezamestnaných, počtu strát zamestnania, dĺžke nezamestnanosti, nezamestnaným mužom a ženám, a ako tendencia aj vo vzťahu k rozdielom medzi zamestnanými a nezamestnanými)

prejavil faktor F1 – moja minulosť a moja súčasnosť. Zaujímavé je aj zistenie, že nezamestnaní muži oproti ženám hodnotia nižšie kvalitu života z hľadiska porovnania minulosti a súčasnosti, ženy oproti mužom zase z hľadiska porovnania sa s inými ľuďmi.

Výsledky výskumu svedčia o skutočnosti, že prezentovaná vyvíjaná metodika zisťovania kvality života na základe komparatívneho prístupu citlivejšie diferenciu hodnotenie tejto oblasti, než metodiky všeobecnejšieho charakteru, napr. QOL.

Literatúra

- Armstrong, M.: *Personální marketing*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-614-5.
- Buchtová, V.: Sociální psychologie nezaměstnanosti. In: Výrost, J., Slaměník, I.: *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada Publishing, 2001, 81-112.
- Cummins, R. A.: The domains of life satisfaction: an attempt to order chaos. *Social Indicators Research*. 1996, roč. 38, s.303-328.
- Deiblová, M.: *Motivace jako nástroj řízení*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-902105-8-9.
- Diener, E. – Suh, E.: Measuring quality of life: economic, social, and subjective indicators. *Social Indicators Research*, 1997, 40, 189-216.
- Fedáková, D.: Nezamestnaní a dôsledky nezamestnanosti. *Človek a spoločnosť, internetový časopis pre pôvodné, teoretické a výskumné štúdie z oblasti spoločenských vied*. 2003, 6, 4, ISSN 1335-3608. www.saske.sk/cas.
- Giddens, A.: *Sociology*. Cambridge: Polity Press, 1989.
- Kováč, D.: Kvalita života – naliehavá výzva pre vedu nového storočia. *Československá psychologie*, 2001, 1, 34-44.
- Land, K.: Models and Indicators. *Social Force*. 2001, roč. 80, č. 2, s. 381-410.
- Nemčoková, M.: Filozofické súvislosti kvality života. *Filozofia*, 2004, 59, 665-674.
- Nový, J.: *Sociologie pro economy*. Praha: Grada 1997, ISBN 60-7169-433-9.
- Pružinská, J. – Mižičková, L.: Životný štýl a práva ako jeho súčasť. *Šanca*, roč. 1, č. 9. ISSN 80- 223-1159-6.
- Schwartz, S. H.: Basic Human Values: Their content and structure across countries. In Tamayo, A. & Porto j. (Eds.): *Valores e trabalho [Values and work]*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2003.

Abstrakt

V príspevku prezentujeme zistenia, ktoré sme získali použitím dotazníka KZK (Kvalita života komparatívny prístup). Analýza získaných údajov je zameraná na charakterizovanie predbežných, ale podstatných psychometrických parametrov metodiky KZK. Výskum bol realizovaný na vzorke 100 respondentov (50 mužov a 50 žien, 50 zamestnaných a 50 nezamestnaných) s priemerným vekom 30.5 rokov. Faktorová analýza získaných výsledkov potvrdila existenciu vnútornej štruktúry, v rámci ktorej môžeme vymedziť dva faktory: Moja minulosť a moja súčasnosť, Ja a iní ľudia. Psychometrické ukazovatele metodiky KZK ako aj výsledky validizačnej štúdie svedčia o tom, že ju môžeme považovať za vhodné východisko konštrukcie diagnostického nástroja merania kvality života.

Kľúčové slová: kvalita života, nezamestnaní, komparatívny prístup

Abstract

The paper presents findings acquired by employing the QLC questionnaire (Quality of Life-Comparative Approach). The presented analysis of the data obtained focuses on

characterizing preliminary, but essential psychometric parameters of the QLC. The research was executed at the sample of 100 respondents (50 men and 50 women, 50 employed and 50 unemployed,) in average age 30.5 years. The factor analysis of the results confirmed the existence of the internal structure, within the framework of which we may define two factors: My past and my future, Me and other people. Psychometric indicators of the QLC, as well as the results of the validation study support the fact that we may consider it a suitable point of departure for constructing the diagnostic tool for measuring the quality of life.

Key words: quality of life, unemployed, comparative approach

PRVÉ SKÚSENOSTI SO SKUPINOVOU PRÁCOU VO VÄZNICI

Juraj Furda

Prvé skúsenosti novo nastúpeného psychológa so skupinovými formami práce v ústave na výkon trestu odňatia slobody s minimálnym stupňom stráženia. Konštatuje nevýhodnosť vedenia uzavretej skupiny z rôznych prevádzkovo-organizačných dôvodov, pričom sa pokúsil o ich rámcovú kategorizáciu. Skladba účastníkov skupinových sedení je skôr nútená, nie optimálna a na základe záujmu. Ťažkosti sú aj s výberom vhodných lektorov/trénerov, pričom zdôrazňuje potrebu návratu k obvyklému duálnemu vedeniu skupín dvojicou trénerov.

Psychologická práca so skupinami v Zbore väzenskej a justičnej stráže má svoje osobitosti a špecifiká. Aj keď sa časom upustilo od mnohých prevýchovných ambícií (na jednom nedávnom odbornom seminári na Bukovci zaznel z úst lektorky PhDr.Sopkovej údaj o len 2 %-nej v zahraničí štatisticky podchytenej úspešnosti programov zaobchádzania), má naďalej svoje stabilné miesto v systéme a kladie sa na ňu stále dôraz.

Osobné rozhodnutie ma priviedlo od Nového roku znovu do ozbrojených zložiek a to do radov príslušníkov Zboru väzenskej a justičnej stráže. Bol som prijatý na miesto psychológa na oddelení výkonu trestu odsúdených. Jednou z prioritných úloh, ktoré mi boli pridelené, bola úloha rozbehnúť skupinové formy práce s odsúdenými – sociálno-psychologické výcviky, diskusné skupiny a terapeutické skupiny.

Prvé skupiny SPV som rozbehol podľa základnej schémy, 6 stretnutí s (pre mňa) obvyklou postupnosťou či skôr gradáciou tém (Sebapoznávanie, Poznávanie iných, Komunikácia, Konflikty, Tolerancia inakosti, Tímová spolupráca). Obvyklý počet účastníkov v skupine 12-15 členov som na základe odporúčaní skúsenejších kolegov z pracoviska zredukoval na 7-10, dĺžku trvania 35-45 min prispôbil úrovni schopnosti udržať pozornosť zo strany odsúdených, zase na odporúčania kolegov.

Aj keď sú spomínané obsahy sedení pre mňa už púhou rutinou, po ich nespočetných opakovaniach na skupinách s účastníkmi z radov politikov, štátnych a verejných úradníkov, učiteľov, psychológov, sociálnych pracovníkov, policajtov, Rómov, dobrovoľníckych aktivistov, atď., bolo mi jasné, že práca v tomto novom prostredí a s výrazne iným typom klientely (výrazne nízkej socio-kultúrnej a intelektovej úrovne, často s patologickou skladbou osobnosti) bude niečo iné. Úprimne povedané, nerátal som zatiaľ s výraznejším úspechom týchto aktivít na vyvolanie (výchovnej) zmeny správania sa odsúdených, skôr som sa chcel zoznámiť s týmito klientmi, získať skúsenosti, overiť potenciál klientov a vybrať pre nich „to pravé orechové“ z arzenálu používaných postupov a metodík.

Prvotnou skúsenosťou sa mi osvedčila skúsenejšími kolegami odporúčaná dĺžka *trvania jedného sedenia* maximálne na cca 45-60 minút. Zaujímavosťou pre mňa bolo to, že to bolo v rôznych skupinách z rôznych dôvodov. V skupine so psychicky schopnejšími odsúdenými, ktorí chodia pracovať na vonkajšie pracoviská, to bolo skôr z dôvodu únavy a nezáujmu, aj keď *potenciál* na tento druh práce na sebe samom mali dostatočný, v skupine s menej psychicky zdatnými odsúdenými takpovediac „menej na to mali“, ale boli vďační za prejav záujmu a dôvery v ich schopnosti a boli viac snaživí. Ťažkopádnosť ich myslenia a verbálneho vyjadrovania však neumožňovala stihnúť viac ako jednu techniku počas jedného sedenia, prebiehajúceho samozrejme aj s primeranou reflexiou a skupinovou diskusiou.

Jedným zo záverov, ktoré som si z tejto prvej skúsenosti s takýmto typom klientov urobil, je – vrátiť sa k stále známej a osvedčenej pravde, že lepšie sa mi bude pracovať s koterapeutom, tj. s partnerom (-kou). U absolvovaných skupín sa dynamiku skupiny napriek erudícii

skúseného trénera nepodarilo dostatočne naštartovať tak, aby fungovala už takpovediac samospádom (len s občasnými korektívno-formujúcimi zásahmi trénera), ale bolo v nej potrebné sledovať viacero procesov, rušivých momentov či dávať veľa stimulačných impulzov. Práca bola namáhavá a účinok k nej neadekvátny.

Ako t.č. najlepšia a najdostupnejšia možnosť eliminovania týchto negatív sa mi javí v tejto chvíli možnosť siahnuť po spolupracovníkoch z radov pedagógov na oddieloch výkonu trestu. V mojej predstave ďalšieho pokračovania by som každú so skupín viedol spolu s jedným z pedagógov, z toho oddielu, z ktorého by som mal v skupine účastníkov. Výhodou by bola dôkladnejšia znalosť „svojich“ zverencov a tým aj účinnejšie, osobnejšie pôsobenie na skupinách (zohľadňujúc aj druh spáchaného trestného činu), nehovoriac už o ďalších, obvyklých ziskoch z *duálneho* vedenia skupín, z hľadiska *vonkajších* (organizačno-prevádzkových) i *vnútorných* (psychodynamických) prínosov.

Nebude to však také jednoduché, ako sa to na prvý pohľad zdá. Pridružujú sa k tomu mnohé premenné, často mnou neovplyvniteľné.

ZÁKLADNÉ LIMITY A PRAVIDLÁ PRÁCE V SPV

♦ Stále mám v pamäti pravidlá skupinovej práce, ktorým ma pred rokmi učili moji lektori a tréneri. Je to napr. požiadavka nezačleňovať do jednej a tej istej skupiny ľudí, ktorí sa poznajú, majú spolu pracovné či príbuzenské vzťahy, stretávajú sa často pracovne či osobne aj mimo rámca skupiny. Jednak sa na skupine dostatočne neotvorí a jednak je ťažko ustriehnuť nevyventilovanie cenného tenzno-terapeutického potenciálu mimo rámca skupiny.

Osobitne je to ťažké u odsúdených s nižším intelektovým a vôľovým potenciálom, ktorí tvoria v ústave s minimálnym stupňom strázenia na východe SR prevažnú časť osadenstva.

Už samotná ich živelnosť, bezprostrednosť a nekorektnosť v citových i konatívnych prejavoch, spojená s 24-hodinovým núteným pobytom v tých istých priestoroch s minimálnym súkromím, dáva len malý priestor pre udržanie spontánne vzniknutej či cielene vyvolanej tenzie – formatívne využiteľného potenciálu - do ďalšej skupiny (jedná sa obvykle o týždňový interval).

DEMOTIVUJÚCE FAKTORY ZO STRANY PEDAGÓGA

♦ V prvých reakciách skôr odmietavého rázu vystupuje do popredia demotivanosť nižším platovým a statusovým zaradením (v porovnaní napr. so psychológom), ktoré od nich takéto špecializované odborné činnosti nevyžaduje. Postačujúce sú pre naplnenie ich popisu práce skupinové aktivity typu kvízov, besied, prednášok k výkladu súvisiacich zákonov.

♦ Ďalším avizovaným faktorom je subjektívny pocit nedostatočnej odbornej pripravenosti na vedenie skupiny. Zdá sa, že ani SPV v rozsahu v rozsahu 4-5 týždňov, ktoré obvykle majú za sebou, nie sú vnímané ako dostatočná kvalifikácia na rolu trénera/vedúceho skupiny.

♦ Evidentná je preťaženosť príliš pestrou paletou povinností a tiež mnohými administratívnymi úkonmi, rozšírenými v poslednom období o experimentálne zavádzanú celonárodnú elektronickú formu evidencie obvinených a odsúdených.

♦ Pridružuje sa aj skepsa, týkajúca sa prognózy u väčšiny odsúdených. Súvisiaca so sociálnym prostredím, z ktorého prišli, minimálnymi šancami na iný spôsob života, sociálneho či pracovného zaradenia sa (jedno s druhým úzko súvisí), nízkou sebadôverou a s tým súvisiacou mizivou snahou o sebariadenie svojho života, atď. Recidíva a neskôr stále nižšia schopnosť fungovať samostatne v stále zložitejších spoločenských podmienkach je už priam „predurčená“. Márnosť nad márnosť!

ĎALŠIE LIMITUJÚCE FAKTORY

♦ Neznámy potenciál (odhadom – negatívny) má pre mňa – aj pre nich, samozrejme – predpokladaný rozpor medzi prísne pravidlovým rámcom ich vzťahu (určenom zákonmi a internými smernicami väznice, osobitne trestajúcim kompetenčným vzťahom, reálne uplatňovaným), umocneným existujúcimi predsudkami a dlhoročnými schémami vnútorného života väznice, a na strane druhej požiadavkou autenticity terapeuta/trénera ako základného predpokladu úspešne a ozdravne či formatívne sa rozvíjajúcej skupinovej dynamiky.

Pre úspešnosť skupinovej intenzívnej formy práce je dôležité vytvoriť bezpečnú, predsudkov a iného ohrozenia zbavenú atmosféru pre otvorené sebaujavenie (odhalenie osobných obsahov), a tiež vedenie terapeutom/trénerom, ktorý vie zverené obsahy primerane reflektovať a ponúkať skupine na spracovanie, cez autentické pocity a reflektované vnímanie (cieľene vyprofilovaná osobnosť terapeuta je stále ten najcennejší diagnostický a terapeutický nástroj).

Ak tieto dva predpoklady nie sú v dostatočnej miere naplnené, skupina je povrchná (povrchne bezpečná pre účastníkov i trénera/lektora), formálne síce vykázaná ako „splnená úloha“, ale bez zreteľnejšieho efektu, spätne vnímaná ako „nejako zabíjajúci čas“, jak zo strany vedúcich skupiny, tak i zo strany samotných účastníkov.

♦ „Zákony muklov“. Dovolil som si použiť výraz, ktorý odsúdení medzi sebou slangovo používajú a priblížiť sa tak *ich* svetu z *ich* uhla pohľadu. Pobyť v „base“ je často v ich pôvodnom sociálnom prostredí nezriedka vnímaný ako prestížny – „kto ešte nebol v base, nie je celým chlapom“! Súčasne aj život vnútri má svoje ne písané, ale často dôsledne uplatňované pravidlá. Jedným z nich (ako mi to vysvetlil jeden z odsúdených na skupine pri téme „Konflikty a nenásilné formy ich riešenia“) je nepreukázať v base akúkoľvek slabosť a hneď na začiatku si vydobíť náležitú úctu a ponechanie na pokoji. V Košiciach v ústave s minimálnym stupňom stráženia, bývalej tzv. I.NVS (ale pravdepodobne aj inde) sa to rieši „férovkou vo dvojici v kúpeľni alebo sprche – hoci si rozbijete vzájomne huby, ale odchádzate ako kamoši, ktorí sa už budú vzájomne rešpektovať; tak to skrátka chodí a ak vy (psychológ) uvažujete inak, tak ste odtrhnutý od reality, a nič nechápete.“. Nenosiť sa donášanie a „bonzovanie“, inými slovami riešenie nespokojnosti otvorenými prejavmi pred pedagógmi alebo referentmi režimu (ozbrojenými príslušníkmi určenými na predvádzanie odsúdených) a vyžadovaním riešenia cez nich, bez použitia svojho osobného vplyvu či násilia (uplatnenia „vlastnej spravodlivosti“). Slovné „ustupovať“ v rozhovore snažením sa o nejaké zmierlivé riešenie je vnímané ako zbabelosť a slabosť – a vedie okamžite k rôzne intenzívnym formám atakov a zneužívania (drobné úsluhy, oberanie o cigarety, kávu a pod.).

Prekonať túto tradicionalistickú dogmu interných zákonov muklov bude asi veľmi ťažké.

♦ Priepastné rozdiely intelektu oklieštenej „základne“, z ktorej a vyberajú účastníci skupín. Možnosti, ako zostaviť vhodnú skupinu, sú limitované mnohými faktormi. Vyberáme si len z takých ľudí, ktorí sú práve teraz, v tomto čase odsúdení za nejaký trestný čin. U nás v KE sú mnohí len krátkodobo a odchádzajú čoskoro na PP-čka (PP = podmienené prepustenie). Čo len trochu schopní ľudia sú zaradovaní do práce na vnútorné i vonkajšie pracoviská, pretože ústav má zmluvné záväzky na dodávanie istých prác (a vytváranie istých finančných objemov na pokrytie réžie) a to má prednosť pred inými (neistými) formami resocializácie. Na oddieloch ostáva málokto – tzv. pracovne nezaraditeľní: mentálne nedostačiví či narušení, problémoví a rezistentní, agresori a násilníci, invalidi a dôchodcovia. Z nich vyberáme skupinu. Nemotivovanú. Donútenú k účasti pod hrozbou zákonnej sankcie (povinnosť odsúdených vykonávať denne 4 h práce pre ústav - § 46 zákona o výkone trestu odňatia slobody). S parciálnou motiváciou dopracovať sa len k nejakým odmenám pedagóga, v zákone taxatívne vymenovaným, ktoré im zvyšujú šance na PP-čko, a tiež sporadickou motiváciou je aj „nejako zabíjajúci čas“, strávený inak monotónnou nečinnosťou na oddieli.

A tak sa v skupine stretli napr. prešibaní úžerníci s mentálne výrazne zaostalými ľuďmi bez gramotnosti, ťažkopádne vyjadrujúcimi myšlienky a chápanými obsahy.

Skupiny s pracovne zaradenými sa realizovali tiež, aj keď až vo večerných hodinách, po ich návrate z práce a nutnej osobnej hygienickej očiste. V stave nastupujúcej únavy to často vnímajú negativisticky, ako trest za to, že sú svojou ochotou pracovať snaživí a ústretoví. A za to sú „potrestaní“ tým, že majú na seba naložené ďalšie aktivity. Podľa príslovia, že najviac nakladajú na toho mula, ktorý dobre ťahá. S nimi sa však pracovalo najlepšie, najmä kvôli zloženiu skupiny (intelektový potenciál, aktívny a relatívne prosociálny prístup k životu, schopnosť aktívne budovať a udržiavať uspokojivé interpersonálne vzťahy).

♦ *Priority ústavu.* Ako už bolo spomenuté, prioritou pre ústavu je toho času zaraďovanie do pracovného procesu, z čoho vyplýva neudržateľnosť uzavretej skupiny dlhodobo v nezmenenom zložení. Podľa aktuálnej situácie sú odsúdení zo skupín stiahnutí a začlenení do prác, nezúčastňujú sa už na ďalších aktivitách skupiny.

♦ *Krátke trvanie trestu.* Najmä v našom ústave s minimálnym stupňom strázenia ide o tresty krátkodobé, skrátené ešte o možnosť podmieneného prepustenia po vykonaní 1/2 uloženého trestu a predpokladu dobrého správania (pritom sa do toho započítava aj čas strávený vo väzbe). Tým sa doba možnosti pôsobenia na odsúdeného výrazne skracuje.

Vychádzajúc z týchto špecifických faktorov, vyprofilovaných z prvých empirických osobných skúseností, sa javí cieľená skupinová práca s *uzavretou* skupinou SPV a s vedením skupiny dvoma trénermi dosť obtiažna a to jak z organizačno-prevádzkových hľadísk, tak aj z obsahových. V nasledujúcom období uvažujeme uprednostniť skôr formu *otvorenej* skupiny, avšak tá predpokladá iný štýl práce, skôr so zameraním na kontinuálne pokračujúci zážitkový poradensko-terapeutický rámec, než na cieľené gradujúce a tréningové vytváranie nových zručností do života, najmä v smere nenásilných foriem riešenia životných záťažových situácií.

PSYCHODIAGNOSTIKA ODSÚDENÝCH NA DOŽIVOTNÉ TRESTY

Darina Havrlentová
Ústav na výkon väzby, Bratislava,
havrlentovad@zvjs.sk

V každom historickom rámci, bez ohľadu na politickú, hospodársku, ekonomickú a sociálnu vyspelosť tej ktorej krajiny, sa v spoločnosti ľudí, ktorí ju tvoria, budú vždy vyskytovať jedinci, ktorí svojim deštruktívnym konaním budú siahať na samotnú podstatu ľudského bytia a budú sa dopúšťať násilia na iných s cieľom zmať ich zdravie a život. Rozdiel bude spočívať iba v ich počte, v počte trestných činov a v brutalite, akou budú skutky spáchané. Preto každá spoločnosť je postavená pred riešenie tohto závažného fenoménu, kde okrem sociálno-psychologických, zdravotných, sociálnych a preventívnych spôsobov podstatnú rolu zohráva trestno-právny prístup, kde sa nevyhnutným javí trest odňatia slobody na doživotie. Ide o právny inštitút, ktorý plní viacero funkcií, kde sa hlavnými javia dve, a to druh sankcie za trestné činy proti životu a zdraviu a generálna ochrana spoločnosti pred zvlášť nebezpečnými páchatelmi.

U nás, v Slovenskej republike, bol trest smrti zrušený v roku 1990. Stalo sa tak ešte za Československej republiky rozhodnutím Federálneho zhromaždenia. Náš právny systém vznikom samostatného štátu 1. 1. 1993 túto zákonnú normu prebral a tak bol trest smrti nahradený doživotným trestom, na ktorý sa odsudzujú páchatelia za najťažšie trestné činy.

V našich ústavoch na výkon trestu si v súčasnosti odpykáva trest odňatia slobody na doživotie 29 odsúdených.

Na Úseku psychodiagnostickej a konzultačnej činnosti v Ústave na výkon väzby Bratislava boli od roku 1992 doteraz podrobení psychodiagnostickému vyšetreniu pätnásť odsúdených na doživotie, z ktorých jeden po polroku vo výkone trestu odňatia slobody spáchal samovraždu obesením.

Psychologické vyšetrenie vykonalo 6 psychológov, pričom každý z nich má svoj spôsob vyšetrovania, svoj prístup k odsúdenému a svoj súbor psychologických testov, ktorý používa. Spoločnými sú pozorovanie a snímanie anamnézy, no takisto, každý z nich kladie svoj okruh otázok, preto opis pätnástich odsúdených na doživotie bude obsahovať iba tie okruhy, ktoré sa vyskytli u všetkých.

Sú to všetko muži vo veku od 33 do 67 rokov. Ich priemerný vek je 46 rokov. Pochádzajú zo všetkých kútov Slovenska.

V ich trestnej činnosti dominuje trestný čin vraždy. Zväčša ide o masových alebo sériových vrahov a vraždy sú spáchané obzvlášť brutálnym a zavrhnutiahodným spôsobom. Motívmi ich konania sú rodinné, partnerské alebo susedské nezhody, drogové závislosti, zlíšnosť a ťažké psychické poruchy so sadistickým pozadím. Počet obetí sa pohybuje od jednej až po deväť, v piatich prípadoch šlo o tri obete. Ak šlo iba o jednu obeť, hovoríme o dokonanej vražde. Obetami sú aj ďalšie osoby, tie však prežili, no zväčša s trvalými následkami. Iba dvaja z nich neboli v minulosti trestaní, ostatných možno označiť ako recidivistov. Tam, kde údaje uvedené sú, šlo o majetkovú, no najmä násilnú trestnú činnosť a v troch prípadoch šlo o trestný čin vraždy.

Osem z nich vyrastalo v úplnej rodine. Patológiu v rodine uviedli deväť z nich. Zväčša nie však otvorene, skôr sprostredkované, v súvislosti s inou témou rozhovoru. Šlo najmä o citovú depriváciu a domáce násilie. V štyroch prípadoch z nich šlo o priamu formu týrania. Nadmerné pitie alkoholu v rodine uviedli šiesti z nich. V čase psychologického vyšetrenia desiatim z nich už nežil otec a iba jednému z nich nežila matka. V rodinách, v ktorých vyrastali, pracovali 6 otcovia a 5 matiek. Dvaja otcovia a až 8 matiek boli na dôchodku. Jeden z nich je jedináčik, ostatní majú jedného až štyroch súrodencov.

Iba dvaja z nich uviedli umiestnenie do ústavnej výchovy.

Siedmi z nich majú základné vzdelanie, šiesti sú vyučení a dvaja majú maturitu a nedokončenú vysokú školu.

Údaje o ich zamestnanosti sú takisto neúplné. U dvoch neboli uvedené vôbec, jeden sa živil iba brigádne a príležitostne, ostatní mali počet zamestnaní od jedného po desať.

Dvaja nemajú uvedený stav, piati sú rozvedení, piati sú slobodní a traja sú vdovci, pretože zavraždili svoje manželky. Dvaja sú bezdetní a ostatní majú od jedného po päť detí.

Všetci sú fajčiari a iba traja sa priznali k závislosti od alkoholu. Traja sú závislí od drog a jeden z nich je závislý od oboch druhov návykových látok. Dvaja z nich mali súdom nariadenú protitoxikomanickú liečbu. Deviati neboli závislí ani od alkoholu ani od drog.

Opis osobnosti odsúdených na doživotie je o niečo komplikovanejší, nakoľko tu sa psychológovia v štylizácii psychologickej úvahy medzi sebou líšia výraznejšie. Najväčšia zhoda sa objavila v charakteristike ich osobnosti a v opise ich emotivity. Osobnostnú štruktúru psychológovia charakterizujú ako abnormnú, akcentovanú, výrazne zasiahnutú psychopatológiou alebo ako osobnosť s poruchami správania. Po emocionálnej stránke sú málo diferencovaní, s prevahou negatívnych emócií, skôr plytkí až anetickí. Z ďalších osobnostných charakteristík sa najčastejšie objavovali vlastnosti ako egocentrizmus, agresivita, impulzivita, pudovosť, požívačnosť a hostilita. Za bližší opis stojí ich skreslený sebaobraz, sebaobdiv a samolúboosť, čo sa prezentuje navonok snahou predvádzať sa, upútať pozornosť, vykresľovať sa v lepšom svetle a upozorňovať na pocit výnimočnosti. Odsúdení na doživotie majú pocit, že stoja nad ostatnými a okolie je teda povinné im vychádzať v ústrety. Ak to niekto nepochopí a dokonca to nevníma ako samozrejmú, ktorá je z ich pohľadu zjavná, nemá právo žiť. Títo ľudia neznesú odpor, neznesú svojbytnosť a nezávislosť iných, odlišný prejav od ich predstavy ich neuveriteľne irituje a preto pociťujú silné pudenie tento odpor a prejav nezávislosti zlomiť. U niektorých sa táto potreba viaže na dlhovečiaci sa problém, ktorý vyrieši raz a navždy viacnásobnou vraždou (masový vrah), u niektorých má saturácia tejto obľudnej potreby krátke trvanie, preto znova vyhľadávajú podnety na znovusaturáciu tohto zvráteného pudenia a svoje konanie opakujú dovtedy, pokiaľ nie sú zaistení a odsúdení (sériový vrah). U sériových vrahov je ich konanie spojené zväčša s problémami v sexuálnej oblasti.

Odsúdení na doživotie sa podrobujú psychologickému vyšetreniu po ročnej, dvojročnej, no neraz aj dlhšie trvajúcej väzbe, kde ich dlhodobý pobyt v cele, bez podnetov a zmysluplnej činnosti zapríčini, že sa postupne od spáchaných skutkov vzdávajú, skutky, obrazne povedané, v svojom vedomí potláčajú, snažia sa ich vymazať z pamäte a nahrádzať ich novovybudovanými konštrukciami, ospravedlňujúcimi ich pred celým svetom, ako aj pred sebou samým. Hovorí sa tomu racionalizácia, ktorá je takisto typická pre všetkých odsúdených na doživotie. Ak nie je vyhnutie pred jednoznačným dokázaním ich skutkov, ich racionalizácia spočíva v prenášaní zodpovednosti na obeť alebo obeť, ktoré sú zodpovedné za to, že ich zabili. Nemali provokovať, mali sa inak správať, nemali odporovať, jednoducho, keby robili to, čo chceli odsúdení, mohli ešte žiť. V prípade, že obeť by bola zavraždená za každých okolností, zas odsúdení popierajú, že to boli oni a vinu zvažujú na neznámeho páchatela. Z toho vyplýva absencia pocitov viny, pocit nespravodlivosti a zničenie ich života justičnou mašinériou. S tým súvisí aj ich spôsob myslenia, ktorý je po formálnej stránke zväčša v poriadku, obsahovo však vykazujú znaky zabiehavosti, vymyslených konštrukcií a otvorených klamstiev. Niektorí sú v tom šikovnejší, iní menej šikovní, čo závisí od ich výšky IQ, ktoré je orientačne u troch v pásme nadpriemeru, u ôsmich v pásme priemeru, u troch v pásme podpriemeru a u jedného v pásme mentálnej subnormy.

Stručne možno odsúdeného na doživotie charakterizovať nasledovne: ide o muža v strednom veku, pochádzajúceho z neusporiadanej rodiny, zväčša zasiahnutej rôznymi formami patológie, čo malo negatívny vplyv na proces jeho maturácie. Má základné vzdelanie

alebo je vyučený. Zväčša nemá stále zamestnanie. Nemá stály a funkčný partnerský vzťah. Má pestrú kriminálnu minulosť, kde dominuje najmä násilná trestná činnosť. V motivačnom pozadí jeho konania sú problémy v sexuálnej oblasti alebo závislosť od návykových látok. Ide zväčša o abnormne štruktúrovanú osobnosť alebo osobnosť s poruchami správania sa s výrazne poznačenou emotivitou, s vlastnosťami svedčiacimi o neschopnosti sebaovládania, absenciou schopnosti odolávať záťaži a absenciou sociálnej citlivosti a akceptácie iných. Trpí pocitom výnimočnosti, má skreslený sebaobraz, racionalizuje skutky, ktorých sa dopustil a chýbajú mu pocity viny.

Od roku 2006 sa objavuje nový fenomén a to odsúdení na doživotie ako členovia organizovanej skupiny, ktorí sa dopúšťajú vražd z dvoch dôvodov: zbavovanie sa nepohodlných svedkov (tzv. krycie vraždy) a zbavovanie sa konkurencie. V našej vzorke sú to traja odsúdení, ktorí sa od ostatných odlišujú v nasledovných charakteristikách. Pochádzajú z úplnej a funkčnej rodiny, majú úplné stredné vzdelanie, dvaja dokonca nedokončenú vysokú školu. Z osobnostných charakteristík sa odlišujú najmä výškou IQ, ktoré je v pásme nadpriemeru. Ďalej je to kvalitná logická kombinatorika, nezávislosť, silná vôľa, vysoká sebakontrola, schopnosť sebaovládania sa, výdrž a trpezlivosť. Všetky sú spojené so zisťnosťou a zneužitie na dosahovanie zločineckých cieľov. Ostatné charakteristiky sú totožné s opisom osobnosti odsúdeného na doživotie uvedenom vyššie. Zástupcovia organizovaného zločinu sa líšia ešte tým, že používajú sofistikovanejšie formy prejavov navonok ako kultivovanosť, schopnosť votrieť sa do priazne, schopnosť okúzliť, používanie neohraničených, originálnych a hlavne neodhaliteľných manipulácií, schopnosť na všetko odpovedať bez zaváhania a urobenia chyby, schopnosť tvorby bleskových scenárov na dosiahnutie svojho cieľa a schopnosť pohotovo a rafinovane klamať. Sú to nové skutočnosti, ktoré musíme brať do úvahy v každom okamihu kontaktu s nimi, aby sme sa nestali ich obeťami v akejkol'vek podobe, intenzite a rozsahu.

Naša každodenná práca s odsúdenými počas dlhoročnej praxe nás vedie k úvahe, že uvedené charakteristiky odsúdených na doživotie majú reálny základ, uvedomujeme si však, že na jej potvrdenie je potrebné uskutočniť aplikovaný výskum. 29 odsúdených, ktorí si odpýkávajú doživotný trest u nás, neumožňuje vytvoriť reprezentatívnu vzorku, ktorá by mohla byť podrobená serióznemu výskumu. Napriek tomu sme radi, že tomu tak je, ba dokonca dúfame, že počet odsúdených na doživotie sa zvyšovať nebude alebo bude stúpať tak mierne, že dlhodobo nebude možné výskum uskutočniť a pri opise ich charakteristík budeme i naďalej nútení zostať iba na úrovni skúsenostnej úvahy.

Uvedené psychologické charakteristiky teda svedčia o hlbokom osobnostnom narušení ich nositeľov a dávajú slabú nádej na ich pozitívnu zmenu. Sú o to väčšou výzvou pre pracovníkov, ktorí s nimi pracujú, aby hľadali nové možné spôsoby zaobchádzania s nimi, aby sa ostrie ich nebezpečenstva pre spoločnosť neustále otupovalo. To platí i pre väzenstvo, ktoré je poslednou stanicou, kde takíto jedinci končia.

HODNOTOVÉ PREFERENCIE A SEBAHODNOTENIE V KONTEXTE ŠPECIFICKÝCH VEKOVÝCH SKUPÍN

Lucia Ištvaniková
istvanik@unipo.sk

Človek a jeho hodnotový systém je neustále konfrontovaný s alternatívami, vonkajšími tlakmi a vývojovými zmenami. Spomenuté zmeny majú nepopierateľný vplyv najmä na mladých ľuďoch. V procese vývinu osobnosti majú hodnoty, ktoré jedinec reflektuje a ktorými reguluje svoje správanie, rozhodujúci vplyv. Následne skúsenosti, znalosti a hodnotová orientácia významnou mierou ovplyvňujú naše vzorce správania. Hierarchia hodnôt sa považuje za najspoľahlivejší prognostický znak, ktorý vyjadruje, či sa človek dokáže správať v súlade s prostredím. Poznanie hodnôt a hodnotových orientácií teda považujeme za jednu z kľúčových oblastí skúmania (nielen) psychológie (Huba, 2002). „Vývoj hodnotových orientácií nemusí byť kontinuálny“, upozorňuje Macek (2003) a dodáva, že „dôležité zmeny v živote adolescentov môžu evokovať aj zmeny v životnej filozofii, hodnotovej a svetonázorovej orientácii. Na druhej strane sa ukazuje, že základné hodnotové nastavenie v adolescencii je do značnej miery determinujúce pre život v dospelosti“. Longitudinálny výskum uskutočnený vo Švédsku ukázal, že dospelí v strednom veku (37 rokov) naplňali vo svojom živote špecifickým spôsobom hodnotové orientácie, ktoré deklarovali v adolescencii. Takzvaná na seba zameraná hodnotová orientácia (self – focused values) viedla k inému životnému štýlu, k iným aktivitám a prežívaniu v strednom veku než hodnotová orientácia charakteristická zameraním na druhých (other – focused values). Na seba zameraní adolescenti boli v dospelosti menej spokojní so svojim životom, častejšie sa správali rizikovo a mali viac problémov v partnerských vzťahoch. Poznanie hodnôt a hodnotových orientácií mladých ľudí môže prispieť k hľadaniu účinných ciest vo výchove a vzdelávaní. Nielen vyznávané hodnoty, ale aj vnímanie vlastnej hodnoty má kľúčový význam pre udržanie psychickej rovnováhy a integrity celej ľudskej bytosti. V individualistickej západnej kultúre sú vysoké osobnostné kompetencie žiaduce a cenené a vytvárajú status človeka. Vysoko kompetentní ľudia sa tešia väčšiemu uznaniu a úcty od iných, sú pre nich atraktívni. Toto uvedomenie si vážnosti zvyšuje ich sebaúctu, ocenenie od druhých je čiastočným zdrojom aj self-liking, zážitku vlastnej ceny a hodnoty. Predpokladá sa a je prirodzené, že tí ľudia, ktorí majú skutočne vysoké kompetencie, majú tiež vysokú mienku o sebe (Gajdošová, 2005). Hensley a Roberts (1976, podľa Osecká, Blatný, 1997) uvádzajú, že štruktúra sebahodnotenia sa môže meniť s vekom.

Preto sme sa rozhodli aplikovať našu prácu jednak na skupinu vysokoškolákov a jednak dve skupiny už pracujúcich ľudí v mladšom a strednom období dospelosti. Cieľom tohto príspevku bolo identifikovať hodnoty, hodnotové orientácie a sebahodnotenie študentov manažmentu, IT technikov a úradníkov. Zároveň sme analyzovali súvislosti medzi hodnotami, hodnotovými orientáciami a sebahodnotením u študentov manažmentu.

Výskumná vzorka

Vzorku tvorilo spolu 85 respondentov, ktorých zastúpenie bolo nasledovné:

- 42 študentov a študentiek manažmentu z fakulty manažmentu PU v Prešove s priemerným vekom 19,02 rokov,
- 18 IT technici (telekomunikační štatisti) s priemerným vekom 25,2 rokov,
- 25 vedúci úradníci štátnej správy pracujúci na úradoch práce sociálnych vecí a rodiny v Košiciach s priemerným vekom 41,44 rokov.

Metódy zberu dát

Na zistenie preferencie hodnôt a hodnotovej orientácie skúmanej vzorky sme použili metodiku nazývanú **Portrait Values Questionnaire (PVQ)**, ktorá pozostáva z 21 položiek (deväť hodnôt: sila, benevolencia, tradícia, konformita, sebaurčenie, hedonizmus, stimulácia, úspech a bezpečie je reprezentovaných dvoma položkami a jedna hodnota – univerzalizmus – je reprezentovaný položkami tromi). Tento nástroj je skrátenou verziou pôvodného meracieho nástroja Schwartz Value Survey (SVS, Schwartz, 2003), ktorý má 56 položiek.

Snáď najznámejšou a najpoužívannejšou škálou na meranie sebahodnotenia je **Rosenbergova škála sebahodnotenia** (The Rosenberg Self – Esteem Scale (RSE)). Bola pôvodne určená na meranie sebahodnotenia adolescentov. Môže byť administrovaná v písomnej forme alebo ako interview. Skladá sa z desiatich položiek, ktoré sú hodnotené na štvorbodovej škále, od „úplne súhlasím“ až po „vôbec nesúhlasím“. Škála bola koncipovaná ako jednodimenzionálna, avšak pri faktorovej analýze sa v nej obvykle vydeľujú dva faktory: jeden faktor je tvorený pozitívne a druhý negatívne formulovanými položkami. Interpretácia týchto faktorov je však u rôznych autorov odlišná. Niektorí autori predpokladajú, že ide o pozitívnu a negatívnu zložku sebahodnotenia (sebaúcta/sebaponižovanie). Iní autori považujú škálu za jednodimenzionálnu a objavenie sa dvoch ortogonálnych faktorov za dôsledok štýlu odpovedania. V súčasnosti tento názor prevláda. Blatný a Osecká (1997) dokonca vnímajú škálu ako trojdimenzionálnu. Ako tretí faktor sa vydeľuje z pozitívne formulovaných výrokov položka založená na porovnávaní sa s druhými ľuďmi.

Dáta boli spracované prostredníctvom štatistického programu SPSS.

Vymedzenie premenných

- Nezávislé: - vek (tri vekové kategórie boli reprezentované študentmi manažmentu, IT technikmi, vedúcimi úradníkmi)
- Závislé: - hodnoty a hodnotové orientácie
- sebahodnotenie

Hypotézy

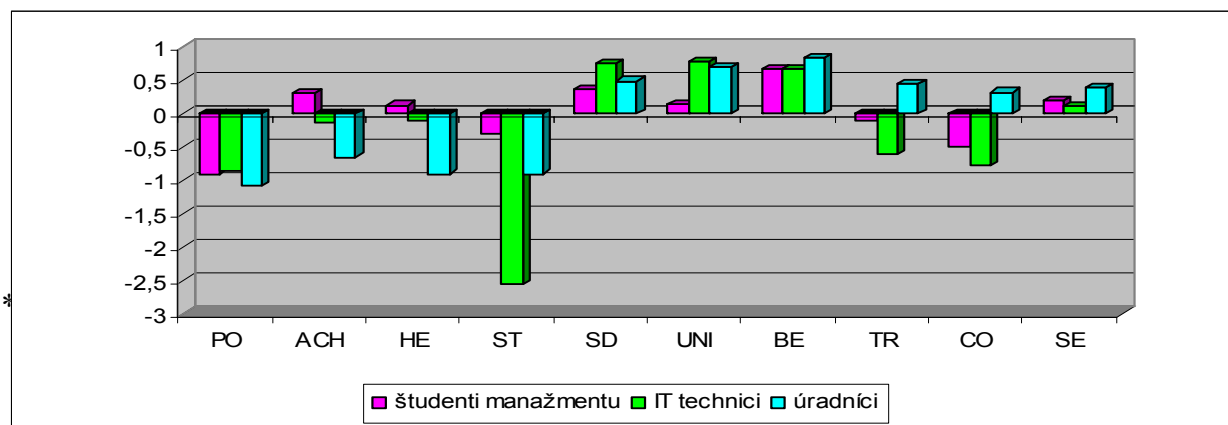
1. Predpokladali sme signifikantné rozdiely v preferencii hodnôt a hodnotovej orientácii súvislosti s vekom respondentov.
2. Predpokladali sme existenciu rozdielov v sebahodnotení v súvislosti s vekom respondentov.
3. Predpokladali sme existenciu významných súvislosti medzi preferovanými hodnotami, hodnotovými orientáciami a sebahodnotením u študentov manažmentu.

Výsledky a interpretácie

Významnosť faktora vek sme zisťovali pomocou neparametrickej analýzy rozptylu a následne rozdiely medzi skupinami boli vypočítané prostredníctvom Mann – Whitney U – testom. Zistili sme štatistickú významnosť faktora vek vo vzťahu k piatim hodnotám *úspech*, *hedonizmus*, *konformitu*, *tradíciu* a *univerzalizmus* a hodnotovým orientáciám: *Otvorenosť voči zmene*, *Sebazdôrazňovanie* a *Konzervativizmus* (Graf 1, Tabuľka 1). Študenti manažmentu a IT technici sa nelíšia v preferencii konformity, tradície, úspechu, stimulácii, hedonizme, Otvorenosti voči zmene, Sebazdôrazňovaní a Konzervativizme. Vysokoškolskí študenti preferujú hodnoty *úspech*, *hedonizmus* a hodnotové orientácie *Otvorenosť voči zmene* a *Sebazdôrazňovanie* viac ako IT technici, ktorí kladú dôraz na *univerzalizmus*, ako aj úradníci, ktorí skórovali vyššie (v porovnaní s ostatnými skupinami) v *tradícii* a *konformite* sýtiacich hodnotovú orientáciu *Konzervativizmus*. To, že študenti manažmentu kladú oveľa väčší dôraz na dosiahnutie úspechu než úradníci a čiastočne aj IT technici si vysvetľujeme

tým, že pracujúci respondenti už dosiahli nejaké úspechy, kým študenti sú ešte len na prahu svojej kariéry a je teda pochopiteľné, že potreba dosiahnutia úspechu je o to silnejšia. Pomerne veľký rozdiel v miere „nedôležitosti“ preferencie úspechu medzi IT technikmi a úradníkmi interpretujeme väčším vekovým rozdielom medzi nimi a úradníkmi (z toho vyplývajúcim malým vekovým rozdielom medzi IT technikmi a študentmi oboch odborov) a tým pádom väčšej inklinácii programátorov k preferencii študentov. Jedným z možných vysvetlení je aj fakt, že úradníci dlhodobo pracujúci v danej oblasti sú (či mali by byť) pravdepodobnejšie viac prosociálnejšie orientovaní a menej zameraní na dosiahnutie úspechu. Radosť a užívanie si života považuje v porovnaní s ostatnými skupinami za dôležité jedine skupina študentov manažmentu. Zostávajúce dve skupiny neradia hedonizmus k svojim preferovaným hodnotám. Štatisticky významný rozdiel sa však potvrdil len medzi úradníkmi a študentmi manažmentu, ako aj úradníkmi a IT technikmi. Súčasne študenti manažmentu vyššie skórujú v Sebazdôrazňovaní, Otvorenosti voči zmene a stimulácii než úradníci, ktorí zasa preferujú konformitu, univerzalizmus a tradíciu.

Graf 1 Rozdiely medzi skupinami v preferencii jednotlivých hodnôt



Tabuľka 1 Rozdiely medzi skupinami v preferencii hodnôt a hodnotových orientácií

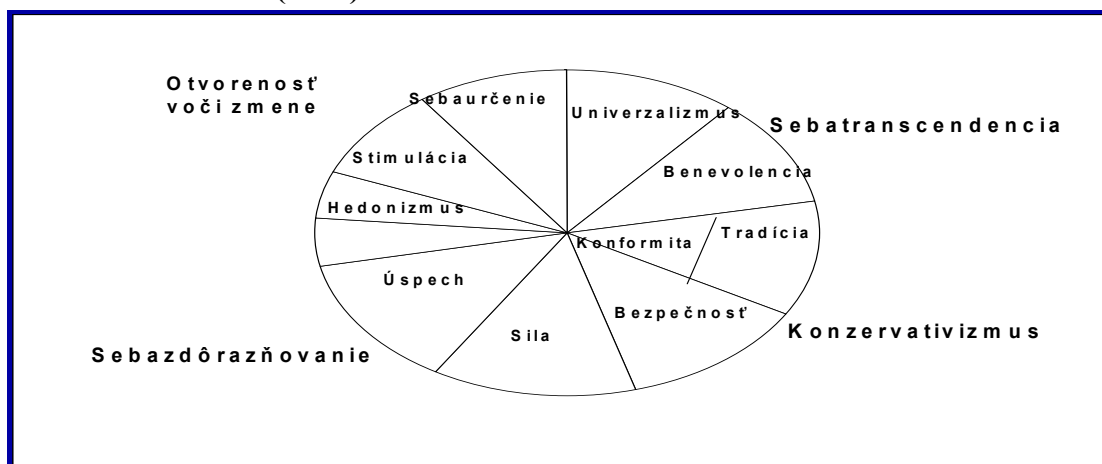
hodnoty	Kruskal-Wallis test	p	študenti	IT techn.	úradníci
ACH	19,383	,000	,3116	-,1451	-,6577
HE	14,495	,001	,1211	-,1173	-,8977
OTCH	10,163	,006	4,3286	4,1852	3,5200
SEE	15,885	,000	3,9762	3,5556	3,0900
UNI	11,444	,003	,1410	,7716	,6957
CO	14,761	,001	-,4860	-,7840	,3223
TR	8,789	,012	-,1170	-,6173	,4423
CONS.	9,237	,010	4,1345	3,6444	4,3360

*Legenda: ACH - úspech, HE - hedonizmus, OTCH - otvorenosť voči zmene,

SEE - sebazdôrazňovanie, UNI - univerzalizmus, CO - konformita, TR - tradícia, CONS - konzervativizmus

Pre nadobudnutie globálnejšieho pohľadu na preferenciu hodnôt uvádzame prostredníctvom Obrázka 1 grafické znázornenie hodnotových orientácií všetkých troch skupín. Študenti manažmentu kladú dôraz na individualistické hodnoty nachádzajúce sa na ľavej polovici kruhu. Hodnoty preferované IT technikmi a úradníkmi tvoria pravú polovicu Schwartzovho kruhového modelu (Schwartz, 2003). Uvedené zistenia korešpondujú s našimi závermi, získanými v priebehu posledných dvoch kôl European Social Survey (z rokov 2005 a 2007), kde v oboch kolách pätnásť až dvadsaťroční mladí ľudia túžia po úspechu, chcú niečo dokázať a zároveň si užívať život, venovať sa pre nich príjemným veciam a novým podnetom. Zatiaľ čo dvadsaťpäť až tridsaťroční Slováci inklinujú skôr k potrebe bezpečia pre seba a svoje rodiny, dodržiavaniu zvykov a noriem, vyššej sebadisciplíny a úcte voči iným ľuďom (Ištvániková, 2007). Teda konkrétne: hodnotové preferencie študentov zodpovedajú hodnotovým preferenciám mladých ľudí zo Slovenska a hodnotové orientácie „starších“ vekových skupín (v našom prípade úradníkov) inklinujú k preferovaným hodnotám vekovo kompatibilnej skupiny respondentov ESS. IT technici sa vzhľadom na svoj vek a aj preferované hodnoty, nachádzajú akoby na nejakom rozhraní medzi študentmi a úradníkmi.

Obrázok 1 Rozdiely v preferencii hodnôt a hodnotových orientácií študentov manažmentu, IT technikov a úradníkov – aplikované na kruhový model S.H. Schwartz (2003)



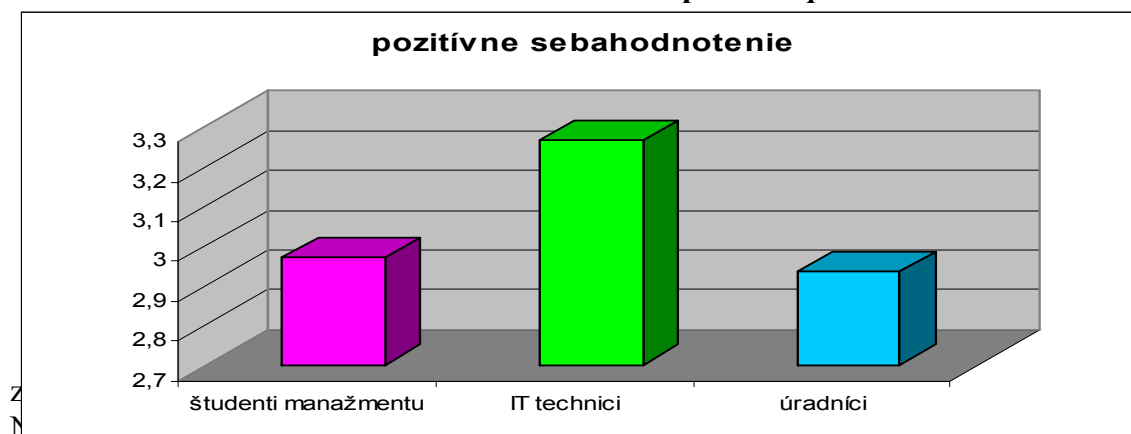
Naším druhým cieľom bolo zistiť rozdiely v sebahodnotení medzi uvedenými skupinami. V samotnom úvode interpretácie výsledkov je nutné poznamenať, že pôvodná odpoveďová škála bola z dôvodu jasnejšej interpretácie výsledkov prekódovaná (napríklad pôvodná možnosť 1 = úplne súhlasím sa zmenila na 4 = úplne súhlasím). Teda tí respondenti, ktorí skórovali vyššie sa vyznačujú vyšším pozitívnym, resp. vyšším negatívnym sebahodnotením, ako tí, ktorí dosiahli nižšie skóre.

Ak by sme si škálu pozitívneho sebahodnotenia rozdelili na dve rovnaké pomyselné strany, prišli by sme na to, že všetky tri skupiny skórovali na rovnakej strane, ale líšia sa mierou svojho pozitívneho sebahodnotenia. Hypotéza 2 bola *potvrdená* v rámci *pozitívneho sebahodnotenia* (Kruskal Wallis = 7,611 ; p=0,002). Budúci manažéri sa veľmi nelíšia v pozitívnom sebahodnotení od úradníkov, ale od IT technikov, ktorí majú vyššie sebahodnotenie ako študenti manažmentu a úradníci. Mann – Whitney U – test potvrdil

existenciu štatisticky významných rozdielov medzi IT technikmi a študentmi manažmentu a IT technikmi a úradníkmi. Vzhľadom na postavenie IT technikov na trhu práce a prestíži, ktorej sa predstavitelia tejto profesie v súčasnosti tešia, sa nám prezentované zistenie nejaví ako prekvapujúce. Status, nemalé finančné ohodnotenie, ako aj neutíchajúci progres v oblasti IT technológií, sa nepochybne spája s vyšším pozitívnym sebahodnotením. Kým úradníci sa už pomerne dlhé obdobie vystavovaní malej náklonnosti zo strany spoločnosti. Zdá sa pochopiteľné, že skúsenosti s nepríjemnými klientmi a predsudkami verejnosti neprispievajú k zvýšenému pozitívnemu sebahodnoteniu.

V negatívnom sebahodnotení sa ukázal faktor vek ako nevýznamný (Kruskal Wallis = 5,789; $p = 0,055$). Je potrebné však upozorniť, že sa prejavil ako veľmi významná tendencia. Skupina študentov manažmentu skórovala vyššie v negatívnom sebahodnotení ako IT technici, čo len dokresľuje vyššie uvedené zistenia. Vysvetľujeme si to jednak tým, študenti manažmentu sa nachádzajú v období dospievania, ktoré je spojené s mnohými zmenami úzko súvisiacimi s vlastným sebahodnotením, ktoré býva v tomto období obzvlášť krehké. Jednak aj priemerný šesťročný vekový rozdiel medzi študentmi a IT technikmi spojený s väčšími pracovnými skúsenosťami (aj pracovnými úspechmi) na strane IT technikov sa v nezanedbateľnej miere podpisuje na vrub celkovo pozitívnejšieho sebahodnotenia počítačových expertov.

Graf 2 Grafické znázornenie rozdielov medzi skupinami v pozitívnom sebahodnotení



a hodnotovej orientácii Otvorenosť voči zmene. Vysvetľujeme si to tým, že hodnotové orientácie mladých vysokoškolákov ešte nie sú celkom vyprofilované, ale o to výraznejšie u nich dominuje otvorenosť novým podnetom a výzvam, ktoré im prináša život. Študentmi preferované *sebaurčenie* a hodnotová orientácia *Otvorenosť voči zmene* pozitívne korelovali s pozitívnym sebahodnotením. Budúci manažéri, ktorí kladú dôraz na sebaurčenie nazerajú na seba viac pozitívne. Teda študenti, pre ktorých sú dôležité sloboda, nezávislosť vyplňajúce hodnotu sebaurčenie, prežívajú viac pozitívneho a menej negatívneho sebahodnotenia, ako ich kolegovia, ktorí kreativitu a zvedavosť (taktiež patriace k sebaurčeniu) nehodnotia ako významné.

Tabuľka 2 Porovnanie vzťahov medzi preferovanými hodnotami a sebahodnotením u študentov manažmentu

Hodnoty a hodnotové orientácie	Pozitívne sebahodnotenie	
	Spearmanov korelačný koeficient	p
Sebaurčenie	0,236*	0,029
Otvorenosť voči zmene	0,294*	0,006

Záver

V prezentovanej práci bolo našim cieľom jednak zistiť, ako sa podobajú / líšia preferované hodnoty a sebahodnotenie študentov manažmentu, IT technikov a úradníkov. Signifikantné rozdiely medzi skupinami v preferovaných hodnotách sa potvrdili v piatich hodnotách a troch hodnotových orientáciách, pričom najviac sa líšia hodnotové rebríčky študentov a úradníkov, kým preferované hodnoty IT technikov sa nachádzajú na akomsi pomedzí medzi uvedenými skupinami.

Množstvo výskumov preukázalo, že vnímanie hodnoty samého seba má kľúčový význam pre harmonické prežívanie jedinca, najmä pre jeho psychické zdravie. Pozitívny sebaobraz znižuje riziká vzniku drogovej a iných závislostí, riziko samovraždy (Stempelová, 1998). Aj v bežnej populácii je časté negatívne vnímanie samého seba a existencia neracionálnych presvedčení. Dôkazom toho je aj znížené pozitívne sebahodnotenie študentov manažmentu v porovnaní s IT technikmi. Priestor pre zvyšovanie pozitívneho sebahodnotenia budúcich manažérov je viac než zjavný. O to viac, že správne vnímanie seba samého je jednou zo základných zložiek kompetencií v práci manažéra (Kubeš, Spillerová, Kurnický, 2004). Kým sebahodnotenie tých študentov manažmentu, ktorí vyhľadávajú každú príležitosť, aby sa zabavili, radi robia veci vlastným, originálnym spôsobom, chcú byť nezávislí je spojené s pozitívnym nazeraním na seba samých. Naše výsledky potvrdzujú výskumy Blatného (2001), Oseckej a Blatého (1997), ktorí sa zaoberali koreláciami medzi sebahodnotením a otvorenosťou voči novým skúsenostiam a dospeli k záverom, že pozitívne sebahodnotenie koreluje s dominanciou, ktorú by sme v našom prípade u študentov manažmentu mohli definovať práve zdôrazňovaním sebaurčenia a silnou túžbou prežívať predovšetkým radosť. Naopak sebahodnotenie študentov manažmentu, pre ktorých je dôležité správať sa riadne, vyhýbať sa robeniu vecí, ktoré by iní mohli označiť za nesprávne, nechcú na seba pútať pozornosť, snažia sa dodržiavať zvyky, túžia žiť v štátom zabezpečenom bezpečnom prostredí sa spájalo s negatívnymi pocitmi. Čerpajúc z vlastných skúseností a mnohé štúdiá uvádzajú rovnaké závery (napr. Denbo, 2005) vidíme možnosti nadobúdania pozitívneho sebavedomia v spôsobe a priebehu študijného procesu.

Literatúra

BLATNÝ. M. 2001. Osobnostní determinanty sebahodnocení a životní spokojnosti: mezipohlavní rozdíly. *Československá psychologie*, 5, S. 385 – 392.

- DENBO, S. 2005. Contracts in the Classroom – Providing Undergraduate Business Students with Important „Real Life“ Skills. *The Journal of Legal Studies Education*, Volume 22, Issue 2, 149 – 167, Winter/Spring 2005.
- IŠTVÁNIKOVÁ, L. 2007. Hodnoty a hodnotové orientácie mladých Slovákov v rámci druhého a tretieho kola European Social Survey. In: *Sociální procesy a osobnost 2007: Sborník příspěvků 10. ročníku konference na téma Sociální procesy a osobnost (13. a 14. září 2007, Telč)*. - Brno : MSD, spol. s r.o., 2007. - ISBN 978-80-7392-016-6.
- KUBEŠ, M. – SPILLEROVÁ, D. – KURNICKÝ, R. 2004. *Manažerské kompetence. Způsobilosti výjimečných manažerů*. Grada Publishing. Praha. ISBN 80-247-0698-9.
- MACEK, P. 2003. *Adolescencia*. Portál, Praha.
- OSECKÁ, L.- BLATNÝ, M. 1997. Struktura globálního vztahu k sobě: analýza Rosenbergerovej škály sebahodnocení – replikace. *Československá psychologie*, 41, 6, 481 – 486.
- SCHWARTZ, S. H. 2003. Basic Human Values: Their content and structure across countries. In TAMAYO, A. & PORTO J. (Eds.): *Valores e trabalho [Values and work]*. Brasilia: Editora Universidade de Brasilia.
- STEMPELOVÁ, J. 1998. K problému zneužívania návykových látok a suicidálneho správania u detí a mládeže. In: *Edukácia študentov k riešeniu aktuálnych problémov človeka*. Trnava, Fakulta humanistiky Trnavskej univerzity.

Abstrakt

Zámerom predkladanej práce bolo zistiť preferované hodnoty, hodnotové orientácie a sebahodnotenie predovšetkým študentov manažmentu. Súčasne sme upriamili pozornosť na porovnanie hodnotového rebríčka a hodnotových orientácií budúcich manažérov so skupinami IT technikov a vedúcich úradníkov. Následne sme porovnávali sebahodnotenie študentov manažmentu, IT technikov a vedúcich úradníkov. V závere prezentovanej práce sme sa zamerali aj na vzťahy medzi preferovanými hodnotami a sebahodnotením študentov manažmentu.

Abstract

The main aim of the presented study was to investigate partial overview of the preferences of the individual values, value orientations and self-esteem of the students of management. We extended our sample by including IT engineers and head officials. In the following part we had compared the self-esteem of the students of management, IT engineers and head officials. At the end of the presented study we had paid attention to the relationship among the preferred values, value orientations and self-esteem of the students of management.

Key words: values, value orientations, self-esteem, students of management.

ELEKTRONICKÉ MONITOROVANIE ZAMESTNANCOV NA PRACOVISKU*

Iveta Jeleňová

Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Fakulta verejnej správy
iveta.jelenova@upjs.sk

Úvod

Kontrola zamestnancov, ako nástroja na zvýšenie produktivity, nie je novinkou. V učebniciach dejepisu nájdeme obrázky, na ktorých dozorca stojí nad otrokmi s bičom v ruke, novšie dejiny ilustrujú povinnosť drábov poháňať ľudí do práce. Aj v dobe, keď je práca platenou, organizácie sa snažia zvýšiť produktivitu, zabrániť krádežiam, či zneužívaniu informácií monitorovaním pracovnej aktivity zamestnancov. To, čo sa výrazne zmenilo, sú spôsoby kontroly, ktoré reagujú na novšie formy vyhýbania sa pracovným povinnostiam.

Rozšírenie informačných technológií na pracoviskách predstavuje výrazný prínos. Počítač sa však zároveň stáva aj prostriedkom pre relax, zábavu, komunikáciu so známymi, vybavovanie rôznych súkromných záležitostí. Existujú aj webové stránky zamerané práve na zamestnancov, ktorí v pracovnej dobe využívajú pripojenie na internet a e-mail na iné než pracovné účely (napr. www.ishouldbeworking.com).

Podľa Anandarajana (2002) zneužívanie internetu na pracovisku sa vyskytuje v situácii nadmernej slobody zamestnancov, či v zóne predstavujúcej nadmernú kontrolu zo strany organizácie. Absencia jasných pravidiel používania internetu v organizácii môže pri nevhodnom používaní technológií internetu viesť k strate produktivity, plytvaniu šírkou pásma, bezpečnostným rizikám, ale aj k právnym dôsledkom (Johnson, Indvik, 2003; Woon, Pee, 2004).

Zamestnávateľa obvykle už pri nástupe do zamestnania informujú zamestnancov o pravidlách využívania internetu, spôsoboch monitorovania, niekde sú konkretizované aj v interných smerniciach.

Technický vývoj vytvára nové možnosti monitorovania zamestnancov. Elektronické monitorovanie je jednou z techník predstavujúc využitie procesu zberu dát o aktivite zamestnancov a ich pracovnom výkone s využitím počítačov (Godfrey, 2001). Takéto monitorovanie môže mať viacero podôb, napríklad sledovanie obsahu, používaných aplikácií, sledovanie monitoru alebo využitie tzv. keyloggerov.

Podľa prieskumu Electronic Monitoring & Surveillance realizovanom American Management Association a The ePolicy Institute až 66 % zamestnávateľov monitoruje pripojenie na internet. 65 % z nich využíva softvér na blokovanie stránok s nevhodným obsahom ako sú stránky pre dospelých, zvyčajne so sexuálne explicitným obsahom, on-line hier, zábavných portálov, aukcií, ale aj športových stránok, čo predstavuje 27 % nárast v porovnaní s rokom 2001. (2007 Electronic Monitoring..., 2008)

Aj na pracoviskách, kde sa tieto prostriedky využívajú, dochádza k tomu obvykle až v situácii, keď konkrétny používateľ vzbudí pozornosť. V menších organizáciách dokážu zamestnávateľa ustriehnuť čo zamestnanci robia. Prípadné postihy sa riešia individuálne, od upozornenia až po výpoveď. Podľa prieskumu Electronic Monitoring & Surveillance ako nástroj na zvýšenie súhlasu s existujúcimi pravidlami viac než štvrtina zamestnávateľov prepustila zamestnancov pre zneužívanie e-mailu a takmer tretina kvôli zneužívaniu prístupu na internet. Najčastejšími dôvodmi na prepustenie zamestnancov boli pri zneužití e-mailu

* Príspevok vznikol s podporou VEGA MŠ SR a SAV v rámci projektu č.1/3652/06 s názvom „Sociálnopsychologické aspekty organizačných deviácií“

porušenie pravidiel firemnej politiky, používanie nevhodných alebo urážlivých výrazov, nadmerné používanie e-mailu na osobné účely a porušenie pravidiel týkajúcich sa dôvernosti. Zneužitie prístupu na internet viedlo k prepusteniu najčastejšie z týchto dôvodov: pozeranie a sťahovanie nevhodného alebo ofenzívneho obsahu, porušenie pravidiel firemnej politiky a nadmerné používanie internetu na osobné účely. (2007 Electronic Monitoring..., 2008)

Zaujímalo nás, či v organizácii, v ktorej respondenti pracujú, existujú pravidlá upravujúce využívanie internetu a e-mailu, prijateľnosť týchto pravidiel, ako aj existencia ďalších spôsobov predchádzania zneužitia internetového pripojenia.

Metóda

Vzorka

Výskumu sa zúčastnilo 194 respondentov a respondentiek (53 mužov a 137 žien), získaných príležitostným výberom z rôznych miest Slovenska (prevažne z Košického a Prešovského kraja), ktorí majú na pracovisku prístup na internet. Priemerný vek respondentov a respondentiek bol 42,98 roka ($SD = 9,51$). 1 % respondentov malo stredoškolské vzdelanie bez maturity, 49 % stredoškolské vzdelanie s maturitou a 50 % respondentov uviedlo minimálne vysokoškolské vzdelanie 1. stupňa. Približne 71 % respondentov pracuje v štátnej správe, 11 % v samospráve, 5 % v školstve, 4 % v zdravotníctve, v súkromnom sektore 2 % a v inej oblasti 5 % respondentov.

Respondenti a respondentky uvádzali, že v priemere využívajú v práci internet 6,53 hod týždenne.

Metodika

Dotazník využívania internetu na pracovisku (VInP) na osobné účely bol vytvorený úpravou položiek dotazníka Limovej a Tea (2005). Pozostával zo štyroch častí: prevalencia, vnímanie závažnosti, zdôvodňovanie a regulácia využívania internetu na osobné účely. Otázky týkajúce sa monitorovania zisťovali existenciu formálnych pravidiel upravujúcich prístup k internetu a používanie e-mailu na pracovisku v organizácii respondenta, ako aj spôsoby, ktorými sa predchádza zneužívaniu internetu na ich pracovisku. Zisťovali sme tiež, či respondenti poznajú niekoho, kto bol kvôli využívaniu internetu na účely nesúvisiace s prácou potrestaný.

Výsledky

Pravidlá používania počítača, prístupu na internet a používania e-mailu, prevažne vo forme interných smerníc, zavádzajú veľké firmy, najmä so zahraničným kapitálom, už dlhšie. Väčšina našich respondentov a respondentiek pracuje v oblasti štátnej správy a samosprávy.

Približne tretina (32,1 %) respondentov uviedla, že v ich organizácii žiadne formálne pravidlá na používanie internetu nemajú. 51,7 % z nich je s týmto stavom spokojných.

34,2 % respondentov uviedlo, že takéto pravidlá majú, pričom za prijateľné ich považuje až 83,1 % z nich. Iba 7,7 % respondentov uvádza, že pre nich existujúce pravidlá nie sú akceptovateľné a 9,2 % respondentov si nie je istých.

Na základe detailov, ktoré respondenti uviedli (tabuľka 1), najčastejšie obsahom týchto pravidiel je upravený všeobecný zákaz využívať internet na iné ako účely súvisiace s dennou prácou v organizácii, obmedzenia týkajúce sa množstva a formátov sťahovaných dát a blokovanie prístupu na niektoré webové stránky, zdôrazňujúc blokovanie stránok s obsahom pre dospelých. V jednom prípade respondent uviedol, že napriek existencii úpravy v pracovnom poriadku nie je možné vykonať kontrolu využívania internetu.

Tabuľka 1 Detaily týkajúce sa existencie pravidiel využívania internetu v organizácii respondenta / respondentky (n = 46)

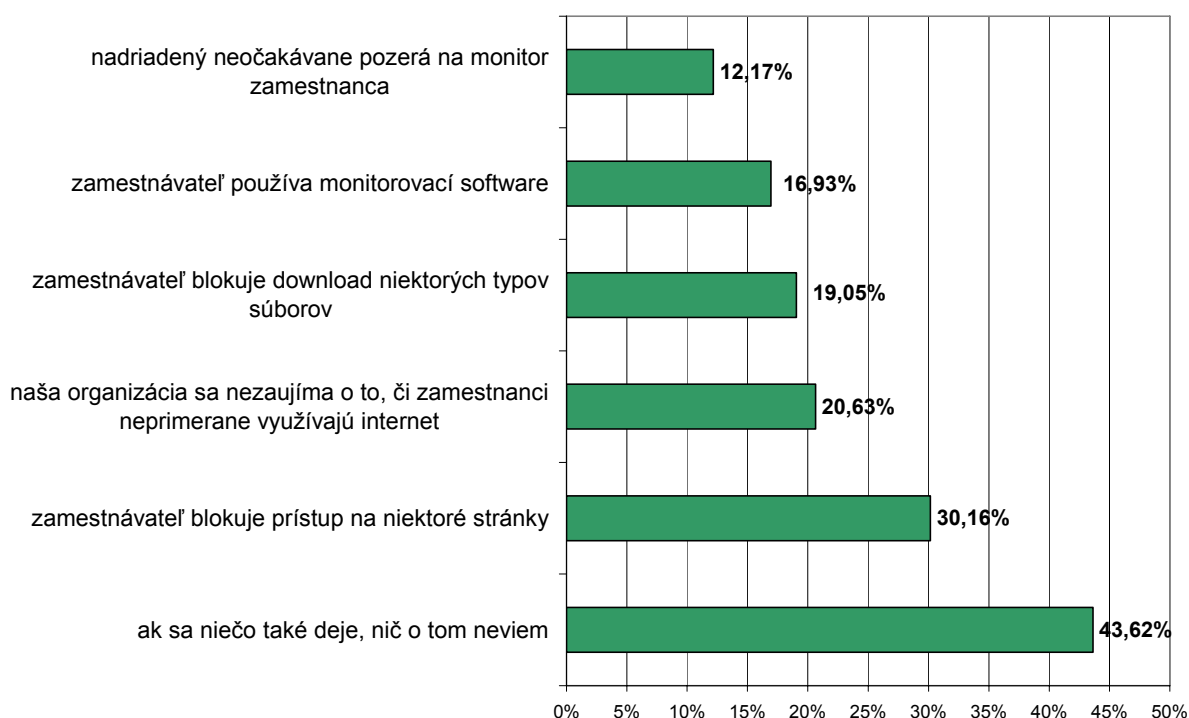
Úprava prístupu k internetu	f (%)
zákaz využívať na súkromné účely	14 (25,5)
obmedzenie množstva sťahovaných dát	8 (14,6)
smernice	7 (12,7)
blokovanie niektorých stránok	5 (9,1)
zákaz/blokovanie stránok so sexuálnou tematikou	5 (9,1)
časové obmedzenie	4 (7,3)
kontrola	3 (5,5)
obmedzenia týkajúce sa e-mailu	3 (5,5)
zákaz chatovať	2 (3,6)
iné	3 (5,5)
neviem	1 (1,8)

Zaujímalo nás, či respondenti poznajú niekoho, kto bol potrestaný v súvislosti s využívaním internetu alebo e-mailu. Na túto otázku kladne odpovedali jedenásti respondenti, čo predstavuje 5,7 %.

Rozviazaním pracovného pomeru bolo potrestané prezeranie stránok pre dospelých v pracovnej dobe, ako aj sťahovanie hudby a e-mailová korešpondencia spojená s chatovaním. Sankcionované bolo aj posielanie erotických fotografií kolegom (v súčasnosti podľa platnej legislatívnej úpravy možné považovať za sexuálne obťažovanie), či dlhý čas trávený na internete. Inou formou sankcie bola úhrada za prezeranie platených stránok.

Trest prichádza až po zistení, že zamestnanec sa správa neprimerane. Graf 1 zobrazuje odpoveď na otázku ako sa v danej organizácii predchádza zneužívaniu internetu zamestnancami.

Takmer 44 % (n = 82) respondentov nemá informácie o tom, ako sa v ich organizácii predchádza zneužívaniu internetu na súkromné účely. Napriek tomu 19 z nich súčasne uviedlo, že nadriadený pozerá na ich monitor (n = 6), v ich organizácii je blokové sťahovanie istých typov súborov (n = 5) alebo je blokový prístup na niektoré stránky (n = 7), či zamestnávateľ využíva špeciálny softvér na monitorovanie činnosti užívateľa na internete (n = 1). Približne 20 % respondentov uviedlo, že v ich organizácii sa nezaujímajú o to, akým spôsobom zamestnanci využívajú prístup na internet. Zároveň však piati z nich označili aj niektorú z možností poukazujúcu na existenciu kontroly.



Graf 1 Predchádzanie zneužívania internetu na súkromné účely v organizácii

V prípade, že v organizácii existujú nejaké mechanizmy kontroly, vyskytuje sa zväčša súčasne niekoľko rôznych spôsobov ($n = 63$). Najčastejšie, približne 30 % respondentov, uvádza blokovanie prístupu na niektoré webové stránky. 19 % respondentov si je vedomých toho, že zamestnávateľ blokuje možnosť sťahovania niektorých typov súborov, napr. s príponou .exe, .mp3, .mpeg. Takmer 17 % respondentov pracuje v organizácii, kde je činnosť zamestnancov na internete monitorovaná s využitím špeciálneho softvéru. 12 % respondentov má skúsenosť s tým, že nadriadený neočakávane kontroluje ich prácu pohľadom na monitor pracovníka.

Diskusia a záver

Zaujímalo nás, akým spôsobom sa v rôznych organizáciách predchádza excesívnemu využívaniu zdrojov zamestnávateľa na iné než pracovné účely. V priemere naši respondenti a respondentky strávia v práci 5,17 hod za týždeň ($SD = 6,7$) využívaním internetu na aktivity súvisiace s ich prácou a 1,32 hod ($SD = 2,1$) využívaním internetu na súkromné účely. O pravidlách využívania internetu v práci je informovaná približne tretina respondentov. Neinformovaní a ľahostajní zamestnanci predstavujú hrozbu pre bezpečnosť informačných systémov. Kvalita poskytnutých informácií podľa Pahnla, Siponena a Mahmooda (2007) má významný vplyv na súhlas s pravidlami týkajúcimi sa bezpečnosti informačných systémov. Zistili sme, že v organizáciách s existujúcimi pravidlami využívania internetu až 83 % našich respondentov s nimi súhlasí. Primeraná kontrola je tak tolerovaná. Podľa výsledkov v organizáciách s existujúcimi pravidlami najčastejšie platí pravidlo využívania internetu a e-mailu na pracovné účely, s akceptovaním rozumného osobného používania. Prekročenie tejto, často bližšie nešpecifikovanej miery, môže mať za následok potrestanie zamestnanca.

Podľa štúdie realizovanej Whittyovou (2004) v Austrálii, 19 % respondentov nevie, či v ich organizácii majú pravidlá týkajúce sa používania internetu. Podobne Limová a Teo (2005) v Singapore zaznamenali, že 45 % respondentov pracuje v organizácii so zásadami využívania internetu, kým v 40 % organizácií takéto pravidlá nemajú a 15 % respondentov si

nie je vedomých existencie pravidiel regulujúcich používanie internetu na ich pracovisku. V našej vzorke až 33,7 % respondentov uviedlo, že nevedia, či na ich pracovisku existujú pravidlá týkajúce sa využívania internetu. Tieto výsledky poukazujú na potrebu efektívnejších spôsobov informovania zamestnancov komunikujúcich pravidlá prístupu k internetu a používania e-mailu, možnosti kontroly aktivity zamestnancov na internete, ako aj IT bezpečnosť všeobecne, etické štandardy i autorské práva tretích strán.

Takmer 44 % našich respondentov nevie, či ich zamestnávateľ nejakým spôsobom kontroluje využívanie internetu, ďalšia pätina respondentov uviedla, že ho to nezaujíma. Pre mnohých zamestnávateľov, zdá sa, je dôležitý pracovný výkon zamestnancov a ku kontrole dochádza až pri znížení efektivity práce, či znížení priepustnosti siete pri vysokom objeme prenesených dát. Podobne v prieskume Adamczykovej (2003) realizovanom v Poľsku 59 % respondentov uviedlo, že v ich organizácii sa nič nerobí v súvislosti s predchádzaním využívania internetu na súkromné účely, ak to nie je potrebné. Naše zistenia tiež ukazujú, že, na druhej strane, existujú organizácie, kde sa popri sebe vyskytujú manažérske i technologické riešenia. V prípade existencie technologických riešení najčastejšie ide o blokovanie prístupu na vybrané stránky.

Vzhľadom na vytvorenie priaznivej atmosféry na pracovisku je potrebné citlivo nastaviť stupeň kontroly a informovať o kontrole zamestnancov, rešpektujúc právo na súkromie. Ukazuje sa, že zamestnanci považujú za vhodné, ak je im v pracovnom čase, zvyčajne počas prestávky alebo po splnení pracovných povinností, umožnené využiť prístup aj na stránky, ktoré priamo nesúvisia s ich pracovnou náplňou. Ako uvádzajú Siau, Nah a Teng (2002), zamestnávateľ by mal akceptovať, že niektoré súkromné záležitosti, ako uistenie sa, že manželka dostane dvanásť červených ruží k výročiu načas, je možné uskutočniť len počas pracovnej doby.

Literatúra

2007 Electronic Monitoring & Surveillance Survey. (2008). Získané 2008-05-25. Dostupné na: <http://press.amanet.org/press-releases/177/2007-electronic-monitoring-surveillance-survey/>.

Adamczyk, J. (2003). Cyberslacking – zagrożeniem dla firm, cz.I-IV. Získané 2006-12-14. Dostupné na: <http://www.e-marketing.pl/artyk/artyk75.php>.

Anandarajan, M. (2002). Internet abuse in the workplace. *Communications of the ACM*, 45, 1, 53-54.

Godfrey, B. (2001). Electronic work monitoring: an ethical model. In: Weckert, J. (Ed.). *Conferences in Research and Practice in Information Technology*, Vol. 1, pp. 18-21.

Johnson, P. R., Indvik, J. (2003). The organizational benefits of reducing cyberslacking in the workplace. In: *Proceedings of the Academy of Organizational Culture, Communications and Conflicts*, 7 (2), Las Vegas, 2003, pp. 53-59.

Lim, V. K. G., Teo, T. S. H. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore. An exploratory study. *Information & Management*, 42, 1081-1093.

Pahnila, S., Siponen, M., Mahmood, A. (2007). Employees' behavior towards IS security policy compliance. In: *Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'07)*, p. 156b.

Siau, K., Nah Fui-Hoon, F., Teng, L. (2002). Acceptable Internet use policy. *Communications of the ACM*, 45, 1, 75-79.

Whitty, M. T. (2004). Should filtering software be utilised in the workplace? Australian employees' attitudes towards Internet usage and surveillance of the Internet in the workplace. *Surveillance & Society*, 2, 1, 39-54. Dostupné na: <http://www.surveillance-and-society.org>.

Woon, I. M. Y., Pee, L. G. (2004). Behavioral factors affecting Internet abuse in the workplace – an empirical investigation. In: *Proceedings of the Third Annual Workshop on HCI in MIS, Washington, D. C., December 10-11, 2004*, pp. 80-84.

Abstract

Electronic monitoring of employees in the workplace

Increasing prevalence of employees using their companies' Internet access and e-mail for personal purposes can result in productivity loss, security threats and legal liability hence more and more organizations create formal Internet usage policies and use surveillance technology to employees monitoring. Our study examined the extent to which organizations regulate personal web usage at the workplace through survey of 194 working adults who had access to the Internet at work. Approximately one third of respondents stated that their organizations had Internet usage policies. Our results suggested that the most used way in which organizations regulate Internet usage was software used to block access to some "inappropriate" websites.

HODNOTOVÉ ORIENTÁCIE VYBRANÝCH SKUPÍN ZAMESTNANCOV

Michal Kentoš
Spoločenskovedný ústav SAV, Košice
kentos@saske.sk

Úvod

Skúmanie hodnôt resp. hodnotových orientácií úzko súvisí s výskumom postojov a správania jednotlivcov, skupín, inštitúcií ako aj kultúr. Hodnoty v tomto kontexte predstavujú relatívne stabilné charakteristiky vo forme presvedčení, abstraktných transsituačných cieľov, motivačných konštruktov, štandardov a kritérií. Na individuálnej úrovni variujú podľa dôležitosti, čím vytvárajú špecifické zoskupenia.

Jednu z najprepracovanejších koncepcií hodnôt predstavuje Schwartzova teória hodnôt (1992, 1994), z ktorej v prezentovanom príspevku vychádzame. Schwarzova teória hodnôt je založená na nasledujúcich východiskách:

Hodnoty sú presvedčenia – sú to presvedčenia spojené nerozviazateľne s emóciami a nie objektívne, „chladné“ myšlienky. Keď sú hodnoty aktivované, či už sú nami uvedomované alebo nie, vyvolávajú pozitívne alebo negatívne pocity. U tých ľudí, pre ktorých je nezávislosť dôležitá hodnota, nastáva stav negatívneho rozrušenia v momente, keď je ich sloboda ohrozená. Sú nahnevaní alebo zúfalí, keď sú bezmocní v snahe túto svoju nezávislosť ochrániť, ale sú spokojní a veselí, ak ich nezávislosť ostáva napriek mnohým ohrozeniam zachovaná.

Hodnoty sú stimulujúce konštrukty – týkajú sa želaných cieľov, ktoré sa ľudia snažia dosiahnuť. Napríklad spravodlivosť je želaný cieľ pre väčšinu ľudí z väčšiny spoločností, tak isto ako zdravie, ochota a úspech. A taktiež spravodlivosť, zdravie, ochota a úspech sú všetko hodnoty. Hodnoty, ktoré sú dôležité pre osobu podnecujú zodpovedajúce konanie/a. Hodnoty svojim rozsahom presahujú špecifické akcie a situácie. Sú to abstraktné ciele – poslušnosť a česť sú napríklad hodnoty, ktoré sú dôležité v práci alebo v škole, pri športe alebo obchode, s rodinou, kamarátmi alebo cudzími. Abstraktná povaha hodnôt ich dostatočne odlišuje od iných konceptov ako sú normy a postoje, ktoré sa zvyčajne týkajú špecifických činností, objektov alebo situácií.

Hodnoty sú vodiacim princípom pri výbere alebo ohodnotení (ocenení) činností, plánov, ľudí a udalostí – to znamená, že hodnoty nám slúžia ako štandardy alebo kritériá. Zvažujeme, či činnosti, plány, ľudia a udalosti sú dobré alebo zlé, oprávnené alebo neoprávnené, stojace za snaženie alebo odmietnutie v závislosti od toho, či uľahčujú alebo sťažujú dosiahnutie hodnôt. Dopad našich hodnôt na naše každodenné rozhodnutia je zriedkakedy vedomý. Uvedomujeme si naše hodnoty vtedy, keď činnosti alebo úsudky, o ktorých premýšľame, majú konfliktné dôsledky na iné hodnoty, ktoré považujeme za dôležité.

Hodnoty sú zoradené podľa vzájomnej dôležitosti jedna za druhou – ľudské hodnoty si utvárajú prikázaný systém prednostných hodnôt, ktoré ich následne charakterizujú ako individuality. Prisudzujú väčšiu dôležitosť spravodlivosti alebo úspechu, originalite alebo tradícii, materiálnemu bohatstvu alebo spiritualite? Tento hierarchický znak hodnôt ich takisto odlišuje od noriem a postojov.

Základnou vlastnosťou hodnôt je ich motivačný charakter, ktorý jednotlivé hodnoty navzájom odlišuje a zameriava na rozličné ciele. Schwartz takto vytvoril kruhový model, ktorý reprezentuje 10 rozličných hodnotových orientácií. Kruhový model navyše vyjadruje vzájomné vzťahy medzi jednotlivými hodnotovými orientáciami. Podobné hodnoty sa

nachádzajú vedľa seba a naopak protikladné hodnoty sú od seba vzdialené ako to dokumentuje obr. 1.



Obr. 1: Kruhový model hodnôt S. Schwartz

Jednotlivé hodnotové orientácie navyše vytvárajú bipolárne hodnotové dimenzie: otvorenosť voči zmene – ochrana status quo, sebatranscendencia – sebazdôrazňovanie. Prvý pól konštituuju hodnoty univerzalizmus a benevolencia, ktoré podnecujú transcenciu osobných záujmov, transcenciu jedinca k niečomu nadindividuálnemu (iní ľudia, príroda, vesmír). V opozícii k nim stoja hodnoty moc a úspech, ktoré podnecujú sebazdôrazňujúce ciele. Hodnoty univerzalizmus a benevolencia odzrkadľujú kooperatívne sociálne vzťahy, kým hodnoty moc a úspech predpokladajú kompetitívne vzťahy medzi ľuďmi. Na druhej dimenzii stoja proti sebe hodnoty konformita, tradícia a bezpečie, ktoré sa vzťahujú k pólu „ochrana status quo“ (conservation) a hodnoty sebaurčenie a stimulácia, ktoré patria k pólu „otvorenosť voči zmene“ (openness to change). Póly tejto dimenzie predstavujú odlišný pohľad na príťažlivosť či prijateľnosť zmeny a na neistotu v materiálnych, sociálnych a intelektuálnych oblastiach života. Desiata hodnota – hedonizmus, v sebe zahŕňa smerovanie aj k sebazdôrazňovaniu, aj k otvorenosti voči zmene. Hodnotový systém tak vyjadruje motivačné kontinuum pomocou hodnotových typov, ktoré podľa svojej polohy reprezentujú vzájomne dynamické vzťahy. V našich podmienkach sa výskumom hodnôt v tomto kontexte zaoberali najmä Ištvániková, Čižmárik (2005), Fedáková (2006b).

Metóda

Analyzované údaje sú súčasťou databázy 3. kola Európskej sociálnej sondy, medzinárodného komparatívneho výskumu, ktorý sa uskutočnil v 25 krajinách. Toho času sú k dispozícii výsledky 19 krajín ako uvádzame v tabuľke 1. Výskumu sa zúčastnilo 34 902 respondentov vo veku 15 – 100 rokov ($M = 45,25$ $SD = 18,11$). Reprezentatívne výbery s minimálnou účasťou 1500 participantov (okrem Dánska, Maďarska, Slovinska a Islandu) sledovali základné populačné charakteristiky – rod, vek a vzdelanie, ktoré boli následne vzhľadom k populačným štatistikám vážené. Na Slovensku sa výskumu zúčastnilo 1766 respondentov,

z toho 841 mužov a 896 žien, 29 pohlavie neuviedlo, vo veku 15 – 91 rokov ($M = 43,42$ $SD = 17,88$).

Tabuľka 1: Účastníci výskumu ESS v jednotlivých krajinách

Country	Total	Filter
Belgium	1 798	1 767
Bulgaria	1 400	1 248
Cyprus	995	933
Germany	2 916	2 828
Denmark	1 505	1 451
Estonia	1 517	1 420
Spain	1 876	1 802
Finland	1 896	1 645
France	1 986	1 948
UK	2 394	2 301
Hungary	1 518	1 409
Switzerland	1 804	1 758
Norway	1 750	1 533
Poland	1 721	1 629
Portugal	2 222	2 117
Russian Fed.	2 437	2 306
Sweden	1 927	1 585
Slovenia	1 476	1 329
Slovakia	1 766	1 670
Total	34 904	32 679

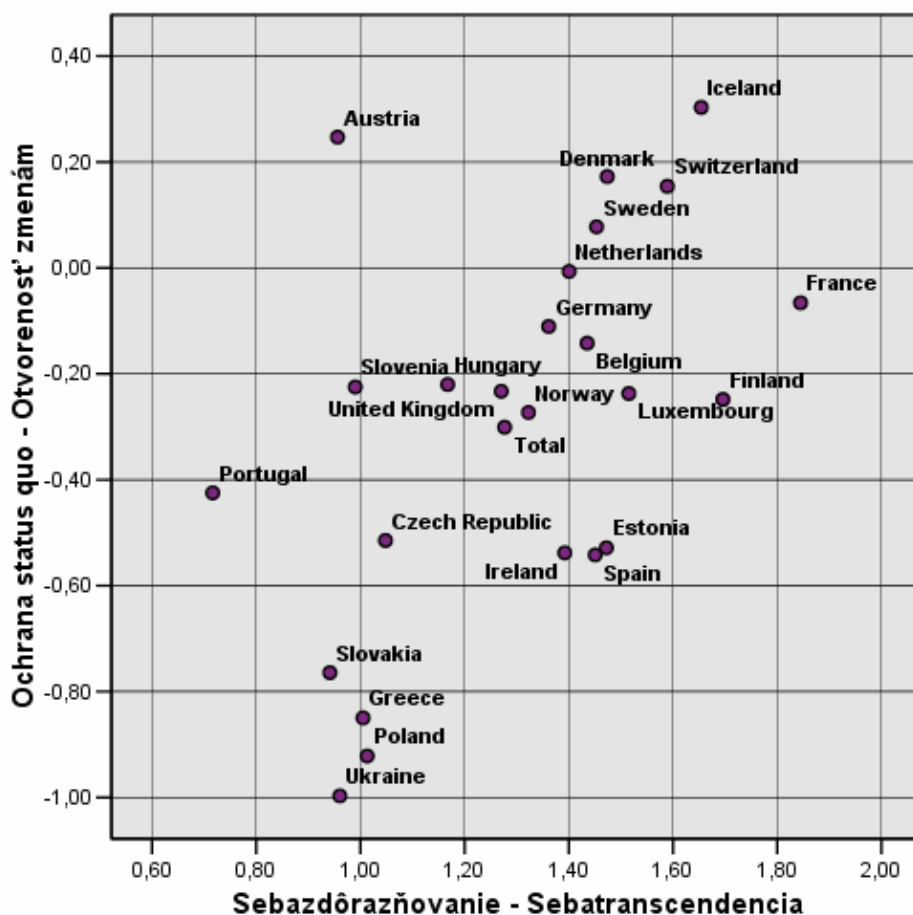
Hodnotová orientácia bola zisťovaná pomocou modifikovanej verzie metodiky Portrait Values Questionnaire, ktorá pozostáva z 21 položiek. Každá z položiek reprezentuje ciele, aspirácie resp. želania, ktoré korešpondujú so základnými hodnotami ako napr. „Vyhľadáva každú príležitosť, aby sa zabavil. Je preňho dôležité robiť veci, ktoré mu spôsobujú potešenie.“, ktoré reprezentujú hodnotu hedonizmus. Deväť hodnotových typov reprezentujú dve položky a jeden typ – univerzalizmus, tri položky. Jednotlivé položky popisujú rozličné osoby a respondent/ka na 6-bodovej škále vyjadruje mieru podobnosti s touto osobou. Schwartz (2006) uvádza, že smer porovnávania konkrétneho popisu človeka (portrétu) s participantom dáva väčšiu príležitosť na získanie validnej odpovede, ako v prípade, že by sa respondent porovnával s jednotlivými popismi. V druhom prípade vstupuje do komparácie veľké množstvo vlastných charakteristík, ktoré ak respondent v popise nenájde, neakceptuje daný popis.

V súvislosti s odporúčaniami Schwartz (2006) boli z analýz vylúčení respondenti, ktorí neodpovedali na 5 a viac položiek metodiky a zároveň tí, ktorí odpovedali na 16 a viac položiek rovnako, teda neboli schopní diskriminovať logicky protikladné položky. Počty respondentov, ktorí splnili tieto kritéria uvádzame v treťom stĺpci tabuľky 1.

Výsledky a interpretácia

Hodnotové orientácie respondentov podľa krajín

Medzinárodný komparatívny výskum – Európska sociálna sonda poskytuje možnosť porovnať údaje získané rovnakým spôsobom zberu, v rovnakom čase a rovnakým nástrojom v rozličných krajinách. Pre účely komparácie hodnotových preferencií respondentov všetkých zúčastnených krajín sme zvolili dvojdimenzionálny graf zobrazujúci hodnotové dimenzie ako bipolárne konštrukty s hodnotami od -5 po +5.



Graf 1: Priemerné preferencie hodnotových dimenzií v jednotlivých krajinách

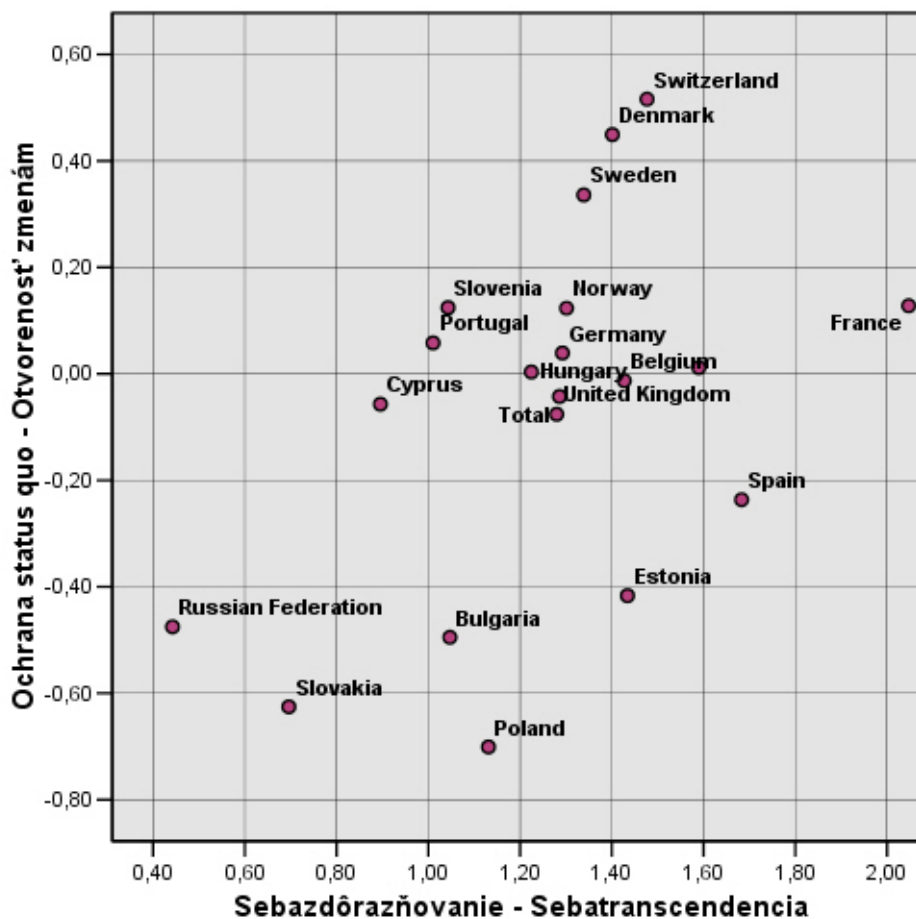
Z prezentovaného grafu 1 je zrejmé, že respondenti z väčšiny krajín zastávali viac konzervatívne hodnoty a to najmä z Ukrajiny, Poľska a Grécka, ktoré v rámci Európy patria k najreligióznejším krajinám. Podobné výsledky sme zaznamenali aj u slovenských respondentov, ktorí vo väčšej miere preferujú hodnoty odolávajúce zmenám. Naopak liberálnejšie hodnoty preferovali respondenti zo severu Európy, z Rakúska a Švajčiarska. Na dimenzii sebazdôrazňovanie - sebatranscendencie všetci respondenti preferovali hodnoty zamerané viac na iných ako na seba, líšili sa iba v miere tejto dimenzie. K podobným zisteniam dospeli aj Ištvániková, Čižmárik (2005), Fedáková (2006a).

Hodnotové dimenzie rozličných skupín zamestnancov

Hodnotové orientácie manažérov

Metodika ESS poskytuje informácie o pracovnej pozícii ako aj odvetví, v ktorom respondent pracuje. Tieto informácie sú spracované podľa International Standard Classification of

Occupations a umožňujú tak selekciu respondentov podľa pracovných pozícií. Pre účely komparácie rôznych skupín zamestnancov sme analyzovali hodnotové orientácie riadiacich pracovníkov – manažérov a osobitne výkonných pracovníkov v jednotlivých krajinách. Uvedené skupiny sa líšia predovšetkým v úrovni vzdelania. Ako uvádza Schwarz (2003), vzdelanie stimuluje intelektuálny rozhľad a otvorenosť voči novým aktivitám a ideám. Vzdelanie zároveň podporuje flexibilitu, stimuláciu ako aj hodnoty súvisiace so sebazdôrazňovaním. Schwarz podobne eviduje negatívne korelácie medzi dosiahnutou úrovňou vzdelania a hodnotovými typmi konformita a tradícia. Hodnotové orientácie manažérov v jednotlivých krajinách korešpondujú s výsledkami netriedenej populácie (Graf 2) avšak s rozdielnou intenzitou. Vo všeobecnosti možno konštatovať, že hodnotové orientácie manažérov boli viac liberálnejšie. Na dimenzii sebazdôrazňovanie – sebatranscendencia, sa hodnotové orientácie manažérov nelíšili od netriedenej populácie. Na úrovni jednotlivých krajín bola variancia výsledkov oveľa väčšia. Výsledky slovenských manažérov vykazovali väčšiu mieru liberalizmu () a sebazdôrazňovania () v porovnaní s priemerom.

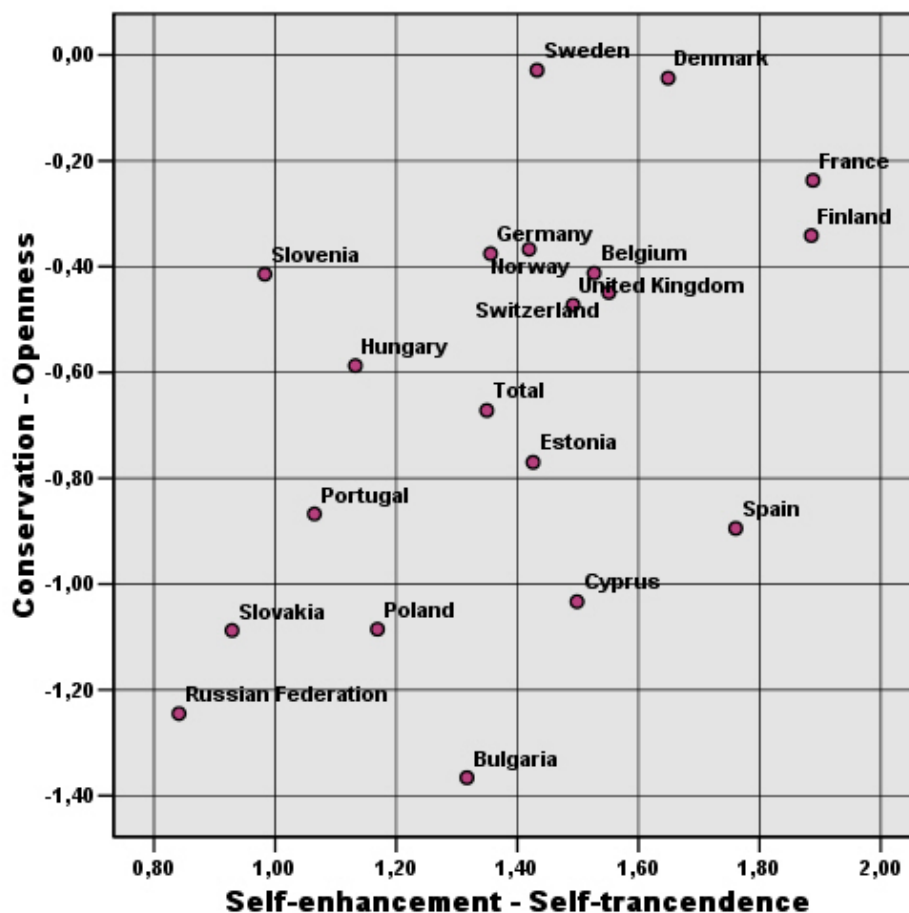


Graf 2: Priemerné preferencie hodnotových dimenzií manažérov v Európe

Hodnotové orientácie výkonných pracovníkov

V súvislosti s predpokladanými vzťahmi medzi úrovňou vzdelania a hodnotovou orientáciou sme očakávali preferenciu konzervatívnych hodnôt u výkonných pracovníkov. Uvedený predpoklad sa potvrdil vo všetkých zúčastnených krajinách. Priemerné hodnoty na dimenzii konzervativizmus - liberalizmus všetkých zúčastnených respondentov sa nachádzali iba

v segmente konzervativizmu (Graf 3). Na dimenzii self-enhancement - self-transcendence sme zaznamenali zmiešané výsledky. Hodnotové orientácie výkonných pracovníkov na Slovensku vykazovali takmer najvyššiu mieru konzervativizmu a väčší posun k sebazdôrazňovaniu v porovnaní s inými krajinami. Ak však porovnáme hodnotové orientácie manažérov a výkonných pracovníkov, evidujeme signifikantné rozdiely na oboch dimenziách.



Graf 3: Priemerné preferencie hodnotových dimenzií výkonných pracovníkov v Európe

Záver

Z prezentovaných zistení vyplýva viacero záverov. Použitie metodiky Portrait Value Survey, na zisťovanie hodnotovej orientácie rôznych skupín zamestnancov sa javí ako opodstatnené. Aj napriek relatívne malému počtu položiek k sledovaným dimenziám vykazuje metodika uspokojivú externú validitu. K podobným zisteniam dospel aj Schwartz (2003), upozorňuje však na dostatočný počet respondentov

Z medzinárodného porovnania vyplýva, že hodnotová orientácia slovenských respondentov vykazuje väčšiu mieru konzervativizmu a sebazdôrazňovania v porovnaní s inými krajinami. Komparáciou rozdielnych skupín zamestnancov na dvoch základných hodnotových dimenziách boli potvrdené signifikantné rozdiely na dimenzii konzervativizmus – otvorenosť voči zmenám. Vo všetkých prípadoch sme zaznamenali väčšiu preferenciu konzervatívnych hodnôt u výkonných pracovníkov v porovnaní s manažérmi.

Prezentované výsledky zároveň poskytujú referenčné hodnoty hodnotových dimenzií skúmaných podsúborov v slovenskom ako aj európskom kontexte.

Literatúra

Čižmárik, M. - Ištvániková, L.: Hodnotové orientácie. In Výrost, J. a kol.: Európska sociálna sonda - 2.kolo. Prešov: Universum, 2006, ISBN 80-89046výsledkov -42-8.

Fedáková, D. (2006a): Hodnotové orientácie a percepcia zamestnania. Psychológia práce a organizácie 2006, Zborník príspevkov. 24.-26. 5. 2006, Bukovec. Košice: Spoločenskovedný ústav SAV, 2006. ISBN 80-969628-0-9. CD ROM.

Fedáková, D. (2006b) : Rodová rovnosť a hodnota rodiny v kontexte sociodemografických charakteristík. In VÝROST, J. a kol.: Európska sociálna sonda - 2.kolo. Prešov: Universum, 2006, s.81-122. ISBN 80-89046-42-8.

Ištvániková, L.- Čižmárik, M.: Hodnotové orientácie Slovákov v európskom kontexte –Na základe výsledkov ESS. In Blatný, M.- Vobořil, D.- Květon, P.- Jelínek, M.- Sobotková, v. (eds.): Sociální procesy a osobnost 2005. Brno: Psychologický ústav AVČR, s. 150 – 158.

Schwarz, S.H.: A proposal for measuring value orientations across nations. In Questionnaire development report of the European Social Survey, 2003. Online: http://naticent02.uuhost.uk.uu.net/questionnaire/chapter_07.doc

Schwartz, S. H.: Universals in the content and structure of values: Theory and empirical tests in 20 countries. In Zanna, M. P. (Eds): Advances in experimental social psychology, 24, 1-65, 1992, San Diego: Academic.

Schwartz, S. H.: Are there universal aspects in the content and structure of values? Journal of Social Issues, 50, 1994, 19 – 45.

Schwarz, S. H.- Rubel, T.: Sex Differences in Value Priorities: Cross-Cultural and Multimethod Studies. Journal of Personality and Social Psychology, 89, 6, 2005, s. 1010 – 1028.

ANALÝZA VÝSKYTU NEGATÍVNYCH ČINOV A MOBBINGU NA PRACOVISKU

Viliam Kubáni

Ústav pedagogiky a psychológie, FHPV PU v Prešove
kubani@unipo.sk

Potreba prispôbiť štruktúry firiem, aby tieto boli schopné plniť požiadavky čoraz viac globalizovaného sveta, a to nielen vo verejnom sektore, ale aj v súkromnom, prináša so sebou to, že pracovníci sú nútení udržiavať stále komplexnejšie medziľudské vzťahy. Tento interaktívny proces sa nerealizuje iba vo vnútri samotného organizačného systému, ale tiež v komunikácii s jednotlivcami z iných firiem a používateľmi produktov, ktoré oni vytvorili. A práve tu sa utvára priestor pre mobbing alebo psychické prenasledovanie zo strany jedného alebo viacerých členov voči iným jednotlivcom.

Pojem mobbing pôvodne presadzoval rakúsky etológ a nositeľ Nobelovej ceny Konrad Lorenz, ktorým označoval útok zvieracej tlupy na votrelca. Do oblasti štúdia ľudského správania preniesol tento pojem v 60. rokoch dvadsiateho storočia švédsky chirurg Heinemann. V roku 1993 zaviedol v Nemecku tento pojem švédsky psychológ práce H. Leymann (1996, str. 168), ktorý mobbing definoval ako „psychologický teror v pracovnom živote, ktorý zahŕňa hostilnú a neetickú komunikáciu, je zameraný zo strany jednej alebo viacerých osôb voči inej osobe.“ Aj P. Hartl a H. Hartlová (2004) uvádzajú mobbing ako formu psychického terorizmu uplatňovanú v podnikovej praxi, pričom uvádzajú, že jeho podstatou je správanie sa skupiny, ktorá vnucuje svoje názory osobe s názorom, ktorý nezapadá do skupiny. H. J. Kratz (2005, str. 16) konštatuje, že mobbing je „rad negatívnych komunikatívnych konaní, ktorých sa dopúšťa jednotlivec alebo niekoľko osôb voči určitému človeku počas dlhšej doby (najmenej pol roka a aspoň raz týždenne).“

V tomto príspevku referujeme o niektorých výsledkoch získaných v rámci riešenia výskumnej úlohy VEGA č. 1/3638/06 „Diskriminácia, mobbing, bullying v pracovnom procese.“

Prieskumná vzorka

Výskyt negatívnych činov a mobbingu sme sledovali u 113 respondentov v súkromnej akciovej spoločnosti. Z celkového počtu bolo 75 mužov a 38 žien vo vekovom rozpätí 25 – 60 rokov. Priemerný vek bol 42.4 roka.

Metóda

So súhlasom autora S. Einarsena sme použili dotazník negatívnych činov (NAQ – Negative Acts Questionnaire).

V prvej časti dotazník zisťuje osobné skúsenosti respondentov s negatívnymi činmi a frekvenciu výskytu negatívnych činov na pracovisku. Celkovo ide o 29 tvrdení. Pri odpovediach na jednotlivé tvrdenia si respondent môže vybrať jednu z piatich alternatív (1 – nikdy, 2 – z času na čas, 3 – raz za mesiac, 4 – raz za týždeň, 5 – denne), ktorá vyjadruje frekvenciu výskytu negatívnych spôsobov správania zo strany spolupracovníkov.

V druhej časti dotazníka je 8 položiek zisťujúcich, či sa respondent za posledných 6 mesiacov stal obeťou takéhoto správania, kedy mobbing začal, koľko osôb a akého rodu ho páchalo, kto bol obeťou, či bol respondent svedkom mobbingu za posledných 6 mesiacov, či bol respondent obeťou a či bol svedkom mobbingu počas posledných 5 rokov.

Výsledky:

Vyhodnotením odpovedí sme zistili, že len 4% respondentov sa nikdy nestretlo a ani nikdy nebolo svedkom negatívnych činov, čo svedčí o tom, že mobbingové aktivity nie sú v tejto spoločnosti neznámym pojmom. 96% respondentov uviedlo, že aspoň z času na čas sa

stretlo s niektorým z negatívnych činov ako sú ohováranie, sledovanie, verbálne napádanie, kritizovanie, zámerné zadržiavanie informácií. Z celkového počtu 29 negatívnych činov, ktoré dotazník NAQ S. Einarsena diagnostikuje, 68.4% respondentov uviedlo, že sa nikdy nestretlo s negatívnymi činmi, 25.9% sa občas stretlo, 3.4% raz za mesiac, 1.5% raz za týždeň a 0.8% sa denne stretáva s niektorým z uvedených negatívnych činov.

Je potrebné upozorniť, že nie každý negatívny čin možno hodnotiť ako mobbing. Mobbing nie je krátka epizóda, ale zdĺhavý a vysilujúci proces vyznačujúci sa nesmiernou dynamikou. Podľa jedného rakúskeho štatistického prieskumu mobbing trvá dlhšie ako 40.1 mesiaca (Kratz, J. H., 2005).

A. Riguelme (2006) uvádza na základe prieskumu realizovaného agentúrou Laborum v Čile v roku 2004 na vzorke 5000 pracujúcich, že viac ako 2/3 opýtaných boli obeť mobbingu, 34% respondentov konštatovalo, že je v súčasnosti obeťou mobbingu a 33% sa cítilo ohrozených v predchádzajúcom zamestnaní. Podľa prieskumu MVK sa s mobbingom na pracovisku stretla približne 1/3 obyvateľov Slovenska (Fuchsová, K., 2007).

Najčastejšie označované osobne zažité negatívne činy za posledných 6 mesiacov z hľadiska rodu boli v našom prieskume tieto:

Muži:

1. Ignorovanie názorov a stanovísk - 56%.
2. Šírenie klebiet a reči o Vašej osobe - 53%.
3. Priradovanie úloh pod úroveň kompetencií - 47%.
4. Presunutie kľúčových oblastí zodpovednosti na bezvýznamné - 44%.
5. Zadržiavanie informácií - 43%.
6. Opakované pripomínanie Vašich chýb a omylov - 43%.

Ženy:

1. Zadržiavanie informácií – 61%.
2. Šírenie klebiet a reči o Vašej osobe - 58%.
3. Ignorovanie názorov a stanovísk – 53%.
4. Šírenie nepodložených tvrdení, ktoré sú zamerané proti Vám – 42%.
5. Presunutie kľúčových oblastí zodpovednosti na bezvýznamné – 39%.
6. Opakované pripomínanie Vašich chýb a omylov – 39%.
7. Vystavovanie nezvládnuteľnej pracovnej záťaži – 39%.

Podľa H. Leymanna (2006) je potrebné vidieť rozdiel medzi mobbingom a obyčajným konfliktom. Rozdiel spočíva v tom, že konflikt sa šíri medzi rovnako silnými spolupracovníkmi. Pri mobbingu je obeť jasne slabšia. Slabosť obeť sa pri mobbingu viac vykryštalizuje, lebo psychický tlak môže časom narastať zvlášť preto, že mobbovanie pôsobí nepretržite a trvá dlhý čas. Vo väčšine prípadov samotný čin nie je mobbingom, skutok často pozostáva zo správania, ktoré sa uskutočňuje každý deň a bez škôd. Tieto negatívne činy sa stávajú mobbingovými aktivitami až svojou frekvenciou a neprestajným výskytom. Týmito činmi sa má poškodiť vážnosť (úcta) obeť, alebo narušiť komunikácia s obeťou, alebo sabotovať realizácia jej pracovných úloh, resp. aspoň ich sťaženie.

V druhej časti sme zisťovali, či tieto negatívne činy respondenti pociťovali, resp. pociťujú ako mobbing, ich aktuálnosť, kto sa týchto činov dopúšťal a koľkí zamestnanci sa za posledných 5 rokov, resp. 6 mesiacov stali obeťami mobbingu vo svojom okolí. Zo 113 respondentov 18 (16%) pociťovali negatívne činy ako mobbing - z toho 10 mužov (13%) a 8 žien (21%). 9% respondentov sa vyjadrilo, že boli mobbovaní výnimočne, 5% občas a 2% raz za týždeň. Kategórie frekvencie výskytu sme spojili a vytvorili sme tak tri kumulované kategórie: nemobbovaní, mobbovaní príležitostne a mobbovaní pravidelne. V percentuálnom vyjadrení to znamená, že spolu bolo mobbovaných 15,9% respondentov, z toho 14,2% príležitostne a 1,8% pravidelne. Negatívne činy ako mobbing nepociťovalo 84,1%

respondentov. Respondenti boli upozornení, že za mobbing sa nepovažuje také správanie (incident), ktoré sa vyskytne iba raz. Ako uvádza H. Leymann (2006) mobbingové aktivity sa musia objavovať veľmi často (najmenej raz týždenne) a dlhodobo (najmenej pol roka) a vedú k značnému duševnému, psychosomatickému a sociálnemu utrpeniu obeť. Aj pracovné lekárstvo hovorí o mobbingu až vtedy, keď sa na niektorú osobu útočí systematicky a dlhý čas (Huberová, B., 1995).

Vyhodnocovali sme aj to, v akom postavení v organizácii pracovali mobbovaní jednotlivci. Z celkového počtu 18 obetí za posledných 6 mesiacov bolo najviac 13 radových zamestnancov, 4 patrili do skupiny stredného manažmentu a 1 do skupiny vyššieho manažmentu. Počet obetí mobbingu na pracovisku sa zvýšil na 24, ak sme vyhodnocovali obdobie mobbovania za posledných 5 rokov. Z tohto počtu 17 bolo radových zamestnancov, 6 patrili k strednému manažmentu a 1 do skupiny vyššieho manažmentu.

Zaujímalo nás aj to, koľko osôb páchalo mobbing a kto bol páchatelom mobbingu. Výsledky boli rozdielne u mužov a žien. Muži boli väčšinou (82%) mobbovaní nadriadenými (bossing), v 36% prípadov mobbing páchala skupina osôb voči jednotlivcovi a v 9% prípadov bola páchatelom jedna osoba voči jednotlivcovi. V skupine žien mobbing páchala skupina osôb voči žene, v 43% prípadov to boli samotné kolegyne a v 14% prípadov priamy nadriadený. Ženská časť kolektívu je teda prevažne mobbovaná ženami a muži sú zase viac mobbovaní kolegami alebo priamym nadriadeným. V troch prípadoch sa stali obeťami mobbingu aj vedúci pracovníci, ktorí boli mobbovaní priamym alebo nepriamym nadriadeným.

Za posledných 5 rokov boli svedkami mobbingu 33 respondenti, z toho 23 mužov a 10 žien. Tých, ktorí sa stali svedkami aj obeťou mobbingu, bolo 19, z toho 12 mužov a 7 žien. Vidíme, že počet svedkov, ktorí sa stali obeťami mobbingu je vyšší v porovnaní s tými, ktorí sa nestali obeťou mobbingu. Môžeme predpokladať, že títo respondenti vnímajú atmosféru na pracovisku intenzívnejšie a viac si všimajú svoje okolie.

V slovenskej legislatíve nenachádzame konkrétne odkazy na riešenie problému mobbingu na pracovisku. V Zásadách štátnej politiky bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci sa však uvádza, že BOZP je chápaná ako ochrana zamestnancov s ohľadom na všetky aspekty súvisiace s prácou vrátane takých faktorov, ako je stres, mobbing, harašment a rovnosť príležitostí pre mužov a ženy na pracovisku.

Literatúra

- Fuchsová, K.: 2007 Prípadová štúdia ako alternatívna metóda výskumu mobbingu na pracovisku. Psychologická revue II. FHPV PU v Prešove.
- Hartl. P – Hartlová, H.: 2004. Psychologický slovník. Praha , Portál. ISBN 80-71-78-303-X.
- Huberová, B.: 1995. Psychický teror na pracovisku. Mobbing. Martin, Neografia, s. 143. ISBN 80-85186-61-6.
- Kratz, H.,J.: 2005. Mobbing. Praha, Management Press, s. 131. ISBN 80-7261-127-5.143.
- Leymann, H.: 1996. The content and development of mobbing at work. European Journal of Work and Organisational Psychology. 5, 165 – 184.
- Leymann, H.: 2006. Mobbing – encyklopedia, bullying, whistleblowing. <http://www.leymann.se/deutsch/00002d.html>. (10.3.2006).
- Riguelme, A.: 2006. Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo. Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, No. 2 (39 – 57). <http://www.uvm.cl/csonline>.
- Zásady koncepcie štátnej politiky bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. www.employment.gov.sk/zamestnanost/zasady-koncepcie-statnej-politiky.

Abstrakt

V príspevku referujeme o výsledkoch prieskumu mobbingu na pracoviskách. Z 261 respondentov 47 uviedlo výskyt negatívnych foriem správania. Štatisticky sme identifikovali a potvrdili konkrétne formy negatívnych činov na pracoviskách. Nie každý negatívny prejav správania môžeme považovať za mobbing.

Abstract

In the article we refer research findings of mobbing at workplace. From 261 respondents 47 respondents mentioned an occurrence of a negative behavior. Statistically we identified and confirmed the concrete forms of the negative behavior at a workplace. We cannot treat each manifestation of behavior as mobbing.

FAKTORY POUŽÍVANÉ ŠTUDENTMI PRI VÝBERE BUDÚCEHO ZAMESTNÁVATEĽA

Eva Letovancová

Fakulta sociálnych a ekonomických vied, Univerzita Komenského, Ústav aplikovanej psychológie, Bratislava

Eva.Letovancova@fses.uniba.sk

Úvod

Súčasný výskum sa rozsiahlo venuje problematike kritérií, ktoré používajú zamestnávateľi pri výbere svojich zamestnancov. Aj absolventi vysokých škôl sú zaujímavou skupinou, pričom mnohí zamestnávateľi už majú problém vzhľadom na narastajúcu konkurenciu na trhu práce získať kvalitných pracovníkov z radov absolventov (zh 2004). Jej poznanie môže priniesť skvalitnenie práce s nimi, od náboru cez rozvoj, plánovanie ich umiestnenia na pozície manažérov a špecialistov. Skúmaná problematika má úzke prepojenie s poznatkami o pôsobení človeka v práci. Vyberieme ťažiskové pojmy.

Výber pracovníkov je obojstranný proces, zamestnávateľ si vyberá pracovníka, pracovník zamestnávateľa. *Psychologická zmluva*, ktorá podmieňuje správanie sa pracovníka, sa uzatvára už v procese výberu, vychádza z očakávaní oboch strán, ktoré sú ovplyvňované aj ich postojmi a hodnotami (Kirovová, I. 2005).

„Vzťah k práci a osobné vyrovnávanie sa s ňou, čiže *spokojnosť* v práci „(Kollárik, 2002, s. 123), *identifikácia s prácou* ako určitá úroveň psychického vzťahu človeka k vykonávanej činnosti, sú formované už v procese výberu práce/zamestnávateľa. Vzhľadom na to, že *spokojnosť* v práci je dôležitým faktorom, ovplyvňujúcim *správanie* sa pracovníka, pracovnú *produktivitu*, *iniciatívnosť*, *absentizmus*, *lojalitu*, *oddanosť*, má tiež prepojenie s uspokojovaním *potrieb* zamestnancov, predpokladá súlad *hodnôt* zamestnanca a zamestnávateľa, považujeme za užitočné venovať sa už začiatkom vzniku tohto stavu. „Hodnotenie *spokojnosti* zahŕňa všetky formy subjektívneho prežívania práce a pracovných okolností, pričom prežívanie sa počas života mení“ (Vaculík, Nechvátalová, 2007, s. 37).

Zamestnanie/práca je príležitosť k naplneniu potrieb, z ktorých mnohé sú aktualizované už pri jeho výbere a budúci zamestnanec hľadá ich uspokojenie. Aspekty práce, ktoré ho môžu zaujímať, môžeme rozdeliť do troch skupín (Shim, Goldsberry 1999, s. 32):

- Vnútorne „intrinsic“ – aspekty práce (povaha samotnej práce, rôznorodosť úloh, kreativita práce, miera sebarealizácie, celkové potešenie z práce, intelektuálna stimulácia a výzva, príjemné pracovné prostredie, súlad práce a osobnosti)
- Vonkajšie „extrinsic“ – aspekty práce (výška platu, benefity, stabilita a bezpečnosť práce, príležitosť a priestor pre povýšenie, prestíž)
- Životný štýl „lifestyle“ (rovnováha práca – život, flexibilný pracovný čas, možnosť zosúladiť rodinný a pracovný život, dostatočný priestor na voľnočasové aktivity, geografická poloha – faktory, ktoré sú v nepriamom vzťahu k práci, týkajú sa osobného života jednotlivca)

Autori vo svojom výskume uvádzajú zistenia, týkajúce sa študentov a ich kariéry v maloobchode. Aspekty sa umiestnili v poradí – najdôležitejšie vnútorné aspekty práce, potom životný štýl a nakoniec vonkajšie aspekty práce.

Dôležitým údajom, ktorý môže zamestnávateľom pomôcť, je poznanie preferencií mladých ľudí, ktoré ovplyvňujú aj ich výber budúceho zamestnávateľa a v ktorých sa prejavujú aktualizované potreby. Môžu svoju ponuku porovnať s požiadavkami uchádzačov, prípadne ju upraviť tak, aby sa stali atraktívnymi pre nich zaujímavých absolventov.

Absolventi rôznych typov vysokých škôl sú pripravovaní na rôzne pozície, v rôznom prostredí materiálnom aj sociálnom.

Výskumné otázky

Ktoré faktory sú pre budúcich absolventov pri výbere zamestnávateľa dôležité?

Sú rozdiely v umiestnení jednotlivých faktorov medzi študentmi humanitných a technických smerov?

Sú rozdiely v dôležitosti jednotlivých faktorov pri výbere zamestnávateľa medzi mužmi a ženami?

Sú rozdiely v dôležitosti jednotlivých faktorov pri výbere zamestnávateľa z hľadiska dĺžky praxe, ktorú mali študenti počas štúdia?

Metódy

V práci sa venujeme identifikácii faktorov práce dôležitých pri výbere zamestnávateľa študentov končiacich ročníkov vysokoškolského štúdia.

Vzorku tvorí 17 študentov posledného ročníka magisterského štúdia odboru psychológia na FSEV UK Bratislava a 27 študentov inžinierskeho štúdia na stavebnej fakulte STU v Bratislave. Vzorku tvorilo 15 žien a 21 mužov. Vekové rozpätie bolo 22 – 28 rokov, najpočetnejšia skupina (90 %) bola vo veku 23 – 26 rokov. 50 % študentov malo prax menšiu ako 1 rok, 50 % viac ako 1 rok.

Všetci študenti mali skúsenosť s prácou, aj tí, ktorí neboli zamestnaní, mali prax aspoň v rámci brigád.

	STU	FSEV	Spolu
Ženy	6	9	15
Muži	21	8	29
Spolu	27	17	44

Prax		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	6	13,6	13,6
	1	16	36,4	50,0
	2	22	50,0	100,0
	Total	44	100,0	

Tabuľka 1.
Vzorka

podľa pohlavia

Tabuľka 2. Prax (0 = bez praxe 1=do 12 mes. 2=nad 12 mes)

Metodológia

Na získanie dát sme použili dotazník, ktorý pozostával z 23 faktorov, ktoré môžu byť pre študentov dôležité, 1 položka bola voľná odpoveď – iné, ktorú mohli študenti doplniť podľa vlastného uváženia, ak niečo pre nich dôležité v zozname chýbalo. Študenti STU doplnili: dobrý kolektív, práca vo vyštudovanom odbore, príspevok na bývanie a zdravé pracovné prostredie. Študenti FSEV doplnili: celkový dojem získaný pri pohovore, kaviareň, podpora kolegov, nadriadených, motivácia.

Pri formulácii faktorov sme vychádzali z dotazníka, ktorý použili Phillips, C.R., Phillips, A.S. (2006) vo svojom výskume študentov účtovníctva na regionálnej univerzite na juhu USA. Niektoré položky sme zmenili vzhľadom na situáciu na Slovensku. Zamerali sme sa na tie oblasti, ktoré sú ponúkané organizáciami pri nábere pracovníkov alebo s ktorými sa stretnú pri pôsobení v organizácii.

Študenti mali faktory posúdiť na 5 bodovej škále (1–úplne nedôležité, 2-skôr nedôležité, 3-ani dôležité ani nedôležité, 4-skôr dôležité, 5-veľmi dôležité) zakrúžkovaním, nakoľko sú pre nich osobne dôležité pri výbere organizácie, pre ktorú by chceli po skončení štúdia pracovať.

Pri vyhodnocovaní údajov sme faktory práce rozdelili do troch skupín podľa Shim, Goldsberry (1999). Z našich položiek sme zaradili jednotlivé faktory práce nasledovne:

Vnútorne – náročná práca, ktorá je výzvou, pozitívna organizačná klíma a autonómnosť práce. Položky nie sú vnútorne konzistentné.

Vonkajšie, súvisiace s prácou - príležitosť pre kariérny postup, istota práce, dobrý rozvojový program, zabezpečenie pri odchode do dôchodku, dobré zdravotné zabezpečenie, dobrý plat, príspevky na šport a kultúru, príplatok na nemocenskú, dobré meno firmy, dobré životné poistenie, zamestnávateľ platí ďalšie vzdelávanie, zdravotné a športové vybavenie pracoviska. (Cronbach Alpha 0,69).

Životný štýl – platené osobné voľno, vykonávanie práce v mieste pracoviska, lokalita, flexibilná pracovná doba, pravdepodobnosť, že si partner nájde prácu v blízkosti, presne vymedzený pracovný čas, žiadne cestovanie do práce, pomoc pri zabezpečovaní chodu domácnosti. (Cronbach Alpha 0,71)

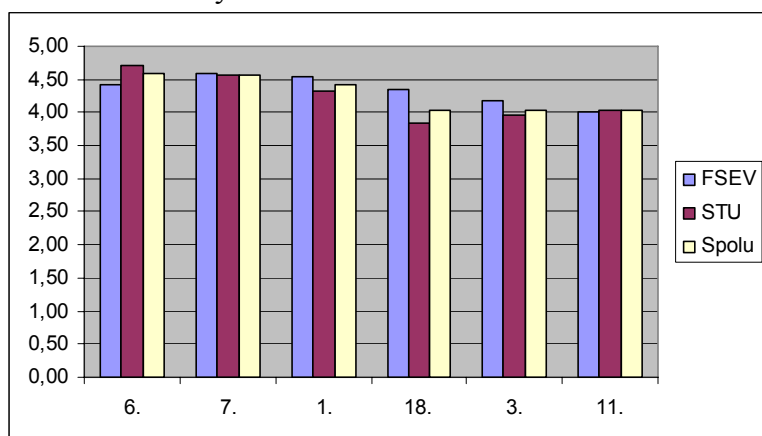
Pri zisťovaní štatistickej významnosti rozdielov dôležitosti jednotlivých faktorov z hľadiska pohlavia, navštevovanej školy a praxe sme použili neparametrický Mann Whitney U test.

Výsledky

Celkové výsledky uvádzame v tabuľke na konci príspevku.

Najdôležitejšie faktory

Najdôležitejšími faktormi (zoradené od najvyššej hodnoty), podľa ktorých študenti nášho súboru rozlišujú medzi potenciálnymi zamestnávateľmi sú: dobrý plat (6), pozitívna organizačná klíma (7), príležitosť pre kariérny postup (1), flexibilná pracovná doba (18), dobrý rozvojový program (3) a dobrá povest', meno firmy (11). Hodnoty priemeru v celom súbore boli 4 a vyššie.

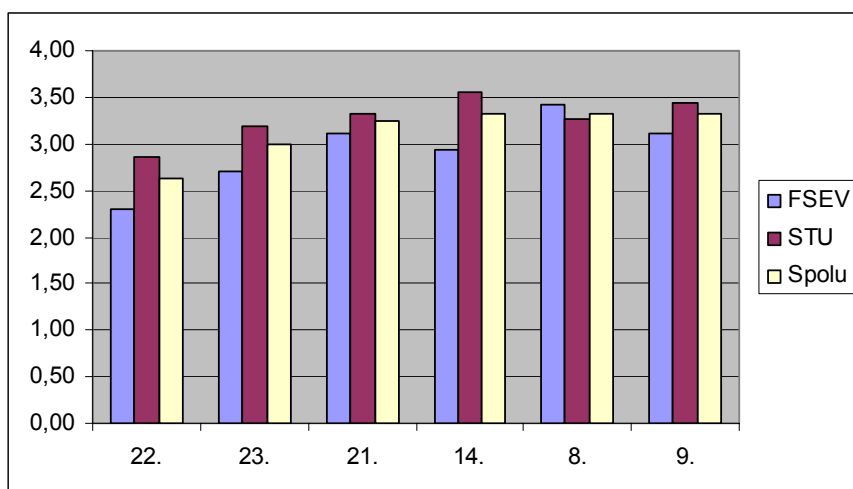


Graf 1. Najdôležitejšie faktory

Z grafu môžeme vidieť, že vo viacerých faktoroch nie sú rozdiely v ich hodnotení študentmi rôznych typov škôl, výraznejšie sa líšia vo faktoroch „plat“ (signifikantný rozdiel) a „flexibilná pracovná doba“. Plat považujú za dôležitejší študenti STU, flexibilnú pracovnú dobu študenti FSEV.

Najmenej dôležité faktory

Najmenej dôležitými faktormi boli: pomoc pri zabezpečovaní chodu domácnosti (22), športové vybavenie pracoviska (23), žiadne cestovanie do práce (21), vykonávanie práce v mieste umiestnenia pracoviska (14), náročná práca, ktorá je výzvou (8), príspevky na šport a kultúru (9). Hodnoty priemeru v celom súbore boli 3,32 a nižšie.



Graf 2. Najmenej dôležité faktory

Z grafu môžeme vidieť, že vo väčšine faktorov sú v tomto prípade, aj keď nie signifikantné, rozdiely v ich hodnotení študentmi rôznych typov škôl. Študenti STU okrem „náročnej práce, ktorá je výzvou“, hodnotia ostatné uvedené faktory ako dôležitejšie.

Z hľadiska štatistickej signifikancie nie sú rozdiely v dôležitosti faktorov práce medzi mužmi a ženami.

Štatisticky významný rozdiel vyšiel z hľadiska školy len v položke „dobrý plat“ $p=0,034$.

Z hľadiska praxe sme zistili významný rozdiel pri faktoroch „zabezpečenie pri odchode do dôchodku“ $p=0,013$ a „dobré zdravotné zabezpečenie“ $p=0,041$. Vyššie hodnoty v oboch prípadoch dávali študenti s praxou do 1 roka.

Diskusia

Získané výsledky dopĺňajú pohľad na mladých ľudí, ktorí sa chystajú vstúpiť aktívne na trh práce.

Najdôležitejšie faktory sú spojené s budúcnosťou mladých ľudí, ktorí majú celú kariéru pred sebou a aktívne pristupujú k jej budovaniu, tak aj zohľadňujú potrebu pozitívneho prežívania práce spojeného s dobrou organizačnou situáciou vo vnútri aj smerom von z organizácie. Nezanedbateľná, vo vzťahu k osobnému životu, je aj flexibilná pracovná doba.

Faktory, ktoré sa umiestnili na posledných miestach, väčšinou nie sú prekvapením, nakoľko naša skupina je tvorená slobodnými mladými ľuďmi. Prekvapilo len posúdenie faktora „náročná práca, ktorá je výzvou“, kde sme očakávali jej vyššie umiestnenie, nakoľko patrí medzi vnútorné aspekty práce, ktoré boli v mnohých výskumoch identifikované ako dôležité (napr. Shim, Goldsberry 1999, Phillips, Phillips, 2006).

V skupine faktorov, ktoré môžeme zaradiť medzi tie, ktoré sa týkajú osobného života (skupina lifestyle – viď graf 4.) je zaujímavé, že okrem flexibilnej pracovnej doby sú ostatné dôležitejšie pre študentov STU ako FSEV.

V ďalších výskumoch by bolo možné viac sa venovať obsahu použitých faktorov, ako ich vnímajú budúci absolventi, ich možnému presnejšiemu popisu, vymedziť a overiť viac vnútorných faktorov práce, ku ktorým by sa mohli budúci absolventi vyjadrovať a ktoré by mohli posúdiť aj bez predchádzajúcej praxe. Vhodné by bolo analyzovať, čím a ako ovplyvňuje konkrétny študovaný odbor alebo škola svojim pôsobením hodnotenie jednotlivých faktorov práce. Možno by bolo vytvoriť aj diagnostický nástroj, ktorý by umožnil aj týmto spôsobom spoznávať budúceho zamestnanca a prípadne rozlíšiť potenciálnych pracovníkov na vyššie pozície, prípadne high potentials pracovníkov.

V hodnotení kritérií sa prejavujú potreby, hodnoty, ktorých poznanie môže vytvoriť lepší, plastickejší obraz pre prácu so zamestnancami.

Záver

Zamestnávateľa by sa popri tom, že ponúkajú budúcim pracovníkom určité benefity, mali by sa snažiť spoznávať ich preferencie súvisiace s vykonávaním práce, aby ponuku aj budúcu prácu s nimi mohli dobre a efektívne nastaviť tak, aby mali výkonných, lojálnych, iniciatívnych, primerane spokojných pracovníkov.

Literatúra

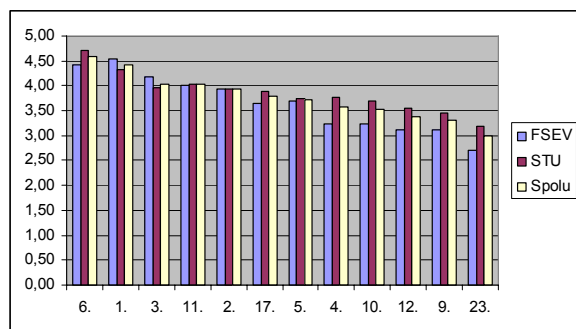
- Phillips, C. R., Phillips, A.S. (2006): Factor used by accounting students in differentiating among prospective employers. *College Student Journal*. Mobile: Mar 2006. Vol. 40, Iss. 1; pg. 91, 6 pgs
- Kirovová, I. (2005): Tradiční a současná psychologická smlouva. *Psychologie v ekonomické praxi* č. 3-4/2005, ročník XL, str. 109-118
- Kollárik, T. (2002): Sociálna psychológia práce. UK Bratislava
- Shim, S., Goldsbery, E. (1999): Personal value-based model of college students attitudes regarding retailing careers. *Family and consumer sciences research journal*, 28, s. 28-51.
- Vaculík, M., Nechvátalová, B. (2007): Profesní zátěž a životní spokojenost profesionálních hasičů. *Psychologie v ekonomické praxi* č. 3-4/2007, roč. XLII, s. 37-46
- zh (2004): Trh práce bude absolventom univerzít priateľ čoraz viac.
<http://podnikanie.etrend.sk/42495/riadenie-a-kariera/trh-prace-bude-absolventom-univerzit-priat-coraz-viac>

Faktor	FSEV			STU			Spolu		
	Mean	SD	poradie	Mean	SD		Mean	SD	poradie
1. Príležitosť pre kariérny postup	4,53	0,62	2.	4,33	0,68	3.	4,41	0,66	3.
2. Istota práce – stále zamestnanie	3,94	0,75	7.	3,93	1,07	7.	3,93	0,95	7.
3. Dobrý rozvojový program	4,18	0,53	5.	3,96	0,85	5.-6.	4,05	0,75	4.-5.
4. Zabezpečenie pri odchode do dôchodku	3,24	1,25	15.-16.	3,78	0,97	12.	3,57	1,11	14.
5. Dobré zdravotné zabezpečenie	3,71	0,92	9.	3,74	0,98	13.	3,73	0,95	10.
6. Dobrý plat	4,41	0,51	3.	4,70	0,61	1.	4,59	0,58	1.
7. Pozitívna organizačná klíma	4,59	0,62	1.	4,56	0,58	2.	4,57	0,59	2.
8. Náročná práca, ktorá je výzvou	3,41	0,87	13.	3,26	0,86	21.	3,32	0,86	18.-20.
9. Príspevky na šport a kultúru	3,12	1,41	17.-19.	3,44	0,80	19.	3,32	1,07	18.-20.
10. Príplatok na nemocenskú	3,24	0,97	15.-16.	3,70	0,87	14.	3,52	0,93	15.-16.
11. Dobrá povesť, meno firmy	4,00	1,06	6.	4,04	0,85	4.	4,02	0,93	6.
12. Dobré životné poistenie	3,12	0,99	17.-19.	3,56	1,01	17.-18.	3,39	1,02	17.
13. Platené osobné voľno	3,65	1,00	10.-11.	3,96	0,85	5.-6.	3,84	0,91	8.
14. Vykonávanie práce v mieste umiestnenia pracoviska	2,94	1,25	21.	3,56	1,01	17.-18.	3,32	1,14	18.-20.
15. Lokalita	3,47	1,12	12.	3,67	0,88	15.-16.	3,59	0,97	13.
16. Autonomnosť práce	3,76	0,75	8.	3,67	0,78	15.-16.	3,70	0,76	11.
17. Zamestnávateľ platí ďalšie vzdelávanie	3,65	1,17	10.-11.	3,89	0,64	8.	3,80	0,88	9.
18. Flexibilná pracovná doba	4,35	0,61	4.	3,85	0,99	9.-10.	4,05	0,89	4.-5.
19. Pravdepodobnosť, že si partner /partnerka nájde prácu	3,06	1,39	20.	3,81	1,14	11.	3,52	1,28	15.-16.

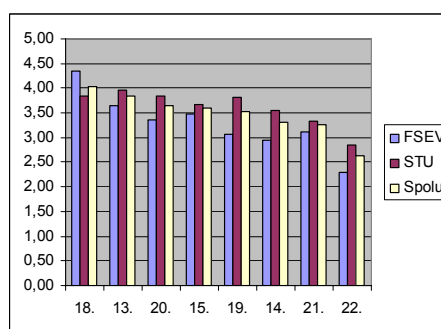
	priamo alebo v blízkosti mesta, kde budete pracovať									
20.	Presne vymedzený pracovný čas/čas na osobný život	3,35	1,27	14.	3,85	1,17	9.-10.	3,66	1,22	12.
21.	Žiadne dochádzanie (cestovanie) do práce	3,12	1,27	17.-19.	3,33	0,83	20.	3,25	1,01	21.
22.	Pomoc pri zabezpečovaní chodu domácnosti	2,29	0,92	23.	2,85	0,95	23.	2,64	0,97	23.
23.	Zdravotné/športové vybavenie pracoviska	2,71	0,99	22.	3,19	1,00	22.	3,00	1,01	22.

Tabuľka 3. Priemery a štandardné odchýlky faktorov u študentov FSEV, STU a celej vzorky

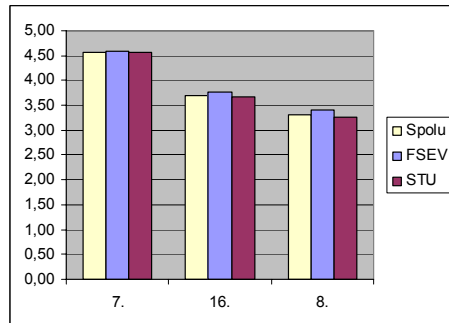
Grafy faktorov podľa skupín



Graf 3. Mean a SD Vonkajšie faktory



Graf 4. Mean a SD – Lifestyle



Graf 5. Mean a SD Vnútné faktory

Predkladany text je čiastkovou štúdiou k výskumu, realizovanému v rámci grantovej úlohy VEGA 1/4528/07 – „Mladý nadaný – „High Potentials“ manažér v sociálnom a organizačnom systéme organizácie“

Abstract

Current research described a number of determinants that employers use in making selection decisions about coming employee. In contrast few studies have examined those factors students use in differentiating among prospective employers. This study reports rating of 23 factors potentially present in workplaces by psychology students terminate year from Faculty of Social and Economic Sciences and students from Faculty of Civil Engineering. The most and least factors are discussed. Additionally, implications for future research, using of this knowledge and organizational recruiting practices are presented. We compare differences in importance of factors between students attends different types of universities.

PODOBY A KONTEXTY AGRESIE V PRÁCI¹

Ladislav Lovaš
Katedra psychológie FF UPJŠ
ladislav.lovas@upjs.sk

Problematica agresie v práci má komplexný charakter. Tvorí je niekoľko okruhov otázok, ktoré ako čiastkové oblasti jednej problematiky spolu súvisia. Patria k nim podoba a výskyt agresie v práci, jej antecedenty, dôsledky a niektoré ďalšie. Najmä z hľadiska praktických súvislostí sa radí medzi dôležité aj otázka reakcií napadnutých osôb a ich súvisu s podobou utrpenej agresie. V prezentovanom príspevku sú uvedené výskumné zistenia, ktoré sa týkajú uvedenej problematiky v oblasti vnútroorganizačnej agresie, ktorá je najčastejšie označovaná ako bullying, mobbing alebo obťažovanie v práci.

Súčasný chápanie diskutovaného typu agresie na pracovisku dobre reprezentuje jedna z jeho najznámejších definícií. Podľa nej bullying (mobbing) v práci znamená obťažovanie, urážanie, sociálne vylučovanie (excluding) alebo negatívne pôsobenie na prácu niekoho (Einarsen, Hoel, Zapf, Cooper, 2003). Pritom podľa uvedených autorov na to, aby sa označila istá aktivita ako bullying (alebo mobbing) musí sa vyskytovať opakovane a pravidelne (napr. týždenne) počas istého obdobia (napr. šiestich mesiacov). Aj podľa tejto definície je bullying v práci dlhšie trvajúcou agresiou, teda druhom agresie, ktorý sa vyskytuje aj v škole, doma, v armáde a v ďalších prostrediach. (V slovenskej odbornej, ale aj v bežnej komunikácii, sa udomácnil v danej oblasti pojem mobbing. V tomto texte sú zámerne používané ako synonymá pojmy bullying a obťažovanie v práci v snahe poukázať na situáciu v danej oblasti, najmä na fakt, že pojem mobbing nie je všeobecne prijatým jediným termínom pre označenie uvedenej formy agresie v práci.)

Zisťovanie výskytu tvorí prvý krok štúdia agresie v práci. Okrem zisťovania príčin a dôsledkov patrí k dôležitým otázkam aj jej zvládanie napadnutými osobami. Nakoľko agresívne napadnutie má charakter stresovej situácie, je možné využiť pri jeho výskume z pohľadu obetí poznatky a celý prístup týkajúci sa zvládania (copingu) stresových situácií. V tom je možné vychádzať z niektorého z existujúcich modelov kategorizácie spôsobov (stratégií) zvládania a dotazníkov, ktoré ich zisťujú (Carver et al., 1989, Amirkhan, 1990). Inou možnosťou je využitie prístupu, podľa ktorého tvorí agresívny útok špecifický typ stresových situácií. Preto je potrebné uvažovať o špecializovanej kategorizácii stratégií jeho zvládania. Túto možnosť využili Salmivalliová, Karhunen a Lagerspetzová, ktorí identifikovali tri spôsoby odpovede na tyranizovanie („bullying“, šikanovanie) u detí (Salmivalli, Karhunen, Lagerspetz, 1996). Konkrétne to boli nasledovné stratégie (subtypy obetí): kontraagresia, bezmocnosť a nonšalancia.

Tento prístup využili aj Lovaš a Matejovská (2008), ktorí identifikovali štyri stratégie zvládania agresie napadnutou osobou: kontraagresiu, bezmocnosť, nonšalanciu, urovnávanie. Ich identifikáciu umožňuje nimi pripravený dotazník ZAS (Zvládanie agresívnych situácií), ktorý má 27 položiek tvoriacich štyri subškály zodpovedajúce vyššie uvedeným spôsobom zvládania agresie.

V ďalšom texte sú uvedené výsledky jedného z výskumov, v ktorom bolo cieľom prostredníctvom dotazníka Obťažovanie v práci zistiť výskyt agresívneho správania medzi zamestnancami organizácie a ich zvládanie.

Metóda

¹ Prezentované výsledky sú súčasťou projektu VEGA 1/3652/06

Pre zisťovanie obťažovania v práci sme využili slovenskú verziu dotazníka Work Harassment Scale (Björquist, Österman, Hjelt-Back, 1994), ktorá už bola využitá v predchádzajúcich výskumoch (Lovaš, 2000, 2006).

Výskumnú vzorku tvorilo celkovo 91 účastníkov vo veku 20 – 60 rokov, priemerný vek bol 41,9 roka. Boli to zamestnanci dvoch organizácií – školy a súkromnej stavebnej firmy. Účastníkmi výskumu zo školy boli okrem jednej výnimky ženy, účastníci zo stavebnej firmy boli muži.

Výsledky

Prvým krokom analýzy údajov bol výskyt zisťovaných foriem utrpeného agresívneho správania. Vzhľadom na to, že pri rozdielnom type organizácií nebolo ich zastúpenie zrovnocenené z hľadiska pohlavia, nie je možné porovnanie oboch organizácií štandardným spôsobom. Napriek tomu uskutočnené zisťovanie významnosti rozdielov má preto len orientačný charakter.

Najčastejšie uvádzané formy obťažovania v práci sú uvedené v tabuľkách č. 1 a 2. Ako je vidieť v školskom prostredí dominovali formy z oblasti verbálneho napádania osobného charakteru, v prípade stavebnej firmy bolo najčastejšie uvádzané napádanie vzťahujúce sa k práci.

Tab. č. 1:
Najčastejšie formy obťažovania v škole

Zlomyseľné klebety	2,19
Šírenie klamstiev	1,83
Obviňovanie	1,78
Uštipačné poznámky zosmiešňovanie	1,67
Poznámky, ktoré s majú dotknúť	1,67

Tab. č. 2:
Najčastejšie formy obťažovania v stavebne firme

Hlasné pokrikovanie, okrikovanie	2,12
Nadmerne obmedzovanie	2,06
Nadmerná a neprimeraná kritika	2,00
Výhražné pohľady, gestá	1,89
Šírenie klamstiev	1,88

Ako sme už uviedli porovnanie organizácií je v našom prípade problematické vzhľadom na nevyváženosť zastúpenia mužov a žien. Získané údaje majú preto skôr charakter prípadovej štúdie – približujú situáciu v dvoch konkrétnych organizáciách. Napriek tomu sme overovali významnosť rozdielov medzi nimi a to s vedomím, že výsledky môžu mať len orientačnú hodnotu. Pri testovaní významnosti rozdielov v takomto kontexte bol zistený významný rozdiel medzi školou a stavebnou firmou na úrovni celkového skóre v použítom dotazníku ($F=10,674$, $p=0,0015$) aj pri porovnaní odpovedí na jednotlivé položky. Priemerné skóre účastníkov výskumu zo školy bolo 39,55, zo stavebnej firmy 49,20. Pri analýze na úrovni položiek (Raovo R 30383, $p=0,00003$) boli významné rozdiely vo väčšine položiek (23 z 30).

Okrem jednej všade zaznamenaný vyšší výskyt vo firme. V škole bol vyšší výskyt zlomyselných klebiet šírených za chrbtom (priemery škálových údajov boli 2,19 a 1,71).

Tieto zistenia neumožňujú odlišiť, či je príčinou rozdielov typ organizácie alebo „ženské“ a „mužské“ prostredie. Môžu však poslúžiť ako potvrdenie využiteľnosti použitého výskumného nástroja pre výskumy daného typu.

V analogickom kontexte boli zisťované a analyzované (ANOVA) stratégie zvládania agresie. Podľa údajov uvedených v tab. č. 3 bolo v školskom prostredí ako najčastejší spôsob zvládanie agresívneho napádania uvádzané nonšalantné správanie chápanie ako snaha „byť nad vecou“. Druhým silne zastúpeným spôsobom riešenia týchto situácií bola snaha urovnať situáciu, docieľiť zmierenie. Účastníci výskumu zo stavebnej firmy uviedli tiež ako najčastejšie využívané uvedené dva spôsoby zvládania napádania, ale rozdiel medzi nimi a ostatnými dvomi formami nebol tak veľký ako v prípade učiteľov.

Tab. č. 3:

Priemerné skóre využívania rôznych spôsobov zvládania agresie v školskom prostredí a v prostredí stavebnej firmy

	Škola	Firma	F	P
Kontraagresia	1,31	1,44	1,99	0,1621
Bezmocnosť	1,81	1,45	10,58	0,0016
Nonšalancia	2,75	1,62	48,40	0,0000
Urovanie	2,44	1,69	22,32	0,0000

Aj v tomto prípade sú uvedené výsledky testovania významnosti rozdielov medzi účastníkmi z dvoch konkrétnych organizácií len ako orientačné. Vyplýva z nich, že z uvedených dvoch organizácií je v školskom prostredí výrazne silnejšia tendencia odpovedať na agresívne napadnutie nonšalantným správaním a snahou urovnať incident v porovnaní so stavebnou firmou. Zaujímavým momentom je silnejšie prežívaná bezmocnosť v školskom prostredí.

Ďalšia časť analýzy bola venovaná využívaniu identifikovaných štyroch spôsobov zvládania v rôznych typoch napadnutia. Predmetom porovnania neboli jednotlivé položky, ale ich zoskupenia s využitím známych výsledkov faktorovoanalytických štúdií týkajúcich sa bullyingu v práci. Prakticky vo všetkých štúdiách, ktorých bola využitá faktorová analýza niektorého zo známych dotazníkov bullyingu (mobbingu) boli identifikované dva faktory: bullying vzťahujúci sa na prácu, osobný bullying (Einarsen a Hoel, 1999). Pre účely tejto štúdie boli k týmto dvom kategóriám zaradené nepriame obťažovanie, vzhľadom na jeho časté uvádzanie zistené obsahovou analýzou odpovedí.

Podľa výsledkov ANOVA bolo využitie zisťovaných postupov (kontraagresia, bezmocnosť, nonšalantnosť a zmierovanie) významne ovplyvnené typom incidentu. Veľmi významné rozdiely boli v odpovedaní nonšalantným správaním na nepriame obťažovanie a na ostatné dva typy obťažovania (osobné a týkajúce sa práce). Snaha byť nad vecou (nonšalantné správanie) dominuje v prípade nepriameho obťažovania. V tomto type incidentov je v porovnaní s ostatnými silnejšie zastúpená aj bezmocnosť.

Tab. č. 4:

Priemerné skóre využívania rôznych spôsobov zvládania obťažovania v práci v rôznych typoch incidentov

	Obťažovanie			F	P
	Práca	Osobné	Nepriame		

Kontraagresia	1,45	1,39	1,32	0,526	0,593
Bezmocnosť	1,64	1,47	1,80	3,094	0,050
Nonšalancia	1,98	1,91	2,59	5,124	0,007
Urovnanie	1,88	1,98	2,24	1,329	0,269

Záver

Z hľadiska relevantnosti sú najdôležitejším zistením rozdiely v správaní vyvolanom rôznymi typmi incidentov. Prejavil sa tým predpokladaný význam situačného kontextu zvládania agresie, v tomto prípade obťažovania v práci. Zistenia tohto charakteru poukazujú na potrebu diferencovať incidenty z hľadiska ich obsahu pri štúdiu ich zvládania napadnutými (poškodenými) osobami. Z hľadiska ďalšieho výskumu sú podnetné zistenia týkajúce organizácií, z ktorých zamestnanci boli účastníkmi výskumu. Ďalšie overenie môže priniesť obraz o prevažujúcich formách obťažovania v práci a spôsobov ich zvládania prostredníctvom nástrojov (dotazníkov), ktoré bolo využité v prezentovanom texte.

Literatúra:

Amirkhan, J.H., (1990). A factor analytically derived measure of coping: The coping strategy indicator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1066-1074.

Björkquist, K., Österman, K., Hjelt-Back, M., (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 174-183.

Carver, Ch.S., Scheier, M.F., Weintraub, J.K., (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C.L., (2003). The concept bullying at work: The European tradition. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C.L. (Eds.): *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace.. International perspectives in research and practice*. London, Taylor&Francis, s. 3-30.

Lovaš, L.: Zisťovanie agresie v organizáciách: Dimenzie agresie v práci. In: M. Frankovský, M. Kentoš (Eds.): *Psychológia práce a organizácie 2006*. Košice, SvÚ SAV, 2006, s. 71-75.

Lovaš, L., (2000). Stratégie zvládania agresie. In: *Zvládanie psychickej záťaže a stresu*. Zborník príspevkov z Trenčianskych psychologických dní. Bratislava, MO SR, 169-171.

Lovaš, L., Matejovská, I. (2007). Zisťovania zvládanie agresie. In: Humpolíček, P., Svoboda, M. Blatný, M. (Eds.): *Sociální procesy a osobnost 2007*. Brno, MSD, spol. s r.o., s. 266-270.

Salmivalli, C., Karhunen, J., Lagerspetz, K.M.J., (1996). How do the victims respond to bullying? *Aggressive Behavior*, 22, 99-109.

NÁSTROJE PRO DIAGNOSTIKU TACITNÍCH ZNALOSTÍ MANAŽERŮ

Jana Matošková, Jiří Bejtkovský
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta managementu a ekonomiky
matoskova@fame.utb.cz, bejtkovsky@fame.utb.cz

Úvod

Nejcennějším organizačním aktivem jsou lidé a jejich znalosti. Právě proto se dnes tolik mluví o znalostním managementu. Pozornost se přitom začíná pomalu přesouvat od explicitních k tzv. tacitním znalostem (tacit knowledge), tedy, zjednodušeně řečeno, znalostem existujícím v mysli člověka.

V souvislosti s tacitními znalostmi existuje řada dosud nevyjasněných otázek. Jednou z nich je i to, jak vůbec tacitní znalosti diagnostikovat. Této problematice je věnován následující příspěvek.

1. Tacitní znalosti

V literatuře (např. Armstrong (2002), Mládková (2004)) jsou rozlišovány dvě formy (event. dimenze) znalostí - explicitní a tacitní.

Explicitní jsou **znalosti** vyjádřené formalizovaným způsobem (písmeny, slovy, čísly či jinými symboly). (Mládková (2004), s. 29) Podle řady autorů (např. Armstrong (2002), s. 291, Reboul (2006), s. 262, Vymětal et al. (2005), s. 213) je lze systematicky utřídit a jsou relativně snadno dostupné. Najdeme je v databázích, podnikových intranetech či v souborech duševního vlastnictví. Mládková ((2004), s. 11) uvádí, že mohou mít podobu zprávy, dokumentu, statistiky, finančního výkazu atd.

Tacitní jsou **znalosti** v hlavách lidí. (Collison, Parcel (2005), s. 19, Armstrong (2002), s. 291) Jsou vázány na podvědomí člověka či činnost, při níž jsou využívány. (Mládková (2004), s. 28)

Řada autorů (např. Brockmann, Simmonds (1997), Bennett (1998), Guinipero et al. (1999), Fox (1997), Wagner (1985), Sternberg (2001), Sternberg et al. (1993)) je charakterizuje jako praktické know-how (či vědomosti „pro jednání“, praktickou inteligenci, know-how o skutečném světě, praktické porozumění) zformované v mysli člověka v průběhu let na základě zkušeností a vlivem interakcí s prostředím. Toto know-how navíc obvykle není získáno na základě formální výuky, ale prostřednictvím implicitního¹ a neformálního učení.

Mládková ((2005), s. 11) vymezuje tacitní znalost jako kombinaci (složitý komplex) explicitních znalostí, dovedností, zkušeností, intuice, pravidel, principů, mentálních modelů a osobních představ konkrétního člověka nebo skupiny lidí.

Tacitní znalosti v podstatě znamenají pochopení toho, jak určitý systém či proces ve skutečnosti funguje, a jsou proto nezbytné pro zvládnutí každé lidské činnosti.

Tacitní znalosti se projevují např. v tom, že lidé něco udělají bez toho, že by si toho byli vědomi (udělají to spontánně), nebo nejsou schopni vysvětlit, jak něco dělají, nebo ví něco, ale nejsou schopni to vyjádřit slovy, čísly, ani jinými symboly. (Gourlay (2004))

Jako konkrétní příklady tacitních znalostí bývají uváděny znalost ježdění na kole, řízení auta, obsluhy stroje či práce se složitým softwarem. (Mládková (2005), s. 15-16). Patří sem ale i takové znalosti jako: jak úspěšně dojednat obchodní kontrakt, jak úspěšně vést tým, atp. (Vymětal et al. (2005), s. 213)

¹ **Implicitní učení** probíhá nevědomě, tj. bez záměru se učit a často bez vědomého zaregistrování toho, že se člověk něco naučil. (Eraut (2000), Fox (1997))

Haldin-Herrgard (2003) říká, že tacitní jsou i normy a komunikační dovednosti, které řídí naše vztahy a interakce s jinými lidmi.

V našem výzkumu jsme se zaměřili na tacitní znalosti manažerů, možnosti jejich rozvoje. Vymezili jsme předmět našeho výzkumu (manažerské tacitní znalosti) jako praktické know-how, které manažer získal na základě zkušeností a které používá ve své práci. Podstatné je, že se nejedná pouze o jednotlivá pochopená fakta, ale o vzájemně propojenou komplexní soustavu informací a znalostí. Tato soustava je obvykle tím komplexnější (rozsáhlejší, více provázaná), čím vyšší pozici manažer v organizační hierarchii zastává. Důvodem je, že na vyšších pozicích se řídící pracovník dostává do kontaktu se širším spektrem situací.

2. Problémy diagnostiky tacitních znalostí

Jedním z problémů, se kterými se výzkumník potýká při diagnostice tacitních znalostí, je, že značnou část tacitních znalostí získáváme nevědomě, příp. jsme tacitní znalost sice získali na základě původně vědomého provádění (např. při učení se hře na piano, při nácviku čtení, učení se tanečním krokům), ale v současné době ji používáme spontánně a její existenci a užití si neuvědomujeme. Navíc nositel tacitní znalosti, ví-li už, že určitou znalost má, si nemusí být vědom všech jejích aspektů, tj. všech jejích vazeb a vztahů, a proto je při sdělování tacitní znalosti opomene. Tacitní znalost také může svému nositeli zajišťovat určitou převahu (“konkurenční výhodu”) nad těmi, kdo ji nemají, a dotyčný proto nemusí být ochoten se o ni podělit. Bude-li k tomu přinucen, pravděpodobně se ji pokusí zkreslit či ji nevyjádřit kompletní. Další obtíže souvisí se samotným vyjadřováním tacitní znalosti v explicitní podobě. Např. kódy, které lze použít pro explicitní vyjádření tacitní znalosti, nemusí být dostatečně rozvinuty, aby umožnily její přesné vyjádření. Jinak řečeno: často nedokážeme svou tacitní znalost slovy ani jinými symboly popsat. Jedním z dalších problémů může být, že kódy, které pro vyjádření tacitní znalosti jedinec použije, může druhý vnímat odlišným způsobem, přisoudit jim jiný význam (např. protože má jinou zkušenost nebo mu určitá zkušenost chybí). Důsledkem je, že si vytvoří vlastní tacitní znalost, která se však nebude významově shodovat s původní.

3. Nástroje pro diagnostiku tacitních znalostí

Ačkoliv je přímé sdělení tacitních znalostí problematické, lze je často odvodit z jednání člověka či pomocí sebereflexe. Sternberg (2001) proto doporučuje pro výzkum tacitních znalostí využívat interview nebo pozorování. Spolu s Wagnerem navrhli rovněž pro měření tacitních znalostí metodu prezentujících scénářů. Ty popisují problémy, kterým čelí lidé v dané profesi. (Sternberg et al. (1993))

Např. Wagnerovo měření manažerských tacitních znalostí (Wagner (1985), s. 43-44) je založeno na prezentování 12 situací spojených s prací a nabídce možných reakcí v dané situaci. Subjekty hodnotili skutečnou (jak důležitá nebo dobrá je daná reakce v realitě podnikatelského světa, jak jej znají) a ideální (jak důležitá nebo dobrá by daná reakce byla v ideální společnosti) kvalitu každé nabízené reakce. Výsledek měření tacitních znalostí byl určen jako součet směrodatných odchylek jedincova ohodnocení od průměrného ohodnocení expertní skupiny. Tu představovalo 13 odborníků, kteří a) byli zaměstnání ve společnostech na seznamu Fortune 500, b) měli titul vyšší v prestiži a odpovědnosti než Vice-President (např. výkonný viceprezident, prezident, předseda) a c) napsali, že mají roční plat 100 000 USD či více. Nižší směrodatná odchylka znamenala vyšší úroveň tacitních znalostí. (Wagner (1985), s. 51)

1	2	3	4	5	6	7
velmi špatné			ani dobré ani špatné			velmi dobré
[Řízení sebe, lokální orientace]						
Odkládání, problém být neschopen začít či dokončit úkol, který potřebujeme udělat v určitém termínu, je poměrně běžný. Ohodnoťte kvalitu následujících strategií pro překonání tendence k odkládání: Ohodnocení 1. Přimět se strávit nejméně 15 minut denně na daném úkolu v naději, že když už jste jednou začal/a, budete pokračovat v práci déle. 2. Strávit určitý čas zvažováním, co na dané úloze nemáte rádi, a pak se pokusit změnit tento aspekt. 3. Odměnit se pokaždé, když začnete na dané úloze pracovat. 4. Představit si negativa, která nastanou, pokud nedokončíte úkol včas. 5. Počkat se zahájením daného úkolu do té doby než ho skutečně budete chtít udělat. 6. Odstranit vše, co může odvádět vaši pozornost, takže poblíž nebude nic jiného, co byste mohl/a dělat, kromě úkolu, který musíte dokončit. 7. Představit si, jak dobře se budete cítit, až dokončíte daný úkol a budete moci dělat něco, co dělat chcete. 8. Nesnažit se o dokonalost, protože většina úkolů za to nestojí. 9. Požádat někoho, aby dohlížel na váš postup, a tak vás motivoval k práci na daném úkolu.						

Obr. 1 - Příklad situace ve Wagnerově dotazníku pro měření manažerských tacitních znalostí
Zdroj: Wagner(1985), přel. J. Matošková

Kerr (2005) ale tvrdí, že tento Wagnerův dotazník má dvě závažné koncepční slabiny. Vzhledem k tomu, že znalosti, které by měl ohodnocovat, jsou tacitní a tedy obtížně vyjádřitelné, je otázkou, zda respondent bude schopen dotazník vyplnit. Dalším problémem je podle ní, že tacitní znalosti jsou svou povahou závislé na kontextu. Wagnerovo měření ale nabízí jedincům obecné situace a respondenti neznají kontext, za něž by měli situace ohodnocovat. Například není zřejmé, zda respondenti by měli situace ohodnocovat ve vztahu k jejich vlastní organizaci nebo nějaké jiné hypotetické organizaci.

Haldin-Herrgard (2003) při výzkumu tacitních znalostí využívá rozhovory. Ty upřednostňuje před dotazníky, protože nabízí lepší příležitost pro vysvětlování a diskusi. Jako spouštěč diskuse při mapování tacitních znalostí využívá 92 karet s pojmy týkajícími se tacitních znalostí. Všechny karty jsou tazatelem předány respondentovi a ten je požádán, aby vytrídil karty, které souvisí s jeho prací. Ty, které nevybere, jsou dány stranou. Vybrané karty tvoří základ rozhovoru. Tazatel postupně podává zvolené karty respondentovi a klade mu k nim otázky. Respondent vypráví o jejich využití v jeho práci (např. o využití intuice), o jejich významu a ohodnocuje jejich vliv na konečný výsledek jeho práce na škále 1-5. (Haldin-Herrgard (2003))

Guinipero et al. (1999) se naopak přiklonili k dotazníkům a snaží se diagnostikovat tacitní znalosti pomocí série otázek.

I v rámci našeho výzkumu jsme se zabývali možnostmi diagnostiky tacitních znalostí. Tato problematika byla konkrétně diskutována na dvou seminářích. Těch se zúčastnili akademičtí pracovníci i lidé z praxe. Byly navrženy následující postupy:

- **pozorování**, a to s využitím zvukových záznamů a videozáznamů jednání manažerů. Pro pozorování by mohly být navozeny situace (a to z běžné praxe či krizové) i uměle – např. pomocí hraní rolí. Pozorování by bylo vhodné doplnit zpětným simulovaným vybavováním. Při něm by manažer zpětně sledoval a komentoval záznam svého jednání.
- strukturované či polostrukturované **rozhovory** s manažery a jejich analýza. Tyto rozhovory je možné skloubit s pozorováním manažera, příp. je lze doplnit navozením určité situace a sledováním, jak si s ní manažer poradí.
- **příběhy** vyprávěné manažery (např. autobiografické příběhy či příběhy o prožitých zkušenostech a způsobech řešení problémových situací) - mohou být rovněž jedním z identifikačních nástrojů, neboť tacitní znalosti jsou do příběhů „vnořeny“.
- **dotazníky** s modelovými situacemi (např. Wagnerův test (1985)).

Pro hlubší výzkum manažerských tacitních znalostí připadá v úvahu také kombinace využití psychologických testů a metod diagnostiky tacitních znalostí či zakomponování projekčních technik, např. testu dokončování vět, testu interpretace obrázků, do výzkumu.

Na základě informací získaných z literárních zdrojů, zkušeností a postřehů z diskusí byly pro výzkum tacitních znalostí manažerů navrženy a otestovány rozhovory s využitím myšlenkových map.

3.1. Rozhovory s využitím myšlenkových map

Cílem této metody výzkumu bylo zjistit, jak 30 vybraných osobnostních, instrumentálních a situačních faktorů ovlivňuje proces „zrání“ (rozvoje) manažera, tedy získávání a rozvoj znalostí, dovedností, zkušeností a postojů potřebných pro úspěšný výkon manažerské práce. Výzkumu se zúčastnilo 15 manažerů z 15 organizací. Průměrný věk respondentů byl 44 let (nejmladšímu bylo 29 let, nejstaršímu 58). Průměrný počet let působení respondentů v oboru podnikání firmy byl 16. V organizacích, v nichž byli manažeři zaměstnáni, v průměru působili 11 let. Řídící posty zastávali v průměru 14 let, přičemž nejnižší počet let v řídicí funkci byl 2 roky a nejvyšší 29 let. Z 15 dotazovaných manažerů bylo 14 členy vrcholového vedení, 1 působil na úrovni středního managementu.

Sběr dat u výše popsaného výzkumného souboru probíhal od listopadu 2006 do ledna 2007. 30 zkoumaných pojmů můžeme rozdělit do jednotlivých kategorií faktorů ovlivňujících „manažerské zrání“ (viz Tab. 1), a sice na faktory osobnostní, instrumentální a situační.

Tab. 1 Zkoumané faktory ovlivňující „manažerovo zrání“

Zdroj: [vlastní zpracování]

Osobnostní	Instrumentální	Situační
Aktivita	Diskuse	Firemní kultura
Intuice	Kritika	Konflikt
Naslouchání	Příběh	Krize
Pozorování	Rada	Podpora
Podvědomí	Sdílení znalostí	Pomoc
Sebepoznání	Simulace	Pravidlo
Selský rozum	Spolupráce	Příležitost
Tvořivost	Učitel	Rozhodování
Vnímavost	Vzor	Strategie

vztahy byly doplněny ještě o tzv. **fiktivní**, tj. ty, které sice manažer v průběhu rozhovoru zmínil, nicméně v mentální mapě nebyly vyznačeny. Bylo sledováno, s kolika pojmy byla jednotlivá klíčová slova dána do vzájemného vztahu. Každému vztahu byla navíc přiřazena váha (vztahu **zdůrazněnému** růžovou zápalkou 1,5; vztahu **naznačenému** černou zápalkou 1; fiktivnímu vztahu 0,5; **seskupení** a **ztotožnění** pojmů 0,25). Díky tomu byl určen pomyslný význam jednotlivých pojmů ve vztahu ke zrání manažera z hlediska daného respondenta. Údaje byly poté zkompleťovány za celý výzkumný vzorek. Na základě toho byl vypočten pomyslný význam daného pojmu ve zrání manažera a určeny klíčové vazby mezi pojmy, tj. vazby, jejichž ohodnocení bylo vyšší než průměrné ohodnocení vazby zvýšené o směrodatnou odchylku v hodnocení vazeb. Průměrné ohodnocení vazeb dosáhlo hodnoty 1,58. Směrodatná odchylka v tomto ohodnocení byla 1,74.

Jednotlivé pojmy a vazby mezi pojmy byly s využitím záznamů rozhovorů okomentovány. K hlavním závěrům patří fakt, že tacitní znalosti ovlivňují způsob práce manažera (např. jeho rozhodování), jeho reakce na události nebo instrukce nadřízených i jeho postup při vytváření prostředí v organizaci, které bude vyhovovat jeho potřebám a cílům. Získané tacitní znalosti patří k faktorům, které odlišují úspěšné manažery od méně úspěšných. Má-li člověk na manažerské pozici obstát, musí mít tacitní znalosti z různých oblastí. Značná část tacitních znalostí manažerů se týká práce s lidmi. Tacitní znalosti manažerů mohou být zdrojem konkurenční výhody, jsou součástí intelektuálního kapitálu organizace.

Rychlost a snadnost, s jakou formování tacitních znalostí u manažerů probíhá, je ovlivněna osobnostními charakteristikami manažera. Formování tacitních znalostí u začínajícího manažera může napomoci mentor. Podporují je také dobré mezilidské vztahy, důvěra a možnosti neformálních setkání. Pro utvoření tacitní znalosti je důležitá sebereflexe manažera, tj. zhodnocení manažerovy činnosti, výchozích podmínek a výsledku samotným manažerem.

Závěr

Tacitní znalosti se podílejí na úspěchu v našem životě. Hlubší porozumění manažerským tacitním znalostem, jejich formování a způsobům jejich předávání jiným lidem umožní mimo jiné zkvalitnit přípravu manažerů pro výkon jejich povolání.

Výzkum manažerských tacitních znalostí probíhá na Fakultě managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, a to v rámci řešení projektu Grantové agentury České republiky s názvem Rozvoj tacitních znalostí manažerů, registrační číslo 406/08/0459.

Jedním z problémů výzkumu manažerských tacitních znalostí je nalezení vhodného způsobu diagnostiky těchto znalostí. V rámci našeho výzkumu byly využity rozhovory s využitím myšlenkových map. Na základě získaných zkušeností lze říci, že použitá metoda vedla manažery k hlubšímu zamýšlení nad obdobím „zrání“ manažera a manažerskou prací, „nutila“ je utřídit si myšlenky a usnadňovala vzájemnou komunikaci. Z těchto důvodů bylo její využití zhodnoceno jako přínosné.

V další fázi výzkumu se předpokládá využití metody *ohniskových skupin; zúčastněného pozorování manažerů* při výkonu jejich práce doplněného použitím videozáznamu jednání manažera a využití zpětného stimulovaného vybavování příčin jednání manažera; *strukturovaných a polostrukturovaných rozhovorů s manažery; analýzy autobiografických příběhů manažerů; projektivních metod* - např. testu dokončování vět, testu interpretace obrázků; *psychologických testů; analýzy videozáznamu manažerských interakcí* a využití tzv. *situačních dotazníků*.

Literatura

ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 2002. 856 s. ISBN 80-247-0469-2.

BENNETT, R. H. The importance of tacit knowledge in strategic deliberations and decisions. *Management Decision*. 1998, vol. 36, is. 9., s. 589-597.

BROCKMANN, E., SIMMONDS, P. G. Strategic decision making: The influence of CEO experience and use of Tacit knowledge. *Journal of Managerial Issues*. 1997, vol. 9, is. 4., s. 454 – 467.

COLLISON, CH., PARCEL, G. *Knowledge management*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2005. ISBN 80-251-0760-4.

ERAUT, M. Non-formal learning and tacit knowledge in professional work [online]. *The British Journal of Educational Psychology*. 2000, vol. 70, part 1, s. 113-. [cit. 2003-05-16]. Dostupný z World Wide Web:

<<http://proquest.umi.com/pqdweb?Did=000000067184167&Fmt=4&Deli=1&Mtd=1&Idx=43&Sid=1&RQT=309&L=1>>. ISSN 00070998.

FOX, CH. A conformatory factor analysis of the structure of tacit knowledge in nursing. *Journal of Nursing Education*.. 1997, vol 36., is. 10, s. 459-467.

GOURLAY, S. „Tacit knowledge“: *The variety of meanings in empirical research* [online]. Paper presented at 5th European Organizational Knowledge, Learning and Capabilities conference; Innsbruck, Austria, 2-3 April, 2004. [cit. 2007-08-01]. Dostupné na WWW: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=676466>.

GUINIPERO, L., DAWLEY, D., ANTHONY, W. P. The impact of tacit knowledge on purchasing decisions. *Journal of Supply Chain Management*. 1999, vol. 35, is. 1, s. 42 – 49.

HALDIN-HERRGARD, T. Mapping Tacit Knowledge with „Epitomes“. *Systèmes D'Information Et Management*. 2003, vol. 8., s. 93-109.

KERR, M. R. *Tacit Knowledge as a Predictor of Managerial Success: A Field Study* [online]. [cit. 2005-02-10]. Dostupný z World Wide Web: <<http://www.cpa.ca/cjbs/kerr.html>>.

MLÁDKOVÁ, L. *Management znalostí v praxi*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2004. 155 s. ISBN 80-86419-51-7.

MLÁDKOVÁ, L. *Moderní přístupy k managementu: Tacitní znalost a jak ji řídit*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2005. 195 s. ISBN 80-7179-310-8.

REBOUL, C., HOREL, G., KRTOUSOVÁ, Z., LANTHIER, T., MUTSCHLECHNER, E., PASTIA, D., ROYER, L., SLOTA, J. Managing Knowledge Workers: The KWP Matrix. In *Proceedings of the 6th International Conference MOMAN 06*. Praha: EVIDA, 2006. s. 261-275. ISBN 80-86596-74-5.

STERNBERG, R. J. *Úspěšná inteligence: Jak rozvíjet praktickou a tvůrčí inteligenci*. Přel. J. Papoušek. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 208 s. ISBN 80-247-0120-0.

STERNBERG, R. J., WAGNER, R. K., OKAGAKI, L. Practical Intelligence: The Nature and Role of Tacit Knowledge in Work and at School. In H. Reese & J. Puckett [Eds.], *Advances in lifespan development* Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1993. s. 205–227.

VYMĚTAL, J., DIANČIKOVÁ, A., VÁCHOVÁ, M. *Informační a znalostní management v praxi*. 1. vyd. Praha: LexisNexis CZ, 2005. 399 s. ISBN 80-86920-01-1.

WAGNER, R. K. *Tacit Knowledge in Everyday Intelligent Behavior*. A Dissertation Presented to the Faculty of the Graduate School of Yale University in Candidacy for the Degree of Doctor of Philosophy. Yale University, May, 1985.

Abstract

An important presumption for successful development of organizations in the present competitive era are above all their staff with their abilities, skills, experience and also knowledge – knowledge, which employees have in their minds, so-called tacit knowledge. In the following report, we're focused on possibilities of managerial tacit knowledge diagnostician. We've gathered from knowledge and observations from expert literature and results of our research.

Kontakt:

Ing. Jana Matošková, Ing. Jiří Bejtkovský
Fakulta managementu a ekonomiky UTB ve Zlíně
Mostní 5139
760 01 Zlín
Česká republika

e-mail: matoskova@fame.utb.cz, bejtkovsky@fame.utb.cz

MANIFESTOVANÉ SEBEPOJETÍ JAKO VÝRAZ BAZÁLNÍ PSYCHICKÉ AUTOREGULACE OSOBNOSTI

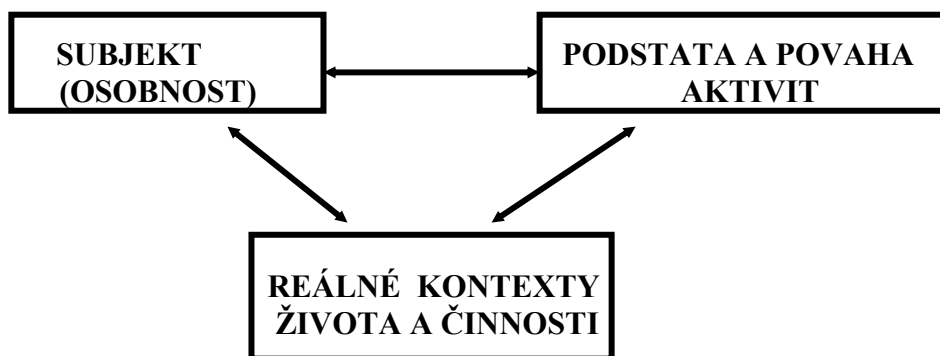
Oldřich Mikšík
Katedra psychologie FF UK Praha

Východiska

Na základě získaných zkušeností i praktických potřeb psychologů jsme považovali za potřebné doplnit interakčně koncipovanou a dnes široce aplikovanou psychodiagnostickou baterii DIAROS o časově nenáročnou, informativní depistáž pohledu respondenta na sebe sama (co je ochoten sám o sobě vypovídat, jaké interakční tendence si přisuzuje či které má sklon u sebe nepřipouštět či zamítat...). Nikoli vůbec, ale opět ve vztahu k detekci osobnostních předpokladů účinné interakce či psychického selhávání v reálných životních kontextech (vyjevovanými, v tomto případě vybranými ukazateli sebehodnocení, sebepojetí). K tomuto účelu byl vyvinut a verifikován dotazník, orientovaný na depistáž manifestovaných interakčních tendencí a struktury sebepojetí PASKO (Mikšík 2004).

Obečnou otázkou přitom je, jakou informační hodnotu při pronikání do osobnosti lze manifestovanému sebepojetí přisoudit, resp. v jakém směru, za jakých podmínek či předpokladů. V tomto směru v psychologii narážíme na nedořešené, ne vždy dostatečně exaktně podložené přístupy a pohledy na řešení vztahu struktury a dynamiky osobnosti, potenciálního a situačně aktualizovaného, objektivního a subjektivně presentovaného, atd., vedoucí buď k negaci, nebo nekritickému spoléhání na poznávací hodnotu subjektivních výpovědí. Rozbor přesahuje možnosti tohoto sdělení a zabývám se jím jinde (Mikšík 2007). Omezím se zde alespoň v tezích na to, co považuji za nejpodstatnější.

Neexistuje přímá cesta do psychiky. Pronikáme do ní na základě interpretací struktury a dynamiky aktualizovaných projevů člověka (pojímáno v nejširším slova smyslu) v reálných (či modelovaných) situačních (resp. životních) kontextech, a to s vědomím, že člověk projeví jen to, co a v jakém směru daná situace z jeho psychické potence aktualizuje



Odezvy člověka na reálné životní kontexty jsou determinovány tím, jak je interpretuje, zpracovává, interiorizuje. Pochopit strukturu a dynamiku osobnosti, vztah potenciálního a situačně aktualizovaného v postojích, prožitcích i projevech osobnosti, předpokládá systematicky uplatňovat interakční přístup k psychice osobnosti jako nástroje a produktu

vyrovnávání se daného jedince s životní realitou. Tomu musí odpovídat i systém poznávání osobnosti, orientace na vymezení a postihování rozhodujících souvislostí mezi proměnnými jako neoddělitelnými atributy pohledu na tentýž interakční proces, na předpoklad i cestu k proniknutí do psychologických zákonitostí utváření a fungování studovaného systému - tj. psychiky osobnosti.

Dynamika prožitků a projevů osobnosti v interakci s životní realitou má své vnitřní zákonitosti. Jejím prostřednictvím se vyjevuje slitina vrozených a osvojených předpokladů pro její interpretaci, pro zpracovávání a řešení reálných životních kontextů. Jako taková je jednou ze základních cest pronikání do její podstaty a povahy, do bazálních strukturálních vlastností či rysů osobnosti.

Modelování osobnosti jako otevřeného interakčního systému umožní interpretovat dynamiku situačně aktualizovaných projevů jako výraz bazálních osobnostních struktur i hlouběji do nich pronikat:

- problém možné simulace či disimulace lze nejen překlenout, ale i využít tím, že toto učiníme součástí pronikání do osobnosti (například manifestované psychické stavy v dynamice zátěžových situací pojmem v konfrontaci s dynamikou reálného chování a podávaného výkonu jako ukazatele spolehlivosti uváděné autoreflexe..)

- studium osobnosti v exponovaných, pro ni (bezprostředně či možnými reálnými důsledky) závažných situačních kontextech, že lze na pozadí manifestovaných projevů pochopit, resp. i hlouběji postihnout ty její vlastnosti, které jsou předmětem našeho poznávání (např. vhodné modelování systému rozhodovací činnosti v rámci přijímacího řízení u řidičů z povolání nám umožnilo postihnout osobnostní determinanty potenciálního preferování rychlosti či bezpečnosti při výkonu profese

- postihování aktuálních projevů (prožitků, projevů, výkonnosti..) v dynamice reálných životních situací umožňuje pochopit širší souvislosti „osobnost – situační nároky – aktivity“ (např. postihovat tzv. „činnou kapacitu rozumu“, tj.co je s to daný jedinec ze své intelektové potence skutečně využít v reálných, zvláště pak emociogenně vyhocených či stresogenních životních situacích. I to, že např. stejný výkon v testu inteligence neznamena stejnou intelektovou potenci, ale že může být determinován rozdílným motivačním nábojem, tendencí jít na jistotu či riskovat, že v jeho pozadí může být řada dalších „nežádoucích (nesledovaných) osobnostních proměnných.

Máme za to, že informační hodnota manifestovaného sebepojetí, stejně jako i jiných situačně determinovaných projevů osobnosti, závisí na tom, nakolik je daný jedinec provokován vyjádřit svůj systém přístupů a preferencí. Zde předložený projekt usiluje odhalit, nakolik je manifestované sebepojetí výrazem bazálnějších osobnostních rysů.

Projekt

K odhalování možných vztahů či souvislostí mezi situačně aktualizovanými (či manifestovanými) projevy a bazálními osobnostními charakteristikami jsme se zaměřili na srovnávací analýzu nálezů v situačně manifestovaném sebepojetí a ve vykazovaném profilu bazální psychické integrovanosti osobnosti.

Situačním pozadím byla účast respondentů ve výběrovém řízení na výkon náročné profese, kdy všichni účastníci měli eminentní zájem na tom, obstát v široké konkurenci, prokázat své schopnosti a předpoklady pro přijetí. Jednalo se o přijímací řízení na vysoké školy, manažerské funkce, bankovní profese, piloty, palubní průvodčí, realizaci náročných činností v resortu dopravy, energetiky, bezpečnosti, aj.)

Vykazované (resp. manifestované) sebepojetí v daném situačním kontextu bylo hodnoceno pomocí dotazníku PASKO (Mikšík 2004). Zde se omezíme na analýzu tří nejobecnějších (vyfaktorovaných) manifestovaných interakčních tendencí dichotomické povahy:

PAF - faktor sebeprosazování (v dichotomii **průbojnost versus obezřetnost, přizpůsobivost**) kdy podle směru výpovědi lze vymezovat prostor manifestovaného sebepojetí na škále

- od přiznávané vysoké průbojnosti a nízké ochoty přizpůsobovat se, profilu autokraticky orientované osobnosti s potřebou dominovat, s vysokou sebedůvěrou, podnikavostí, tendencí žít a jednat podle "vlastního rozumu"
- po uváděnou obezřetnost, tendenci přizpůsobovat se, nenarážet, být nenápadný, žít v souladu s prostředím, vpravovat se do vzniklých podmínek a situací, přizpůsobovat se nárokům a požadavkům, ztotožňovat se s autoritami, projevovat konformitu.

SLF – faktor interakční hybnosti (v dichotomii **stabilita versus dynamičnost**) kdy podle směru výpovědi lze vymezovat prostor manifestovaného sebepojetí na škále:

- od vykazovaného profilu **rozvážného, spolehlivého, cílesměrného a houževnatého jedince preferujícího jasné životní kontexty, pregnantně vymezené pracovní úkoly a povinnosti a přehledné sociální zařazení a vztahy**
- po manifestovanou psychickou a interakční hybnost, dynamičnost, profil jedince vyhledávajícího podnětově bohaté, nové a "neotřelé" situace, životní, pracovní, sociální i jiné kontexty, který má zásadní odpor k nudě, fádnosti a stereotypii.

KOF – faktor kontaktivnosti (v dichotomii **otevřenost versus uzavřenost sociálním interakcím**), kdy podle směru výpovědi lze vymezovat prostor manifestovaného sebepojetí na škále:

- od výrazné tendence vykazovat sklon k sociální hybnosti, otevřenosti, nekonvenčnosti, profilu výrazně kontaktivního člověka s vysokou potřebu předvádět se, být druhými přijímán, uznáván a obdivován
- po vykazování profilu uzavřené, málo kontaktivní, spíše stažené, sociálně zdrženlivé či plaché osobnosti se zvýšeným sebecitem a se sklony k podezřavosti.

Pro srovnávací analýzu s vykazovaným (manifestovaným) sebepojetím jsme z diagnostické baterie DIAROS zvolili výsledky v dotazníku SPARO, který postihuje bazální psychickou autoregulaci (integrovanost) osobnosti (Mikšík 2004):

Základní komponenty bazální psychické integrovanosti:

KO = kognitivní variabilnost týkající se kognitivních funkcí, postihování a zpracovávání komplexu situačních proměnných.

EM = emocionální variabilnost týkající se prožívání interakcí s prostředím a situačních změn.

RE = regulační variabilnost týkající se regulujících či usměrňujících funkcí konativní modality, kvality autoregulace, cílesměrnosti a ovládání aktivit.

AD = adjustační variabilnost týkající se vpravování do nových podmínek a okolností života a činnosti.

Bazálnější škály obecné variability:

PV = obecná hladina psychické (vnitřní) vzrušivosti, spontaneity, vnitřní čilosti, dynamismu, nabuzování

MH = motorická (resp. vnější) hybnost její regulování.

Dimenze:

normalita osobnosti (VZ=hladina vztahovachnosti a podeziravosti, LS=psychicka labilita versus stabilita, AN=uroven anomalie a EX=extremita vypovedi osobnosti, L=verohodnost podavanych vypovedi)

optimální hladina stimulace (SI=smyslové imprese, IP=intenzita vnitřního prožívání, PN=pohybový neklid, DI=dynamičnost interakcí s prostředím, SD=sociální nevázanost a OS=obecná stimulační hladina)

tendence riskovat (AS=úroveň aspirací, AC=hladina anticipace, TN=tendence spoléhat na náhodu, SE=tendence předvádět se a OR=obecný trend riskovat),

účinná integrovanost osobnosti (UZ=úzkostnost, EC=emotivita, UR=účinná kapacita rozumu, RR=resistence vůči rušení a OI=obecná úroveň integrovanosti)

dimenze vztahová (KT=uzavřenost versus kontaktivnost, BE=benevolence a tolerance, KN=konformita a NE=tendence k nezávislosti)

autokorekce (RF=rigidita versus flexibilita, LO=lehkomyšlnost versus odpovědnost, NU=nevázanost versus usedlost, FC=nízká frustrační tolerance versus cílesměrnost, KI=sebeovládání versus impulsivnost)

sebeprosazování (US=sebejistota, TO=trudomyšlnost versus sebedůvěra, PR=prožívání versus řešení, NS=nenápadnost versus sebeprosazování a FM=interakční aktivita).

Do projektu byli zařazeni všichni respondenti, kteří byli v rámci výběrových řízení vyšetřeni oběma metodickými nástroji, celkem 890 žen a 454 mužů, bez ohledu na to, na jaké konkrétní profese či pracovní pozice bylo psychologické diagnostikování orientováno. Samozřejmě nelze vyvozovat nakolik podávaný sebenáhled je reálný, či nakolik je situačně manifestovaný. Sjednocujícím aspektem je zainteresovanost uchazečů obstát v konkurenci, být pozitivně hodnocen a přijat. Heterogenost ve složení uchazečů, zvláště pak diametrální odlišnost v tom, na které profese či funkce byl orientován výběr u mužů a u žen, skýtá možnost jednak sjednocením nálezů u všech vyšetřených mužů či žen, jednak porovnáním shod či rozdílů mezi nálezy u mužů a u žen, postihnout prosazující se souvislosti mezi situačně vykazovaným sebepojetím a strukturou bazální psychické autoregulace (integrovanosti) osobnosti.

Nálezy a jejich diskuse

Korelace mezi výše uvedenými škálami v dotaznících PASKO a SPARO shrnuje následující tabulka:

SPARO	PASKO					
	ŽENY (890)			MUŽI (454)		
	PAF	SLF	KOF	PAF	SLF	KOF
KO	0,25*	-0,12*	0,01	0,27*	-0,21*	0,08
EM	-0,33*	-0,10*	-0,09*	-0,39*	-0,09	0,08
RE	0,08+	-0,32*	0,19*	0,12*	-0,41*	0,26*
AD	-0,10*	0,12*	0,06	-0,13*	0,02	0,03
PV	0,12*	-0,28*	0,03	0,12	-0,37*	0,19*
MH	0,33*	-0,13*	0,09+	0,35*	-0,25*	0,13*

VZ	0,12*	-0,05	-0,16*	0,17*	-0,11+	-0,04
LS	0,28*	0,11*	0,11*	-0,35*	0,11+	0,11+
AN	-0,14*	-0,22*	0,03	-0,15*	-0,18*	0,17*
EX	-0,08+	-0,04	-0,06	0,01	-0,06	-0,03
L	0,04	-0,19*	0,08+	0,13*	-0,21*	0,14*
SI	0,09*	-0,08+	-0,02	0,13*	-0,20*	0,12+
IP	0,10*	-0,28*	0,19*	0,16*	-0,43*	0,29*
PN	0,27*	-0,14*	0,04	0,30*	-0,27*	0,12+
DI	0,29*	-0,27*	0,11*	0,33*	-0,39*	0,19*
SD	0,20*	-0,28*	0,12*	0,27*	-0,36*	0,18*
OS	0,31*	-0,32*	0,06	0,40*	-0,42*	0,18*
AS	0,42*	-0,19*	-0,05	0,52*	-0,24*	-0,05
AC	-0,06	0,27*	-0,22*	-0,10+	0,34*	-0,24*
TN	0,16*	-0,28*	0,13*	0,18*	-0,39*	0,23*
SE	0,29*	-0,30*	0,21*	0,30*	-0,42*	0,26*
OR	0,28*	-0,28*	0,15*	0,38*	-0,39*	0,20*
UZ	-0,18*	-0,10*	-0,10*	-0,19*	-0,17*	0,08
EC	-0,08+	-0,21*	-0,14*	0,00	-0,18*	0,07
UR	0,23*	0,25*	-0,05	0,27*	0,20*	-0,20*
RR	0,22*	0,27*	-0,14*	0,24*	0,22*	-0,29*
OI	0,28*	0,20*	-0,04	0,26*	0,14*	-0,10+
KT	0,25*	-0,29*	0,05	0,32*	-0,35*	0,12+
BE	-0,09*	-0,05	0,16*	-0,05	-0,10+	0,16*
KN	-0,28*	0,17*	-0,04	-0,26*	0,19*	-0,12+
NE	0,26*	0,02	-0,10*	0,32*	-0,05	-0,08
RF	-0,16*	0,14*	0,04	-0,17*	0,12*	-0,02
LO	-0,11*	0,36*	-0,15*	-0,11+	0,36*	-0,21*
NU	-0,32*	0,36*	-0,14*	-0,30*	0,41*	-0,24*
FC	0,06	0,28*	-0,19*	0,01	0,26*	-0,24*
KI	-0,09*	-0,28*	0,12*	0,12*	-0,31*	0,20*
US	0,29*	0,17*	0,04	0,31*	0,10+	-0,15*
TO	0,18*	0,17*	0,05	0,20*	0,15*	-0,16*
PR	0,25*	0,12*	0,09*	0,17*	0,14*	-0,10+
NS	0,26*	0,05	0,01	0,35*	-0,11+	-0,03
FM	0,34*	0,03	0,08+	0,31*	-0,01	-0,06

Hodnoty dosahující 5% hladinu jejich statistické průkaznosti jsou označeny +, vztahy přesahující 1% hladinu pak *. Vzhledem k velikosti souborů je jich značný počet a pro přehlednost označujeme tučně ty z nich, které přesahují hodnotu $r = 0,2$ a mají tak podstatný význam pro interpretaci obsahovou.

Obecně k nálezům u mužů a u žen

Z tabulky je evidentní, že nálezy u mužů a u žen jsou v podstatě totožné jak co do směru, tak i co do významnosti jednotlivých vztahů mezi porovnávanými škálami z dotazníků PASKO a SPARO. Je zřejmé, že diametrálně rozdílné složení těchto souborů nehraje v prosazujících se tendencích ve vztahu mezi situačně manifestovaným sebepojetím a bazální strukturou autoregulace osobnosti roli, mají obecnější platnost a tudíž že sebepojetí, vykazované v procesu přijímacího řízení, je do značné míry determinováno bazálnější osobnostní strukturou daného respondenta. Jisté difference ve výraznosti mají konec konců dílčí povahu a budeme je diskutovat v souvislostech s jednotlivými faktory manifestovaného sebepojetí.

K osobnostnímu pozadí manifestované průbojnosti – obezřetnosti (PAF)

Ty ze vztahů k nálezům v dotazníku SPARO, které u které u mužů či žen dosáhly hodnoty alespoň $r = 0,25$, uvádíme v pořadí podle míry souvislostí u té které populace uvádíme v následujících tabulkách (s doplněním u zjištěnou nižší hodnotu u opačného pohlaví tam, kde kladina 0,25 nebyla naplněna):

Ženy:

AS = 42	FM = 35	EM = -33	MH = 33	NU = -32	OS = 31	DI = 29	SE = 29
US = 29	LS = 28	OR = 28	OI = 28	KN = -28	PN = 27	NE = 26	NS = 26
KO = 25	KT = 25	PR = 25	UR = 23	SD = 20			

Muži:

AS = 52	OS = 40	EM = -39	OR = 38	MH = 35	LS = 35	NS = 35	DI = 33
KT = 32	NE = 32	FM = 31	US = 31	PN = 30	SE = 30	NU = -30	KO = 27
SD = 27	JR = 27	OI = 26	KN = -26	PR = 17			

Směr zjištěných vztahů je uváděn ve směru k vykazované průbojnosti, s tím, že vzhledem k dichotomické povaze podávaných výpovědí platí pro obezřetnost souvislost protikladného směru. Zjišťujeme, že navzdory nepodstatným diferencím ve velikosti a tím i pořadí vykazovaných souvislostí jde o škály totožné.

Ze zjištěných vztahů mezi situačně uváděným sebepojetím v dichotomii „průbojný versus obezřetný (přízpůsobivý)“ a strukturou psychické autoregulace osobnosti lze vyvodit, že ti, kteří sami sebe ve výběrovém řízení charakterizují jako průbojné:

vyznačují se mimořádně vysokou hladinou ambicí a aspirací, spojenou s maskulinním přístupem k interakci s realitou

vykazují psychickou stabilitu, nižší emocionální vzrušivost a vysokou interakční hybnost, s tendencí vyhledávat dynamické situační kontexty, umožňující seberealizaci, a schopností jednat integrovaně, řešitelským způsobem

mají sklon k nezávislosti, tendenci jednat podle vlastního uvážení, nekonformně, nekonvenčně, nevázaně (až asociálně), předvádět a prosazovat se

je pro ně příznačná vysoká důvěra ve své síly a schopnosti, jsou ochotni volit i riskantnější varianty rozhodování se a nevázaněji se zachovat tam, kde je to cesta k dosažení úspěchu.

Ty, kteří sebe sama charakterizovali sklonem k obezřetnosti a tendencí přizpůsobovat se, lze ve vztahu k jejich bazální psychické autoregulaci charakterizovat opačnými osobnostními rysy. Samozřejmě vše v závislosti na míře, v níž ten který trend sebehodnocení vykazuje.

Z hlediska celostního profilu bazální psychické autoregulace osobnosti se tu konec konců prosazuje protikladnost jejího sebezprosazujícího (D3) a obezřetného (C2) typu.

K osobnostnímu pozadí manifestované interakční hybnosti (SLF)

V následujících tabulkách uvádíme zjištěné souvislosti mezi vykazovaným trendem výpovědí ve vztahu k dichotomii sebehodnocení na kontinuu „interakční stabilita – interakční hybnost“, opět podle výše uvedených kritérií:

Ženy:

LO = 36	NU = 36	RE = -32	OS = -32	SE = -30	KT = -29	PV = -28	IP = -28
SD = -28	TN = -28	OR = -28	FC = 28	KI = -28	CI = -27	AC = 27	RR = 27
UR = 25	PN = -14	MH = -13					

Muži:

IP = -43	OS = -42	SE = -42	RE = -41	NU = 41	DI = -39	TN = -39	OR = -39
PV = -37	SD = -36	LO = 36	KT = -35	AC = 34	KI = -31	PN = -27	FC = 26
MH = -25	RR = 22	UR = 20					

Směr zjištěných vztahů je uváděn ve směru k vykazované interakční stabilitě. I tu platí jednak to, že vzhledem k dichotomické povaze podávaných výpovědí platí pro ty, kteří manifestují interakční hybnost, vztah opačný, jednak shoda ve vykazovaných souvislostech u mužů a u žen, přitom však při výraznější vnitřní diferenciaci co do jejich pořadí.

Ze zjištěných vztahů mezi situačně uváděným sebepojetím v dichotomii „interakčně stabilní versus interakčně hybný (dynamický)“ a strukturou psychické autoregulace osobnosti lze vyvodit, že jejich vykazovaná míra souvisí hlavně s těmi rysy bazální psychické autoregulace (integrovanosti) osobnosti, které jsou vázány na regulační variabilitu, regulující či usměrňující funkce konativní modality, na kvalitu autoregulace, cílesměrné ovládání vnějších projevů a aktivit. U těch, kteří se ve výběrovém řízení hodnotili jako stabilní, zjišťujeme v osobnostní struktuře:

sklon k usedlosti, smysl pro odpovědnost, tendenci neriskovat, jít na jistotu, nespolehat na náhodu a nepředvádět se, jednat uvážlivě, vyhledávat podnětovou a interakční stabilitu

tendenci žít realitou, orientovat se na klidný a uměřený způsob života v osvojených interpersonálních kontextech a vztazích

nízkou psychickou vzrušivost, výrazný sklon ovládat se, nejednat ukvapeně, integrovaně a cílesměrně se rozhodovat

uvážlivost jak v jednání, tak i v navazování a rozvíjení nových interpersonálních vztahů.

V případě manifestované hybnosti vystupuje samozřejmě ve všech uvedených projevech a rysech do popředí vazba na protikladnou strukturu bazální psychické autoregulace osobnosti.

Z hlediska celostního profilu bazální integrovanosti osobnosti je tu naznačena jistá protikladnost jejího psychicky odolného (A2) a situačně odtlumeného (až vznětlivého) typu (B3)

K osobnostnímu pozadí manifestované kontaktivnosti (KOF)

Pokud jde o vyjadřovanou míru či kvalitu kontaktivnosti v dichotomii „sociální hybnost (spontánnost, otevřenost, nekonvenčnost) versus sociální uzavřenost (plachost, zdrženlivost)“, zjišťujeme (zvláště u diagnostikovaných souborů žen) méně výrazné vazby na strukturu

bazální psychické autoregulace osobnosti, než u dimenzí předchozích. Proto se v příložených tabulkách orientujeme na všechny vztahy, které u mužů vystoupily minimálně v hodnotě $r = 0,2$, a u souboru žen vymezujeme hodnoty k nim souvztažné (opět v pořadí podle jejich velikosti – a s konstatováním, že všechny velmi podstatně překračují 1% hladinu statistické průkaznosti):

Ženy:

AC = -22	SE = 21	RE = 19	IP = 19	FC = -19	TN = 18	LO = -15	OR = 15
RR = -14	NU = -14	KI = 12					

Muži:

IP = 29	RR = -29	RE = 26	SE = 26	AC = -24	NU = -24	FC = -24	TN = 23
LO = -21	OR = 20	KI = 20					

Lze konec konců zobecnit, že u těch, kteří se charakterizovali vysokou sociální hybností (spontánností či nekonvenčností), vystupuje ve struktuře bazální psychické autoregulace osobnosti do popředí:

intenzivní vnitřní prožívání, vysoká nabuzenost či snadná nabuditelnost (arousal),
vyhledávání vnitřního vzrušení (včetně sklonu k autostimulaci)

nízká hladina anticipací, sklon k lehkomyšlnosti a nevázanosti, tendence spoléhat na náhodu a sklon spontánně volit riskantní varianty sociálních interakcí i za nových, neosvojených situačních kontextů

bezprostřednost, iregulovanost, nízké sebeovládání či snížená schopnost zadržet spontánní situační odezvu a korigovat své projevy

tendence předvádět se, orientovat své projevy na získávání obdivu a přijetí.

I tu platí, že ti, kteří vykazují sklon k sociální zdrženlivosti, uzavřenosti či plachosti, v profilu své osobnosti vykazují protikladnou bázi psychické autoregulace.

Vzhledem k tomu, že z hlediska základních komponent psychické autoregulace osobnosti vystupuje průkazná souvislost pouze s komponentou variability regulační, neprojevuje se žádná specifická vazba obecnější osobnostní profil. Proto její rozdílné syčení diferencuje napříč všech osobnostních profilů jedince se sklonem k sociální hybnosti či spontánnosti, od sociálně zdrženlivých, uzavřených.

Širší souvislosti interpretační povahy.

Dotazník PASKO je koncipován na principu nuceného výběru a zamítání. Respondent prezentuje svoji osobnost hodnocením sebe sama na základě rozhodování se vždy mezi čtyřmi předloženými vlastnostmi označením, která z nich je pro něj nejpříznačnější a která ho vystihuje nejméně (zbývající dvě ponechává neoznačeny). Z manuálu je zřejmé, že jde celkem o 25násobnou volbu, počítačově zpracovanou do 17 škál (viz Mikšík 2004). Zde diskutované interakční tendence jsou výsledkem jejich faktorové analýzy.

Pramení z toho výrazná vnitřní souvislost mezi nálezy. Vysoká hodnota, dosažená v jedné z diskutovaných dimenzí, musí být nutně provázána nízkou hodnotou v některé z ostatních. Jde o reciproční vztahy v triádě možných skóre, a to v relacích velikosti směrodatných odchylek od standardních hodnot obecné populace daného pohlaví. Důsledkem je pak možnost uvažovat o osobnostním pozadí podávaného sebenáhledu (tj. o bazální autoregulaci daného respondenta) integrovaně, reciproční syntézou prosazujících se souvislostí, v souladu s tím, v jakém směru a v jaké míře jsou v uváděném sebepojetí jednotlivé dimenze zastoupeny.

Závěrem

Konfrontace vykazovaného sebepojetí s nálezy v metodách, začleněných do komplexního diagnostického systému DIAROS prokázaly, že manifestované sebepojetí není determinováno intelektovou kapacitou, ale celkovou osobnostní strukturou daného jedince. Potvrdilo se to, co jsme svého času zjistili v rámci přijímacího řízení u řidičů z povolání, kdy tendence preferovat rychlost či bezpečnost (rizikové či obezřetné varianty) při rozhodování v modelové situaci byla determinována osobnostně (O. Mikšík 1983). Člověk manifestuje takové sebepojetí, které je v souladu s jeho celkovým osobnostním profilem, neboť předpoklady o tom, co bude hodnoceno jako vhodné či nevhodné, je živelně podmiňováno jeho vnitřním přístupem k vnějšímu světu (jde o jeho „vnější svět“). Samozřejmě tam, kde nejde o souvislosti zjevné a průhledné (např. typem otázky, zda je odpovědný, zda holduje alkoholu apod. tam, kde jiná než obecně žádoucí odpověď je nemyslitelná), ale kde je toto sebepojetí manifestováno zprostředkovaně.

Všechny nálezy svou povahou jsou plně v souladu s podstatou vymezených škál manifestovaného sebepojetí. Navzájem se přitom doplňují a dokumentují, že velmi rychlá a pohotová depistáž manifestovaného sebepojetí dotazníkem PASKO (jeho administrace nezabere více než 20 minut a psycholog má okamžitě, on-line k dispozici vyhodnocení, na které může bezprostředně navázat individuálním rozhovorem s respondentem k odhalování širších souvislostí a zdrojů zjištěných disproporcí) umožňuje vhodné vstupní pronikání do osobnosti respondenta.

Nálezy jsou z důvodu metodologického a metodického presentovány po jednotlivých nástrojích. Považuji za nadbytečné shrnovat je podle jednotlivých škál z dotazníku PASKO, neboť každý uživatel je s to si takovou sumaci realizovat. Jen zdůrazňuji, že taková sumace umožňuje hlouběji pochopit podstatu, povahu a osobnostní souvislosti každé ze zařazených škál.

Je zjevné, že manifestované sebepojetí má svou nepochybnou a nezastupitelnou hodnotu jako nástroj idiografického pronikání do osobnosti jak tam, kde lze konfrontovat nálezy v objektivnějších metodách se subjektivně presentovaným sebenáhledem, tak tam, kde nemáme jiné zdroje poznání osobnosti a ze sebepojetí usilujeme alespoň rámcově usuzovat z čeho manifestovaný sebenáhled pramení.

LITERATURA

- Mikšík O.: Dynamika psychických funkcí v modelových zátěžových situacích (metodologická analýza poznatků a zkušeností). Výzkumný ústav psychiatrický, Praha 1983
- Mikšík O., Boschek P., Vondruška L.: Program DIAROS – systém psychologického diagnostikování osobnosti s počítačovou podporou. Psychologie v ekonomické praxi 1997, 3-4: 163-178
- Mikšík O.: Detekce a optimalizace vztahu "osobnost - životní nároky - aktivity" využitím diagnostické baterie "DIAROS - PASKO". Praha, závěr.zpráva FF UK 1999.
- Mikšík O.: Poznávání osobnosti (Metodologická úvaha nad současným stavem a možnostmi). Psychologie v ekonomické praxi 1999, 1-2: 68-82

- Mikšík O.: Zvláštnosti manifestovaného sebenáhledu u nezaměstnaných, vyhledávajících pomoc v nalezení svého pracovního uplatnění. Sborník IV. společné česko-polské vědecké konference „Psychologické aspekty procesu transformace v hospodářské oblasti.“ Praha 2002, s. 72-83
- Mikšík O.: K osobnostnímu pozadí a poznávací hodnotě manifestovaného sebepojetí u uchazeček o profesi palubních průvodčích. Psychologie v ekonomické praxi 2002, 3-4“147-162
- Mikšík O.: Sebepojetí manifestované uchazeči o studium psychologie v procesu přijímacího řízení. Čs. psychologie 1002, 2:109 – 119
- Mikšík O.: (T – 261) Dotazník SPARO Systém bazální psychické integrovanosti osobnosti. Psychodiagnostika, Brno – Bratislava 2004
- Mikšík, O. a kol.: Systém diagnostikování autoregulace osobnosti (DIAROSWIN). Psycho-diagnostika, Brno – Bratislava 2004
- Mikšík O.: (T – 86) Dotazník PASKO – Interakční tendence a sebepojetí osobnosti. Psychodiagnostika, Brno – Bratislava 2004
- Mikšík O.: Psychologická charakteristika osobnosti. Praha, Karolinum 2007

VÝKONOVÁ MOTIVÁCIA ŠTUDENTOV UČITEĽSTVA A ŠTUDENTOV INÝCH ZAMERANÍ

Lucia Pašková, Marta Valihorová

Katedra psychológie PdF UMB, Ružová 13, 974 11 Banská Bystrica,
lpaskova@pdf.umb.sk mvalihorova@pdf.umb.sk

Človek je obrazom doby, v ktorej žije. Aby prežil musí sa prispôbiť. Niektorým sa to darí lepšie, iným horšie. Veľký podiel na tom majú vrodené dispozície a schopnosti osobnosti, ale významnou mierou sa na tomto procese podieľa aj výchova a vplyv prostredia. Celá motivačná sféra osobnosti človeka výrazne ovplyvňuje správanie a konanie človeka vo vzťahu k okolitému svetu pričom výrazným fenoménom dnešnej doby sú zvýšené požiadavky na výkon. Štúdium motivácie má nesporne zásadný význam pre pochopenie osobnosti človeka. Motivácia vytvára predpoklady pre mnohostranné uplatnenie jednotlivca, lebo je akousi hnacou silou činnosti človeka. Súčasný nárast požiadaviek na mladého človeka či už v škole, rodine i zamestnaní si vyžaduje primeranú úroveň motivácie k činnostiam, ktoré vykonáva, a ktoré sú základom pre dosiahnutie stanovených cieľov. Ich úspešné naplnenie a dosahovanie úspechov sa spája s prežívaním pozitívnych sebahodnotiacich emócií.

Veľmi dlho bola dominantnou teóriou v tejto oblasti koncepcia D.C. McClellanda, J.W. Atkinsona, H. Heckhausena, v ktorej motivácia k výkonu predstavuje výslednú tendenciu emocionálneho konfliktu medzi tendenciou priblíženia (očakávanie úspechu) a tendenciou vyhnutia (strach z neúspechu). Tieto pojmy spolu s modelom voľby miery rizika vysvetľujú centrálnu kategóriu tohto teoretického smeru.

V situácii voľby náročnosti úlohy sa uplatňuje aspiračná úroveň (Džuka, J., 2003). Korene koncepcie aspiračnej úrovne nachádzame u K. Lewina a jeho spolupracovníkov. Pokusné osoby boli sledované v situácii výberu úloh rôzneho stupňa náročnosti, čo umožnilo analyzovať dynamiku aspiračnej úrovne, ako i formulovať niektoré zákonitosti.

J.W. Atkinson (1957) tvrdí, že ľudia sa pri výbere náročnosti úlohy riadia mierou pravdepodobnosti, či zvolený cieľ dosiahnu (či danú náročnosť úlohy zvládnu). Neskôr pre samotné prežívanie úspechu je dôležité, či ju osoba sama považuje za jednoduchú alebo náročnú (hodnota). Výkonovo zameraná sila úspechu je tým väčšia, čím náročnejšia bola úloha osobou zvládnutá (čím je pravdepodobnosť úspechu nižšia). Vyjadrené formálne: medzi pravdepodobnosťou dosiahnuť úspech a podnecujúcou silou úspechu je inverzný lineárny vzťah - čím väčšia je miera jedného, tým menší je podiel druhého.

V ďalších modeloch a koncepciách výkonovej motivácie sa objavujú príbuzné kategórie ako stanovenie cieľa, pravdepodobnosť úspechu a spomínaná preferencia ťažkých úloh. V sociálnopychologickej kognitívistickej teórii (J. Kuhl, 1983; B. Weiner, 1985; podľa: Nakonečný, M., 1995) nachádzame doplnenie premenných sebaapoňatia, atribúcií výsledkov správania... V množstve prístupov, ktoré vychádzajú z H.A. Murraya (jednou zo základných v jeho taxonómii potrieb je potreba výkonu), stojí v centre výdrž a úsilie. Popri rýchlosti činnosti a nezávislosti konania je tu teda zjavný aspekt aktivity, ktorý sa podobá neskoršiemu effectance – motive (White, R.W., 1959). Úroveň nárokov môže byť operacionalizovaná cieľom, náročnosťou úlohy. Prekonávanie ťažkostí parafrázuje vytrvalosť a námahu napriek prekážkam.

Mnohé teórie neskôr zdôraznili niektorý aspekt spomínaných koncepcií a postavili ho do popredia, ale stále sa objavujú aj nové premenné vo vzťahu k výkonovej motivácii. Napríklad vzťah perfekcionizmu a výkonovej motivácie (Klibert, J.J. - Langhinrichsen-Rohling, J. - Saito, M., 2005; Neumeister, K.L.S., 2003...); vzťah sebaúčinnosti a výkonovej motivácie (Rundle-Gardinerová, A.C. – Carr, S.C., 2005). Koncept J. Lalonda (podľa: Schunk, D.H.,

2000) sa pokúša vysvetliť rozpor medzi úmyslom a činom človeka. Tento rozpor vysvetľuje pomocou osobnostných charakteristík: perfekcionizmu, prokrastinácie a strategického optimizmu, ktorý aplikoval na Hierarchický model výkonovej motivácie, ktorý pôvodne vytvorili autori A.J. Elliot a M.A. Church (1997). Poznatkov z oblasti výkonovej motivácie je veľmi veľa a preto sme sa rozhodli nahliadať na motiváciu k výkonu z hľadiska podielu osobnosti na vlastnej výkonnosti, ktorý predpokladá širokospektrálnejšie chápanie výkonovej motivácie, integrujúce doterajšie poznatky z tejto oblasti. V príspevku prezentujeme čiastkové výskumné zistenia vyplývajúce z rozsiahle koncipovaného projektu realizovaného vrámci dizertačnej práce. Zameriame sa na porovnanie jednotlivých sledovaných premenných – vytrvalosť, dominancia, angažovanosť, dôvera v úspech, flexibilita, nebojácnosť, internalita, kompenzačné úsilie, ochota učiť sa... Pre naše účely sme sa rozhodli použiť LMI - Dotazník motivácie k výkonu – (H. Schuler - M. Prochaska preklad a úprava Hoskovcová, S., 2003), ktorý umožňuje určiť celkovú hodnotu motivácie k výkonu v profesnom kontexte, zároveň sa neobmedzuje len na pracovnú oblasť, ale je využiteľný vo všetkých smeroch, kde je sledované úsilie o podávanie výkonu. Teoretické pozadie tvorí chápanie motivácie k výkonu ako podiel osobnosti na vlastnej výkonnosti. Vychádza z pomerne širokého chápania výkonovej motivácie, čo sa prejavuje aj na zaradení mnohých dimenzií, ktoré sa do nej bežne nezaraďujú.

V tomto príspevku sa pokúsime porovnať jednotlivé premenné výkonovej motivácie u budúcich učiteľov (študenti pedagogickej fakulty a fakulty humanitných vied) a porovnávať ich s údajmi od študentov iných fakúlt (FTVŠ, EF, AU, PF).

V prípade **vytrvalosti** dosahovali učitelia AM = 44 čo bola najvyššia priemerná hodnota v tejto premennej. Okrem študentov pedagogického zamerania ju dosahovali aj študenti právnickej fakulty. Z toho vyplýva, že budúci učitelia sú v priemere rovnako vytrvalí v sledovaní vytýčeného cieľa ako študenti právnickej fakulty. Dokonca sú vytrvalejší ako študenti ekonomickej fakulty a fakulty telesnej výchovy a športu. Test χ^2 však nepreukázal významnosť týchto rozdielov.

Podobne vyznievajú aj zistenia v premennej **dominancia**, kde budúci učitelia dosahovali AM = 37. To bola najnižšia priemerná hodnota v oblasti ovplyvňovania a riadenia iných ľudí. Najvyššie priemerné hodnoty dosahovali študenti lekárskej fakulty (AM = 48) a právnickej fakulty (AM = 47).

Priemerná hodnota študentov učiteľského zamerania v premennej **angažovanosť** (ochota tvrdo pracovať na dosiahnutí cieľa) bola AM = 36. To bola opäť najnižšia priemerná hodnota. Najvyššie priemerné hodnoty sme zistili u študentov právnickej fakulty (AM = 45) a lekárskej fakulty (AM = 42). Test χ^2 potvrdil významnosť týchto rozdielov ($p = 0,0012$). Z toho vyplýva, že budúci učitelia nie sú ochotní vynakladať veľké úsilie a veľa pracovať s minimálnou potrebou odpočinku.

Rovnako významnosť rozdielov bola potvrdená v prípade **dôvery v úspech**. V tejto položke dosahovali najvyššie priemerné hodnoty študenti fakulty telesnej výchovy a športu (AM = 55), PF (AM = 52), ale aj budúci lekári (AM = 51), v práci ktorých je sebadôvera nevyhnutná pri plnení pracovných povinností. Budúci učitelia dosahovali AM = 48.

Študenti pedagogického zamerania nevynikajú schopnosťou pružného vyrovnávania sa s novými úlohami a situáciami (**flexibilita**). Ich priemerné hodnoty (AM = 46) boli najnižšie v porovnaní so všetkými ostatnými študentmi. Tento trend si zachovali aj v prípade **nebojácnosti**, kde bola priemerná hodnota budúcich učiteľov AM = 34. Významnosť tohto rozdielu oproti študentom právnickej fakulty (AM = 42) a fakulty telesnej výchovy a športu (AM = 41) bola štatistiky potvrdená ($p = 0,0000$).

Ďalšie zistenia poukazujú na to, že u budúcich učiteľov prevažuje tendencia hľadať príčiny svojho konania mimo seba (**internalita**) (AM = 38). Opäť to bola najnižšia priemerná hodnota. K opačným zisteniam sme dospeli v prípade **kompenzačného úsilia**, ktoré je

zamerané na konštruktívne zvládanie neúspechu, kde budúci učitelia dosahovali najvyššie priemerné hodnoty AM = 56. Najnižšie kompenzačné úsilie sme zistili u študentov ekonomickej fakulty (AM = 48). Tieto rozdiely boli štatisticky významné ($p = 0,0025$).

Najväčšiu ochotu učiť sa preukazovali študenti lekárskej fakulty (AM = 44) a právnickej fakulty (AM = 41), najnižšiu študenti ftvš (AM = 35). Budúci učitelia sa umiestnili uprostred (AM = 39). V prípade voľby náročných úloh - preferencia náročnosti, na tom boli najlepšie študenti právnickej fakulty (AM = 41) a akadémie umení (AM = 40). priemerná hodnota budúcich učiteľov bola AM = 39.

V položkách viažúcich sa k samostatnosti – autonómnemu správaniu sa budúci učitelia opäť umiestnili na najnižšej priečke priemerných hodnôt (AM = 38), čo svedčí o ich nevôli k samostatným rozhodnutiam, akoby boli radšej vedení ako sami viedli. Tieto zistenia potvrdzujú aj porovnania v premennej internalita. najvyššie priemerné hodnoty v samostatnosti dosahovali študenti právnickej fakulty (AM = 48). Rovnaké zistenia nachádzame v sebakontrolе respondentov. najvyššie priemerné hodnoty dosiahli študenti akadémie umení (AM = 45), ktorých budúca profesia si to jednoznačne vyžaduje. budúci učitelia dosiahli spolu so študentami ekonomickej fakulty najnižšie priemerné hodnoty (AM = 34), čo je pomerne znepokojujúce zistenie, pretože práve učitelia by mali mať schopnosť sebakontroly rozvinutú, nakoľko pri riešení výchovných situácií je nevyhnutná. najvyššie priemerné hodnoty v súťaživosti dosiahli študenti FTVŠ (AM = 52) a najmenej súťaživí sú podľa našich zistení študenti učiteľského zamerania (AM = 42). Najvýraznejšiu orientáciu na budúcnosť v premennej cieľavedomosť sme zistili u študentov lekárskej fakulty (AM = 51) a právnickej fakulty (AM = 49). Naopak najnižšie priemerné hodnoty sme zistili u študentov fakulty telesnej výchovy a športu (AM = 46). V položkách „flow“, orientácia na status a hrdosť na výkon sme nezistili výrazný odklon budúcich učiteľov od priemerných hodnôt študentov ostatných škôl.

Konštatujeme, že budúci učitelia majú celkovo nízku výkonovú motiváciu. Majú pomerne veľký strach a vyznačujú sa externou lokalizáciou kontroly a vysokým kompenzačným úsilím. Preto je dôležité rozvíjať jednotlivé spôsobilosti nevyhnutné pre zvýšenie ich výkonovej motivácie a predovšetkým sebadôvery.

LITERATÚRA

- ATKINSON, J.W. 1957. Motivational determinants of risktaking behavior. In *Psychological Review*, 1957, 64, p. 359 – 372. ISSN 0033 – 295 X.
- DŽUKA, J. 2003. Motivácia a emócie človeka. Prešov: Univerzitná knižnica PU, 2003, 157 s. ISBN: 80 – 8068 – 169 - 4. (Do elektronickej podoby pripravila Univerzitná knižnica Prešovskej univerzity v Prešove © PULIB 2003.)
- ELLIOT, A.J., CHURCH, M.A. 1997. A Hierarchical model of approach and avoidance achievement motivation. In *Journal of Personality and Social Psychology*, 1997, vol. 72, p. 218-232. [cit. 2003-05-12]. Dostupné na internete: www.wabakimi.carleton.ca/~theseske/Groupsite/Mainsite.html.
- HOSKOVCOVÁ, S. 2003. Dotazník motivace k výkonu – LMI. Praha: Testcentrum, 2003. 63 s. ISBN 80 – 86471 – 09 – 8.
- KLIBERT, J.J., LANGHINRICHSEN-ROHLING, J., SAITO, M. 2005. Adaptive and maladaptive aspects of self-oriented versus socially prescribed perfekcionism. In *Journal of College Student Development*, Mar/Apr. 2005, vol. 46, no. 2, p. 141-156.
- NAKONEČNÝ, M. 1995. Psychologie osobnosti. Praha: Academia, 1995. 336 s. ISBN 80 – 200 – 0628 – 1.

- NEUMEISTER, K.L.S. 2003. Perfectionism in gifted college students: Family influences and implications for achievement. In *Roeper Review*, Fall 2003, vol. 26, no. 1, 53 p. ISSN 0278 – 3193.
- SCHUNK, D.H. 2000. Motivation for achievement: Past, Present and Future. In *Education*, 2000, p. 161 – 166.
- WHITE, R.W. 1959. Motivation reconsidered: The concept of competence. In *Psychological Review*, 1959, 66, p. 297 – 333. ISSN 0033 - 295X.

Abstrakt

Príspevok prezentuje čiastkové výskumné zistenia, ku ktorým dospela autorka pri realizovaní rozsiahleho výskumného projektu odhaľujúceho vzťahy výkonovej motivácie a subjektívnej pohody u vysokoškolských študentov. Ide o porovnanie jednotlivých premenných výkonovej motivácie u študentov učiteľstva a študentov iných zameraní s orientáciou na sebavedomie, vytrvalosť, samostatnosť, flow...

Abstract

The paper deals with differences in achievement motivation of students pedagogical orientation and students other orientations (economics.). We presents an outcomes of research realized in doctoral thesis.

EMOCIONÁLNÍ ODRAZ – PROŽÍVÁNÍ PRACOVNÍCH ZMĚN ZAMĚSTNANCŮ

Milan Rymeš

Katedra psychologie Filozofické fakulty UK v Praze
milan.rymes@ff.cuni.cz

Úvodem

Změny ve struktuře organizací, ve strategii, změny vlastnictví, organizační kultury, technologie, informačních systémů, organizačních procesů a dalších skutečností se staly v posledních desetiletích důležité pro organizace v souvislosti se zvyšováním jejich ekonomické efektivity a konkurenceschopnosti. Variabilita různých druhů změn je značná, stejně jako kontexty, ovlivňující jejich projektování, přípravu, implementaci a efektivní využívání. Tematika organizačních změn je – přesto, že se jí věnuje pozornost od 60. let minulého století – stále aktuální. To pro permanentní proměnlivost a vzrůstající složitost podmínek, v nichž se organizace nacházejí, pro propojenost a značnou dynamiku procesů a dějů, vztahujících se k implementaci změn v organizacích.

Neustále se připomíná, a praxe to potvrzuje, že příprava a řízení organizačních změn je náročná činnost interdisciplinární povahy se značnými riziky vzhledem k požadovanému výsledku. Dokládají to odhady uváděné v odborné literatuře, že plně úspěšných organizačních změn (z hlediska požadovaného efektu, kvality, termínu realizace, předpokládané finanční náročnosti apod.) je zhruba jen 20 – 35% . Všechny ostatní se zdaří částečně (podaří se implementovat pouze dílčí změny, změny probíhají chronicky vlekle, přinesou nižší očekávaný efekt, neúměrně se prodražují apod.), nebo se pokusy o změnu zhroutí a organizace se ocitá v obtížně řešitelné situaci, kdy se zachraňují pouze její „zdravé“ části a provozy (Kotter, 2000).

V souvislosti s organizačními změnami se diskutuje a řeší i význam sociálních a psychologických souvislostí změn, které jsou nezbytnou součástí zmíněného interdisciplinárního přístupu souvisejícího s implementací změn. Dílčích témat, kterými se zabývají především psychologové, sociologové a andragogové, je celá řada, a vztahují se jak ke skupinám osob majících určitý vztah k organizační změně (zejména manažeři, experti připravující a realizující projekt změny a zaměstnanci), tak k fázím implementace (příprava změny, proces zavádění a první fáze fungování změny), stejně jako vnějším podmínkám, subjektivním stavům a psychickým procesům souvisejícím s přípravou a implementací změn (vliv organizační kultury na průběh změny, podpora inovativního klimatu, ovlivňování postojů zaměstnanců ke změnám, percepce změn, psychická zátěž a změny, důsledky změn na zdraví zaměstnanců apod.).

Jedním z aktuálně řešených témat posledních dvou desetiletí je subjektivní emocionální odraz organizačních změn, prožívání změn jejich aktéry. Pozornost je věnována zejména již zmíněným třem skupinám, jejichž aktivity jsou výrazně spjaty s organizačními změnami, ovšem z odlišné pozice, jiného pohledu a „mentálního nastavení“ (Lenzhofer, Kiefer, 1999).

- Manažeři – především vrcholový management je zaměřen na cíle dalšího rozvoje organizace, prosperitu a ekonomickou efektivitu. Jejich snahou je prokázat životaschopnost přijaté vize, osvědčit manažerské schopnosti v propojení všech nezbytných aspektů změny, osvědčit se a stabilizovat svou pozici ve firemní hierarchii.
- Skupina expertů – vnější nebo vnitřní skupina odborníků, kteří projektují změnu a výrazně ovlivňují implementaci. Pro ně je implementace změny především

intelektuální výzvou, řešením specifického a unikátního problému, na němž mohou získat odborné renomé.

- Zaměstnanci – zpravidla bezprostřední uživatelé změny, jejichž vztah ke změně je přinejlepším ambivalentní, častěji pak nedůvěřivý a skeptický. I když uznají výhodnost změn pro organizaci, sami pro sebe vidí spíše komplikace, rizika a nejistoty.

Vzájemné vztahy mezi uvedenými skupinami nebývají bezproblémové a vzájemná kooperace se neobejde bez konfliktů, mnohdy značně vyhrocených. I tato skutečnost vytváří prostředí plné emocí, které za jistých okolností může mít rozhodující význam pro úspěšnou implementaci změny.

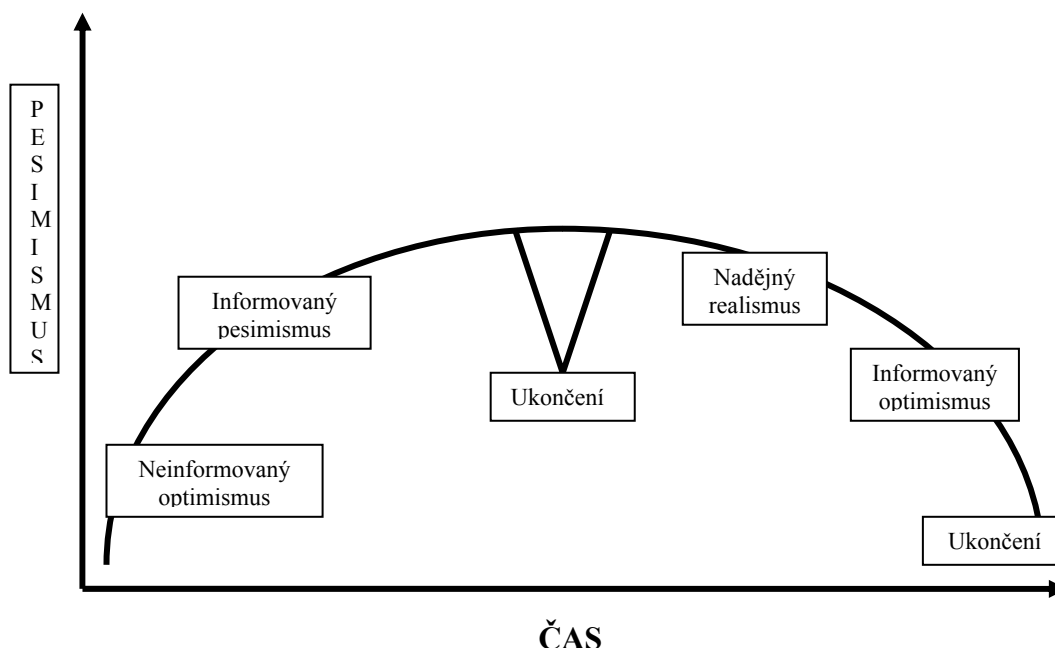
Skupina zaměstnanců je nejpočetnější, její vztah k organizačním změnám se vyvíjí nejsložitěji, ale jejich přijetí změny či identifikace se změnou je nejvýraznějším krokem ovlivňujícím výslednou efektivitu. Proto této skupině budeme věnovat pozornost především. Prožívání změny u zaměstnanců ovlivňuje poměrně široký soubor vztahových komponent, které v různých souvislostech vystupují do popředí, nabírají na intenzitě nebo ustupují. Patří k nim zejména:

- percepce změny z hlediska vystupujících rizik a možností,
- zpravidla složitý vztah k managementu a expertům v průběhu implementace,
- vlastní sebedůvěra a prožívaná ne/jistota zvládnutí nových požadavků,
- mnohostranná pracovní nejistota (nejedná se jen o obavu ze ztráty zaměstnání),
- ztráta významu osvojených pracovních algoritmů a zeslabení dosavadní pracovní zkušenosti,
- narušení/ztráta sociálních vztahů, v nichž je vybudována jistá sociální pozice,
- konflikty související se střetem zájmů, s konfrontací příznivců a odpůrců změny,
- únava z chronicky vleklé změny apod.

Prožívání organizačních změn můžeme sledovat jako kontinuální proces, v jehož průběhu se vyvíjí vztah ke změně, provázený různými prožitkovými kvalitami. V zásadě se jedná o formování názoru na organizační změnu, který časem „vykrystalizuje“ do stabilnějšího postoje. V jiných případech – zpravidla na základě předchozích zkušeností – přistupují zaměstnanci ke změně s již víceméně stabilními postoji, což velmi komplikuje percepci změny a její přijetí změny při nepříznivém vztahu k organizační změně.

Průběh reakcí pracovníků na změny

V průběhu implementace se mohou reakce zaměstnanců vyvíjet jak pozitivním, tak negativním směrem. Jakákoliv změna, tedy i pozitivní, musí být přijata v procesu



**Obr. 1. Pozitivní emocionální odpovědi na změnu
(podle Connera, 1998, str. 137)**

adaptace, jejíž průběh nemusí být v jistých fázích zcela jednoznačně pozitivní a zpravidla bývá spojen s určitou mírou stresu. Conner(1998) vypracoval schémata pro vývoj pozitivních a negativních emocionálních odpovědí (viz obr. 1 a obr. 2).

V případě **pozitivního vývoje emocí** u zaměstnanců (Conner používá paralely fází vyvíjejícího se mladého manželství) nachází následující fáze:

Neinformovaný optimismus – období značného očekávání a nadšení, přesvědčení o snadném zvládnutí veškerých problémů. Období dobrých úmyslů a nadějí vycházejících spíše z ideálních vizí, nedostatečného náhledu a neuvědomění si možných komplikací.

Informovaný pesimismus – rysují se zřejmé limity a problémy související s komplexností řešení implementace. Objevují se první překážky a možné bariéry finančního, organizačního i psychologického typu. Náraz vniklých komplikací může být tak masivní, že vede k rezignaci a ke zhroucení projektu změny.

Nadějný realismus – odstranění vzniklých bariér, hlubší porozumění některým problémům, prohloubená kooperace zaangażovaných pracovníků a podobné příznivé vlivy vlévají naději na reálné zvládnutí všech problémů.

Informovaný optimismus – poznání a porozumění vyskytnuvším se problémům spolu s motivujícím účinkem překonání dosavadních nezdarů je významným impulzem pro **úspěšné dokončení** implementace změny.

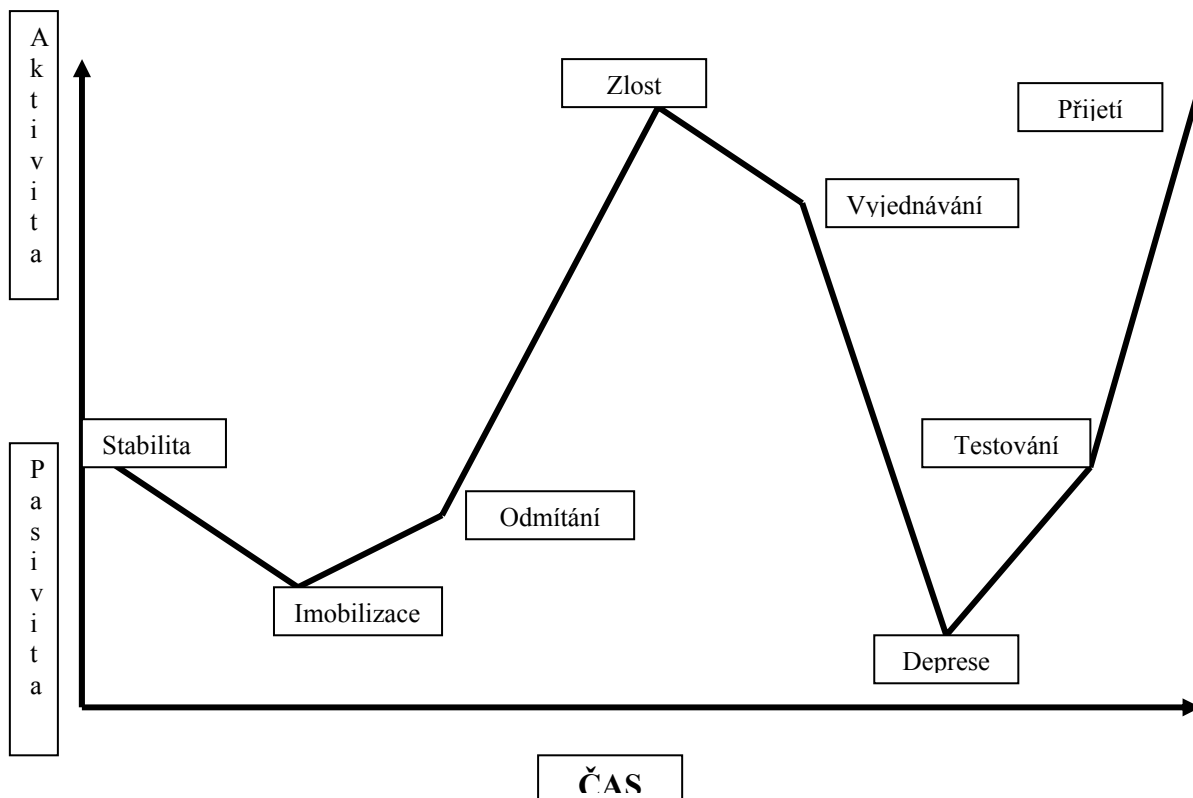
Connerovo schéma **vývoje negativních emocionálních reakcí** se blíží podobným obecnějším schématům, která lze najít v odborné literatuře v souvislosti s reakcemi člověka na nepříznivé životní situace, je však propracovanější, s větší diferenciací jednotlivých fází.

Stabilita – stávající stav zažitých pracovních postupů, stabilizovaných pracovních vztahů, „usazené“ osobní pozice, s víceméně jasnými vizemi do budoucnosti a předvídatelným vývojem.

Imobilizace – v podstatě ochromující náraz nepříznivě vnímaných nových skutečností, vymykajících se rámci stávajících zkušeností a představ, přesahujících rámec dané reality a vedoucích k dočasné dezorientaci.

Odmítání – vytváření nepříznivého vztahu ke změně, neadekvátní vyhodnocování dostupných informací na základě silných emocí spojených s pocitem ohrožení současných jistot. Vytváří se mentální blok vůči nové situaci, znemožňující akceptování nových informací a argumentů.

Zlost – výrazná emoce jednostranně ovlivňující chování člověka. Projevy chování mohou být cíleně zaměřeny na původce změny a její zastánce, nebo mohou být difuzní, projevující se v pracovním nebo rodinném prostředí.



**Obr. 2. Negativní emocionální odpovědi na změnu
(podle Connera, 1998, str. 133)**

Vyjednávání – tato fáze může znamenat, buď pokus o částečné zachování předchozího stavu v momentech, které nejsou tolik ohrožující, nebo náznak akceptování nové reality. Vyjednáváním je testována nevyhnutelnost změny a snaha o odsunutí realizace za jistých podmínek.

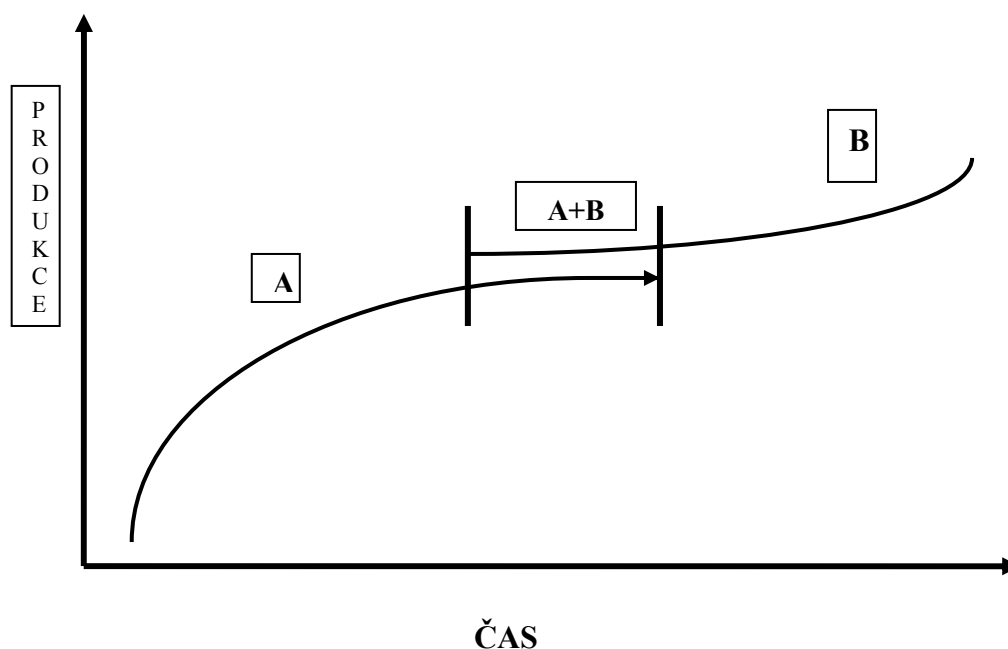
Deprese – jedná se spíše o pracovní název stavu souvisejícího s ustoupením realitě ve smyslu určité bezmocnosti vůči připravovaným záměrům, nikoliv o klinický obraz patologického stavu člověka.

Testování – zkoumáním a zkoušením nové situace – zpravidla některých dílčích aspektů změny – se jedinec vpravuje do nových podmínek, vytváří si představu svého působení za změněných okolností a tak se v podstatě vpravuje do nového rámce pracovního působení.

Přijetí – přijetí změny představuje několik možných způsobů chování. Jedním z nich může být konformní pasivní akceptování s tendencí nevytvářet zjevný odpor a nevystavovat se tak riziku sankcí. Další formou přijetí je postupné a diferencované akceptování zaváděných změn

s důrazem na ty části, fáze či skupiny aktivit, na jejichž realizaci si jedinec více věří, respektive si je může „nezávazně“ vyzkoušet. Konečně v jiné formě přijímání změn může dojít k postupnému aktivnímu přístupu spojeném s participací na „vyladování“ nově zaváděného systému.

Z hlediska **dynamiky organizační změny** je velmi důležitá a pravděpodobně nejexponovanější fáze implementace změny ta časová perioda, kdy probíhá souběh pracovních aktivit stávajícím tradičním způsobem současně s „nabíhajícím“ novým systémem. Tato fáze je vyznačena na obr. 3.



Obr. 3. Proces zavádění organizační změny (na příkladu změny technologie)

Legenda:

A – Produkce stávající technologií

B – Produkce novou technologií

A + B – Souběh obou technologií

Období souběhu (bývá nazýváno obdobím dětských nemocí), v závislosti na složitosti a náročnosti organizačních změn, může přetrvávat několik týdnů, častěji však řadu měsíců a není výjimkou překročení horizontu jednoho roku.

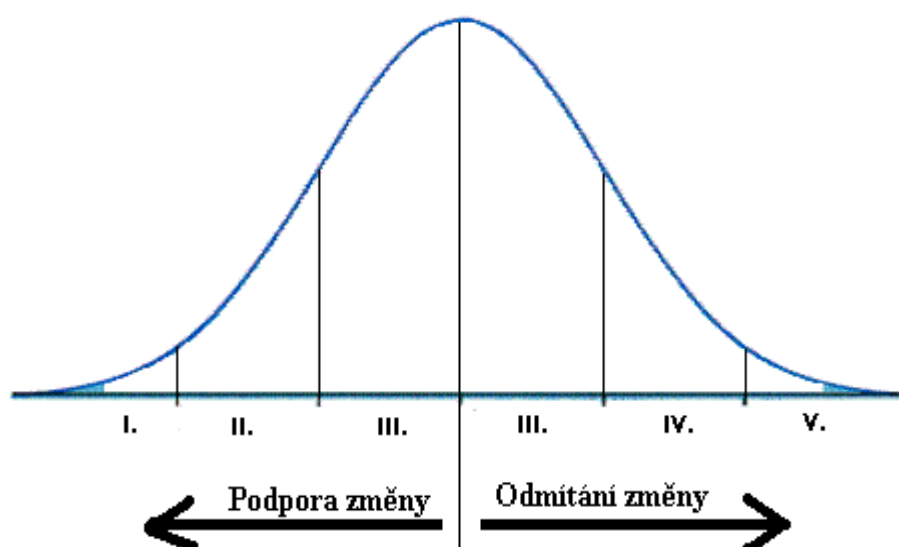
Z hlediska studia prožívání změn u zaměstnanců se jedná téměř o exkluzivní „koncentrovanou situaci“ vzhledem k tomu, že v této fázi dochází ke značné kumulaci specifických zátěžových situací (Helclová, 2004, Kittnerová, 2004). Nejčastějšími zdroji takových situací jsou zejména:

- nesoulad, případně i rozpory mezi exponovanými skupinami (manažeri, experti, zaměstnanci),
- probíhající konflikty mezi zastánci a oponenty změn,
- komplikující organizační nedostatky implementace,
- vyčerpávající souběh prací „postaru a ponovu“,
- nevyladěné kompetenční a kooperační pravidla,
- chronicky vleklé období souběhu, kdy nový systém nemá potřebný výkon a spolehlivost.

V této fázi implementace změny se výrazně projeví všechny nedůslednosti v přípravě organizační změny, organizační nedostatky a z našeho pohledu především podcenění přípravy zaměstnanců. Neúměrně vleklé a žádoucí, respektive slíbený efekt nepřinášející období souběhu je krajně nepříznivé z hlediska ovlivňování těch zaměstnanců, kteří změně nejsou nakloněni. Negativně se tato situace promítá také v ochotě participovat na doladování změn s tendencí k rezignaci. Nejvíce destruktivní důsledky však bývají v oblasti personální, protože časem se zvyšuje počet odchodů zaměstnanců, zpravidla těch kvalitnějších, což představuje značné materiální a lidské ztráty pro organizaci.

Subjektivní vlivy na přijetí změn

Emocionální odraz organizačních změn u zaměstnanců je výrazně determinován také skupinou **různých vlivů subjektivní povahy**, které utvářejí, možno říci, predeterminaci k přijetí změny. Tuto skutečnost lze v souhrnné podobě znázornit na obr. č. 4.



Legenda:	I. Aktivní zastánci změn	(3-5%)
	II. Sympatizanti se změnami	(10-12%)
	III. Nerozhodní a kolísající	(60-65%)
	IV. Nepodporující změny	(12-15%)
	V. Odpůrci změn	(4-6%)

Z tohoto souhrnného a ideálně ilustrativního rozložení vyplývá (bez nároků na přesnější interpretaci procentuálního rozložení v jednotlivých kategoriích zaměstnanců podle vztahu ke změnám), že existuje jistá část zaměstnanců víceméně nakloněná změně, stejně jako část těch, kteří změnu nevítají. Nejvíce jsou zastoupeni ti zaměstnanci, jejichž původní postoj ke změnám je nevyhraněný, ať už je laděn jistým příklonem ke změnám nebo obavami a nedůvěrou.

Mezi subjektivní vlivy, které v určité individuálně diferencované míře ovlivňují prožívání změn lze počítat:

- **Percepci změny** (kognitivní zpracování potenciální situace na základě dosavadních informací, vyhodnocení možných přínosů a rizik, „vyladění“ přístupu ke změně).
- **Očekávání od změny** (především z hlediska možností pro sebe – výzkumy vesměs potvrzují skutečnost, že změna je zaměstnanci hodnocena jako přínosnější pro organizaci, než pro pracovníky).

- **Dosavadní zkušenosti s implementací změny** (jsou určující pro zaujetí postoje vůči změně – v případě nepříznivých zkušeností vytváří výrazné „psychologické bariéry“ pro přijetí změny).
- **Percipování vývoje ve svém oboru** (pracovníci v oborech dynamicky se vyvíjejících, jako jsou například některé medicínské obory, IT technologie apod., berou změnu jako nezbytnou součást své pracovní dráhy).
- **Osobnostní zaměření** (mentální flexibilita vs. konzervativismus, otevřenost vs. uzavřenost mysli v pojetí Rokeache).
- **Akceptování názorů a postojů autorit** (otevřenost vůči názorům odborných autorit, oproti sverepému setrvávání na vlastním mylném vytvořeném schématu).
- Vlastní sebedůvěra a sebevědomí.

Specifickými fenomény, které jsou v souvislosti s implementací organizačních změn významné – ale nejen v tomto případě – jsou pocit nejistoty (pracovní nejistoty) a prožitek důvěry.

Pracovní nejistotu lze charakterizovat jako subjektivní odhad pravděpodobnosti, co všechno zaměstnanec může v práci ztratit, včetně práce samotné. Nejedná se tedy výhradně o obavy z propuštění, ale o soubor nepříznivých okolností, které jej – podle jeho subjektivního odhadu – mohou poškodit. Pracovní nejistota s sebou nese řadu škodlivých následků, včetně zvýšení hladiny stresu, zhoršení životní pohody a dočasné zdravotní problémy. Z hlediska zaměstnaneckých vztahů dochází k nespokojenosti v zaměstnání, ke snížení výkonnosti, k rezistenci vůči změnám, k narušení vztahů mezi spolupracovníky, ke vzniku nedůvěry v management, k poklesu zaměstnanecké loajality, případně ke zvýšené fluktuaci. Kinnunen, Maumo, Nätti (2000) zjistili, že dlouhodobá pracovní nejistota je pro zaměstnance v mnoha ohledech škodlivější, než jistota, že budou propuštěni.

Důvěra jakožto vztahová kategorie a nepostradatelná komponenta společenského života se dotýká mnoha životních sfér člověka a má také své místo v jeho pracovním životě.

V souvislosti s implementací organizačních změn lze najít dvě úrovně projevující se (ne)důvěry. Jedna z nich – nazvěme ji pracovně sociologickou – se vztahuje na organizaci z hlediska její schopnosti zvládat své poslání, stanovené úkoly, závazky vůči zaměstnancům a klientům, dodržovat stanovená pravidla a sliby, naplňovat stanovené vize prostřednictvím profesně kompetentního managementu (Sedláčková, 2006). Druhá úroveň, spíše psychologické povahy, má mezilidský rozměr a lze ji chápat jako „...atribut vztahů mezi lidmi, který je založen na přesvědčení či víře, že druhý bude jednat tak, aby naplnil očekávání partnera“ (Tyrlík, M., Macek, P., Stehlíková J., 2008, str.2). Důvěra se utváří v průběhu interakce mezi lidmi na základě pozitivních emocí. Významná je vlastní zkušenost, reference blízkých osob a respektovaných autorit.

V průběhu implementace změn se lze setkat s oběma uvedenými úrovněmi a pojetími důvěry. Jednak to může být důvěra k organizaci jako celku (může dojít i k určité personifikaci), k některým specifickým skupinám (management, odborné týmy apod.) nebo k jednotlivcům (těmi bývají nejčastěji bezprostřední nadřízený, spolupracovníci nebo výrazní představitelé organizace). Nedůvěra či nedůvěryhodnost subjektů, které mají rozhodující význam pro implementaci změn má jednoznačně devastující vliv na ochotu zaměstnanců akceptovat změny a participovat na jejich zavádění.

Je třeba dodat, že v souvislosti se zaváděním organizačních změn (především v ekonomicky vyspělých zemích) je stále silněji prosazován etický rámec implementace jakožto procesu, v jehož průběhu se objevuje řada neuralgických míst ve vztahu zaměstnanec – organizace.

Závěrem

Není sporu o tom, a je to všeobecně akceptováno, že i ta nejméně náročná organizační změna představuje pro zaměstnance zátěžovou situaci, která se odráží v prožívání, projevuje se

v jejich názorech, postojích a chování. Snahou proto je předcházet nadbytečně zatěžujícím situacím a eliminovat, pokud možno, ty nepříznivé dopady na zaměstnance, které jsou nezbytnou součástí změny. V této souvislosti jsou aplikována některá opatření, na jejichž realizaci se mnohdy podílejí také psychologové. Ve vztahu k zaměstnancům se jedná zejména o patřičnou odbornou přípravu, průběžnou a kvalifikovanou komunikaci ze strany managementu a expertů, participaci na změně, pozitivní motivaci, odborné poradenství, za jistých okolností i vyjednávání. Manažerům bývají nabízeny – se zaměřením na vedení svých týmů ke změnám - odborné semináře zahrnující, mimo jiné, také zásady efektivní komunikace, řešení konfliktů, ovlivňování postojů apod., dále také profesionální supervize nebo koučování.

Literatura

- CONNER, D., R.: Managing at the Speed of Change. New York, J. Wiley 1998.
- HELCLOVÁ, P.: Psychologické aspekty implementace změny v organizaci se zřetelem na působení manažerů. Rigorózní práce. Praha, FF UK 2004.
- KINNUNEN, U., MAUMO, S., NÄTTI, J.: Organizational antecedents and outcomes job insecurity. Journal of organizational behavior, 2000, 21,4, s. 443-459.
- KITTNEROVÁ, D.: Model řízení změny: teorie a praxe. Doktorská disertační práce. Praha, FF UK 2004.
- KOTTER, J., P.: Vedení procesu změny. Praha, Management Press 2000.
- LENZHOFER, T., KIEFER, T.: Employee emotions during implementation of organizational change. Ninth european congress on work and organizational psychology. Book of abstracts. EAWOP, Helsinki 1999, s. 293.
- RYMEŠ, M.: Sociální a psychologické aspekty řízení změn v organizaci. In: Lidé-konkurenční výhoda skupiny ČEZ. Sborník. Praha, ČEZ a.s. 2004, s.13-22.
- ŘEHULKA, F.: Řízení lidských zdrojů v období integrace elektroenergetiky. In: Lidé-konkurenční výhoda skupiny ČEZ. Sborník, ČEZ a.s. 2004, s.23-28.
- SEDLÁČKOVÁ, M.: Sociologické koncepce důvěry ve společnosti. In: Acta Universitatis Carolinae, Philosophica et Historica, 1 – 2004, Studia Sociologica XIV, Praha, Karolinum 2006, s. 9 – 29.
- ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J.: Psychologie ve světě práce. Praha, Karolinum 2003.
- TYRLÍK, M., MACEK, P., STEHLÍKOVÁ, J.: Zdroje důvěry při řešení partnerských konfliktních situací. Nepublikovaný rukopis 2008.

Emotional reflection – employee experience of work changes

Existing research supports the fact that perception of organizational changes and attitudes towards them represent the important factors determining successful implementation of organizational change. Employees experience intensively not only the reality of expected change but also the process of change implementation itself. Some can perceive it as a personal challenge, chance or opportunity. On the other hand it could be perceived as a danger or a threat. The experience of work changes can be studied both, from the perspective of separate phases and individual experiences (in linkage with the development of change implementation) and from the view of the overall attitude towards change (challenge vs. threat). There are two phenomena appearing important in this respect: the experience of job insecurity and the feeling of trust (self-confidence and trust in management and realization team).

ZLAĐOVANIE PRACOVNÉHO A RODINNÉHO ŽIVOTA A SOCIÁLNA OPORA*

Gabriela Svianteková
Katedra psychológie FFUK Praha, Celetná 20, Praha
gabriela.sviantekova@ff.cuni.cz

Práca a rodina sú tradične dve najdôležitejšie oblasti, ktoré formujú život dospelého jedinca. V každodennej snahe zladit' pracovné a rodinné povinnosti zažíva veľa ľudí stres, ktorý literatúra označuje ako pracovno-rodinný konflikt, resp. niektorú z jeho podôb. Jedným z mechanizmov zvládania tejto záťaže poskytovaná sociálna opora, ktorá zmierňuje negatívny dopad požiadaviek prostredia.

Pracovno-rodinný konflikt (PRK)

Greenhaus a Beutell (1985) definovali pracovno-rodinný konflikt ako formu interrolového konfliktu, pri ktorom sú tlaky pochádzajúce z rolí v oboch oblastiach v nejakom aspekte vzájomne nekompatibilné. Pracovno-rodinný konflikt má dva smery. Buď interferuje práca s rodinným životom, alebo požiadavky na strane rodiny interferujú s pracovnou sférou. PRK má obvykle dve formy – konflikt v podobe času, a v podobe napätia. Časový konflikt predstavuje situáciu, kedy jedna rola spotrebúva čas potrebný pre plnenie požiadaviek druhej roly (Edwards, Rothbard, 2000). Konflikt v podobe napätia znamená, že stresory v jednej role odčerpávajú človeku psychickú či fyzickú energiu, nevyhnutnú pre zvládnutie požiadaviek druhej roly (Carslon et al., 2000).

Gendrová podmienenosť konfliktu medzi prácou a rodinou

Tradičný prístup k analýze vzťahov medzi prácou a rodinou predpokladá, že tento vzťah funguje u žien inak ako u mužov – model asymetrickej priepustosti medzi doménami (Pleck, 1977). U mužov viac zasahuje pracovná rola do rodinnej oblasti ($P \rightarrow RK$), kým u žien je to naopak. Niektoré výskumy ale nepotvrdili existenciu rodových rozdielov v intenzite konfliktu (Eagle et al., 1997). V iných sa zistilo, že ženy prežívajú intenzívnejší $P \rightarrow RK$ než muži (Cinamon, Rich, 2002). K výskumom potvrdzujúcim, intenzívnejší $P \rightarrow RK$ u mužov než u žien, patria práce Behsona (2002) a Sviantekovej (2006). Nakoniec, podľa zistení Loscocco (1997) muži prežívajú silnejší $P \rightarrow RK$, ženy zase silnejší $R \rightarrow PK$.

Druhý prístup k rozdielom v intenzite konfliktu je založený na racionálnom pohľade. Medzi množstvom hodín strávených v jednej sfére a konfliktom existuje jednoduchý priamy vzťah. Keďže ženy trávia plnením rodinných povinností viac času než muži, mali by prežívať intenzívnejší $R \rightarrow PK$ než muži. Pretože muži trávia viac času v práci, mali by podobne prežívať intenzívnejší $P \rightarrow RK$ než ženy. Podľa teórie gendrových rozdielov je však situácia komplexnejšia, než nastoľuje racionálna perspektíva. Ľudia totiž rôzne interpretujú čas vynaložený na pracovné (rodinné) aktivity a tým aj vnímanie konfliktu – to všetko v súlade s rodovými očakávaniami.

Keďže doterajšie výskumy priniesli nekonzistentné výsledky (viď vyššie), vychádzame z predpokladu, že tak u mužov ako aj u žien budú časové nároky práce interferovať s rodinným životom rovnako intenzívne (*H1a*). Keďže ženy podľa gendrových

* Článok vznikol v rámci výskumného zámeru MSM0021620841: Rozvoj Českej spoločnosti v Európskej Únii: výzvy a riziká.

očakávaní preferujú rodinnú rolu, tlak pracovných požiadaviek sa u nich bude viac premietat' do rodinnej roly aj v podobe napätia. Na druhej strane, v porovnaní s mužmi, ženy vykonávajú stále väčší podiel prác v rodinnej role, preto predpokladáme, že obe formy $R \rightarrow PK$ budú prežívať intenzívnejšie ako muži (*H1b*).

Keďže pracovná sféra disponuje väčšími sankciami za neplnenie povinností súvisiacich s výkonom pracovnej roly, čo platí rovnako pre mužov aj pre ženy, a keďže sú možnosti prispôsobenia výkonu v rodinnej role väčšie a zároveň vo všeobecnosti ľudia venujú viac času pracovnej než rodinnej role (Gutek et al., 1991), budú u mužov a žien obe formy $P \rightarrow RK$ prežívané intenzívnejšie než $R \rightarrow PK$. (*H1c*).

Sociálna opora

Sociálnu oporu môžeme vnímať ako sľubný copingový mechanizmus, hrajúci v psychologickom procese medzi pracovnou a rodinnou oblasťou zmierňujúcu rolu pokiaľ ide o intenzitu konfliktu (Thomas, Ganster, 1985). Vnímanú sociálnu oporu môžeme definovať ako rozsah, v ktorom jedinec vníma, že jeho potreby podpory, informácií a spätnej väzby sú naplnené (podľa Wadsworth, Owen, 2007). Sociálna opora je interpersonálna interakcia zahrňujúca prejavy **emocionálneho záujmu (EO)**, **inštrumentálnej pomoci (IO)**, **poskytovania informácií alebo hodnotenia** (House, 1981). V práci sa venujem dvom základným formám sociálnej opory – **emocionálnej** (pochopenie, povzbudenie) a **inštrumentálnej** (konkrétne pomoc s výkonom roly).

Sociálna opora a PRK

Z **pracovných zdrojov** sociálnej opory (SO) pozornosť venujeme SO od nadriadeného a kolegov. Goff a spol. (1990) potvrdili, že zamestnanci, ktorí považovali svojho nadriadeného za podporujúceho prežívali menej intenzívny $P \rightarrow RK$. Podporujúci kolegovia môžu podobne ako nadriadený poskytnúť radu, pochopenie, psychickú úľavu, ale aj inštrumentálnu pomoc (napr. záskok za kolegu v prípade urgentnej situácie). Z **mimopracovných zdrojov** venujeme pozornosť EO a IO od partnera a známych. Podpora rodiny má podľa Holohan a Gilbert (1979) dôležitú úlohu pri znižovaní intenzity PRK, kým jej nedostatok intenzitu konfliktu zvyšuje. Opora zo strany rodiny má silný negatívny vzťah aj k $R \rightarrow PK$ (Adamsa a spol., 1996).

Predpokladáme, že pracovné zdroje sociálnej opory budú viac vplývať na $P \rightarrow RK$ a nepracovné zdroje opory budú vplývať viac na $R \rightarrow PK$. Tým sa však nevylučuje vplyv SO naprieč, krížom cez obe domény z dôvodu recipročného vzťahu medzi oboma formami konfliktu (Thomas, Ganster, 1995). Zároveň predpokladáme, že obe formy SO budú pôsobiť odlišne aj na rôzne formy konfliktu.

Inštrumentálna a emocionálna opora a ich vplyv na pracovno-rodinný konflikt

Doteraz sa efektivita sociálnej opory sledovala len celkovo, bez rozlišovania konkrétnej formy (Aryee, 1992; van Daalen, 2006). V prípade, že sa prihliadalo k typom SO, ich efekt sa sledoval iba na pracovno-rodinný konflikt ako celok, bez rozlíšenia jeho formy (Kowalski, 1997), alebo dokonca bez prihliadnutia k smerom konfliktu (Thomas, Ganster, 1995).

Inštrumentálnou oporou rozumieme konkrétnu, praktickú formu pomoci s výkonom roly. Napríklad tým, že uľavíme človeku od niektorých rodinných povinností, bude mať dostatok času na pracovné aktivity a tým predíde interferencii rodinných povinností do práce. Lapierre a Allen (2006) potvrdzujú, že IO od rodiny je účinná pri redukcii $R \rightarrow PK$. Keďže sa pracovníkovi uľaví od starostí spojených s rodinnými povinnosťami, IO pôsobí aj na $R \rightarrow PK$ v podobe napätia. Predpokladáme, že obdobná situácia platí aj pre $P \rightarrow RK$ a IO z pracovných zdrojov.

Ak sa pracovníkovi dostáva porozumenia a pochopenia od nadriadeného, resp. kolegov, či z rodinných zdrojov, môže mať EO ukludňujúci vplyv na jedinca vôbec. Pokiaľ nie sú prejavy pochopenia a porozumenia z pracovných zdrojov doprevádzané praktickou formou pomoci, (napr. presunutím smeny, úpravou pracovnej doby) nebudú mať na redukcii $P \rightarrow RK$ tak výrazný vplyv ako má EO od partnera či známych. Predpokladám, že práve prejavy porozumenia prichádzajúce z opačnej domény pomáhajú znižovať vnímaný konflikt. Podobný algoritmus platí aj pre EO z pracovnej oblasti a $R \rightarrow PK$. Formulovali sme teda nasledovné hypotézy:

H2a: IO z pracovných zdrojov bude mať silnejší vzťah k časovému $P \rightarrow RK$ (1) a $P \rightarrow RK$ v podobe napätia (2) ako IO z rodinných zdrojov

H2b: IO z rodinných zdrojov bude mať silnejší vzťah k časovému $R \rightarrow PK$ (1) a $R \rightarrow PK$ v podobe napätia (1) ako IO z pracovných zdrojov

H3a: EO z rodinných zdrojov bude mať silnejší vzťah k časovému $P \rightarrow RK$ (1) a $P \rightarrow RK$ v podobe napätia (2) ako EO z pracovných zdrojov

H3b: EO z pracovných zdrojov bude mať silnejší vzťah k časovému $R \rightarrow PK$ (1) a $R \rightarrow PK$ v podobe napätia (2) ako EO z rodinných zdrojov

Výskumná vzorka a metódy

Dáta sme získali online dotazníkom distribuovaným učiteľom ZŠ v Prahe. Dotazník vyplnilo celkovo 89 respondentov, z toho bolo 53.9% žien. Vekové rozloženie vzorky bolo 21-58 rokov, 79.8% respondentov žilo s partnerom.

Meracie nástroje

Pracovno-rodinný konflikt - intenzitu $P \rightarrow RK$ a $R \rightarrow PK$ a ich oboch foriem (čas, napätie) sme sledovali pomocou škály (Carlson et al., 2000) pozostávajúcej z 12 položiek, kde vždy 3 sýtia jednu formu konfliktu. Cronbachova α pre jednotlivé škály je 0.92; 0.74; 0.89; 0.89 ($P \rightarrow RK_{\text{ČAS}}$, $P \rightarrow RK_{\text{NAPÄTIE}}$, $R \rightarrow PK_{\text{ČAS}}$, $R \rightarrow PK_{\text{NAPÄTIE}}$).

Sociálna opora - mieru sociálnej opory sme zisťovali zvlášť pre všetky zdroje – kolegovia, nadriadený, partner, deti a známi/priatelia. Na zisťovanie miery EO a IO sme použili preklad škály určenej na meranie sociálnej opory od nadriadených (Shinn et al., 1989; Thomas, Ganster, 1995).¹ Použili sme teda 4 škály, ktoré mali po osem položiek – štyri pre EO a štyri pre IO.

Gender a ďalšie demografické premenné - z ďalších premenných sme sledovali pohlavie, kde muž = 1 a žena = 2, či osoba žije bez partnera = 1 alebo s partnerom = 2 a vek respondentov. Pracovnú a rodinnú časovú záťaž sme sledovali odpoveďou na otázku „kolko času týždenne trávite v práci/domácnosti?“ Záťaž v rodinnej oblasti sme sledovali navyše položkami zameranými na ohodnotenie primárnej zodpovednosti za starostlivosť o domácnosť. Respondenti používali škálu s odstupňovanou mierou zodpovednosti.

Výsledky

Nepotvrdili sme genderovo podmienený rozdiel v intenzite časového $P \rightarrow RK$ ($M_m=2.46$, $M_z=2.88$, $p>.05$) (H1a). Hypotézu H1b sa nám podarilo potvrdiť čiastočne. Aj keď ženy vnímajú všetky tri formy konfliktu intenzívnejšie než muži, významný rozdiel sme potvrdili iba pre $P \rightarrow RK_N$ ($M_m=2.41$, $M_z=3.08$, $p<.05$) a $R \rightarrow PK_C$ ($M_m=1.76$, $M_z=2.23$, $p<.05$). Podobne sa nám podarilo potvrdiť aj hypotézu H1c, podľa ktorej tak muži ako aj ženy intenzívnejšie prežívali obe formy $P \rightarrow RK$ ako $R \rightarrow PK$ ($p<.01$).

Ďalej sme testovali hypotézu H2a, podľa ktorej by intenzitu $P \rightarrow RK$ mala ovplyvňovať IO z pracovných zdrojov než z rodinných zdrojov. Použili sme hierarchickú

¹ Cronbachova α sa u všetkých škál pohybuje v rozmedzí 0.60 (IO známi) až po 0.84 (IO partner)

regresnú analýzu. V prvom kroku sme do modelu zahrnuli demografické premenné, v druhom kroku sme pridali premenné SO z pracovných a rodinných zdrojov. V tabuľke č. 1 sú zobrazené výsledky regresnej analýzy pre $P \rightarrow RK_{\check{C}AS}$. Čím viac času jedinec strávi v práci, tým viac prispieva ku konfliktu ($\beta = .51_{model\ 1}$ a $\beta = .52_{model\ 2}$; $p < .001$). S rastúcou mierou zodpovednosti za domácnosť však podľa výsledkov $P \rightarrow RK_{\check{C}AS}$ nestúpa, ale naopak klesá ($\beta = -.21_{model\ 1}$ a $\beta = -.25_{model\ 2}$; $p < .05$). Keď sme v druhom kroku pridali premenné sociálnej opory, významne negatívny vzťah k $P \rightarrow RK_{\check{C}AS}$ sa ukázal aj u premennej čas strávený povinnosťami v domácnosti ($\beta = -.22_{model\ 2}$; $p < .05$). Je možné predpokladať, že ak respondent trávi viac času v domácnosti, nezostáva dlhšie v práci a tým neprežíva časovú interferenciu práce do rodinného života. V prípade primárnej zodpovednosti za domácnosť je možné, že časové tlaky z práce nepôsobia tak silne a jedinec môže zastávať hlavnú úlohu v rodinnej/súkromnej oblasti života. Z premenných SO sa ako významná ukázala opora od kolegov. V emocionálnej podobe prispieva k zníženiu $P \rightarrow RK_{\check{C}AS}$ ($\beta = -.34$, $p < .05$), ale v podobe inštrumentálnej naopak, konflikt zvyšuje ($\beta = .37$, $p < .05$).

V tabuľke 1 vpravo vidíme výsledky pre $P \rightarrow RK_{NAPÄTIE}$. Aj v tomto prípade čas strávený v práci významne prispieva k $P \rightarrow RK$ v podobe napätia a to tak v prvom ako aj v druhom modeli ($\beta = .27_{model\ 1}$; $\beta = .25_{model\ 2}$, $p < .05$). Navyše sa v prvom modeli ukazuje ako signifikantný vplyv pohlavia respondentov. $P \rightarrow RK_{NAPÄTIE}$ je vyšší u žien než u mužov ($\beta = -.23$, $p < .05$). Po zaradení premenných SO vidíme, že ako najvýraznejší sa ukázal vplyv IO od kolegov. Tí, možno vplyvom nevhodne podanej pomoci, prispievajú ku vzniku napätia, ktoré sa potom prenáša z pracovnej do rodinnej oblasti. Z premenných SO z rodinných zdrojov sa ako konflikt redukujúci faktor ukázala EO od známych ($\beta = -.27$, $p < .05$).

Hypotézu H2a(1) sa nám podarilo potvrdiť čiastočne. Z pracovných zdrojov SO mala významný vzťah IO od kolegov. Žiaden z rodinných zdrojov SO významne neprispieva k $P \rightarrow RK_{\check{C}AS}$. Hypotézu H2a(2) sa nám potvrdiť takisto čiastočne. Žiadny z rodinných zdrojov IO nebol vo významnom vzťahu k $P \rightarrow RK_{NAPÄTIE}$. Z pracovný zdrojov IO sa ako významná ukázala IO od kolegov, ale v opačnom smere než bol predpoklad. Ako významný faktor prispievajúci k zníženiu $P \rightarrow RK_{NAPÄTIE}$ sa ukázala EO od známych.

Tabuľka č. 2 znázorňuje výsledky regresnej analýzy pre $R \rightarrow PK_{\check{C}AS}$. V prvom kroku výsledky ukazujú, že Čím viac času respondent trávi v práci, tým intenzívnejší časový $R \rightarrow PK$ konflikt pociťuje ($\beta = .27$; $p < .05$). Vzhľadom k tomu, že medzi $P \rightarrow RK_{\check{C}AS}$ a $R \rightarrow PK_{\check{C}AS}$ existuje pozitívna korelácia ($r = .52$) toto zistenie až tak neprekvapuje. Navyše, pokiaľ zamestnanec trávi veľa času v práci, zostáva mu ho na rodinné povinnosti menej. Preto je možné, že niektoré súkromné záležitosti musí riešiť počas práce, čo môže vnímať ako interferenciu rodinných povinností do pracovného života. Znovu sa v súlade s hypotézou H1b potvrdil predpoklad, že pohlavie (konkrétne ženské) prispieva k $R \rightarrow PK_{\check{C}AS}$ ($\beta = .24$; $p < .05$). Výrazný vplyv gendru pretrváva aj v druhom kroku, kedy sme pridali premenné sociálnej opory ($\beta = .23$; $p < .05$). Z nich sa na redukcii $R \rightarrow PK_{\check{C}AS}$ významne podieľa iba IO od známych (rodinné zdroje) ($\beta = -.30$; $p < .05$), čo čiastočne potvrdzuje hypotézu H2b(1). Hypotézu, že IO z rodinných zdrojov bude v silnejšom vzťahu k $R \rightarrow PK_{\check{C}AS}$ sa podarilo potvrdiť čiastočne, pre oporu od známych. Tabuľka č. 2 vpravo ukazuje výsledky pre hypotézu H2b(2). IO z rodinných zdrojov má signifikantnejší vzťah k $R \rightarrow PK_{NAPÄTIE}$ ako IO z pracovných zdrojov. Z tabuľky je vidieť, že žiadna z premenných sociálnej opory neprispieva významne k redukcii $R \rightarrow PK_{NAPÄTIE}$. Premenné sociálnej opory nedokázali vysvetliť významný podiel na variabilite $R \rightarrow PK_{NAPÄTIE}$ ($\Delta R^2 = .10$, ns). Hypotéza H2b(2) zostala nepotvrdená.

Tretia hypotéza, ktorú sme overovali predpokladala vplyv EO naprieč doménami. Hypotézu H3a sa nám nepodarilo potvrdiť. Časový $P \rightarrow RK$ redukovala EO prichádzajúca od kolegov ($\beta = -.34$; $p < .05$) a nie z rodinných zdrojov ako sme predpokladali ($\beta_{EOpartner} = .13$; $\beta_{EOznámi} = .02$; ns). Čiastočne sa nám však podarilo nájsť podporu pre druhú časť hypotézy

H3a. Zistili sme, že EO z rodinných zdrojov (známi) má silnejší záporný vzťah k $P \rightarrow RK_{NAPÄTIE}$ ($\beta = -.27; p < .05$) ako EO z pracovných zdrojov. EO zo strany partnera však nemala signifikantný vplyv na $P \rightarrow RK_{NAPÄTIE}$.

V poslednej hypotéze H3b sme predpokladali, že EO z pracovných zdrojov bude v silnejšom vzťahu k $R \rightarrow PK_{ČAS}$ ako EO z rodinných zdrojov. Túto časť hypotézy sa nám potvrdiť nepodarilo. K $R \rightarrow PK_{ČAS}$ nemala EO z pracovných zdrojov významnejší vzťah než EO z rodinných zdrojov. Platí však, že emocionálna opora zo strany nadriadeného a kolegov má na konflikt redukujúci vplyv. Ani druhú časť hypotézy sa nám nepodarilo potvrdiť signifikantnými vzťahmi. EO z pracovných zdrojov nie je vo významom vzťahu k redukcii $R \rightarrow PK_{NAPÄTIE}$.

Tab. 1 Zdroje a typy sociálnej opory ako prediktory $P \rightarrow RK$ (N=89)

	$P \rightarrow RK_{ČAS}$			Model 1			Model 2			$P \rightarrow RK_{NAPÄTIE}$			Model 1			Model 2		
	Beta	SE	B	Beta	SE	B	Beta	SE	B	Beta	SE	B	Beta	SE	B	Beta	SE	B
Pohlavie	.10	.11	.12	.08	.11	.09				.23*	.12	.27	.20	.13	.23			
Vek	-.08	.01	-.01	-.03	.01	-.00				-.09	.01	-.01	-.11	.01	-.01			
Spolužitie	.08	.14	.11	.09	.17	.12				.00	.15	.01	-.05	.18	-.06			
Čas v práci	.51***	.06	.32	.52***	.07	.33				.27*	.07	.16	.25*	.07	.15			
Čas doma	-.15	.09	-.14	-.22*	.09	-.20				.17	.10	.15	.13	.10	.11			
Zodpoved domácnosť	-.21*	.13	-.31	-.25*	.15	-.36				-.01	.15	-.02	-.03	.17	-.04			
IO nadriadený				-.14	.17	-.20							-.26	.18	-.36			
EO nadriadený				.16	.16	.20							.24	.18	.30			
IO kolegovia				.37*	.21	.52							.34*	.24	.48			
EO kolegovia				-.34*	.24	-.50							-.21	.26	-.31			
IO partner				-.15	.19	-.19							.00	.21	.00			
EO partner				.13	.21	.20							.05	.23	.07			
IO známi				-.02	.20	-.03							.10	.22	.17			
EO známi				-.02	.18	-.04							-.27*	.20	-.41			
Viacnás. R^2	0.37			0.44						0.19			0.29					
Prispôs. R^2	0.33			0.33						0.13			0.16					
F	8.09***			4.09***						3.23**			2.20*					

Tab. 2 Zdroje a typy sociálnej opory ako prediktory $R \rightarrow PK$ (N=89)

	$R \rightarrow PK_{ČAS}$			Model 1			Model 2			$R \rightarrow PK_{NAPÄTIE}$			Model 1			Model 2		
	Beta	SE	B	Beta	SE	B	Beta	SE	B	Beta	SE	B	Beta	SE	B	Beta	SE	B
Pohlavie	.24*	.09	.20	.23*	.09	.19				.09	.11	.08	.09	.11	.09			
Vek	-.20	.01	-.01	-.16	.01	-.01				-.01	.01	-.00	-.04	.01	-.00			
Spolužitie	.07	.11	.08	-.02	.13	-.02				.04	.14	.05	-.02	.16	-.03			
Čas v práci	.27*	.05	.12	.16	.05	.07				.25*	.06	.13	.11	.07	.06			
Čas doma	.01	.07	.01	-.01	.07	-.01				-.10	.08	-.07	-.07	.09	-.05			
Zodpoved domácnosť	-.16	.11	-.17	-.10	.12	-.11				.01	.13	.02	.02	.15	.02			
IO nadriadený				-.04	.13	-.04							.02	.17	.02			
EO nadriadený				-.04	.13	-.04							.08	.16	.08			

IO kolegovia		.13	.17	.13		.10	.21	.11
EO kolegovia		-.30	.19	-.33		.02	.23	.03
IO partner		.09	.15	.08		.18	.19	.19
EO partner		-.09	.17	-.09		-.25	.21	-.30
IO známi		-.30*	.16	-.38		-.19	.19	-.26
EO známi		.21	.15	.24		-.15	.18	-.18
Viacnás. R ²	0.23	0.34		0.08		0.18		
Prispôs. R ²	0.17	0.21		0.02		0.03		
F	3.99**	2.67**		1.26		1.16		

*p<.05; **p<.01; ***p<.001

Diskusia a záver

Cieľom tejto práce bolo poukázať na rolu sociálnej a emocionálnej opory pochádzajúcu z rôznych zdrojov pri redukcii dvoch foriem P→RK a R→PK. Snažili sme sa poukázať aj na prípadné rozdiely medzi mužmi a ženami.

Z našich zistení vyplýva, že muži ako aj ženy vnímajú časový P→RK rovnako intenzívne, čo je v súlade s predchádzajúcim výskumom (Carlson et al., 2000, van Daalen et al., 2006). Aj napriek obecnému prijímanému tvrdeniu, že muži trávajú v práci viac času a preto by mali pociťovať väčšiu interferenciu pracovných povinností do rodinnej oblasti, výsledky ukazujú, že tomu tak byť nemusí. Rovnako nemusí platiť predpoklad, že keď ženám primárne prislúcha rodinná rola, tak čas, ktorý strávia v práci bude znamenať intenzívnejší časový P→RK.

Hlavné hypotézy sa vzťahovali na vplyv druhov a zdrojov sociálnej opory na štyri formy konfliktu. Výsledky, aj keď pomerne nekonzistentné a bez dostatočnej významnosti, poukazujú na isté vzorce pôsobenia sociálnej opory. Pri riešení P→RK je IO od nadriadeného efektívnejšia než jeho EO. Pre zamestnanca je prijateľnejšie ak má možnosť flexibilnej pracovnej doby, ako prejavy porozumenia, bez možnosti zmeny pracovného rozvrhu. Kolegovia zase pomáhajú redukovať konflikt prostredníctvom EO než IO. Je možné, že inštrumentálna forma pomoci (záskok v práci, dokončenie úlohy miesto kolegu) spôsobuje v dôsledku len komplikácie a hromadenie práce. Zamestnanec sa môže zároveň cítiť voči kolegovi zaviazaný, mať z toho negatívne pocity a tie prenášať do rodinného života. Tým by bolo možné vysvetliť pozitívny vzťah medzi IO od kolegov a R→PK_{NAPATIE}. Čiastočne sa podobná situácia opakuje v prípade podpory z rodinných zdrojov. Predovšetkým známi ako zdroj EO pomáhajú redukovať P→RK hlavne pokiaľ ide o napätie či stres. Od partnera sa však ako účinná ukazuje skôr IO. Ak poskytuje iba EO, nepomáha skutočne riešiť časovú záťaž partnera, neodobremenuje ho a v konečnom dôsledku tým u jeho partnera dochádza k nárastu konfliktu. Pri redukcii R→PK je účinnejšia inštrumentálna pomoc z rodinných zdrojov, aj keď v tomto prípade je od partnera efektívnejšia EO než IO (hoci nevýznamne). Emocionálna pomoc z pracovného prostredia nemá redukujúci vplyv na intenzitu R→PK zrejme preto, že pri tomto type konfliktu prejavy pochopenia a podpory neriešia reálne dostatočne reálne problémy, ktoré v rodine existujú, dokonca EO (rozprávanie, prejavy pochopenia apod.) môžu spôsobiť, že zamestnanec sa ešte viac problémom zaoberá aj v práci a tak u neho R→PK v podobne napätia vzrastá.

Celkovo môžeme zhrnúť, že pri predikcii časového P→RK a R→PK sa uplatňujú skôr doménovo špecifické vzťahy, a vo vzťahu k redukcii P→RK v podobe napätia sa uplatní doménovo opačná sociálna opora. Pri redukcii R→PK v podobe napätia sa aj napriek nevýznamným vzťahom podieľa EO z doménovo špecifického zdroja (partner, známi). Môžeme teda konštatovať, že nami predpokladané vzťahy sa nepodarilo úplne potvrdiť a v ďalšom výskume je potreba sústrediť sa aj na iné aspekty podieľajúce sa na úspešnom

zlad'ovani práce a rodinného života. K týmto faktorom zarad'ujeme predovšetkým relatívny význam práce a rodiny pre konkrétneho zamestnanca. Ten môže výrazne determinovať vnímanie času stráveného v konkrétnej role a od toho odvodené prežívanie interferencie. Tak môže vzniknúť situácia, že zamestnanec preferujúci pracovnú rolu pred rodinnou nebude dlhé noci strávené v práci považovať za interferenciu do rodinnej oblasti.

V troch zo štyroch foriem konfliktu dokázali premenné sociálnej opory vysvetliť významnú časť rozptylu. Aj napriek tomu, že nie všetky výsledky boli významné považujeme aj naďalej sociálnu oporu za jeden z dôležitých mechanizmov zvládania nárokov pracovného a rodinného života. Ďalší výskum by sa mal zamerať aj na sledovanie ostatných potenciálne intervenujúcich premenných, ktoré môžu determinovať vnímanie konfliktu – konkrétne na prorodinnú orientáciu firemnej kultúry, na mieru kontroly, ktorú má zamestnanec nad prácou a ako už bolo spomenuté vyššie, na význam, ktorý obom rolám pripisuje. Všetky tieto premenné môžu určiť či a akým spôsobom bude sociálna opora vyhľadávaná a do akej miery z nej dokáže zamestnanec ťažiť.

Literatúra

- ADAMS, G. A., KING, L. A., KING, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, (81), 411-420.
- ARYEE, S. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict among married professional women: Evidence from Singapore. *Human Relations*, (45), 813-837.
- BEHSON, S. J. (2002). Which dominates? The relative importance of work-family organizational support and general organizational context on employee outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, (61), 53-72.
- CARLSON, D. S., KACMAR, K. M., WILLIAMS, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, (56), 249-276.
- CINAMON, R. G., RICH, Y. (2002). Gender differences in the importance of work and family roles: Implications for work-family conflict. *Sex Roles*, (47), 531-541.
- DAALEN van G., WILLEMSSEN, T. M., SANDERS, K. (2006). Reducing work-family conflict through different sources of social support. *Journal of Vocational Behavior*, (69), 462-476.
- EAGLE, B. W., MILES, E. W., ICENOGLE, M. L. (1997). Interrole conflicts and the permeability of work and family domains: Are there gender differences? *Journal of Vocational Behavior*, (50), 168-184.
- EDWARDS, J. R., ROTHBARD, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Journal*, (25), 178-199.
- GOFF, S. J., MOUNT, M. K., JAMISON, R. L. (1990). Employer supported childcare, work-family conflict and absenteeism: A field study. *Personnel psychology*, (43), 793-809.
- GREENHAUS, J. H., BEUTELL, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Journal*, (10), 76-88.
- HOLOHAN, C. K., GILBERT, L. A. (1979). Conflict between major life roles: Women and men in dual career couples. *Human relations*, (32), 451-467.
- HOUSE, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA, Addison-Wesley.
- KOWALSKI, K. B. (1997). *A model of the antecedents and outcomes of work-family conflict as moderated by social support*. Ph.D. dissertation, University of Rhode Island, United States -- Rhode Island.
- LOSCOCO, K. (1997). Work-family linkages among self-employed women and men. *Journal of Vocational Behavior*, (50), 204-226.

- MARKS, S. R. (1977). Multiple roles and strain: Some notes on human energy, time and commitment. *American Sociological Review*, (42), 921-936.
- PLECK, J. H. (1977). The work-family role systems. *Social problems*, (24), 417-427.
- SVIANTEKOVÁ, G. (2006). Pracovně-rodinný konflikt a pracovně-rodinná kultura v organizaci. In RYMEŠ, M., ROTTER, T. (eds.). *VI. Česko-polská konference: Člověk a proměny současného světa - možnosti a rizika (pp. 149-159)*. Praha: Matfyzpress
- THOMAS, L. T., GANSTER, D. C. (1995). Impact of family supportive work variables on work family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, (80), 6-15.
- WADSWORTH, L. L., OWENS, B. P. (2007). The effects of social support on work-family enhancement and work-family conflict in the public sector. *Public Administration Review*, (67), 75-86

Abstract

The article deals with an issue of work and family reconciliation and the role social support plays in this process. At first we focus on the differences in four types of WFC between men and women. We assess the role of social support coming from family and work sources (i.e. partner, relatives, supervisor and colleagues) using hierarchical regression analysis. With regards to social support, results were inconsistent. From all the sources relatives seemed to be the most helpful in reducing WFC and FWC. Interesting differences appeared with regard to the instrumental and emotional support coming from family and work sources. Results are discussed and recommendations for future research are presented.

POROVNANIE ASPEKTOV ODDANOSTI K POVOLANIU A K ZAMESTNÁVATEĽOVI U LEKÁROK PRACUJÚCICH V ŠTÁTNEJ A SÚKROMNEJ NEMOCNICI

Ivana Urbančíková
Katedra psychológie, UPJŠ, Košice
ivana.urbancikova@upjs.sk

Pojem „commitment“ nemá v slovenčine jednoslovný ekvivalent. Dá sa však vysvetliť a chápať ako záväzok, oddanosť, zaangažovanosť, zodpovednosť. Všeobecne sa zaň považuje postoj odvíjajúci sa od procesu identifikácie sa, ku ktorej dochádza, ak človek prežíva pocit jednoty s niečím, alebo niekým.

Pracovná oddanosť (work commitment) je predmetom vysokého záujmu výskumníkov z oblasti sociológie, psychológie práce a i., približne od 60tych rokov minulého storočia. Z viacerých foriem pracovnej oddanosti sa najväčšia pozornosť doteraz venovala práve oddanosti organizácii (organizational commitment). V posledných rokoch sa aj iné formy pracovnej oddanosti, ako oddanosť profesii (occupational commitment), oddanosť pracovnej skupine a i., stávajú zaujímavým predmetom výskumu. Podnetom pre naše skúmanie vzťahu oddanosti organizácii a oddanosti profesii v našich podmienkach je jednak fakt, že tejto problematike doteraz nebola venovaná taká miera pozornosti aká jej bola doposiaľ venovaná v U.S.A. a taktiež jej opodstatnený význam pre prax.

Vybrané teórie pracovnej oddanosti

Becker (1960), autor jedného z najranejších, tzv. „kalkulatívneho“ prístupu, oddanosť vysvetľuje termínom „side-bet“. „Side-bets“ označuje ako výsledky investícií zamestnanca v čase v prospech organizácie (napr. pracovné skúsenosti, peniaze, nadobudnutá pozícia v hierarchii organizácie), o ktoré by človek prišiel odchodom zo zamestnania. Na základe predstavy týchto potencionálnych strát, ktoré narastajú priamo úmerne s dĺžkou zamestnania, sa človek „priviaže“ k organizácii tzv. *kalkulatívnou oddanosťou*, pričom odchod z organizácie, alebo z povolania si na základe týchto vnímaných strát „nemôže dovoliť“.

Podobným spôsobom ako Becker definuje Kanterová (1968) oddanosť organizácii ako: „*profit*“ *asociovaný s pokračovaním participácie* a „*strata*“ *asociovaná s odchodom z organizácie*. Oddanosť organizácii sa potom môže vyjadriť pojmom profit, alebo strata a to podľa toho, či sa zamestnanec rozhodne zostať, alebo odísť z organizácie. Oddanosť ako štrukturálny fenomén, ktorý nastáva ako výsledok individuálno-organizačných transakcií a zmeny, alebo investície súvisiace s časom, definuje Alutto (1972) a hovorí v súvislosti s oddanosťou o celkovo internalizovaných normatívnych tlakoch na správanie sa spôsobom zodpovedajúcim organizačným cieľom a záujmom.

Porter a Smith (1970; Mowday, Steers, & Porter, 1979) sú autormi tzv. psychologického prístupu. Psychologický prístup bol založený na myšlienke psychologickej väzby, tzv. psychologickej zmluve medzi človekom a organizáciou/povoláním a zároveň na identifikácii sa s organizáciou/povoláním. Oddanosť organizácii definujú ako: „*relatívnu silu identifikácie sa a zaangažovania sa človeka s organizáciou*“ (Mowday a kol., 1979). Poukazujú v tejto súvislosti na tri charakteristiky oddanosti organizácie:

1.) silné presvedčenie a dôvera v hodnoty a ciele organizácie, 2.) Vôľa vyvinúť úsilie v prospech organizácie, 3.) úmysel zotrvať v rámci organizácie.

Psychologický prístup má celkom odlišný pohľad na oddanosť ako prístup zameraný na správanie (behaviorálny). Kým psychologický prístup už berie do úvahy pozitívne pracovné skúsenosti, osobnostné charakteristiky človeka aj charakteristiky práce, behaviorálny prístup narába s pojmom „investícia ako sila, ktorá človeka pripúta k

organizácii“, ktorým vysvetľuje oddanosť organizácii Scholl (1981). Namiesto zamerania sa na človekom vnímané „potencionálne straty“ v prípade odchodu z organizácie, resp. povolania, bol tento prístup založený na psychologickej väzbe, ktorú si človek vytvára k organizácii, alebo k povolaniu založených na recipročnom procese.

Na vyjadrenie povahy vzťahu človeka k organizácii a k profesii Meyer a Allenová (1993) navrhli v súčasnosti najuznávanejší tzv. multidimenzionálny prístup, pôvodne aplikovaný na oblasť oddanosti organizácii, ktorý neskôr zovšeobecniť aj na oddanosť profesii. Na rozdiel od predchádzajúcich prístupov predpokladajú, že oddanosť je komplexnejšia ako len emocionálna väzba, alebo vnímanie strát asociovaných s odchodom z organizácie/profesie. Zastávajú názor, že pracovná oddanosť sa vyvíja na základe kombinácie troch komponentov afektívneho, kontinuálneho a normatívneho, súhrnne označeným ako tzv. „trojdimenzionálny model“ Meyer a Allenová (1984, 1991).

Prvou dimenziou je **afektívna oddanosť** definovaná ako „*pozitívny pocit identifikácie, pripútania a zaangažovania sa s prácou organizácie*“ (Meyer & Allen, 1984, p. 375). Takto oddaný človek zostáva pracovať v organizácii, lebo tam zostať chce.

Druhou dimenziou je **kontinuálna oddanosť** definovaná ako „*miera, v akej je zamestnanec pripútaný k organizácii účinkom nákladov asociovaných s odchodom (investície, alebo nedostatok iných príležitostí)*“. Týmto spôsobom oddaný človek v organizácii zostáva pracovať, lebo musí.

Treťou dimenziou je tzv. **normatívna oddanosť**, charakterizovaná ako pocit povinnosti zotrvať v organizácii. Takto oddaný človek zostáva v organizácii, pretože by mal.

Vychádzajúc z týchto komponentov je oddanosť psychologický stav, ktorý (Meyer, Allen 1993):

- a) charakterizuje vzťah zamestnanca k organizácii,
- b) má vplyv na rozhodovanie, či zotrvať, alebo odísť z organizácie.

Vývoj afektívnej oddanosti podľa je podľa autorov založený na splnených očakávaníach a základných potrebách zamestnanca zo strany organizácie. Normatívna oddanosť sa vyvíja ako výsledok očakávaní internalizovaných v procese socializácie, v rodine aj kultúre ešte pred vstupom do organizácie.

Kontinuálna oddanosť je výsledkom investícií „side bets“ (Becker, 1960), ktoré by človek v prípade odchodu z organizácie stratil, resp. človek vníma možnosť porovnateľných alternatív ako limitovanú.

Meyer a Allenová (1993, 1997) konštatujú, že formy pracovnej oddanosti by mali byť posudzované spoločne a že zamestnanec môže zažívať tieto tri formy oddanosti v rôznej miere. Autori vyššie spomenutý trojdimenzionálny model, pôvodne zameraný len na oddanosť organizácii, neskôr zovšeobecniť aj na oddanosť profesii.

Afektívna oddanosť povolaniu sa vyvíja, ak povolanie prináša človeku pocit uspokojujúcich zážitkov. Osoba, ktorá je vysoko afektívne oddaná povolaniu je odhodlaná zotrvať v danej profesii a má potrebu profesionálne rásť v rámci svojho povolania. Normatívna oddanosť sa vyvíja v čase a má charakter vštípeného pocitu povinnosti zotrvať v povolaní. V kontraste na afektívnu a normatívnu oddanosť povolaniu sa vyvíja kontinuálna oddanosť. Je založená na negatívnych dôsledkoch asociovaných s potenciálnym opustením povolania. Patria tu finančné straty, alebo strata rôznych, časom naakumulovaných výhod. Ľudia kontinuálne oddaní svojmu povolaniu na rozdiel od afektívne a normatívne oddaných, nemajú sklon propagovať príslušnosť k svojmu povolaniu na verejnosti, alebo zastávať jeho profesionálne štandardy (Meyer, Allen, Smith, 1993).

V našich podmienkach sa pracovnej oddanosti doteraz nevenovala veľká pozornosť. Javilo sa nám preto ako zaujímavé zahájiť skúmanie tejto problematiky s využitím prístupov a poznatkov aplikovaných doteraz takmer výhradne v U.S.A. Rozhodli sme sa skúmať oddanosť organizácii a oddanosť povolaniu na vzorke lekárov zamestnaných v štátnej

a súkromnej nemocnici. Teoreticky pri tom vychádzame z trojdimenzionálneho modelu Allenovej a Meyera a okrem organizácie, v ktorej sú naše respondentky zamestnané sme sa rozhodli zamerať sa aj na ich vek a jeho potenciálnu súvislosť s pracovnou oddanosťou.

Viacero výskumníkov (Mathieu, Zajac, 1990) zastáva názor, že vek by mal silnejšie pozitívne korelovať s kontinuálnou oddanosťou organizácii v porovnaní s afektívnou oddanosťou. Argumentovali tým, že vo vyššom veku má človek prirodzene menej alternatívnych príležitostí na uplatnenie a zmenou by stratili veľa rokmi nahromadených výhod. Mayer a Allenová (1984) uvádzajú, že starší zamestnanci sa stávajú afektívnejšie oddanými z viacerých dôvodov. Zvyknú pôsobiť na lepšej pozícii, byť spokojnejší so svojou prácou, a zvyknú byť „kognitívne vysporiadaní“ s tým, že v organizácii už zotrávajú.

S vekom súvisí aj počet rokov strávených v organizácii. Dĺžka zamestnania v rámci jednej organizácie sa automaticky asociuje s výhodami, ktoré človek počas tejto doby získal. Mathieu a Zajac (1990) metaanalýzou potvrdili predpoklad, že čím dlhšie človek v organizácii pôsobí, tým vyššia je miera jeho kontinuálnej oddanosti. Zistili tiež, že čím dlhšie človek pôsobí v rámci organizácie na rovnakej pozícii, tým silnejšiu afektívnu oddanosť si vytvára k zamestnávajúcej organizácii.

Pozitívnu súvislosť veku s oddanosťou povolaniu predpokladajú autori v súvislosti s časom naakumulovanými výhodami (Becker, 1960), silnejšou identifikáciou sa s povolaním (Gottfredson, 1977) a obmedzenými kariérnymi možnosťami u starších a skúsených zamestnancov (Lee, Carswell, and Allen). Metaanalýzou však tento predpoklad potvrdený nebol. Vek s oddanosťou povolaniu síce koreloval, ale v nesignifikantnej miere .067. Podobne nízka bola aj súvislosť s dĺžkou pôsobenia v rámci povolania .088 (Lee, Carswell and Allen, 2000).

Allenová a Meyer (1997) zastávajú názor, že zistenie pozitívnej korelácie veku s pracovnou oddanosťou nemusí jednoznačne znamenať, že s rastúcim vekom rastie pracovná oddanosť. Môže to byť taktiež výsledok rozdielov medzi konkrétnymi vekovými kohortami, ktoré boli výskumne sledované. Odporúčajú preto veľmi opatrnú interpretáciu podobných zistení.

Metóda

Ciele

Cieľom nášho výskumu bolo zistiť, či sa Allenovou a Meyerom zmieňovaná faktorová štruktúra pracovnej oddanosti potvrdí aj v našich podmienkach (mimo U.S.A.) a u nami zvolenej výskumnej vzorky. Chceli sme tiež zistiť, či lekárky pracujúce v štátnej nemocnici prejavujú v porovnaní s lekárkami pracujúcimi v súkromnej nemocnici rozdielnu mieru a povahu oddanosti k svojmu zamestnávateľovi a taktiež k svojmu povolaniu. Zaujímalo nás taktiež, či oddanosť k zamestnávateľovi (súkromnej, alebo štátnej nemocnici) a k povolaniu (lekárky) súvisí s vekom respondentiek.

Vzorka a Metodika

Výskumný súbor tvorilo 92 respondentiek. Všetky respondentky pracujú ako lekárky, pričom 42 z nich pracuje v štátnej a 50 v súkromnej nemocnici v Košiciach.

Tabuľka 1. Vzorka respondentiek v rámci vekových skupín a príslušnosti k organizácii

	do 30r.	31-50	nad 51r.
súkromná nemocnica	9	31	10
štátna nemocnica	10	21	11

Vo výskume boli použité položky z Meyerovho a Allenovej (1993) dotazníka „*Affective, Continuance and Normative Commitment Scale*“, zameraného na oddanosť organizácii ako aj oddanosť povolaniu.

Prostredníctvom faktorovej analýzy sme najskôr získali faktory reprezentujúce „povahu“ oddanosti organizácii a oddanosti povolaniu a pomocou analýzy rozptylu ANOVY, sme neskôr zisťovali signifikantné rozdiely v pracovnej oddanosti v súvislosti s vekom respondentiek tým, či sú zamestnané v štátnej alebo v súkromnej nemocnici.

Výsledky

ODDANOSŤ ORGANIZÁCII

Tabuľka 2. Výsledok faktorovej analýzy oddanosti organizácii

Položka	Faktor 1	Faktor 2
<i>V tejto inštitúcii by som rada pracovala na svojej kariére až do dôchodku (AO)</i>	0.6923	
<i>Mám pocit, že do tejto organizácie/ inštitúcie nepatrím (AO)</i>	-0.8145	
<i>V prípade inej pracovnej ponuky vážne zvažujem odchod od súčasného zamestnávateľa (NO)</i>	-0.7454	
<i>Nemám vzťah k tejto inštitúcii (AO)</i>	-0.7923	
<i>Často pristupujem k problémom tejto organizácie/ inštitúcie ako k mojim vlastným (AO)</i>	0.7128	
<i>V mojom živote by nastal zmätok ak by som sa práve teraz rozhodla opustiť túto organizáciu/ inštitúciu (KO)</i>		0.7484
<i>Momentálne by bol pre mňa problém opustiť túto organizáciu/ inštitúciu, aj keby som chcela (KO)</i>		0.7988

(AO) = afektívna oddanosť; (NO) = normatívna oddanosť; (KO) = kontinuálna oddanosť

Pomocou faktorovej analýzy sme získali dva faktory oddanosti organizácii (nemocnici), v ktorej sú lekárske zamestnané. Prvý faktor tvorí päť položiek, pričom väčšina z nich vyjadruje v súlade s teóriou Allenovej a Meyera **afektívnu oddanosť** k organizácii, budeme ho preto označovať sa afektívnu oddanosť. Druhý faktor je tvorený dvoma položkami, pričom obe vyjadrujú **kontinuálnu oddanosť** organizácii. Znamená to, že v prípade oddanosti organizácii „trojdimenzionálny model“ Mayera a Allenovej potvrdený nebol. Výsledky faktorovej analýzy sú uvedené v tabuľke č.2 obsahujúcej položky sýtiace jednotlivé faktory a mieru v akej tieto faktory sýtia.

Afektívna oddanosť organizácii

Tabuľka 3. Analýza rozptylu afektívna oddanosť organizácii

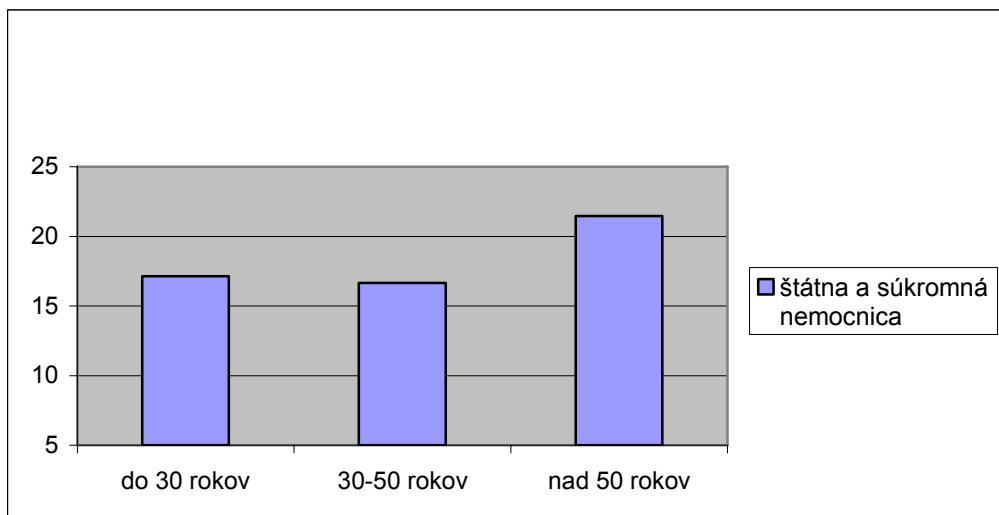
Zdroj rozptylu	MS	F	p
organizácia	101, 182	5,197	0,025
vek	177,007	9,092	0,0002

org. x vek	35,163	1,806	0,170
------------	--------	-------	-------

p<0,05

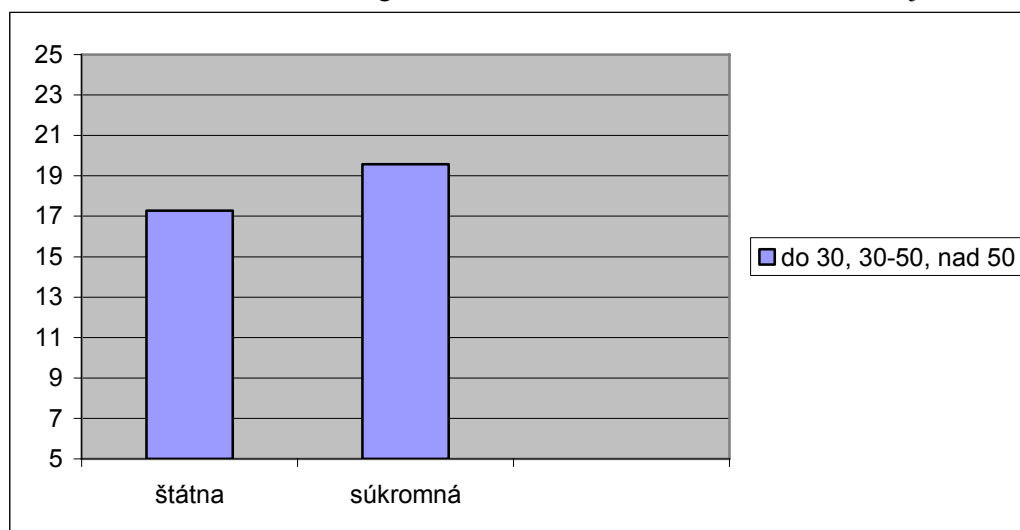
Analýzou rozptylu ANOVA sme zisťovali, či je rozdiel v afektívnej oddanosti organizácii u lekárk rôznych vekových skupín pracujúcich v štátnej a v súkromnej nemocnici. Zistili sme, že afektívna oddanosť organizácii závisí od veku lekárk, bez ohľadu na to, či ide o lekárky zo štátnej, alebo súkromnej nemocnice. Signifikantný bol tiež rozdiel u lekárk štátnej a súkromnej nemocnice, bez ohľadu na ich vek. Vzájomný vzťah medzi vekom a príslušnosťou k organizácii (súkromná, štátna nemocnica) a ich vplyvom na afektívnu oddanosť sa nepotvrdil.

Graf 1. Afektívna oddanosť k nemocnici lekárk v závislosti od veku



Z grafu 1. vidíme, že afektívna oddanosť lekárk štátnej aj súkromnej nemocnice sa v súvislosti s ich vekom mení. Lekárky v prvej vekovej kategórii, do 30 rokov, sú vo väčšej miere afektívne oddané zamestnávajúcej organizácii ako ich staršie kolegyne vo vekovej skupine 30 až 50 rokov, kedy je miera oddanosti najslabšia. Najvyššiu mieru afektívnej oddanosti k nemocnici pociťujú lekárky po 50 roku života. Afektívna oddanosť súvisí s naplnením očakávaní a potrieb a taktiež s mierou identifikácie a zaangažovania sa v rámci organizácie. V strednom veku lekárk štátnych aj súkromných nemocníc je to naplnené v najnižšej miere.

Graf 2. Afektívna oddanosť k organizácii v závislosti od zamestnania v štátnej/súkromnej nemocnici



Graf 2. znázorňuje rozdiel v miere afektívnej oddanosti medzi lekárkami štátnej a súkromnej nemocnice, bez ohľadu na ich vek. Lekárky pracujúce v súkromnej nemocnici sú vo vyššej miere afektívne oddané nemocnici v ktorej sú zamestnané ako lekárky pracujúce v štátnej nemocnici.

Kontinuálna oddanosť organizácii

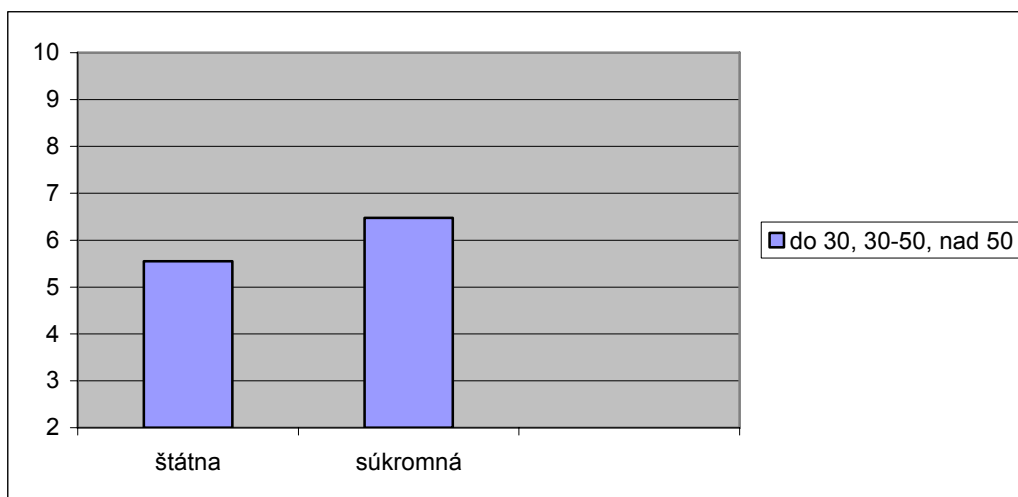
Tabuľka 4. Analýza rozptylu kontinuálnej oddanosti organizácii

zdroj rozptylu	MS	F	p
organizácia	16,393	3,985	0,049
vek	14,126	3,434	0,037
org. x vek	2,487	0,605	0,549

p<0,05

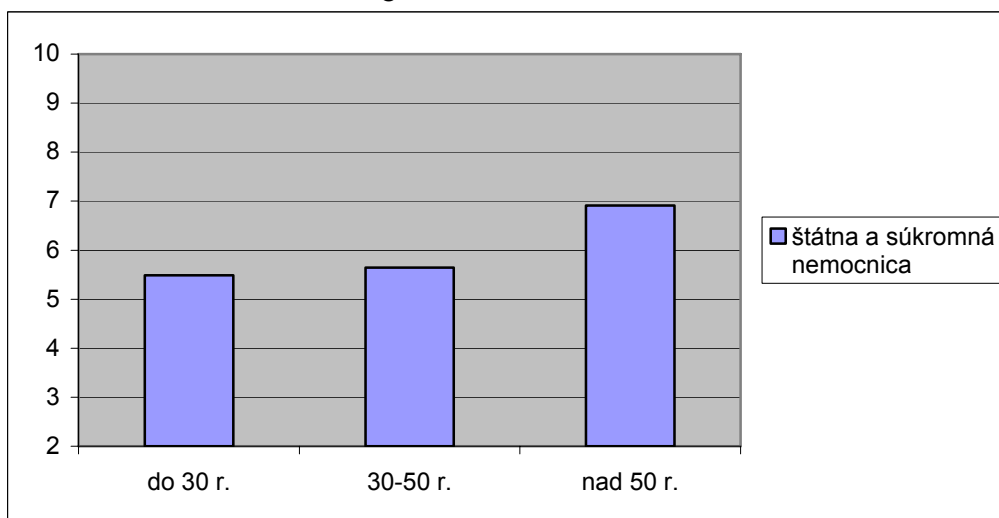
Analýza rozptylu druhého faktora - kontinuálnej oddanosti taktiež ukázala signifikantný rozdiel medzi lekárkami pracujúcimi v štátnej a súkromnej nemocnici bez ohľadu na vek respondentiek. Významné rozdiely v oddanosti sa ukázali aj v súvislosti s vekom lekároek, bez ohľadu na to, či respondentky pracujú v štátnej, alebo súkromnej nemocnici. Vzájomná súvislosť medzi organizáciou a vekom nebola potvrdená.

Graf 3. Kontinuálna oddanosť organizácii u lekároek pracujúcich v štátnej a súkromnej nemocnici



Graf 3. znázorňuje rozdiel v kontinuálnej oddanosti u lekárk pracujúcich v štátnej nemocnici a lekárk pracujúcich v súkromnej nemocnici. Lekárky v súkromnej nemocnici sú do vyššej miery kontinuálne oddané nemocnici a to v rámci všetkých vekových skupín. Znamená to, že pre lekárky v súkromnej nemocnici predstavuje v porovnaní s lekárkami štátnej nemocnice odchod z organizácie viac strát ako ziskov. Vyplývať to môže z predstavy, že majú málo možností uplatnenia sa v inej nemocnici.

Graf 4. Kontinuálna oddanosť organizácii lekárk z hľadiska veku



Graf 4. znázorňuje rozdiely v kontinuálnej oddanosti lekárk k nemocnici z hľadiska veku respondentiek. Zistili sme, že kontinuálna oddanosť rastie s vekom. Znamená to, že so zvyšujúcim sa vekom pociťujú lekárky oboch nemocníc stále väčší problém opustiť svoju zamestnávajúcu organizáciu. Zaujímavé je, že kontinuálna oddanosť dynamicky narastá až po 50 roku života, v porovnaní s vekovou kategóriou do 30 a 30-50 rokov. Je to pravdepodobne odrazom dlhodobého zamestnaneckého pomeru, počas ktorého lekárka dosiahne určité postavenie v rámci nemocnice. Uvedomuje si investície v podobe času a úsilia, a v neposlednom rade pociťuje menšie množstvo príležitostí na zmenu zamestnávateľa. Odchod od zamestnávateľa je v ich prípade vnímaný skôr ako strata.

ODDANOSŤ POVOLANIU

Tabuľka 5. Výsledok faktorovej analýzy oddanosti organizácii

Položka	Faktor 1	Faktor 2
<i>Ľutujem, že som si vybrala povolanie, ktoré vykonávam (AO)</i>	-0.7563	
<i>Som hrdá, že pôsobím v tejto oblasti (AO)</i>	0.7331	
<i>Nie som stotožnená s povolaním, ktoré vykonávam (AO)</i>	-0.7627	
<i>Mala by som aj naďalej vykonávať toto povolanie (NO)</i>	0.7102	
<i>Moje povolanie je súčasťou mojej osobnosti (našla som sa v tomto povolaní) (AO)</i>	0.7317	
<i>Myslím si, že človek by mal zostať pôsobiť v oblasti, ktorú vyštudoval (NO)</i>		0.5290
<i>Svoju prácu robím viac menej z vernosti k tomuto povolaniu (KO)</i>		0.6237
<i>Pre toto povolanie som obetovala príliš veľa na to, aby som uvažovala o jeho zmene (KO)</i>		0.7654
<i>Zmenou povolania by som veľa stratila (KO)</i>		0.6416

(AO) = afektívna oddanosť; (NO) = normatívna oddanosť; (KO) = kontinuálna oddanosť

Pomocou faktorovej analýzy sme zhodne ako u oddanosti organizácii získali dva faktory súvisiace s oddanosťou lekárov k povolaniu, ktoré vykonávajú. Prvý faktor tvorí päť položiek, pričom väčšina z nich vyjadruje **afektívnu oddanosť** k povolaniu, budeme ho preto označovať za afektívnu oddanosť. Druhý faktor je tvorený štyrmi položkami, pričom väčšina z nich sa vzťahuje ku **kontinuálnej oddanosti** k povolaniu lekárky, označujeme ho preto ako kontinuálna oddanosť. Znamená to, že ani v prípade oddanosti povolaniu sa Meyerov a Allenovej trojdimenzionálny model nepotvrdil. Výsledky faktorovej analýzy sú uvedené v tabuľke č.5 obsahujúcej položky sýtiace jednotlivé faktory a mieru v akej tieto faktory sýtia.

Afektívna oddanosť povolaniu

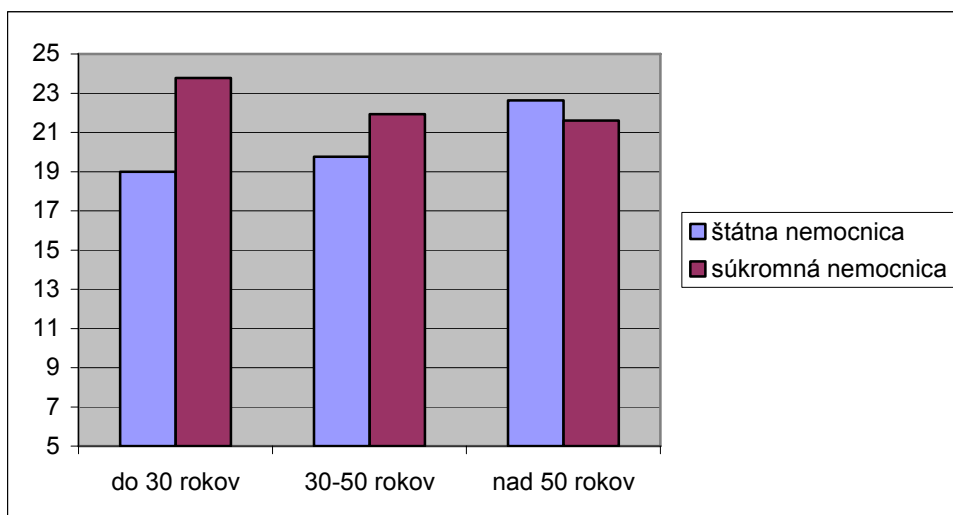
Tabuľka 6. Analýza rozptylu afektívnej oddanosti povolaniu

zdroj rozptylu	MS	F	p
organizácia	73.999	5.311	0.023
vek	12.116	0.870	0.423
org. x vek	43.432	3.117	0.049

p<0,05

Analýzou rozptylu sme zistili vzájomný vzťah veku a zamestnania (v štátnej a súkromnej nemocnici) na afektívnu oddanosť k povolaniu lekárky. Výsledky analýzy rozptylu sú uvedené v tabuľke č.6 a pre lepšiu prehľadnosť sú znázornené v grafe 5.

Graf 5. Vplyv veku a príslušnosti k štátnej/súkromnej nemocnici na afektívnu oddanosť k povolaniu



Graf 5 znázorňuje vplyv veku a príslušnosti k organizácii (štátnej/súkromnej nemocnici) na afektívnu oddanosť lekárk k svojmu povolaniu. Tento typ oddanosti u lekárk štátnej nemocnice má s vekom stúpajúcu tendenciu, teda najvyššia miera afektívnej oddanosti sa objavuje u lekárk nad 50 rokov. Afektívna oddanosť k povolaniu u lekárk súkromnej nemocnice má presne opačný charakter. S rastúcim vekom klesá, teda jej najvyššie hodnoty sa objavujú do 30 roku života. Najväčšie rozdiely v oddanosti sa preto objavujú u lekárk oboch typov nemocníc do 30 roku veku. Po 50 roku dosahuje miera oddanosti k povolaniu približne rovnaké hodnoty. Tieto rozdielne výsledky môžu mať viacero príčin. V štátnej nemocnici môže slúžiť vek na odzrkadlenie skúseností, kým v súkromnej to môžu byť atribúty ako výkon, cieľavedomosť, ambície, alebo vízia lepších príležitostí pre profesionálny rast. Klesajúca tendencia oddanosti spolu s rastúcim vekom v súkromnej nemocnici môže byť odrazom nesplnených očakávaní o zamestnaní u absolventiek lekárskej fakulty.

Kontinuálna oddanosť povolaniu

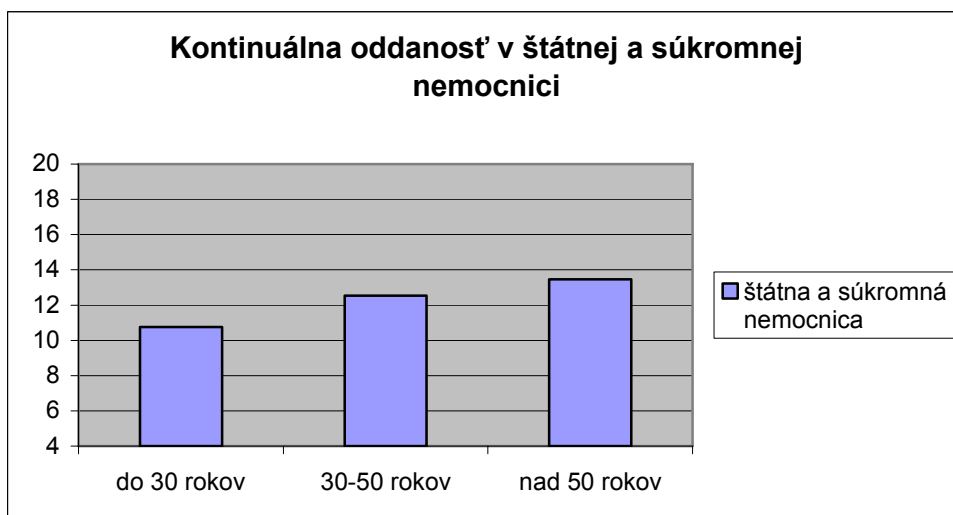
Tabuľka 7. Analýza rozptylu kontinuálnej oddanosti povolaniu

zdroj rozptylu	MS	F	p
organizácia	21,305	2,406	0,125
vek	38,777	4,379	0.015
org. x vek	10,931	1,234	0.296

$p < 0,05$

Analýza rozptylu druhého faktora poukázala na signifikantné rozdiely v miere oddanosti povolaniu z hľadiska vekových skupín lekárk, bez ohľadu na ich príslušnosť k štátnej, alebo súkromnej nemocnici.

Graf 6. Afektívna oddanosť k povolaniu z hľadiska veku lekárk pracujúcich v štátnej a súkromnej nemocnici



Kontinuálna oddanosť lekárskeho povolaniu má s vekom rastúcu tendenciu. Týka sa lekárov pracujúcich v štátnej nemocnici aj lekárov v súkromnej nemocnici. Najvyššia miera tohto druhu oddanosti sa preto vyskytuje po 50 roku života. Čím sú lekári staršie, tým pravdepodobne pociťujú menej príležitostí na zmenu svojho povolania za iné povolanie. Za zmenou povolania vidia viac strát ako ziskov.

Záver

Z uvedených výsledkov vyplýva, že „trojdimenzionálny model“ Meyera a Allenovej (1993), z ktorého teoretickej koncepcie vychádzame, sa v našich podmienkach a vzorke respondentov nepotvrdil. V oboch prípadoch pracovnej oddanosti (organizácii a povolaniu) sme na základe faktorovej analýzy vyvodili dva faktory. Oddanosť afektívnu, vyjadrujúcu pocit zaangažovania, identifikácie, pozitívnej emocionálnej väzby a oddanosť kontinuálnu vyplývajúcu z výhod a investícií počas dlhšieho časového obdobia a z nedostatku iných príležitostí.

Dôkladnejšou analýzou vyvedených faktorov sme dospeli k zisteniam, že lekári sú afektívne oddaní svojej organizácii v najvyššej miere po 50 roku života. Potvrdil sa tým predpoklad, že s vekom sú zamestnanci spokojnejší a tzv. „kognitívne vysporiadaní“, že v organizácii už zotrávajú. Zistili sme tiež, že lekári v súkromnej nemocnici sa v porovnaní s tými v štátnej nemocnici identifikujú so zamestnávajúcou organizáciou vo vyššej miere. Vyplývať to môže napríklad z lepšieho materiálneho vybavenia pracoviska, alebo vnímanej prestíže s ktorou sa asocjuje práca v súkromnej nemocnici.

Prekvapivým zistením je, že afektívna oddanosť povolaniu má u lekárov v štátnej nemocnici s vekom rastúcu tendenciu a u lekárov súkromnej nemocnice s vekom klesajúcu tendenciu. Dá sa povedať, že s vekom lekári štátnej nemocnice prehlbujú svoj vzťah k povolaniu, kým v súkromnej nemocnici záujem a vzťah s vekom strácajú. Kontinuálna oddanosť organizácii je celkovo vyššia u lekárov v súkromnej nemocnici, ktoré pravdepodobne pociťujú menšie možnosti uplatnenia sa v inej organizácii v porovnaní s tými, ktoré pracujú v štátnej nemocnici. Kontinuálna oddanosť organizácii aj povolaniu má spolu s vekom rastúcu tendenciu vyplývajúcu z autormi spomínaných časom naakumulovaných výhod, silnejšou identifikáciou sa s povolaním a obmedzenými kariérnymi možnosťami u starších a skúsených zamestnancov.

Literatúra

- BECKER, H. S. 1960. Notes on the Concept of Commitment. *The American Journal of Sociology*, 66, 1, 32-40.
- GOTTFREDSON, G.D. (1977). Career stability and redirection in adulthood. *Journal of Applied Psychology*, 62, 436-445.
- HREBINIAK, L. G. – ALUTTO, J. A. 1972. Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17, 4, 555-573.
- KANTER, R. M. 1968. Commitment and social organization: A study of commitment in Utopian communities. *American Sociological Review*, 33, 499-517.
- LEE, K., CARSWELL, J., & ALLEN, N. (2000). A meta-analytic review of occupational commitment: Relations with person and work related variables. *Journal of Applied Psychology*, 85, 799-811.
- MATHIEU, J.E., & ZAJAC, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- MEYER, P. J. – ALLEN, J. N. 1984. Testing the side bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.
- MEYER, P. J. – ALLEN, J. N. 1991. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- MEYER, P. J. – ALLEN, J. N. – SMITH, C A. 1993. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- MEYER, P. J. – ALLEN, J. N. 1997. *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks: Sage.
- MOWDAY, R. T. – STEERS, R. M. – PORTER, L. M. 1979. The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- PORTER, L. W. – SMITH, F. J. 1970. The etiology of organizational commitment. Unpublished paper. University of Kalifornia: Irvine.
- SCHOLL, R.W. 1981. Differentiating commitment from expectancy as a motivational force.

Abstract

This research has been carried out to find out whether there is a significant difference between the aspects of organizational and occupational commitment according to employment in a public or private owned Hospital.

The sample represented 92 female doctors, 42 is employed in public Hospital, 50 is employed in a private Hospital.

Data were collected from responses to a questionnaire, evaluated by factor analysis and ANOVA.

ŽELANÝ PRACOVNÝ ČAS: SOCIÁLNE SÚVISLOSTI VO VÝSLEDKOV 2. KOLA EURÓPSKEJ SOCIÁLNEJ SONDY (ESS)*

Jozef Výrost
Spoločenskovedný ústav SAV, Košice
vyrost@saske.sk

Pracovná doba je spravidla výsledkom dlhodobého a zložitého procesu spoločenského vyjednávania medzi zúčastnenými stranami – zamestnancami (reprezentovanými spravidla odborovými zväzmi) a zamestnávateľmi (často reprezentovanými tiež rôznymi podobami zamestnávateľských združení). Základné pozície sú známe a dlhodobo nemenné – zamestnanci požadujú skrátenie pracovného času a zamestnávatelia sa tomu bránia.

Premietajú vplyvy spoločensko-politické, sociálno-ekonomické, kultúrne i individuálno-psychologické. Prvý medzinárodný dohovor o tejto otázke sa datuje rokom 1919, keď Medzinárodná organizácia práce (International Labour Organization, ILO, 1919) ustálila požiadavky na 8-hodinovom dennom a 48-hodinovom týždennom pracovnom čase. Aj keď sa vízia Johna Maynarda Keynesa, zverejnená v roku 1930 o tom, že koncom storočia sa zníži na 15-hodinový týždenný pracovný čas, nenaplnila, klesajúci trend je charakteristický.

Výsledok spoločenského dialógu býva spravidla fixovaný v podobe legislatívnej normy, upravujúcej pravidlá na isté obdobie (čo samo evokuje možnosť ďalšej diskusie a úprav). Napríklad v súčasnosti platný pracovný kódex Francúzskej republiky od 1. januára 2000 pre podniky s viac ako 20 zamestnancami a od 1. januára 2002 aj pre podniky s menej ako 20 zamestnancami určoval ako maximum 35-hodinový pracovný čas.

Existujúce pravidlá v členských krajinách EÚ upravuje dokument s názvom „Directive 2003/88/EC“, ktorý určuje maximálny týždenný pracovný čas na úrovni 48-hodinového limitu. V jednotlivých členských krajinách, ako sme už uviedli vyššie, je situácia rozdielna. Presne v súlade s direktívou EÚ (maximálne 48-hodín) je stanovená v 15 krajinách EÚ (Cyprus, Česká republika, Dánsko, Francúzsko, Grécko, Maďarsko, Írsko, Taliansko, Litva, Luxembursko, Malta, Holandsko, Rumunsko, Slovinsko a Veľká Británia). V ostatných krajinách je maximálny týždenný pracovný čas kratší, spravidla okolo 40-hodín (Rakúsko, Bulharsko, Estónsko, Fínsko, Lotyšsko, Poľsko, Portugalsko, Slovensko, Španielsko, Švédsko).

Reálny týždenný pracovný čas podľa údajov EIRO (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007) poklesol od roku 1987 do roku 2006 v členských krajinách EÚ z 39,5 hodiny na približne 38 hodín týždenne. V periode rokov 1987-1995 bol odvodený z údajov 12 členských štátov EÚ, 1994-2004 z 15 a 2004-2006 z údajov 25 členských štátov.

Želaný pracovný čas jednotlivca, vyjadrený určitou časovou jednotkou (denný, týždenný, mesačný...) predstavuje jeho osobne preferovaný záujem a tvorí dôležitú súčasť postojov k práci. Je to tiež výsledok kompromisu, „vnútorného dialógu“ medzi môcť, chcieť a musieť, tzn. medzi individuálnymi možnosťami, potrebami a podmienkami.

Európska sociálna sonda (European Social Survey, ESS) dáva možnosť nahliadnuť do týchto očakávaní obyvateľov EÚ. Základným dlhodobým cieľom projektu ESS je popis a explanácia interakcií medzi meniacimi sa európskymi inštitúciami, politickými a ekonomickými štruktúrami na jednej strane a postojmi, presvedčeniami a správaním obyvateľov európskych krajín. ESS je plánované ako dlhodobý projekt, predpokladá sa realizácia 5 kôl v 2-ročnom cykle (2002 – 2011), pričom sa ho pravidelne zúčastňuje viac ako

* Text vznikol ako produkt riešenia úlohy CEVKOG, Centra excelentnosti pre výskum kognícií

20 európskych krajín. Dáta v tomto príspevku sú z 2.kola ESS a boli zozbierané v období september – december 2004.

METÓDA

Výber vzorky

V súlade s požiadavkami výskumný súbor mal byť reprezentatívny pre každú účastnícku krajinu. Respondentmi boli osoby staršie ako 15 rokov, obyvatelia danej krajiny nezávisle od ich národnostnej príslušnosti, občianstva alebo jazykovej orientácie. Minimálna veľkosť vzorky bola stanovená na 1,500 respondentov, alebo 800 v krajinách, ktorých populácia nepresiahla 2 milióny obyvateľov. Naše dáta pracujú so zoznamom 25 krajín, teda s informáciami z 47 537 kompletných dotazníkov.

Tab.1: Účastnícke krajiny 2.kola ESS

Country	N	Response rate %	Country	N	Response rate %
Austria	2256	62,4	Switzerland	2141	48,6
Belgium	1778	61,2	Ireland	2286	59,7
Czech R.	3026	55,3	Iceland	579	51,3
Germany	2870	51,0	Luxembourg	1635	50,1
Denmark	1487	64,3	Netherlands	1881	65,1
Estonia	1989	79,1	Norway	1760	66,2
Spain	1663	59,7	Poland	1716	73,7
Finland	2022	70,7	Portugal	2052	71,2
France	1806	43,6	Sweden	1948	65,9
UK	1897	54,6	Slovenia	1442	69,7
Greece	2406	78,8	Slovakia	1512	64,2
Hungary	1498	65,4	Ukraine	2031	68,9
Turkey	1856	50,7			

Dotazník

V 2.kole ESS obsahoval viac ako 400 otázok. V stabilnom module (**core module**, opakuje sa bez zmeny v každom kole) sa dotazník orientoval na nasledovné oblasti:

- dôveryhodnosť štátnych, politických a ďalších spoločenských inštitúcií
- záujem o politické otázky a účasť na politických aktivitách
- sociálno-politické orientácie
- štátna, verejná správa a jej efektívnosť na národnej a medzinárodnej úrovni

- morálne, politické a sociálne hodnoty
- sociálna začlenenosť a vylúčenie
- národná, etnická a náboženská príslušnosť (identita)
- subjektívna pohoda, zdravie a bezpečnosť
- demografické charakteristiky – vek, rod, manželský status atď.
- vzdelanie a zamestnanie
- materiálne a finančné zabezpečenie

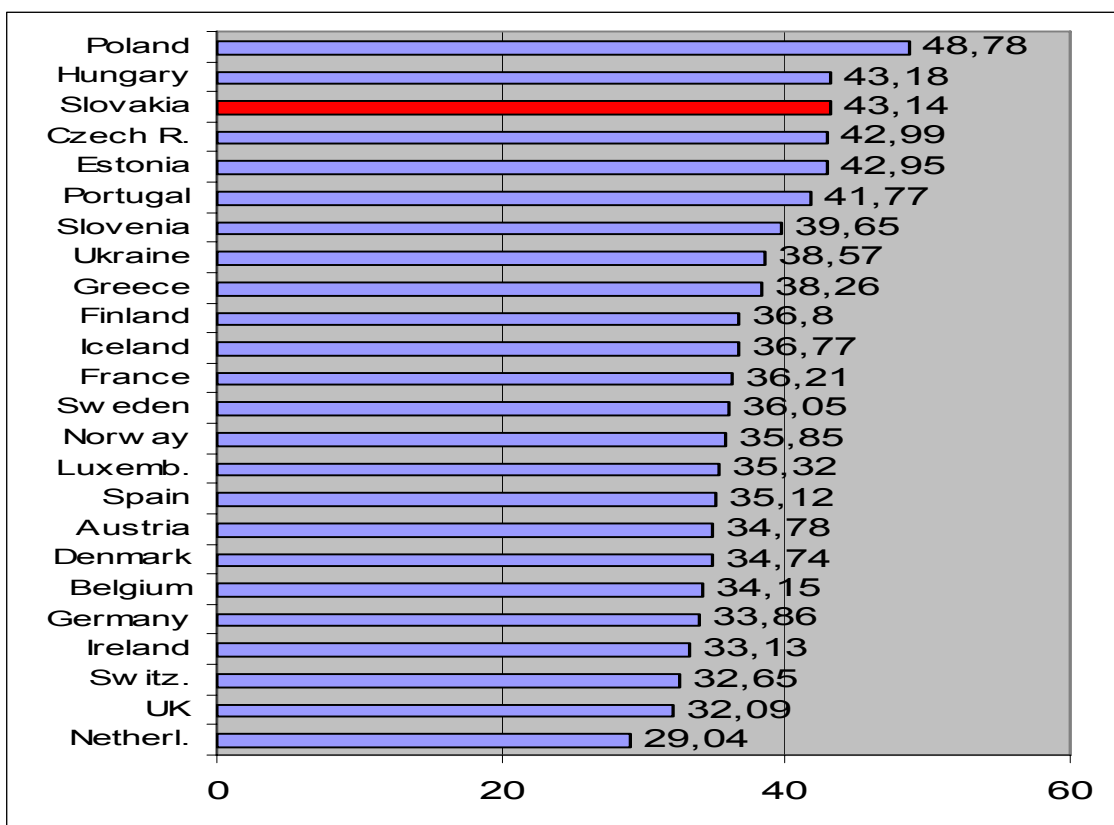
Rotujúce moduly sú segmenty, o ktoré sa v každom kole formou súťaže uchádzajú medzinárodné vedecké tímy. Vedeckou radou projektu ESS (SAB, Scientific Advisory Board) boli vybrané tri:

- **Rodina, práca a sociálne zabezpečenie v Európe.** Modul pripravila skupina pod vedením R.Eriksona v zložení: J. O. Jonsson, J. Brüderl, D. Gallie, H. Russell, L.A. Vallet
- **Zdravie a zdravotná starostlivosť v meniacej sa Európe.** Modul pripravila skupina pod vedením S. Kooikera v zložení: J. Kragstrup, E. Holme Hansen, N. Britten, A.M. Oltarzewska
- **Ekonomická morálita v Európe: trhová ekonomika a občianstvo.** Modul pripravila skupina pod vedením S. Karstedt v zložení: S. Farrall, A. Stoyanov, K. Bussmann, G. Skapska Family, work & well-being

VÝSLEDKY

Želaný (chcený) pracovný čas sa zisťoval otázkou: „**Koľko hodín týždenne, ak vôbec, by ste boli ochotní pracovať?**“ Majte na mysli, že váš zárobok by sa hýbal hore alebo dole podľa toho, koľko hodín pracujete“.

Empirické údaje, odvodené z reprezentatívnych vzoriek obyvateľov 24 krajín, uvádzame v grafe č.1:



Graf č.1: Želaný týždenný pracovný čas, priemery odpovedí respondentov podľa krajín (z celkového počtu 47 537 respondentov z 25 krajín na túto otázku odpovedalo 37 104, ďalej 6069 uviedlo že sa ich to netýka, nevedelo odpovedať 3773, žiadnu odpoveď neuviedlo 591 respondentov).

Štatistická analýza (oneway ANOVA, Tukeyho test v post-hoc porovnávaní) poukázala na prítomnosť štatisticky významných rozdielov medzi zaznamenanými priemermi respondentov z jednotlivých krajín ($df = 37103$, $F=244,035$, $p < 0,0001$). Post hoc porovnania (Tukey test) ukázali na prítomnosť troch zoskupení: Holandsko, Veľká Británia, Švajčiarsko, Írsko a Nemecko tvoria prvú skupinu krajín, v ktorých odpovede respondentov poukazujú na najnižšiu úroveň želaného pracovného času, tzv. stred tvoria krajiny od Belgicka po Fínsko. Napokon v tretej skupine nájdeme krajiny (od Grécka po Poľsko) s najdlhším želaným pracovným časom. Ak porovnáme tento výsledok s legislatívne stanovenými podmienkami, môžeme vidieť, že súvisí len sčasti. Väčší podiel na výsledku majú zrejme iné faktory.

Už formulácia otázky dávala do pozornosti respondenta súvislosť dĺžky pracovného času a **príjem domácnosti** s očakávaním, výška príjmu bude mať vplyv na dĺžku želaného pracovného času. Pri koncipovaní otázky zameranej na materiálne zabezpečenie životných potrieb respondenta v rámci dotazníka ESS však bolo potrebné brať do úvahy reálne existujúce rozdiely a) medzi obyvateľmi európskych krajín vo výške príjmu, súčasne b) aj to, že príjem jednotlivca je treba vnímať cez optiku saturovania potrieb osôb, s ktorými žije. Vzhľadom k uvedenému otázka sa orientovala do oblasti spokojnosti respondenta s príjmom domácnosti:

„Ktorý z popisov najlepšie vystihuje váš názor na príjem vašej domácnosti v tomto období?

1. Pohodlne vyžijeme zo súčasného príjmu. (Túto alternatívu si vybralo $n=10\,324$ respondentov, ich priemerný želaný týždenný čas bol $M=35,18$ hod.)
2. Zvládame to so súčasným príjmom. ($n=15\,815$, $M=37,63$ hod.)
3. Máme to ťažké so súčasným príjmom. ($n=6610$, $M=39,19$ hod.)
4. Máme to veľmi ťažké so súčasným príjmom. ($n=2467$, $M=39,45$ hod.)

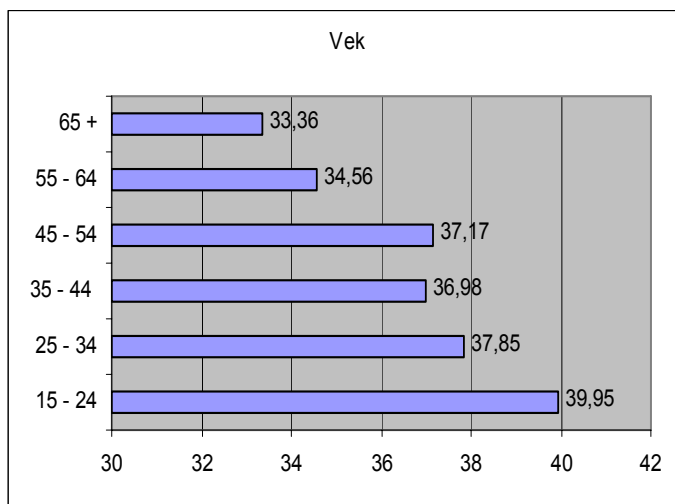
Distribúcia výsledkov poukazuje na existujúce rozdiely medzi odpoveďovými tendenciami respondentov podľa vnímaného príjmu, ktoré sú aj štatisticky významné ($df = 35\,215$, $F=191,416$, $p < 0,0001$). Post hoc porovnania (Tukey test) ukázali na skutočnosť, že významné rozdiely sa neprejavili len medzi skupinami 3 a 4. Z uvedeného vyplýva, že osoby so subjektívne vnímanými nižšími príjmami reflektujú túto situáciu v ochote pracovať dlhší čas, rozdiel medzi skupinou 1 a 4 predstavuje viac ako 4 hodiny (12%) práce týždenne.

Aktuálny spôsob **zaradenia jednotlivca do pracovného procesu**, ako sme predpokladali, mal tiež výrazný vplyv na želaný pracovný čas : ($df = 36\,945$, $F=298,757$, $p < 0,0001$). Post hoc porovnania (Tukey test) ukázali, že priemerný týždenný želaný pracovný čas osôb zamestnaných ($n= 20789$, $M=38,67$ hod.) a študujúcich ($n=3925$, $M=39,54$) je štatisticky významne vyšší ako osôb v dôchodku ($n= 4590$, $M=34,85$ hod.) a v domácnosti ($n= 4017$, $M=29,98$ hod.). Markantný, štatisticky významný rozdiel v dĺžke želaného pracovného času sa prejavil aj medzi nezamestnanými hľadajúcimi prácu ($n= 1658$, $M=40,53$ hod.) a nezamestnanými, ktorí si prácu nehľadajú ($n= 745$, $M=37,39$ hod.).

V dĺžke želaného pracovného času sa prejavili štatisticky významné rozdiely ($df = 37\,049$, $t\text{-test}=53,225$, $p < 0,0001$) medzi želaným pracovným časom **mužov** ($n=17\,509$, $M=40,68$ hod.) a **žien** ($n=19\,542$, $M=34,26$ hod.). Uvedený fakt je však treba vnímať cez optiku ešte stále nerovnovážneho postavenia mužov a žien na trhu práce, ako aj nerovnomerného podielu

na domácich prácach, ktoré aj v dátach ESS poukazujú na ešte stále výrazný rozdiel v tejto aktivite medzi mužmi a ženami.

Medzi **vekom** respondentov a dĺžkou týždenného želaného pracovného času sa preukázal lineárny, nepriamo úmerný vzťah: najvyššiu hodnotu nadobúdal u osôb v najmladšom veku a postupne klesal ($df = 36\ 962$, $F=175,998$, $p < 0,0001$).



Graf č.2: Želaný týždenný pracovný čas, priemery odpovedí respondentov podľa veku

Už sme spomínali úlohu odborov pri vyjednávaní týkajúcej sa dĺžky pracovnej doby. Vo výsledkoch ESS sa ukázalo, že organizovanosť osoby v odborovej organizácii má vplyv na jej želaný pracovný čas ($df = 36\ 962$, $F=17,782$, $p < 0,001$) v tom zmysle, že týždenný želaný pracovný čas členov odborov ($n=8687$, $M=36,66$) je kratší, ako nečlenov ($n=20\ 699$, $M=37,41$) alebo bývalých členov ($n=7519$, $M=37,73$).

Zhrnutie zistení.

Odzrazom sledovaných kauzálnych súvislostí je skutočnosť, že u respondentov, obyvateľov SR, podobne ako ďalších transformujúcich sa a menej ekonomicky vyspelých krajín Európy je želaný pracovný čas štatisticky signifikantne dlhší. Subjektívne posúdenie príjmu domácnosti, ako sa ukázalo, priamo ovplyvňuje želaný pracovný čas.

Na dĺžku želaného pracovného času má vplyv aj aktuálna pozícia jednotlivca na pracovnom trhu – je vyššia u zamestnaných osôb, študentov ako u osôb v domácnosti a dôchodcov. Nezamestnaní, hľadajúci prácu, si želajú dlhší pracovný čas ako nezamestnaní, ktorí prácu nehľadajú. Zároveň členovia odborovej organizácie, zrejme identifikujúci sa s jedným z hlavných cieľov odborov, si želajú kratší týždenný pracovný čas, ako ostatní (bývalí a nečlenovia).

Nerovnaké postavenie mužov a žien na pracovnom trhu i v podiele na domácich prácach rezultovalo v dátach 2.kola ESS v štatisticky významne rozdielnom týždennom želanom pracovnom čase mužov a žien.

Medzi želaným pracovným časom a vekom sa preukázala nepriama lineárna závislosť – čím je vek vyšší, tým je želaný pracovný čas kratší.

Získané výsledky poukazujú teda na významné sociálne súvislosti želaného pracovného času, ktoré jasne dokumentujú skutočnosť, že tento je výslednicou reálneho

posúdenia aktuálnej životnej pozície jednotlivca a možností saturovania jeho potrieb. Nie je to teda len otázka emocionálneho výrazu želaného stavu, ale predovšetkým racionálneho zhodnotenia (reflexie) životnej situácie a podmienok, v ktorých sa jednotliviec nachádza. V tomto zmysle ho potom treba chápať nie ako raz navždy daný stav, ale ako permanentnú tému spoločenského dialógu.

Literatúra

- EIRO 2006-2007: Working time in the EU and other global economies.
<http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2008/65/en/1/EF0865EN.pdf>
- European Social Survey: <http://www.europeansocialsurvey.org/>
- International Labour Organization (ILO): Hours of Work (Industry) Convention 1919, Geneva, 1919