МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Факультет № 6
Кафедра соціології та психології

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни **«Організаційна психологія»**
обов'язкових компонент освітньої програми
другого (магістерського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

за темою № 4. Задоволеність роботою

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО
Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол № 7 від 30.08.2023

СХВАЛЕНО
Вченою радою факультету № 6
Протокол № 7 от 25.08.2023

ПОГОДЖЕНО
Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол 7 від 29.08.2023

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології
Протокол № 8 від 15.08.2023

Розробник:
Доцент кафедри соціології та психології, канд. психол.наук, доцент Чепіга Л.П.

Рецензенти:
1.Доцент кафедри практичної психології Навчально-наукового інституту педагогіки, психології, менеджменту та освіти дорослих Української інженерно-педагогічної академії, канд. психол. наук, доцент Казарова А.М.

2. Професор кафедри соціології і психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, доктор соціологічних наук, професор Нечітайло І. С

Лекція № 4. Задоволеність роботою

План лекції

1. Поняття задоволеності роботою.
2. Фактори задоволеності роботою
3. Взаємозв'язок задоволеності роботою, відданість організації, продуктивності праці, плинності кадрів та ін.

Рекомендована література

Основна:

1. Бочелюк В. Організаційна психологія на підприємстві. / Віталій Бочелюк, Ольга Пучина. - К. : Скиф, 2012. - 272 с.
2. Данчева О.В. Практична психологія в економіці та бізнесі / О.В.Данчева, Швалб Ю.М. - Лібра, 1998 – 270 с.
3. Жуковська Л. Е. Теорія організацій: Навч. посібник– Одеса: ОНАЗ ім.О.С. Попова, 2011. – 148 с. 8.
4. Карамушка Л. М. Дослідження актуальних проблем психології управління та організаційної психології у період трансформаційних процесів в Україні (До 10-річчя лабораторії психології управління) // Актуальні проблеми психології. Том І.: Зб. наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України – К.: Міленіум, 2003. – Ч. 9. – 156 с. – С. 91 – 100
5. Лозниця В.С. Психологія менеджменту : навч. посіб. / В.С.Лозниця. - Екс Об, 2000
6. Основи психолого-управлінського консультування : навч. посіб. / Л.М. Карамушка, Н.Л. Коломінський, М.В. Войтович та ін., за наук. ред. Л.М. Карамушки. – К.: МАУП, 2002. – 136 с.
7. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб. / С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулачковська, Т.Ю. Кулачковський. – К. : Київ. нац.. торг.-екон. Ун-т, 2012. – 720 с.
8. Прищак, М. Д. Психологія управління в організації : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – [2-ге вид., перероб. і доп.]. – Вінниця, 2016. – 150 с.
9. Рульєв В.А. Управління персоналом: Навч. посіб. / В.А. Рульєв, С.О. Гуткевич, Т.Л. Мостенська. – К.: КОНДОР, 2012. – 324 с.
10. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. Л.М. Карамушки. - К.: Фірма «ІНКОС», 2005. - 366 с.

Допоміжна

1. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посібник. / Л.М. Карамушка. – К.: Либідь, 2004. – 424 с.

2. Савельєва В.С. Організаційна поведінка: навч. Посібник.– К.: Центр учбової літератури, 2012. – 240 с.
3. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. виїц. павч. закл. та слухачів курсів післядипломн. освіти / За наук. ред. С.Д.Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2004. – 264 с.
4. Управління закладами середньої освіти: психологічні аспекти : навч.-метод. посіб. / За ред. Л.М. Карамушки. – Київ-Кіровоград, 1997. – 150 с

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Пошукова система Google Scholar http://scholar.google.com/
2. Пошукова система Springer https://link.springer.com/
3. Пошукова система Scirus https://www.elsevier.com/
4. Пошукова система Google books https://books.google.com/
5. Пошукова система WorldWideScience.org https://worldwidescience.org/
6. Пошукова система DOAJ https://www.doaj.org/
7. Пошукова система DOAB https://www.doabooks.org/
8. Пошукова система SpringerOpen https://www.springeropen.com/
9. Система пошуку наукової інформації у відкритих архівах України (SSM) https://oai.org.ua/
10. Електронна бібліотека Наукова періодика України http://www.irbis-nbuv.gov.ua/

Текст лекції

Задоволеність роботою - це установка, а отже - гіпотетичний конструкт, такий як мотивація і потреби; задоволеність роботою неможливо побачити, проте вважається, що присутність або відсутність цього психічного явища пов'язана з певними поведінковими патернами. Просто кажучи, людина, задоволена своєю роботою, знаходить в ній для себе більше приємного, ніж неприємного. Що є джерелом задоволеності роботою і як її слід оцінювати? Чи існує передбачений зв'язок між задоволеністю роботою і певними особистими змінними, такими як стать, вік і рівень освіти? Як задоволеність роботою впливає на трудову поведінку людину та інші аспекти її життя?

Значення і вимірювання задоволеності роботою

Індустріально-організаційні психологи займаються дослідженням задоволеності роботою вже більше 60 років; це одна з найбільш детально досліджених тем в даній області психології. Не дивлячись на великий об'єм проведених досліджень, теорії задоволеності роботою, які указували б на її джерела і розкривали б механізми каузальних процесів, дотепер розроблені неадекватно. Більшість теоретичних тверджень є наслідками теорій мотивації. У таблиці стисло узагальнюються базові принципи основних теорій задоволеності роботою і теорій мотивації, з яких вони виводяться[5].

Таблиця 1.1

Узагальнення теорій задоволеності роботою

Назва/опис	Базовий принцип	Споріднена теорія мотивації праці
Двохфакторна або мотиваційно-гігієнічна (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959)	Задоволеність і незадоволеність роботою - це два окремі питання; джерелами задоволеності можуть бути тільки чинники, внутрішньо властиві самій роботі	Теорія потреб
Багатогранна задоволеність (Lawler, 1973)	Задоволеність роботою залежить від сприйняття співвідношення між вкладеннями в роботу, її характеристиками і результатами в порівнянні з цим співвідношенням для інших людей	Когнітивні теорії
Теорія цінностей (Locke, 1976)	Джерелом задоволеності є можливість досягнення за допомогою роботи цінних для людини цілей	Теорія потреб
Протиборчі (opponent) процеси (Landy, 1978)	Задоволеність змінюється з часом; завжди існують сили, що знижують її	Жодна теорія безпосередньо не пов'язана з даною гіпотезою
Невідповідність потребам (Porter, 1961)	Задоволеність виникає тоді, коли невідповідність між потребами людини і тим, що дає їй робота, незначна	Теорія потреб
Інструментальна теорія (Porter & Lawler, 1968)	Задоволеність залежить від того, чи відповідають очікуванням одержані винагороди	Теорія очікувань

У відсутність адекватної теоретичної бази для дослідження задоволеності роботою індустріально-організаційні психологи покладаються в основному на операціональне визначення цього поняття. Для практичних цілей задоволеність роботою визначається через спосіб її оцінки. З приводу способів оцінки є розбіжності в думках, але більшість інструментів можна

віднести до однієї з декількох основних категорій. Ми розглянемо три такі категорії - задоволеність роботою як: 1) глобальне поняття; 2) багатогранне поняття і 3) функція задоволених потреб. У всіх випадках задоволеність роботою оцінюють за допомогою опитувальників-самозвітів.

При використанні будь-яких даних самозвітів виникають труднощі, а у разі задоволеності роботою ці труднощі посилюються тим, що взагалі не існує способу перевірки результатів оцінки. В індустріально-організаційних психологічних дослідженнях рівень задоволеності людини роботою визначається за її повідомленням. Ця повідомлена або виражена задоволеність роботою може відображати або не відображати дійсні відчуття респондента, але перевірити точність його відповіді неможливо.

Задоволеність роботою як глобальне поняття

Задоволеність роботою колись описували як позитивну оцінку конкретної робочої ситуації. Під цим малося на увазі щось подібне до психологічного узагальнення всіх аспектів роботи, що подобаються і не подобаються, і протягом тривалого часу такий підхід до оцінки задоволеності роботою був фактично загальноприйнятим. Ось типове для такого підходу питання: «В цілому, наскільки ви задоволені своєю роботою - чи можете ви сказати, що вельми задоволені, помірно задоволені, трохи незадоволені або вельми незадоволені?»

Опитувальник для оцінки задоволеності роботою, що містить тільки один пункт, має свої достоїнства і недоліки. Деякі респонденти можуть відповідати, виходячи з оплати праці, інші - з характеру роботи, треті - з соціального клімату організації і так далі.

Для підвищення впевненості в тому, що випробовувані відповідають на питання про задоволеність роботою, користуючись однією і тією ж системою координат, можна дати їм деякі вказівки. У опитувальнику про задоволеність роботою комбінуються відповіді на:

а) одне глобальне питання про роботу в цілому і на

б) чотири питання про специфічні аспекти (колеги, сама робота, матеріальні умови праці і робочі інструменти), внаслідок чого виходить

в) одна загальна оцінка задоволеності роботою.

Між оцінками, одержаними за допомогою цього опитувальника, і деякими видами трудової поведінки була виявлена значуща кореляція; крім того, ці оцінки значущо корелювали з іншими оцінками задоволеності роботою, одержаними за допомогою інструментів, що містять більше питань.

Задоволеність роботою як багатогранне поняття

Альтернативою одновимірного поняття задоволеності роботою є багатогранне або багатокомпонентне поняття, засноване на припущенні про те, що задоволеність співробітників різними аспектами робочої ситуації може змінюватися незалежно і повинна оцінюватися окремо для кожного аспекту. У граничному випадку при багатогранному підході пропонується оцінювати

задоволеність окремими завданнями, що виконуються на роботі, але поки що цей вельми вузький підхід до оцінки задоволеності роботою не знайшов широкого визнання.

Більшість дослідників, що розглядають задоволеність роботою як багатогранне поняття, цікавляться аспектами роботи (гранями), які присутні у всіх завданнях і роботах. Прикладами таких аспектів є робоче навантаження, безпека роботи, оплата праці, умови праці, статус і престиж роботи, близькість з колегами, використовувана компанією політика оцінки виконання роботи, загальні методи керівництва, відносини між начальниками і підлеглими, автономія і відповідальність, можливості для застосування знань і умінь, можливості для зростання і розвитку.

Всі перераховані тут компоненти коли-небудь використовувалися в індустріально-організаційних психологічних дослідженнях; як правило, в різних дослідженнях використовуються різні методи оцінки задоволеності роботою. Варіює також і кількість оцінюваних компонентів; конкретний вибір числа і типу оцінюваних компонентів звичайно залежить від питання дослідження. Наприклад, якщо індустріально-організаційного психолога цікавить тільки зв'язок між рівнем текучості кадрів і задоволеністю співробітників керівництвом в організації, то немає необхідності питати співробітників про їх задоволеність оплатою праці або колегами.

Задоволеність роботою як задоволені потреби

Портер розробив новий підхід до оцінки задоволеності роботою, не заснований на припущенні про те, що всі люди однаково ставляться до різних аспектів роботи. Початковий опитувальник Портера, заснований на мотиваційній теорії потреб, складається з 15 тверджень, що стосуються безпеки, пошани, автономії, соціальних потреб і потреб в самоактуалізації. Ґрунтуючись на своїх власних потребах і уявленнях про роботу, кожен респондент відповідає на три питання, що відносяться до кожного твердження:

1. Яке фактичне значення цієї змінної?
2. Яким воно повинне бути?
3. Наскільки для мене важлива ця змінна?

Задоволеність роботою оцінюється на основі відповідей на питання про задоволення потреб на роботі, причому оцінка залежить від ступеня невідповідності між фактичними і бажаними оцінками (відповіді на питання 1 і 2). Чим менша невідповідність, тим більша задоволеність роботою. Для кожної з п'яти категорій потреб розраховується окремий показник. По відповіді на третє питання («Наскільки вона для мене важлива?») дослідник може оцінити відносну силу кожної потреби для кожного індивідуального респондента. Якщо повернутися до приведеного вище прикладу, то людина може знаходити колег вельми незадовільними, але цей аспект може бути для неї настільки маловажним, що ніяк не впливає на задоволеність роботою.

Проблеми, пов'язані з результативністю організацій, докладно розглядаються протягом кількох десятиліть як на рівні великих соціальних систем, так і стосовно діяльності малих груп. У сучасних роботах зазвичай виділяються два показника, на основі яких можна оцінювати будь-яку організовану з метою трудової діяльності соціальну систему. Це продуктивність (або продуктивність) організації (групи) і задоволеність її членів.

Такий підхід призводить до появи таких питань. Яка роль задоволеності роботою в організаційному поведінці особистості і групи? Чи можна вважати, що людина, задоволений своєю роботою, працює продуктивніше, ніж незадоволений? Як задоволеність роботою пов'язана з іншими компонентами організаційної поведінки? Ці питання вивчаються західними дослідниками на базі різних організацій вже кілька останніх десятиліть.

Спочатку вважалося, що високий рівень задоволеності членів організації роботою призводить до високого рівня їх продуктивності. Це положення було засновано на даних Хоторнских експериментів, проведених в кінці 1920-х - початку 1930-х рр. в США, які отримали потім широку популярність (див. параграф 4.2). Однак висновок про позитивну зв'язку продуктивності і задоволеності похитнулася пізніше, через кілька десятиліть. На основі нових досліджень ряд американських психологів відзначав наявність позитивного зв'язку між задоволеністю роботою і її продуктивністю в одних випадках, її відсутність в інших і, нарешті, в окремих випадках - навіть наявність негативного зв'язку.

За даними численних досліджень середня кореляція між задоволеністю роботою і продуктивністю становить близько + 0,17. Звичайно, тут не можна говорити про наявність якої б то не було зв'язку, хоча в окремих випадках виявлені великі величини коефіцієнта кореляції.

Про останнє свідчать результати досліджень деяких західних психологів. Наприклад, Р. Лайкерт виявив, що взаємозв'язок задоволеності і продуктивності стає все більш позитивною в міру зростання рівня кваліфікації, необхідного на даній роботі. Так, при рутинній, одноманітної роботи людина навряд чи зможе повністю захопитися стоять перед ним завданнями, а звідси - незначна ймовірність позитивних зв'язків між задоволеністю такою роботою і продуктивністю. Там же, де завдання є більш різноманітними і їх виконання вимагає більшої кваліфікації, повинні відзначатися, на думку Лайкерта, позитивні кореляції. Але ці припущення не підкріплені ще достатньою кількістю даних. Правда, недавні дослідження говорять про те, що зв'язок між задоволеністю роботою і продуктивністю сильніше серед керівників різних рангів.

Дані, отримані психологами ряду країн, свідчать про те, що деякі інші показники організаційної поведінки тісніше пов'язані зі ставленням до роботи, ніж продуктивність. Так, виявлено, що незадоволеність роботою збільшує плинність кадрів і знижує рівень дисципліни праці. Звичайно, в

умовах ринкової економіки на показники плинності кадрів і трудової дисципліни впливає не тільки ступінь задоволеності роботою, а й кон'юнктура на ринку робочої сили в даний період. Очевидно, що в умовах економічної кризи і спаду виробництва працівник більшою мірою "прив'язаний" до свого підприємства. Наявність суперечливих даних про зв'язок між задоволеністю роботою і результатами праці не повинно применшувати ролі вимірювання рівня цієї задоволеності як одного з показників результативності організації. Безумовно, прав соціолог В. А. Ядов, що відзначає, що стан задоволеності людини своєю роботою можна інтерпретувати по-різному. Так, воно може бути наслідком прагнень людини до активної діяльності, більш повного самовираження в процесі праці. Але воно ж часом виникає і з примітивних інтересів, невисоких запитів цієї людини. З іншого боку, стан незадоволеності роботою може за певних умов спонукати людину до пошуків, творчості; при інших же умовах воно є наслідком зіткнення високого рівня домагань особистості з вельми незначними можливостями для їх здійснення.

Таким чином, в сучасних організаціях різного роду виникає завдання більш глибокого вивчення станів задоволеності роботою, виявлення різноманітних факторів, що впливають на особливості цих станів, включаючи особистісні характеристики людей. Практика управління різними організаціями показує, наскільки важливо враховувати ставлення їх членів до праці і настрій в повсякденній трудовій діяльності.

Однак важливим є не тільки характер зв'язку між ставленням людини до своєї роботи і його внеском в результативність організації. Наявні дані говорять про те, що між задоволенням, отримуваним па роботі, і загальної задоволеністю життям є тісний взаємозв'язок. Важко сказати, що тут виступає причиною, а що - наслідком. Як зазначає англійський психолог М. Аргайл, за даними статистичного аналізу, ця "зв'язок є взаємною, хоча *жодне* з напрямків взаємовпливу не є сильно вираженим". Сказане можна доповнити висновками, отриманими в результаті проведення одного з емпіричних досліджень, що показують, що найбільш значущим джерелом щастя є щастя в сімейному житті, а нещастя - незадоволеність роботою.

Природно, що люди, незадоволені роботою, нерідко вдаючись до тих чи інших дій в пошуках соціальних і психологічних шляхів мінімізації цього стану. Так, саме незадоволеність роботою може бути однією з важливих причин об'єднання людей в різні професійні спілки та організації. Первинним імпульсом для такого об'єднання є незадоволеність умовами праці і свідомість неможливості самостійно змінити їх. Задоволені своєю роботою люди, навпаки, рідко цікавляться професійними об'єднаннями, так як не бачать в них необхідності для себе.

Незадоволеність особистості своєю роботою може поширюватися і на інші сфери її життєдіяльності. Найбільш типові при цьому два крайні варіанти поведінки - або апатія, втеча від дійсності, громадська пасивність, або наростання агресивності, аж до явних правопорушень.

Таким чином, наявні дані свідчать про те, що крім позитивного впливу на показники плинності кадрів і дисципліни праці, фізичний і психічний стан персоналу, задоволеність роботою має і самостійну цінність як для будь-якої організації, так і для суспільства в цілому. Очевидно, що задоволений роботою людина створює більш сприятливий імідж своєї організації, ніж незадоволений. Поряд з цим у того, хто задоволений роботою, набагато більше підстав бути задоволеним і існуючої суспільно-політичною системою.

Проблеми задоволеності або, навпаки, незадоволеності людей своєю роботою, мабуть, можна віднести до числа вічних. Керівництво будь-якої організації потребує постійної і систематичної інформації про ставлення персоналу в цілому, а також трудових груп (з диференційованим обліком за певним соціально-демографічними характеристиками) до різних сторін своєї трудової діяльності. Така інформація дозволяє виявляти деякі джерела проблем організації, в тому числі ті, які можуть з'явитися в майбутньому. Дані про рівень задоволеності людей своєю роботою можуть вказувати на причини плинності кадрів і порушень трудової дисципліни. Незамінні показники ставлення до роботи тих чи інших категорій персоналу при визначенні ефекту різних нововведень. Дані про рівень задоволеності роботою часом яскраво свідчать також про дієвість нової системи стимулювання в організації. Таким чином, знання самих різних сторін відносини персоналу до своєї праці дозволяє керівництву оперативно реагувати на ті чи інші зміни ситуації в організаціях.

У більш широкому, громадському плані рівень задоволеності людей своєю роботою може свідчити до певної міри про благополуччя суспільства в цілому. Звичайно, адміністрація багатьох організацій може приймати певні локальні заходи з метою підвищення рівня задоволеності роботою своїх співробітників, активніше включаючи їх в процеси прийняття рішень з важливих питань, розширюючи можливості їх персонального розвитку, удосконалюючи систему стимулювання праці, оптимізуючи стиль керівництва і т.д. Однак повний успіх подібних дій обумовлений тим, наскільки грамотно (в політичному, економічному, правовому і психологічному сенсі) буде здійснюватися далі реформування нашого суспільства в цілому.