

Л. В. Єременко

старший викладач кафедри суспільно-гуманітарних наук, к.психол.н.

Таврійський державний агротехнологічний університет

ФАКТОРИ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАЦЕЮ І МОТИВАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У статті представлений аналіз психологічного підходу до дослідження факторів задоволеності працею. Розкрито основні концепції та моделі факторів мотивації професійної діяльності та вплив особистісних особливостей індивіда на задоволеність працею.

Ключові слова: *задоволеність працею, професійна діяльність, мотиваційні чинники праці, гігієнічні фактори праці, ефективність діяльності.*

Постановка проблеми. Аналіз факторів задоволеності працею отримує все більшу популярність в сучасних економічних умовах. Зростання інтересу до суб'єктивних факторів оцінки праці пов'язане з обмеженими ресурсами у сфері зовнішньої стимуляції праці, з одного боку, і загальною гуманізацією підходів до управління персоналом — з іншого.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Поняття «значущість праці» і «задоволеність працею» зустрічаються в літературі вже майже п'ять десятиріч років [13; 16; 19]. М. Аргайл виділив фактори задоволеності працею [1]. Дана класифікація має багато спільного з тією, що представлена в роботі П. Сміта, Л. Кендалла і К. Хуліна, в якій відображені параметри праці, що найбільш точно характеризують її з точки зору тих афективних реакцій, які вона викликає у працівників організації [19]. Існує ряд досліджень, в яких розглядаються суб'єктивні фактори задоволеності працею [5].

В рамках сучасної психологічної науки загальноприйнятою і загальновизнаною у цій галузі вважається двофакторна «мотиваційно-гігієнічна теорія задоволеністю працею Ф. Херцберга [10].

Організаційні психологи Дж. Хекман і Дж. Олдхем виділили базові фактори, необхідні, з їх точки зору, для того, щоб робота сприймалася співробітниками організації як змістовна, цікава й приносила задоволення [14].

Для емпіричних досліджень представляє інтерес теорія загальних очікувань, розроблена наприкінці 1960-х рр. великою групою організаційних психологів, зокрема, Ст. Врумом, Дж. Кемпбеллом, Л. Портером, В. Лоулером і їх послідовниками [20].

Цілий ряд досліджень спрямований на вивчення впливу негативних і позитивних емоцій на задоволеність працею: Д. Мунц [18], Е. Бреф і Л. Робертсон [11], В. Левін і Дж. Стокс [15], Д. Уотсон і Е. Слек [21]. Експериментальні дослідження, що дозволяють судити про ставлення до грошей, а також фактори, що впливають на нього, були стимульовані створенням К. Ямаучі і Д. Темплером психометричної шкали відношення до грошей [22].

Мета статті. Основна мета даної статті — проаналізувати фактори задоволеності працею і мотивації професійної діяльності, що визнані з точки зору сучасної психологічної науки, а також розглянути її основні досягнення в цій галузі.

Виклад основного матеріалу. На сьогодні зібрано великий обсяг даних про різні чинники задоволеності працею, проте дослідження більшою мірою акцентують увагу на зовнішніх факторах і на соціально-психологічних характеристиках виробничого середовища. М. Аргайл виділяє наступні фактори задоволеності працею [1].

1. Заробітна плата. За даними досліджень, задоволені своїм високим заробітком більшою мірою ті люди, у яких і інші сторони життя виявляються задовільними. Чоловіки частіше виявляються менш задоволеними, ніж жінки. Люди освічені, кваліфіковані, зрілого віку висловлюють меншу задоволеність

своїм заробітком. Часто свій поточний заробіток порівнюється з колишніми доходами.

2. Відносини з працівниками. За значущістю цей фактор стоїть поряд з заробітною платою. Основні очікування від співробітників — матеріальна та соціальна підтримка. Але найважливіше — допомога у досягненні спільних цілей. Основні види дружніх зв'язків на роботі: дружба, яка виходить за межі роботи; дружба тільки по роботі; приятельські стосунки, але без прагнення перейти на інший рівень.

3. Відносини з керівництвом. Основні очікування від керівників: справедливість при заохоченні і покаранні, протекція по службі, поліпшення умов праці. Роль керівників в подоланні труднощів на роботі оцінюється навіть вище, ніж роль товаришів по службі і подружжя. Можливості просування по службі.

4. Досягнення і визнання — це два джерела, які найчастіше характеризують задоволення працею. Найважливішими показниками підвищення по службі є зарплата і службовий статус. Але таке «визнання» часто веде до збільшення часу робочого дня і відповідальності. Однак багато працівників все одно прагнуть до підвищення по службі.

5. Інші фактори задоволеності — задоволеність умовами, фірмою, організація часу, предоставляння вільного статусу і особистої ідентичності, перспективні життєві цілі, почуття спільності діяльності, що поділяється з іншими людьми, вимушена активність [1].

Дана класифікація має багато спільного з тією, що представлена в роботі П. Сміта, Л. Кендалла і К. Хуліна, в якій відображені п'ять параметрів праці, що точніше характеризують її з точки зору тих афективних реакцій, які вона викликає у працівників організації: власне робота, оплата, можливості просування, керівництво, товариші по службі [19].

Існує ряд досліджень, в яких розглядаються суб'єктивні фактори задоволеності працею. Так, О. І. Зеличенко і А. Г. Шмельов пропонують наступну систему зовнішніх і внутрішніх мотиваційних чинників праці, які

можуть бути використані для виявлення готовності людини ефективно працювати [5].

Зовнішні мотиваційні чинники: а) фактори тиску — рекомендації, поради, вказівки з боку інших людей, вимоги об'єктивного характеру, індивідуальні об'єктивні обставини; б) фактори притяжіння-відштовхування — приклади з боку безпосереднього оточення людини, з боку інших людей, повсякденні еталони «соціального успіху»; в) фактори інерції — стереотипи наочних соціальних ролей (сімейні, членство в неформальних групах), звичні заняття (що виникли під впливом, наприклад, захопленнь).

Внутрішні мотиваційні фактори: а) власні мотиваційні фактори професії — предмет, процес, результати праці; б) умови праці — фізичні, територіально-географічні, організаційні, соціальні умови, соціальний мікроклімат; в) можливості для реалізації позапрофесійних цілей — можливості для громадської роботи, досягнення бажаного суспільного статусу, створення матеріального добробуту; для відпочинку та розваг; для збереження і зміцнення здоров'я, психічного самозбереження і розвитку; можливості, що надаються роботою і професією для спілкування [5].

У межах сучасної психологічної науки загально визнаною вважається двофакторна «мотиваційно-гігієнічна» теорія задоволеності працею Ф. Херцберга [10]. До мотиваторів (факторів, що викликають задоволення) відносяться власне змістовні характеристики трудової діяльності, успіхи і досягнення особистості або групи в праці, перспективи кваліфікаційно-професійного і кар'єрного зростання, визнання з боку соціального оточення, зокрема, показники престижного та іміджевого характеру, а також відповідальність. До гігієнічних чинників (факторів, що викликають незадоволення) відносяться ергономічні умови праці, рівень матеріальної винагороди, стиль керівництва, характер міжособистісних відносин у трудовому колективі і політика організації. Слід зазначити, що задоволеність працею, як правило, підвищується при оптимізації «мотиваційних» чинників. У разі ж «гігієнічних» показників найчастіше знижується незадоволеність, але

далеко не завжди змінюється показник задоволеності працею. При цьому зрозуміло, що жорсткий поділ факторів, що впливають на ступінь задоволеності працею, на «мотиваційні» та «гігієнічні» досить умовний, оскільки в ряді випадків саме «гігієнічні» виступають в якості мотиваційно-визначальних факторів активності як окремої особистості, так і групи в цілому. Крім цього, необхідно спеціально обумовити той факт, що в групах різного рівня соціально-психологічного розвитку питома вага різних факторів задоволеності працею також розрізняється. Так, наприклад, у групах високого рівня розвитку такий показник, як «система взаємовідносин», що включений в перелік «гігієнічних» чинників, як правило, має вирішальне значення для позитивного суб'єктивного бачення і оцінки своєї трудової діяльності, в той час як для груп низького рівня розвитку вирішальними частіше стають такі показники, як заробітна плата і ергономічні умови праці. Задоволеність працею, як показують численні дослідження, виступає в якості важливої складової соціально-психологічного клімату в колективі. Що стосується ефективності діяльності, то для адекватної оцінки цього першорядного параметра соціальної активності особистості і групи врахування такого суб'єктивного чинника як задоволеність працею, є необхідною умовою [10].

В процесі операціоналізації теорії Ф. Херцберга організаційні психологи Дж. Хекман і Дж. Олдхем виділили п'ять базових факторів, необхідних, з їх точки зору, для того, щоб робота сприймалася співробітниками організації як змістовна, цікава й приносила задоволення: 1) різноманітність умінь: змістовніші ті роботи, для яких потрібно багато, а не одне або кілька різних умінь; 2) ідентичність роботи: завдання, які складають єдине ціле, змістовніші, ніж завдання, що є лише деякою частиною всієї роботи; 3) важливість завдання: роботи, які важливі для інших людей, більш змістовні, ніж незначні роботи; 4) автономія: види професійної діяльності, в яких людина може проявляти незалежність, користуватися свободою і приймати рішення, що стосуються їх виконання, змістовніші, ніж види діяльності, що не дають таких можливостей; 5) зворотній зв'язок: роботи, в які включено зворотний зв'язок, що показує, як

працівник виконує свою роботу, більш змістовні, ніж роботи без зворотного зв'язку [14].

Для побудови емпіричних досліджень представляє інтерес теорія загальних очікувань, розроблена наприкінці 1960-х рр. на базі досліджень великої групи організаційних психологів, зокрема, Ст. Врума, Дж. Кемпбелла, Л. Портера, В. Лоулера та їх послідовників. Вона виходить з того, що існують чотири групи взаємозалежних змінних, сукупність яких опосередковує очікування індивіда, рівень його трудової активності, а в кінцевому рахунку — результати трудової діяльності та ступінь задоволеності нею. До них відносяться: очікування певного рівня виконання роботи в залежності від зусиль, очікування результату в залежності від рівня виконання роботи, інструментальність і цінність [20].

Очікування певного рівня виконання роботи залежно від зусиль «відображає віру в те, що зусилля приведуть до досягнення бажаного рівня виконання роботи» [17, с. 396]. Ця ймовірність дуже залежить від оцінки людиною власних умінь та знань, що стосуються роботи, від очікувань інших людей, а також від підтримки з боку колег і сприятливого впливу умов праці та інших середовищних змінних. Очікування результату в залежності від рівня виконання роботи — ймовірнісне поняття, схоже з попереднім, «відображає віру в те, що внаслідок виконання роботи відбудуться певні прямі результати (або результати першого рівня) — від підвищення зарплати, просування по службі і почуття досягнення до визнання, збільшення обсягу робіт та збільшення тривалості робочого дня» [17, с. 397].

Хоча теорія загальних очікувань будується на зовсім інших методологічних посиленнях, ніж диспозиційні теорії, легко помітити певні паралелі, зокрема, дворівневу структуру очікуваних результатів діяльності, які, вочевидь, пов'язані з ієрархією людських потреб. В цілому даний підхід представляється досить складним і еkleктичним, що істотно ускладнює його практичне використання. Більш того, як зазначає Л. Джуелл, хоча багато гіпотез, в основі яких лежить теорія загальних очікувань, підтверджуються в різних дослідженнях, доказ правильності цієї моделі в цілому не доведено [4].

На сьогодні у межах організаційної психології накопичено величезний масив даних, пов'язаних з проблемою задоволеності працею. Їх аналіз дозволив виявити ряд цікавих закономірностей. Зокрема, встановлено, що протягом усього періоду трудової діяльності людини її задоволеність працею змінюється як у більшу, так і у меншу сторони. У віковій групі від 20 до 30 років задоволеність знижується по мірі того, як дає знати про себе розбіжність між ідеалами і реаліями роботи на певній посаді. У міру того як людина пристосовується до цих реалій і досягає певних професійних цілей, її задоволеність поступово збільшується, і пік її припадає на вік близько 40 років. За цим періодом слідує «криза середини кар'єри», яка зазвичай спостерігається у віці від 45 до 50 років. Після розв'язання цієї кризи рівень задоволеності знову підвищується, але знову починає падати, коли людина готується до відходу на пенсію. Інший блок досліджень був спрямований на виявлення взаємозв'язку між задоволеністю працею і якістю її виконання. Всупереч очікуванням результати цілого ряду досліджень не підтвердили безпосередньо припущення про те, що задоволеність призводить до кращого виконання роботи. Подібні результати, можливо, пояснюються тим, що задоволеність роботою є суб'єктивною характеристикою, що залежить від особистісних особливостей індивіда [4].

У межах нашого дослідження ми розглядаємо задоволеність працею як емоційно забарвлене оціночне уявлення суб'єкта трудової діяльності, що є результатом оцінки своєї праці, свого положення в організації та в системі суспільного поділу праці [6; 8]. Задоволеність працею може бути емоційно пов'язана з особистісними якостями, оскільки задоволеність працею ототожнювалася з приємним емоційним станом [16]. Дослідження впливу особистісних якостей на задоволеність працею здебільшого зосереджені на негативній афективності і в меншій мірі на позитивній афективності [11; 18]. Негативна афективність інколи прирівнюється до невротизації і інтерпретується як загальний аспект, знижує поріг переживання негативних

емоцій. Крім того, позитивна афективність була визначена як один з аспектів, що підвищують ймовірність отримання позитивних емоцій [12].

Особливе місце у пошуку факторів мотивації професійної діяльності і задоволеності працею займає дослідження матеріальної винагороди працівників. Представлені експериментально дослідження, що дозволяють судити про змістовні та структурні характеристики відношення до грошей, а також фактори, що впливають на нього, були стимульовані створенням К. Ямаучі і Д. Темплером у 1982 р. психометричної шкали відношення до грошей. Підтвердилося припущення про багатозначність поняття грошей, і були виокремлені фактори, що впливають на ставлення до грошей і «грошову» поведінку: стать, вік, соціальне оточення, економічне становище, особистісні якості [22].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Незважаючи на велику кількість досліджень факторів задоволеності працею, частіше за все застосовуються лінійні моделі аналізу, у межах яких здійснюється пошук впливу будь-якого фактора на відношення людини до праці з подальшою категоризацією виявлених факторів. Концепція сенсу праці повинна розглядатися як система взаємодіючих характеристик, а не як перелік незалежних величин. Тому має перспективу не ієрархія мотиваційних факторів, а процедура порівняння одного аспекту зі змінними значеннями іншого аспекту, що створює можливість розглядати фактори задоволеності працею як певну систему.

Перспективою подальших розвідок у даному напрямку буде аналіз прояву різних особистісних якостей, що є найвпливовішими на задоволеність працею в різних типах професійної діяльності.

Література:

1. Аргайл М. Психологія щастя / М. Аргайл. - СПб.: Питер, 2013.- 340с.
2. Гончаренко С., Соціально-психологічні проблеми управління / С. Гончаренко, Ю. Мальований // Психологія.- 2003. - №4. - С. 52 -56.
3. Данчева О. В., Практична психологія в економіці та бізнесі / О.В. Данчева,

Ю.М. Швагіб. - К.: Лібра, 1999.- 270 с.

4. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология / Л. Джуэлл. - СПб.: Питер, 2011.- 568 с.

5. Зеличенко А.И., Шмелев А.Г. К вопросу о классификации мотивационных факторов трудовой деятельности и профессионального выбора / А.И. Зеличенко, А.Г. Шмелев // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. - 2007.- № 4. - С. 33-43.

6. Ильясов Ф.Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) / Ф.Н. Ильясов. - Ашхабад.: Наука, 2008.- 168 с.

7. Кондратьев М.Ю., Ильин В.А. Азбука социального психолога-практика / М.Ю. Кондратьев, В.А. Ильин. - М.: ПЕР СЭ, 2007. – 374 с.

8. Наумова Н.Ф. Удовлетворенность трудом как социальная характеристика / Н.Ф. Наумова. - М.: Проспект, 2006. – 226 с.

9. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. - М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2012.- 280 с.

10. Херцберг Ф, Моснер Б., Снидерман Б. Мотивация к работе / Ф. Херцберг, Б. Моснер, Б. Снидерман. - М.: Вершина, 2007. – 614 с.

11. Brief A.P., Roberson L. Job attitude organization: an exploratory study / A.P. Brief, L. Roberson // Journal of Applied Social Psychology. 1999. - 19. - 717–727.

12. Burke M.J., Brief A.P., George J.M. The role of negative affectivity in understanding relations between selfreports of stressors and strains: a comment on the applied psychology literature / M.J. Burke, A.P. Brief, J.M. George // Journal of Applied Psychology. 2003. - 73.- 402–412.

13. Feather N.T. Expectancyvalue theory and unemployment effects / N.T. Feather // Journal of Occupational and Organizational Psychology. 1992. - December. - 315–330.

14. Hackman J.R., Oldham G.R. Development of the Job Diagnostic Survey /

- J.R. Hackman, G.R. Oldham // *Journal of Applied Psychology*. 1995. - 60. - 159–170.
15. Levin I., Stokes J.P. Dispositional approach to job satisfaction: role of negative affectivity / I. Levin, J.P. Stokes // *Journal of Applied Psychology*, Washington, DC. - 1999. – 14.
16. Locke E.A. The nature and cause of job satisfaction / E.A. Locke. - // M.D. Dunnette (ed.). *Hand book of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally. - 1996.
17. Mento A.J., Klein H.J., Locke E.A. Relationship of goal level to valence and instrumentality / A.J. Mento, H.J. Klein, E.A. Locke // *Journal of Applied Psychology*. 2002. - August. - 395–405.
18. Munz D.C., Huelsman T.J., Konold T.R., McKinney J.J. Are there methodological and substantive roles for affectivity in job diagnostic survey relationships / D.C. Munz, T.J. Huelsman, T.R. Konold, J.J. McKinney // *Journal of Applied Psychology*. 2006.- 81. - 795–805.
19. Smith P.C., Kendall L.M., Hulin C.L. The measure of satisfaction in work and retirement / P.C. Smith, L.M. Kendall, C.L. Hulin. - Chicago: Rand McNally, 1969. – 310 p.
20. Tubbs M.E., Boehne D.M., Dahl J.G. Expectancy, valence, and motivational force functions in goalsetting research: An empirical test / M.E. Tubbs, D.M. Boehne, J.G. Dahl // *Journal of Applied Psychology*. 2003.- June.- 361–373.
21. Watson D., Slack A.K. General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction overtime / D. Watson, A.K. Slack // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 1993. - 54.- 181–202.
22. Yamauthi K.T., Templer D.I. The development of a Money Attitude Scale / K.T. Yamauthi, D.I. Templer // *Journal of Personality Assessment*. 1982. - 46. - 522–528.

Еременко Л. В. Факторы удовлетворенности трудом и мотивации профессиональной деятельности

В статье представлен анализ психологического подхода к исследованию факторов удовлетворенности трудом. Раскрыты основные концепции и модели факторов мотивации профессиональной деятельности и влияние личностных особенностей индивида на удовлетворенность трудом.

Ключевые слова: *удовлетворенность трудом, профессиональная деятельность, мотивационные факторы труда, гигиенические факторы труда, эффективность деятельности.*

Yeremenko L.V. The factors of job satisfaction and motivation of professional activity

The article presents an analysis of the psychological approach to the study of the factors of job satisfaction. The main concepts and models of the motivating factors of professional activity and the influence individual's personal characteristics on the integration of labor are revealed.

Key words: *satisfaction with work, professional activity, motivational factors of work, hygienic factors of work, efficiency of activity.*