

УДК 159.9.016.5

АНАЛИЗ ПОДХОДОВ К ПОНЯТИЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ

ANALYSIS OF APPROACHES TO THE CONCEPT OF JOB SATISFACTION

©Лысова Е. А.

*Нижегородский государственный
университет им. Н. И. Лобачевского
г. Нижний Новгород, Россия, ekaterina_belowa@mail.ru*

©Lysova E.

*Lobachevsky Nizhny Novgorod State University
Nizhny Novgorod, Russia, ekaterina_belowa@mail.ru*

Аннотация. Статья посвящена актуальной проблеме — удовлетворенности человека своей профессиональной деятельностью. В ней рассмотрены различные подходы к пониманию феномена удовлетворенности трудом, дан анализ их эволюции в работах отечественных и западных ученых, описаны сильные и слабые стороны различных трактовок понятия удовлетворенности. Почти треть своей жизни человек проводит за работой. В трудовой деятельности он раскрывает себя как личность, реализует физический и душевный потенциал, использует свои навыки и отдает знания, приобретенные ранее. Именно удовлетворенность трудом помогает человеку чувствовать себя реализованным, позволяет ощущать психологический комфорт и создает ощущение гармонии с окружающим миром. В случае неудовлетворенности трудом, сотрудник может провоцировать конфликтные отношения с коллегами и подрывать лояльность клиентов по отношению к компании. Анализ литературы говорит нам о том, что существует несколько подходов к определению понятия «удовлетворенность трудом», которые и будут подробно рассмотрены в данной статье. Согласно первому подходу, удовлетворенность трудом рассматривается как отношение к деятельности, которая учитывает желания, ценности, предпочтения и принципы человека. В данном случае обязательным является акцент на понятии «отношение», которое выступает в качестве связующего звена между социальным и психологическим. Второй подход трактует понятие «удовлетворенность трудом» с точки зрения эмоционально-психического состояния человека. Важно отметить, что оно рассматривается в определенный момент времени. Третий подход гласит, что понятие удовлетворенности трудом — это оценка человеком трудовой ситуации. В четвертом подходе удовлетворенность труда рассматривается как совокупность социальных установок, включающих в себя когнитивные, эмоциональные и поведенческие компоненты. Пятый подход трактует удовлетворенность как мотивацию деятельности.

Abstract. The article is devoted the problem of satisfaction of person with his professional activities. It examines different approaches to understanding the phenomenon of job satisfaction, the analysis of their evolution in the works of domestic and Western scholars, describes the strengths and weaknesses of different interpretations of the concept of satisfaction. Almost a third of his life a person spends at work. In the labour force, he reveals himself as a person, implements the physical and mental potential, using your skills and gives knowledge previously acquired. It is the job

satisfaction helps a man to feel realized and allows to feel the psychological comfort and create a sense of harmony with the surrounding world. In the case of dissatisfaction with work, the employee may provoke conflict relationships with colleagues and undermine customer loyalty towards the company. Analysis of the literature tells us that there are several approaches to the definition of “job satisfaction”, which will be discussed in detail in this article. In the first approach, job satisfaction is considered as relevant to the activities, which takes account of the desires, values, preferences and principles of man. In this case, it is mandatory to focus on the concept of “attitude”, which acts as a bridge between the social and the psychological. The second approach interprets the concept of “job satisfaction” from the point of view of emotional–mental state of a person. It is important to note that it is considered in a specific point in time. The third approach says that the concept of job satisfaction is the assessment of the man labor situation. In the fourth approach, the satisfaction of labor considered as a set of social attitudes, including cognitive, emotional, and behavioral components. The fifth approach treats satisfaction as a motivation.

Ключевые слова: удовлетворенность трудом, факторы удовлетворенности, отношение к деятельности, эмоционально-психическое состояние, оценка трудовой ситуации, социально-фиксированная установка, мотивация к деятельности.

Keywords: job satisfaction, factors of satisfaction, attitude toward activity, emotional and mental state, assessment of the employment situation, socio-fixed setting, the motivation to work.

Человек проводит за работой, практически, треть своей жизни. В трудовой деятельности в значительной степени он проявляет свои личностные качества, реализует физические и душевные силы, вкладывает свои знания, умения, энергию. Удовлетворенность трудом наполняет жизнь человека смыслом, влияет на его внутреннее состояние, создает психологически комфортные условия для взаимодействия с окружающим миром. Человек, неудовлетворенный трудом, проецирует свое негативное состояние на окружающих, социальных партнеров, создает риски возникновения конфликтных ситуаций, формирует негативное мнение об организации, в которой он работает.

Анализ литературы свидетельствует о существовании пяти групп представлений о понятии «удовлетворенность».

Первый подход трактует удовлетворенность как отношение к деятельности, в соответствии с потребностями, вкусами, оценками, склонностями, принципами и убеждениями человека. Здесь удовлетворенность трудом определяется как отношение личности. Происходит выделение понятие «отношение» в качестве необходимого аспекта взаимосвязи социально-психологических явлений. По словам В. Н. Мясищева, отношение «...представляет собой потенциальный аспект психологических процессов, связанных с избирательной и субъективной активностью личности» [1, с. 96]. С этой позиции, к составляющим отношений человека следует относить такие аспекты человеческой психики как оценки, вкусы, склонности, потребности, принципы и убеждения.

Согласно второму подходу, феномен удовлетворенности является эмоционально-психическим состоянием человека. Оно рассматривается в качестве совокупности показателей рассматриваемого объекта в каком-то определенном моменте времени. По О. А. Прохорову, удовлетворенность как состояние в психологическом плане определяется как «... отражение личностью ситуации в виде устойчивого целостного синдрома в динамике психической деятельности, выражающегося в единстве поведения и переживаний в континууме времени» [2, с. 37]. Р. Х. Шакуров в своих трудах описывает удовлетворенность через понимание ее, как эмоционального состояния, которое находит свое выражение в

следующих формах: в переживаниях, имеющих ситуационный характер, и устойчивых настроениях [3]. Т. А. Китвель считает, что «...отношение личности один из детерминантов состояния, который можно рассматривать как в качестве параметра состояния, так и самостоятельно, отдельно от него» [4, с. 34].

А. Л. Свенцицким удовлетворенность трудом трактуется как «...психическое состояние личности, вызванное соотношением между уровнем ее притязаний и реальными возможностями их осуществления» [5, с. 24]. Л. С. Бляхман выделяет понятие «элементарной удовлетворенности», к которой относит и удовлетворенность трудом. К. А. Абульханова-Славская о величине и интенсивности удовлетворенности по критериям, уровня притязаний, определяемого человеком для самого себя по значимым и перспективным направлениям его активности [6]. Опираясь на изложенное выше, можно сделать вывод, что понятие удовлетворенности как состояния опирается на особенности личности субъекта и определяется их комплексом: его переживаниями, настроениями, притязаниями.

Третья позиция рассматривает феномен удовлетворенности трудом как оценку человеком трудовой ситуации. Здесь отсутствует единое общепринятое мнение. Возьмем, к примеру, знаменитые «Хоторнские эксперименты» 1927–32 гг., проведенные под руководством Э. Мэйо и позволившие ему утверждать, что на удовлетворенность трудом оказывают влияние неформальные отношения между рабочими на производстве, возможность участия в управлении процессом труда, формы внешнего контроля, и т. д. Критикуя эти положения, С. Милграм утверждал, что эффекты, зафиксированные Э. Мэйо, стали следствием не задокументированных экспериментальных условий, а присутствия психологов, которых рабочие подозревали в «шпионаже» для руководства компании. Также, выяснилось, что работницы, принявшие участие в эксперименте, оказались в привилегированном положении и испытывали неявное давление со стороны начальства, справедливо опасаясь его утратить, «испортив показатели» — в ходе эксперимента две работницы начали проявлять враждебность к психологам и были заменены другими, лояльными испытуемыми. Центральное место в этом понимании занимает двухфакторная теория удовлетворенности Ф. Герцберга, согласно которой удовлетворенность-неудовлетворенность трудом обусловлена влиянием совокупности факторов-мотиваторов и факторов гигиены. К мотиваторам ученый отнес содержание труда, личные и коллективные достижения, престиж занимаемой должности, ответственность, возможность карьерного роста.

Факторы гигиены включили в себя трудовые условия, взаимоотношения в коллективе, оплату труда, те методы, что применяются в организации для контроля над работниками. Сюда же ученый включил аспекты, относящиеся к личной жизни работника. Ухудшение условий, связанных с факторами гигиены, формируют неудовлетворенность, их улучшение вызывает ее понижение, но не создает ощущения удовлетворенности. Опираясь на труды Герцберга, Дж. У. Эткинсон в середине 60-х гг. разработал теорию удовлетворенности, согласно которой, людей можно разделить на две группы, по характеру доминирующей мотивации: стремящихся к успеху и избегающих неудач. Взаимосвязь удовлетворенности трудом с урбанизацией стала основой исследований многих американских психологов (Т. С. Паркер, Р. А. Катцелл, Э. Э. Кюретон, Р. С. Бэррет, Ч. Л. Хулин, М. Р. Бладидр.). Японские исследования согласуются с результатами, полученными Ф. Герцбергом, исследования (Т. Доко и др.) показали, что наибольшее влияние на производительность труда рабочих оказывает именно удовлетворенность трудом. В отечественной психологии феномен удовлетворенности также рассматривается в контексте оценок (К. Г. Крупнов, И. Г. Столяр). В их трудах удовлетворенность трудом представляется в качестве

комплексной оценки трудовой ситуации, описывающей «весь спектр влияний, испытываемых личностью в производственных условиях». Ф. Н. Ильясов придерживается мнения о том, что «удовлетворенность трудом — это состояние деятельности в системе «работник-общество», в которую при опосредованности труда и потребления входят характеристики трудовой деятельности и ее условия. В сознании индивида это отражается в виде оценки собственного положения в системе общественного разделения труда» [7, с. 11].

Четвертая позиция рассматривает удовлетворенность как совокупность социально-фиксированных установок, включающих в себя когнитивные, эмоциональные и поведенческие аспекты. Представителем отечественной психологической школы В. А. Ядовым, а также его последователями (А. А. Кисселем, В. Водзинской, Л. Докторовой, В. Кауровой, А. Семеновым, Г. Саганенкой др.) указывается, что при «повторении привычной ситуации деятельности его (субъекта) поведение мотивируется уже не потребностью как таковой, а ее «представителем» в виде соответствующей диспозиции». Делается вывод о том, что социальные факторы, обуславливающие состояние удовлетворенности человека, являются отражением объективных социальных условий трудовой деятельности в системе потребностей личности. Учитывая интеграцию человека в систему социальных связей, окружающих его, и то, что удовлетворение его потребностей зачастую происходит в условиях, неотрывно связанных с этим окружением, то «в структуре его отношений к действительности фиксируются социальные установки и другие диспозиционные образования». В том случае, если субъект деятельности попадает в привычную для него ситуацию, включающую реализацию его потребности, его поведение «мотивируется уже не потребностью как таковой, а ее «представителем» в виде соответствующей диспозиции». Таким образом, в зависимости от рода деятельности и социальной группы, факторы удовлетворенности могут коренным образом различаться [8].

Согласно пятому подходу, удовлетворенность выступает и как мотивация деятельности. В теории А. Маслоу мотивация формируется в соответствии с иерархией потребностей. Деятельность человека, направленная на удовлетворение его низших потребностей, также стимулирует и удовлетворение высших потребностей, таким образом, может служить мотивирующим источником удовлетворенности. В качестве мотива может выступать переживаемая как реально, так и мысленно (воображаемая) удовлетворенность (А. Г. Здравомыслов, А. Г. Ковалев, В. А. Ядов, П. М. Якобсон, и др.). Развитие, трансформация, изменение мотивов человека происходит в процессе всей его жизни. По мнению А. Г. Ковалева, мотивационная сфера проходит в своем развитии путь от интереса к процессу самого труда до опосредованного интереса к его результатам. В этом, по мнению ученого, и выражается удовлетворенность трудом. Для озвученной позиции особое значение приобретают факторы, мотивирующие трудовую деятельность [9]. Авторы корнельского трудового дискретного индекса (П. Смит, Л. Кендалл, Ч. Хулин) выделяют пять групп факторов удовлетворенности:

- 1) оплата труда;
- 2) карьера;
- 3) психологический климат;
- 4) отношения с руководством;
- 5) непосредственно работа [10].

Д. Пельц и Ф. Эндрюс была описана группа из тринадцати факторов удовлетворенности трудом, к числу которых отнесены: соответствие работы, выполняемой специалистом, и его квалификации; возможность дальнейшего роста и развития работника: должностного и квалификационного; размер заработной платы; отношения с начальством и

др. [11]. Ф. Н. Ильясов включает такие факторы как: социальный статус работника, производственная ситуация, функциональное содержание труда.

Таким образом, анализ различных концепций показывает следующие характеристики удовлетворенности трудом:

–соответствие профессиональной деятельности потребностям, вкусам, оценкам, склонностям, принципам и убеждениям, проявлениям избирательности в активности субъекта;

–одно из эмоционально-психических состояний человека, при котором профессиональная деятельность тесно связана с внутренними переживаниями, устойчивыми настроениями, ситуативными состояниями, определяющими перспективные направления активности;

–оценка трудовой ситуации с точки зрения соответствия потребностям личности в условиях деятельности, в сложившихся формальных и неформальных отношениях, в стиле управления, в престижности работы, в возможности дальнейшего продвижения, в зарплате;

–социально-фиксированная установка, отражающая процесс принятия работником социальных норм;

–мотивация деятельности, обусловленная результатами деятельности, дающими возможность удовлетворения потребностей, многообразными факторами.

Список литературы:

1. Мясищев В. Н. Основные проблемы и современное состояние психологии отношений // Психологическая наука в СССР. Т. 2. М.: Изд. АПНРСФСР, 1960. С. 91-104.
2. Прохоров А. О. Психические состояния и их проявления в учебном процессе. Казань: Изд-во Казан. ун-та, 1991. 165 с.
3. Шакуров Р. Х. Психология руководства педагогическим коллективом. Учебное пособие для педвузов. М.: РАО ИССО. 1995. 184 с.
4. Китвель Т. А. К удовлетворенности трудом. Таллин: АН ЭССР, 1974. 134 с.
5. Свенцицкий А. Л. Социальная психология управления: учеб. пособие / под ред. Е. С. Кузьмина; ЛГУ им. А. А. Жданова. Л.: Изд-во ЛГУ, 1986. 175 с.
6. Абульханова-Славская К. А. Стратегия жизни. М.: Мысль, 1991. 299 с.
7. Ильясов Ф. Н. Удовлетворенность трудом: (Анализ структуры, измерение, связь с произв. поведением) / Под ред. В.Г. Андреевкова. Ашхабад: Ылым, 1988. 99 с.
8. Ядов В. А., Киссель А. А. Удовлетворенность работой: анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического истолкования // Социологические исследования. 1974. №1. С. 78-87.
9. Ковалев А. Г. Психология личности. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Просвещение, 1970. 391 с.
10. Smith P. C., Kendall L. M., Hulin C. L. The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes. Chicago, Rand McNally, 1969.
11. Пельц Д., Эндрюс Ф. Ученые в организациях / пер. с англ. М.: Прогресс, 1973. 472 с.

References:

1. Myasishchev, V. N. (1960). The main problems and the current state of the psychology of relations. Psychological Science in the USSR. V. 2. Moscow, Izd. APNRSFSR, 91-104. (in Russian)
2. Prokhorov, A. O. (1991). Mental states and their manifestations in the learning process. Kazan, Publishing house of Kazan. Un-ta, 165. (in Russian)

3. Shakurov, R. Kh. (1995). Psychology of leadership of the pedagogical collective. Textbook for teacher training Universities. Moscow, RAO ISSO, 184. (in Russian)
4. Kitvel, T. A. (1974). To satisfaction with work. Tallinn, AN ESSR, 134. (in Russian)
5. Svetsitsky, A. L. (1986). Social psychology of management: Proc. Allowance. Leningrad, Izd-vo LGU, 175. (in Russian)
6. Abulkhanova-Slavskaya, K. A. (1991). The strategy of life. Moscow, Mysl, 299. (in Russian)
7. Piiyasov, F. N. (1988). Satisfaction with work: (Analysis of the structure, measurement, connection with the production behavior). Ed. by V. G. Andreenkov. Ashgabat, Ylym, 1988, 99
8. Yadov, V. A., & Kissel, A. A. (1974). Satisfaction with work: analysis of empirical generalizations and an attempt at their theoretical interpretation. *Sotsiologicheskie issledovaniya*, (1). 78-87. (in Russian)
9. Kovalev, A. G. (1970). The psychology of personality. 3rd ed., Revised. and additional. Moscow, Prosveshchenie, 391. (in Russian)
10. Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes. Chicago, Rand McNally.
11. Pelts, D., & Endryus, F. (1973). Scientists in organizations: Per. s angl. Moscow, Progress, 472. (in Russian)

*Работа поступила
в редакцию 07.11.2017 г.*

*Принята к публикации
11.11.2017 г.*

Ссылка для цитирования:

Лысова Е. А. Анализ подходов к понятию удовлетворенности трудом // Бюллетень науки и практики. Электрон. журн. 2017. №12 (25). С. 558-563. Режим доступа: <http://www.bulletennauki.com/lysova> (дата обращения 15.12.2017).

Cite as (APA):

Lysova, E. (2017). Analysis of approaches to the concept of job satisfaction. *Bulletin of Science and Practice*, (12), 558-563