

Satysfakcja z pracy

Jedną z podstawowych działalności dorosłego człowieka jest praca. To właśnie ona wypełnia nam prawie połowę życia i decyduje o jego kształcie oraz o nas samych. Głównym celem pracy jest powstawanie określonych wytworów, dóbr czy usług, które są społecznie wartościowe, dzięki czemu podnoszą jakość życia jednostek oraz całego społeczeństwa. Oprócz materialnych efektów praca przyczynia się również do powstawania więzi społecznych nie tylko wśród pracowników lecz również w szerszym znaczeniu, np. więzi między przedstawicielem organizacji a klientami, którzy z jej usług korzystają (A. Lubrańska, 2008: s. 12). Ponieważ praca jest częścią życia, należy być usatysfakcjonowanym z jej efektów oraz w pełni zadowolonym z możliwości rozwoju.

Wielu psychologów zajmujących się psychologią pracy, zwraca również uwagę na jej wpływ na życie człowieka. Często prowadzą oni badania dotyczące jej negatywnego wpływu, zajmując się pracoholizmem, mobingiem, czy też wypaleniem zawodowym. Ja jednak chciałabym zwrócić uwagę na bardziej pozytywną stronę pracy i zająć się tematyką związaną z satysfakcją z pracy.

Czym jest satysfakcja?

We współczesnej psychologii nazywane są tak pozytywne i negatywne uczucia oraz postawy, które odnoszą się do realizowanych przez pracowników obowiązków zawodowych (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002: s. 296). Może być określana jako pozytywna, jeśli osoba pracująca jest zadowolona z powierzonych zadań oraz warunków pracy bądź negatywna jeśli nie spełnia jego oczekiwań. Satysfakcja z pracy jest swoistą funkcją porównania wkładanych w nią zasobów danego pracownika a jej wynikami, którymi mogą być: awans, dodatkowa premia lub pochwała ze strony pracodawcy bądź innych osób, które oceniają jego pracę.

Badacze zajmujący się tą tematyką postanowili bardziej dokładnie zbadać co wpływa na zadowolenie oraz, czy możliwe jest, by osoby wykonujące podobną pracę oceniały ją inaczej? Jednym z narzędzi służących do pomiaru poziomu satysfakcji jest Kwestionariusz Opisu Pracy (JDI). Służy on do pomiaru pięciu czynników, na podstawie których można określić poziom zadowolenia z pracy (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002). Te czynniki to:

1. Wynagrodzenie – im wyższe wynagrodzenie, tym wyższa satysfakcja. Jednak po osiągnięciu pewnego poziomu wzrost zadowolenia zostaje zahamowany i pracodawca zmuszony jest do poszukiwania innych motywatorów.
2. Awans – subiektywna ocena szans związanych z awansem jest bardzo istotna w ocenie satysfakcji. Jeśli pracownik zauważa brak możliwości związanych z rozwojem i przyszłym awansem jest bardziej niezadowolony z warunków pracy. Jednym z rozwiązań może być stworzenie planu rozwoju wszystkich pracowników i reguł, które określają na jakiej podstawie jest przyznawany awans.
3. Nadzór – część pracowników potrzebuje większej kontroli w trakcie realizacji zadań, inni zaś większej autonomii. Niedostosowanie rodzaju kontroli do poszczególnego pracownika może wywołać u niego frustrację.
4. Natura pracy – zapewnienie pracownikowi odpowiednich warunków pracy: zarówno jeśli chodzi o wyposażenie jak i czas pracy zwiększa u niego satysfakcję.
5. Właściwości współpracowników – człowiek jest „istotą społeczną”, dlatego nawet w pracy istotne są dla niego więzi z innymi ludźmi. Brak rywalizacji i postawa prospołeczna może w niektórych przypadkach zwiększyć zadowolenie z pracy. Natomiast wśród pracowników zdeterminowanych i nastawionych na sukces takie rozwiązanie spowoduje zniechęcenie i niezadowolenie. Dlatego tak ważne jest zbudowanie odpowiedniego zespołu pracowników, którzy będą się uzupełniać w realizacji zadań, oraz zapewnienie im odpowiedniej osoby kierującej, charakteryzującej się wybitnymi umiejętnościami społecznymi.

Kolejnym narzędziem jest Minesocki Kwestionariusz Satysfakcji (MSQ), za pomocą którego badacz jest w stanie ocenić poziom satysfakcji i niezadowolenia z pracy (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002). MSQ ocenia 20 właściwości pracy, między innymi takie jak:

1. Osiągnięcia – część pracowników odczuwa wysoką potrzebę osiągnięcia sukcesu; jeśli pracodawca nie stworzy odpowiednich warunków pracy umożliwiających realizację tej potrzeby, może zmniejszyć poziom zadowolenia z pracy u swojego podwładnego.

2. Niezależność – samodzielna realizacja zadań jest istotna dla osób z wysoką potrzebą osiągnięć. Takie osoby lubią same decydować o swoich działaniach i często podejmować ryzykowne decyzje, które mogą zapewnić sukces organizacji. Jeśli ich działania będą w pewnym stopniu blokowane spowoduje to u nich wzrost frustracji.
3. Uznanie – potrzeba uznania i szacunku jest jedną z potrzeb dorosłego człowieka i odnosi się ona również życia zawodowego. Brak informacji zwrotnej w formie pochwały, bądź też gratyfikacji finansowej zwiększa niezadowolenie wśród pracowników.
4. Warunki pracy – dotyczy to fizycznych warunków pracy takich jak: opieka zdrowotna, miejsca do parkowania, służbowy samochód, różnego rodzaju spotkania integracyjne, jak również dobre oświetlenie w miejscu pracy, czy klimatyzacja. Część pracodawców nie zwraca na nie uwagi, są to jednak bardzo istotne czynniki, które wpływają na wzrost satysfakcji.

Jak wykazano w wielu badaniach, każdy z czynników zawartych w wymienionych narzędziach badawczych wpływa na poziom satysfakcji z wykonywanej pracy. Wyżej wymienione czynniki charakteryzują miejsce pracy ale istnieją również inne, związane bezpośrednio z pracownikiem, na podstawie których możemy wnioskować jaki będzie poziom zadowolenia. Właściwości indywidualne takie jak: wiek, płeć, rasa, inteligencja, wykorzystywanie w pracy swych umiejętności oraz doświadczeń zawodowych, wpływają na poziom satysfakcji, lecz pod wpływem działań organizacji nie ulegają zmianie (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002).

Wiek

Jak wykazano w badaniach zadowolenie z pracy rośnie wraz z wiekiem, i jest zdecydowanie wyższe u pracowników dojrzałych, niż u młodych wkraczających na rynek pracy (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002). Prawdopodobnie ma na to wpływ rodzaj wykonywanych zadań. Młodzi ludzie w swojej pierwszej pracy wykonują proste zadania, które nie wymagają od nich większego zaangażowania, przez co oceniają pracę negatywnie. Często nie bierze się pod uwagę ich dodatkowych umiejętności oraz kreatywności. Starsi, dojrzały pracownicy z wieloletnim stażem pracy spotykają się raczej z wyższym zaufaniem i bardziej pozytywną oceną ich kompetencji i umiejętności. W związku z czym poziom ich zadowolenia z pracy będzie wyższy.

Płeć

Wyniki badań empirycznych dotyczące wpływu płci na poziom satysfakcji są sprzeczne. Prawdopodobnie wpływ na jej poziom mają czynniki nie wynikające bezpośrednio z faktu czy jest to kobieta, czy mężczyzna, a raczej ze stereotypów związanych płcią (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002). Dysproporcja w ocenie zadowolenia z wykonywania tej samej pracy, może być związana z tym, że kobiety otrzymują niższe wynagrodzenie za realizację tych samych zadań oraz mają mniejsze szanse na awans na eksponowane stanowiska. Większość kobiet uważa, że muszą pracować intensywniej od mężczyzn, być bardziej zaangażowane w pracę, by otrzymywać podobne gratyfikacje.

Rasa

Różnice w ocenie zadowolenia z pracy wśród przedstawicieli różnych ras są istotne. Autorzy badań dotyczących satysfakcji wykazali, że biali pracownicy oceniają bardziej pozytywnie swoją pracę oraz jej wpływ na ich życie. Może mieć to związek z tym, że większość osób rasy czarnej oraz przedstawicieli mniejszości etnicznych ma problem ze znalezieniem odpowiedniej pracy. Wielu z nich wykonuje prace wymagające niewielkich kwalifikacji, bez możliwości rozwoju oraz za niewielkie wynagrodzenie (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002). Ponieważ ważniejsze w ich przypadku jest znalezienie pracy zapewniającej godziwą pensję, rezygnują z poszukiwania pracy, która da im satysfakcję.

Zdolności poznawcze

Uzyskanie wysokiej satysfakcji z pracy oraz wyższego poziomu produktywności wymaga często odpowiedniego poziomu inteligencji (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002). Osoby, które wykonują niektóre zawody mogą posiadać niewystarczający poziom tej cechy przez co poziom ich zadowolenia będzie niższy. Takie osoby mają często trudności z realizacją powierzonych im zadań i w rezultacie mogą odczuwać frustrację. Pracownicy, którzy wykonują zadania zbyt łatwe, a poziom inteligencji jest wyższy od wymaganego na danym stanowisku często odczuwają znudzenie, są bardziej niezadowoleni z wykonywanej pracy. Poza tym, poziom inteligencji związany jest z kontynuacją edukacji na studiach i uzyskaniem wyższego wykształcenia. Niektóre badania wykazały, że ukończenie wyższej uczelni może mieć negatywny

wpływ na poziom zadowolenia u pracownika. Prawdopodobnie ma to związek z oczekiwaniami w stosunku do pracy, które często nie są zaspokojone.

Doświadczenia zawodowe

Osoby podejmujące nową pracę zwykle są z niej zadowolone. Jest to dla nich możliwość rozwoju, a praca często jest oceniana jako ciekawa prawdopodobnie dlatego, że jest nowa. Z upływem czasu, jeśli pracownik nie czyni postępów i odczuwa pewnego rodzaju stagnację, może odczuwać mniejszą satysfakcję (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002). Brak zmiany może wywołać wzrost zniechęcenia i bierność. Jeśli warunki rozwoju są odpowiednie następuje wzrost satysfakcji, początkowo bardziej dynamiczny, by po pewnym czasie wzrastać już w mniejszym stopniu.

Wykorzystanie umiejętności

Ten czynnik często jest wyraźny w badaniach satysfakcji z pracy u młodych pracowników, często absolwentów, którzy wkraczają w życie zawodowe (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002). Część z nich nie ma możliwości wykazania się posiadanymi umiejętnościami związanymi z danym stanowiskiem pracy. Często wpływ na to ma brak wiary pracodawcy w ich kompetencje. Problem nie wykorzystania posiadanych umiejętności dotyczy również pracowników zatrudnionych na stanowiskach poniżej ich kwalifikacji, zwłaszcza emigrantów. U tych osób często zadowolenie z pracy przyjmuje postać satysfakcji z warunków finansowych, a jak wiadomo wynagrodzenia jest tylko jednym z jego wielu aspektów.

Cechy osobowości

Jak wiadomo cechy osobowości mają wpływ na dopasowanie osoby do danego stanowiska pracy. Jednak jaki wpływ mogą mieć na zadowolenie z jej wykonywania? Wyniki badań wykazały, że osoby które oceniają swoją pracę jako dającą satysfakcję charakteryzują się wysoką stabilnością emocjonalną. Jednak ciężko wyjaśnić charakter przyczynowo skutkowy tej sytuacji: czy osoby stabilne emocjonalnie w przyszłości osiągają wyższą satysfakcję, czy też satysfakcja z pracy zapewnia im stabilność. Spór jest nadal nie rozstrzygnięty, lecz niewątpliwie związek istnieje (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002).

Badacze zainteresowali się również wpływem poczucia alienacji i umiejscowienia kontroli na zadowolenie z wykonywanej pracy (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002). Wyniki badań były jednoznaczne. Osoby charakteryzujące się wewnętrznym poczuciem kontroli, czyli oceniające, że efekty działań są zależne od ich zaangażowania, jak i posiadające mniejsze poczucie alienacji - odczuwają wyższą satysfakcję związaną z realizacją obowiązków zawodowych. Zauważono również, że dążenie do osiągnięć jako cecha jest mocno związana z zadowoleniem i wysokim poziomem realizacji zadań.

Status pracy

Wnioski z badań dotyczących wpływu statusu pracy na satysfakcję są zgodne. Wraz ze wzrostem statusu pracy rośnie zadowolenie z jej wykonywania (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002). Tak więc, im niższy szczebel w organizacji tym mniejsza satysfakcja. Wiąże się to z tym, że osoby zajmujące wyższe stanowiska mają dostęp do większej liczby motywatorów, większej autonomii i odpowiedzialności oraz z faktem, iż stawiane im zadania są trudniejsze.

Wpływ satysfakcji na pracę

Po przedstawieniu czynników, które wpływają na satysfakcję z pracy należy zwrócić uwagę na efekty wzrostu zadowolenia z pracy u pracowników. Jak powszechnie wiadomo niezadowolenie z pracy wpływa na niską wartość pracy. W wielu badaniach wykryto, że pracownicy oceniający warunki pracy jako negatywne są mniej zaangażowani w wykonywane przez nich zadania w związku z czym, wartość tych produktów jest niższa. Pracownicy realizujący się zawodowo i odczuwający satysfakcję dokładniej i staranniej wykonują powierzone im zadania. Jednocześnie bardziej staranne wykonywanie pracy ma wpływ na poziom satysfakcji. Podnosząc więc poziom wykonywania zadań dostarczamy sami sobie nagrody. Oprócz efektywności wykonywania pracy, wysoki poziom satysfakcji wpływa również na wzrost poziomu zachowań prospołecznych. Dotyczy to nie tylko relacji między pracownikami, ale również ich stosunku do klientów. Zadowoleni pracownicy są bardziej skłonni do niesienia pomocy czy dokładnego tłumaczenia. Jak widać satysfakcja pracowników przekłada się na zyski firm, które są zależne od zainteresowania klientów ich usługami i towarami. Odwrotnie jest, gdy pracownicy są niezadowoleni. W takiej sytuacji można zauważyć wzrost zachowań aspołecznych,

w tym bójk i kradzieży. Zauważono również zwiększenie się absencji pracowników. Jest to bardzo powszechne zjawisko, z którym od wielu lat nie mogą się uporać organizacje na całym świecie. Jak wyliczono w samych Stanach Zjednoczonych firmy tracą nawet kilkadziesiąt miliardów dolarów w ciągu roku (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002).

W czasach wysokiej konkurencji na rynku dla firmy istotna staje się lojalność zatrudnionych w niej pracowników. Utrzymanie wysoko rozwiniętej kadry jest bardzo ważne. Jak utrzymać przy sobie tych najlepszych? W jaki sposób zabezpieczyć się przed odchodzeniem personelu? Fluktuacja, czyli rezygnacja z pracy i najczęściej przejście do konkurencji, z punktu widzenia organizacji jest bardzo kosztowna. Pracodawca za każdym razem musi zapełnić wolne stanowisko pracy tak, by firma nie miała kłopotów związanych z płynnością realizacji zadań.

Wyróżnia się dwa rodzaje fluktuacji personelu (D.P. Schulz, S.E. Schulz, 2002):

- fluktuacja funkcjonalna, czyli odchodzenie słabych pracowników, co nie jest niekorzystne dla organizacji
- fluktuacja dysfunkcjonalna, czyli odchodzenie dobrych pracowników, co jest szkodliwe dla firmy

W wyniku przeprowadzonych badań odkryto, że inwestowanie w pracowników, którego rezultatem będzie wzrost satysfakcji z pracy personelu, w pewnym stopniu powoduje chęć pozostania w danej organizacji. Zauważono również, że jednym z czynników ograniczających fluktuację jest wysoki poziom bezrobocia i trudności ze znalezieniem nowej pracy.

Wraz z bardziej humanistycznym podejściem do pracy naukowcy zaczęli zwracać uwagę na jej wpływ na życie człowieka. Współcześnie kładzie się duży nacisk na realizowanie się w życiu zarówno zawodowym jak i prywatnym. Po wielu latach zaniedbań oraz mocnej koncentracji na osiągnięciu sukcesu finansowego przedsiębiorstw, psychologia zwróciła uwagę na coraz częściej występujące choroby związane z warunkami pracy. To właśnie naukowcy wykazali jak ważną rolę odgrywa osiągnięcie satysfakcji z pracy. Dlatego każdy pracodawca powinien zdawać sobie sprawę z tego, jak ważne jest inwestowanie w kapitał ludzki oraz umożliwienie zaspokajania potrzeb pracowników. Tylko odpowiednie traktowanie i zapewnienie odpowiednich warunków zapewni ich zaangażowanie i lojalność.

Opracowanie

Paulina Pluchcińska

Źródła:

1. Lubrańska A. „Psychologia pracy. Podstawowe pojęcia i zagadnienia.”, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2008
2. Schulz D. P., Schulz S. E. „Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy.”, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002

Strony internetowe:

- www.egospodarka.pl – dostępna 28.06. 2009 r.