



FACULTY OF ECONOMICS
AND ADMINISTRATION

Masaryk University

PSEK Psychologie pro ekonomy

Postoje a pracovní spokojenost





Tato prezentace vznikla za podpory
Fondu rozvoje Masarykovy univerzity
Projekt: MUNI/FR/1282/2017
Inovace výuky psychologie, sociokulturních
a manažerských dovedností v rámci ESF



1. komponenty vnitřního postoje



postoj: vymezení

postoj (attitude)

Postoj je sklon relativně ustáleným způsobem reagovat na danou situaci, předměty nebo osoby. Postoj vyjadřuje vztah (sympatii, antipatii) k daným objektům.

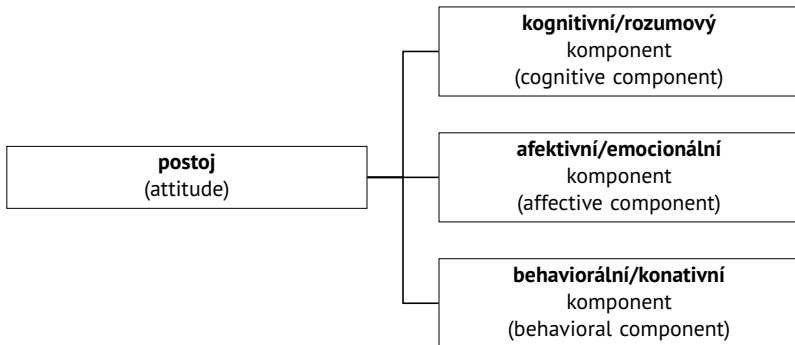


tří komponentový model postojů



tří komponentový model postojů

Rosenberg, Hovland, McGuire, Abelson, and Brehm (1960)





komponenty postoje: vymezení

kognitivní/rozumový komponent (cognitive component)

Kognitivní/rozumový komponent je komponent postoje založený na informacích o objektu postoje.

afektivní/emocionální komponent (affective component)

Afektivní/emocionální komponent je komponent postoje založený na emocích vázaných k objektu postoje.

behaviorální/konativní komponent (behavioral component)

Behaviorální/konativní komponent je komponent postoje založený na chování k objektu postoje.



2. postoj a chování



kognitivní disonance



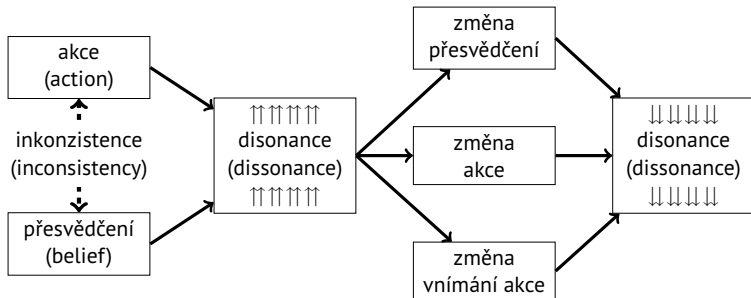
kognitivní disonance: vymezení

kognitivní disonance (cognitive dissonance)

Kognitivní disonance označuje rozpor mezi dvěma a více postoji nebo mezi postojem či postoji a chováním.

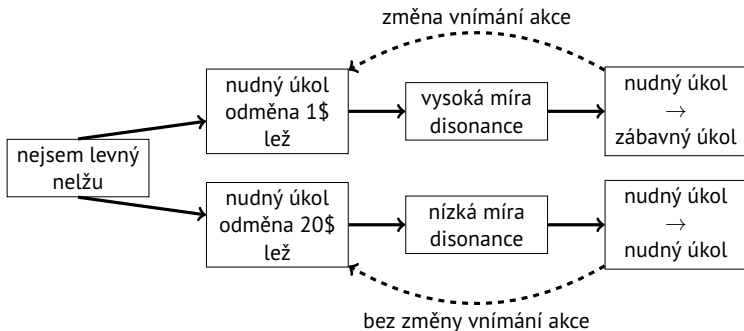
kognitivní disonance: model

Festinger and Carlsmith (1959)



kognitivní disonance: experiment

Festinger and Carlsmith (1959)





intrapersonální konflikt



konflikt: vymezení

konflikt (conflict)

Konflikt je proces, který začíná, když se jedna strana domnívá, že druhá strana negativně ovlivnila, ovlivňuje nebo ovlivní něco, na čem první straně záleží.

intrapersonální konflikt (conflict)

Intrapersonální konflikt je konflikt, ve kterém jsou jednotlivé strany zastoupeny v rámci jedné jako osoby jako protichůdné motivy, postoje apod. Jedná se o vnitřní konflikt, který zpravidla není veřejně přístupný k pozorování.



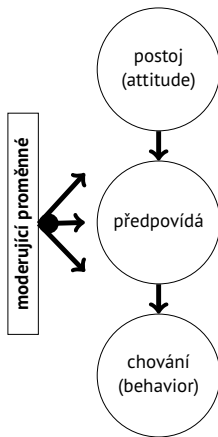
intrapersonální konflikt: příklad

- **změna chování**
 - **Příklad:** Lhář přestane lhát.
- **změna vnímání daného problému – připojením nové informace**
 - **Příklad:** Lhář za to, že lhal, dostal velkou odměnu (=justification).
- **změna vnímání daného problému – změnou původních východisek**
 - **Příklad:**

Kognice v konfliktu s jinou:
„Všichni lháři jsou špatní lidé.“
změna:
„Všichni lháři nejsou zase tak špatní.“
„V té situaci jsem nemohl jednat jinak.“



postoj a chování: shrnutí





3. postoje a práce



vnitřní postoje k práci: spokojenost

pracovní spokojenost (job satisfaction)

Pracovní spokojenost označuje pozitivní pocity z pracovních úkolů, které jsou výsledkem ohodnocení vlastností daného úkolu, evaluace charakteristik pracovního místa.



vnitřní postoje k práci: zapojení

pracovní zapojení (job involvement)

Pracovní zápal označuje míru, do jaké se jednotlivec ztotožňuje se svou prací, aktivně se do ní zapojuje a považuje výkon za důležitou část své vlastní hodnoty.



vnitřní postoje k práci: zmocnění

psychologické zmocnění (psychological empowerment)

Psychologické zmocnění označuje míru víry zaměstnance ve vlastní schopnost ovlivnit pracovní prostředí, ve své kompetence, ve smysluplnost práce a vnímanou míru autonomie.



vnitřní postoje k práci: závazek

závazek vůči organizaci (organizational commitment)

Závazek vůči organizaci označuje míru, do jaké se zaměstnanci ztotožňují s danou organizací, jejím cílem a chtějí v organizaci zůstat.



vnitřní postoje k práci: podpora

vnímaná organizační podpora (perceived organizational support, POS)

Vnímaná organizační podpora označuje míru, do jaké zaměstnanci věří, že si jich organizace cení a zajímá se o jejich dobro.

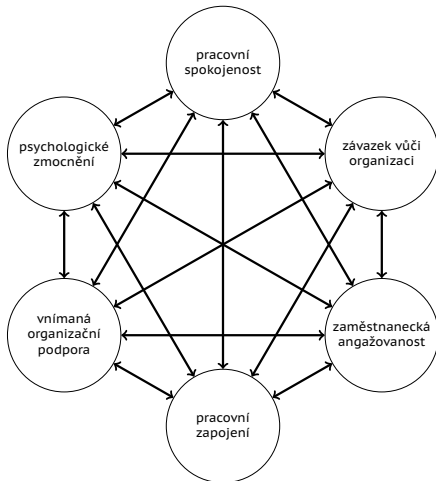


vnitřní postoje k práci: angažovanost

zaměstnanecká angažovanost (employee engagement)

Zaměstnanecká angažovanost označuje míru zapojení, spokojenost a entuziasmus zaměstnance ve vztahu k jeho práci.

postoje a práce: shrnutí





4. pracovní spokojenost



pracovní spokojenost: vymezení

pracovní spokojenost (job satisfaction)

Pracovní spokojenost označuje pozitivní pocity z pracovních úkolů, které jsou výsledkem ohodnocení vlastností daného úkolu, práce.



pracovní spokojenost: měření

- celkové
 - „all things considered“
 - nejčastěji zaznamenáváno na škále velmi spokojený – ... – velmi nespokojený
- dílčí
 - jednotlivé aspekty
 - lze sumarizovat



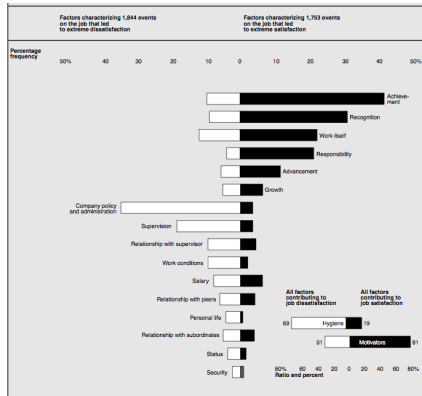
důvody pracovní spokojenosti



Two-factor theory

Herzberg (1968)

- motivační faktory
 - úspěch
 - uznání
 - samotná práce
 - odpovědnost
 - postup
 - růst
- hygienické faktory
 - politika a administrace
 - supervize
 - vztahy s nadřízenými
 - pracovní podmínky
 - plat
 - vztahy s kolegy
 - osobní život
 - vztah s podřízenými
 - status
 - bezpečnost





další důvody pracovní spokojenosti

■ Osobnost

- Judge, Bono, Erez, and Locke (2005)

■ Corporate Social Responsibility (CSR)

- jednání organizace prospívající společnosti nebo životnímu prostředí a přesahující rámec povinností dané organizace

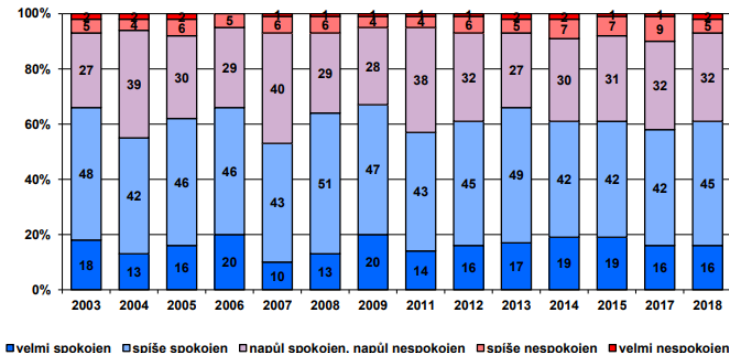


pracovní spokojenost v ČR



pracovní spokojenost: ČR celkově

Graf 1: Spokojenost se zaměstnáním či prací (v %) ¹



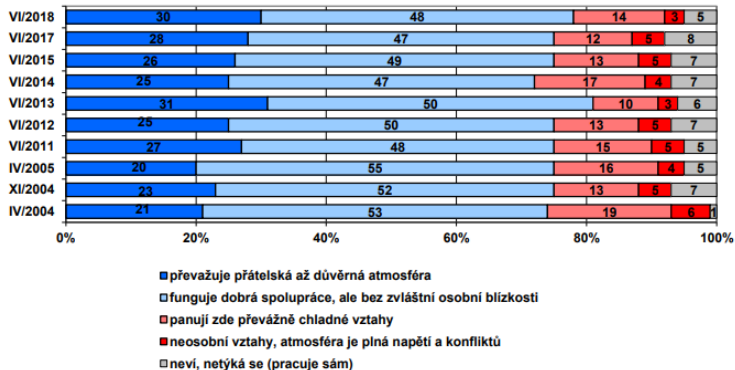
Zdroj: CVVM SOÚ AV ČR, v.v.i., Naše společnost 16. – 29. 6. 2018, 635 ekonomicky aktivních respondentů starších 15 let, osobní rozhovor.

Krajňák (2018)



pracovní spokojenost: ČR vztahy

Graf 2: Vnímání vztahů na pracovišti (v %)²

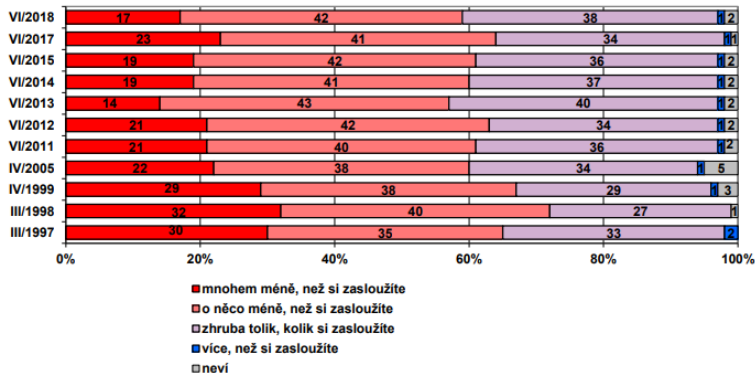


Zdroj: CVVM SOÚ AV ČR, v.v.i., Naše společnost 16. – 29. 6. 2018, 635 ekonomicky aktivních respondentů starších 15 let, osobní rozhovor.



pracovní spokojenost: ČR plat

Graf 3: Když posoudíte Váš měsíční příjem, jak jste zaplacen? (v %)³

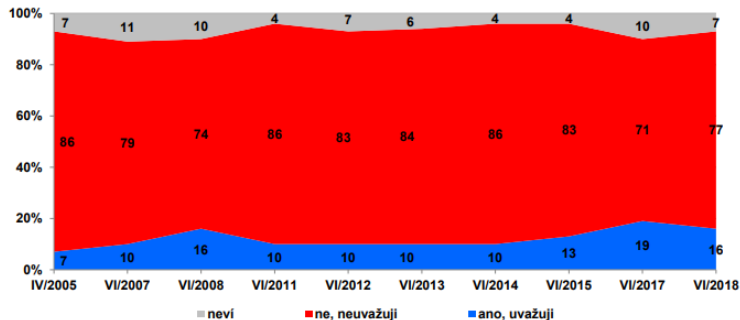


Zdroj: CVVM SOÚ AV ČR, v.v.i., Naše společnost 16. – 29. 6. 2018, 635 ekonomicky aktivních respondentů starších 15 let, osobní rozhovor.



pracovní spokojenost: ČR odchod z práce

Graf 4: Uvažujete o odchodu ze současného zaměstnání / o ukončení současné práce? (v %)⁴



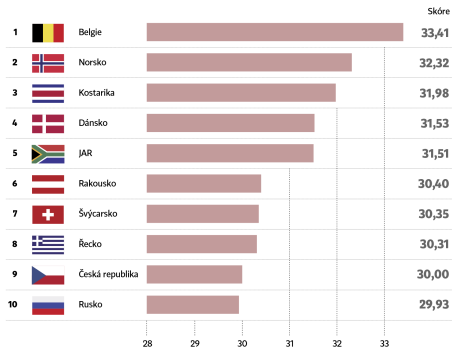
Zdroj: CVVM SOÚ AV ČR, v.v.i., Naše společnost 16. – 29. 6. 2018, 635 ekonomicky aktivních respondentů starších 15 let, osobní rozhovor.

Krajňák (2018)

pracovní spokojenost: ČR a svět

KDE JSOU NEJŠASTNĚJŠÍ PRACOVNÍCI

(Pořadí zemí podle výzkumu Universum Global Workforce Happiness Index 2016)



Keményová (2016)



výsledky pracovní spokojenosti



výsledky pracovní spokojenosti

- **pracovní výkon**
 - Spokojení pracovníci jsou velmi často produktivní pracovníci.
- **občanství k organizaci
(Organizational Citizenship Behaviour, OCB)**
 - Spokojení pracovníci jsou velmi často angažovaní pracovníci.
- **spokojenost a loajalita zákazníků**
 - Spokojení zaměstnanci jsou velmi často příčinou zvýšené spokojenosti a loajality zákazníků.
- **životní spokojenost**
 - Pracovní spokojenost pozitivně koreluje se spokojeností v životě.



5. pracovní nespokojenost.



Důvody pracovní spokojenosti

	konstruktivní (constructive)	destruktivní (destructive)
aktivní (active)	hlasitá (voice)	výstupem (exit)
pasivní (passive)	věrnostní (loyalty)	zanedbávající (neglect)



Důvody pracovní spokojenosti

hlasitá odezva (voice response)

Hlasitá odezva je reakcí na nespokojenost, která se projevuje aktivními a konstruktivními pokusy zlepšit podmínky.

věrnostní odezva (loyalty response)

Věrnostní odezva je reakcí na nespokojenost, která se projevuje pasivním čekáním na zlepšení podmínek.



Důvody pracovní spokojenosti

odezva výstupem (exit response)

Odezva výstupem je reakcí na nespokojenost, která je ukočena odchodem z práce.

odezva zanedbáním (neglect response)

Odezva zanedbáním je reakcí na nespokojenost, která se projevuje tím, že osoba nechává podmínky, aby se dále zhoršovaly.



Reakce spolupracovníků

kontraproduktivita (counterproductivity)

Kontraproduktivita označuje jednání osoby, kdy osoba aktivně a záměrně postupuje proti záměrům organizace. Zahrnuje krádeže, agresivní chování, absentérství nebo pozdních příchody a další.

kontraproduktivní pracovní chování (Counterproductive Work Behavior (CWB))

Kontraproduktivní pracovní chování označuje jednání osoby, kdy osoba aktivně a záměrně postupuje proti záměrům organizace, které je členem.

Označováno také jako deviantní chování (deviant behavior) na pracovišti nebo stahování se zaměstnance (employee withdrawal).



SHRNUTÍ



shrnutí

postoj – postoj k práci – pracovní spokojenost



chování



Zdroje I

- Elwin, T. (2018). The bottom line: motivation. <https://tobyelwin.com/the-bottom-line-motivation/>. ([2018-08-16])
- Festinger, L., & Carlsmith, J. M. (1959). Cognitive consequences of forced compliance. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 58(2), 203–210.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees. *Harvard Business Review*, 53–62.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Erez, A., & Locke, E. A. (2005). Core Self-Evaluations and Job and Life Satisfaction: The Role of Self-Concordance and Goal Attainment. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 257–268.
- Keményová, Z. (2016). Češi patří k nejšťastnějším zaměstnancům na světě. V žebříčku obsadili deváté místo. <https://archiv.ihned.cz/c1-65096600-cesi-patri-k-nejstastnejsim-zamestnancum-na-svete>. *Hospodářské noviny*. ([2018-08-16])
- Krajňák, T. (2018). Postoje české veřejnosti ke svému zaměstnání – červen 2018. tisková zpráva. Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.). ([2018-08-16])
- Rosenberg, M. J., Hovland, C. I., McGuire, W. J., Abelson, R. P., & Brehm, J. W. (1960). *Attitude Organization and Change: An Analysis of Consistency Among Attitude Components*. Yale University Press.



Tato prezentace vznikla za podpory
Fondu rozvoje Masarykovy univerzity
Projekt: MUNI/FR/1282/2017
Inovace výuky psychologie, sociokulturních
a manažerských dovedností v rámci ESF