

## ОРГАНІЗАЦІЙНА ПСИХОЛОГІЯ; ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ

УДК 331.446.4

**Л. В. Єременко**

кандидат психологічних наук,  
старший викладач кафедри суспільно-гуманітарних наук  
Таврійський державний агротехнологічний університет

### ФАКТОРИ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАЦЕЮ І МОТИВАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*У статті представлено 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 у 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 50 років [13; 16; 19]. М. Аргайл виділив фактори задоволеності працею [1]. Ця класифікація має багато спільного з тією, що представлена в роботі П. Сміта, Л. Кендалла і К. Хуліна, у якій відображені параметри праці, що найбільш точно характеризують її з точки зору тих афективних реакцій, які вона викликає в працівників організації [19]. Існує низка досліджень, у яких розглядаються суб'єктивні фактори задоволеності працею [5].

У межах сучасної психологічної науки загальноприйнятою й загальновизнаною в цій галузі вважається двофакторна «мотиваційно-гігієнічна теорія задоволеністю працею Ф. Херцберга [10].

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

Для емпіричних досліджень цікавою теорією загальних очікувань, розроблена наприкінці 1960-х рр. великою групою організаційних психологів, зокрема, Ст. Врумом, Дж. Кемпбеллом, Л. Портером, В. Лоулером та їхніми послідовниками [20].

Низка досліджень спрямована на вивчення впливу негативних і позитивних емоцій на задово-

леність 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 ставлення до грошей [22].

**Мета статті** – проаналізувати фактори задоволеності працею й 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 такі фактори задоволеності працею [1].

1) Заробітна плата. За даними досліджень, задоволені своїм високим заробітком більшою мірою ті люди, у яких й 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 із заробітною платою. Основні очікування від співробітників - матеріальна та соціальна підтримка. Проте найважливіше - допомога в досягненні спільних цілей. Основні види дружніх зв'язків на роботі: дружба, яка виходить за межі роботи; дружба тільки по роботі; приятельські стосунки без прагнення перейти на інший рівень.

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

4) Досягнення й визнання – це два джерела, які найчастіше характеризують задоволення працею. Найважливішими показниками підвищення по службі є зарплата й службовий статус. Але таке «визнання» часто призводить до збільшення часу робочого дня й відповідальності. Проте багато працівників все одно прагнуть до службового підвищення.

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

Ця 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 в працівників організації: власне робота, оплата, можливості просування, керівництво, товариші по службі [19].

Існує низка досліджень, у яких розглядаються суб'єктивні фактори задоволеності працею. Так, О. Зеличенко й А. Шмельов пропонують таку систему зовнішніх і внутрішніх мотиваційних чинників праці, які можуть бути використані для виявлення готовності людини ефективно працювати [5].

Зовнішні мотиваційні чинники поділяються на такі: а) фактори тиску – рекомендації, поради, вказівки з боку інших людей, вимоги об'єктивного характеру, індивідуальні об'єктивні обставини; б) фактори притягання-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 (наприклад, що виникли під впливом захоплення).

Внутрішні мотиваційні фактори складаються з таких компонентів: а) власні мотиваційні фактори професії – предмет, процес, результати праці; б) умови праці – фізичні, територіально-географічні, організаційні, соціальні умови, соціальний мікроклімат; в) можливості для реалізації поза-професійних цілей – можливості для громадської роботи, досягнення бажаного суспільного статусу, створення матеріального добробуту; для відпочинку та розваг; для збереження й зміцнення здоров'я, психічного самозбереження й розвитку; можливості, що надаються роботою й 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) належать власне змістовні характеристики трудової діяльності, успіхи й досягнення особистості або групи в праці, перспективи кваліфікаційно-професійного й кар'єрного зростання, визнання з боку соціального оточення, зокрема, показники престижного та іміджевого характеру, а також відповідальність. До гігієнічних чинників (факторів, що викликають незадоволення) належать ергономічні умови праці, рівень матеріальної винагороди, стиль керівництва, характер міжособистісних відносин у трудовому колективі й політика організації. Слід зазначити, що задоволеність працею, як правило, підвищується при оптимізації «мотиваційних» чинників. У разі ж «гігієнічних» показників найчастіше знижується задоволеність працею. За таких умов є зрозумілим, що жорсткий поділ факторів, що впливають на ступінь задоволеності працею, на «мотиваційні» та «гігієнічні» досить умовний, оскільки в низці випадків саме «гігієнічні» виступають мотиваційно-визначальними факторами активності як окремої особистості, так і групи загалом. 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 входить до переліку «гігієнічних» чинників, як правило, має вирішальне значення для позитивного суб'єктивного бачення й оцінки своєї трудової діяльності, водночас як для груп низького рівня розвитку вирішальними частіше стають такі показники, як заробітна плата й ергономічні умови праці. Задоволеність працею, як показують численні дослідження, виступає важливою складовою соціально-психологічного клімату в колективі. Що стосується ефективності діяльності, то для адекватної оцінки цього першорядного параметра соціальної активності особистості й групи врахування такого суб'єктивного чинника, як задоволеність працею, є необхідною умовою [10].

Під час операціоналізації теорії Ф. Херцберга організаційні психологи Дж. Хекман і Дж. Олдхем виділили п'ять базових факторів, необхідних, з їхньої 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, у яких людина може проявляти

незалежність, користуватися свободою й приймати рішення, що стосуються їхнього виконання, змістовніші, ніж види діяльності, що не дають таких можливостей; 5) зворотній зв'язок: роботи, до яких належить зворотній зв'язок, що показує те, як працівник виконує свою роботу, більш змістовні, ніж роботи без зворотного зв'язку [14].

Для побудови емпіричних досліджень цікавою є 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 їхніх послідовників. Вона виходить з того, що існують чотири групи взаємозалежних змінних, сукупність яких опосередковує очікування індивіда, рівень його трудової активності і як підсумок - результати трудової діяльності та ступінь задоволеності нею. До них належать такі: очікування певного рівня виконання роботи залежно від зусиль, очікування результату залежно 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 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 змінних середовища. Очікування результату залежно від рівня виконання роботи - ймовірнісне поняття схоже з попереднім, адже «відображає віру в те, що внаслідок виконання роботи відбудуться певні прямі результати (або результати першого рівня): від підвищення зарплати, просування по службі й почуття досягнення до визнання, збільшення обсягу робіт та збільшення тривалості робочого дня» [17, с. 397].

Хоча теорія загальних очікувань будується на зовсім інших методологічних посиланнях, ніж диспозиційні теорії, легко помітити певні паралелі, зокрема, дворівневу структуру очікуваних результатів діяльності, які, вочевидь, пов'язані з ієрархією людських потреб. Загалом цей підхід є досить складним й еkleктичним, що істотно ускладнює його практичне використання. Більше 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 в межах організаційної психології накопичено величезний масив даних, пов'язаних із проблемою задоволеності працею. Їхній аналіз дозволив виявити низку цікавих закономірностей. Зокрема встановлено, що протягом усього періоду трудової діяльності людини її задоволеність працею змінюється як у більшу, так і в меншу сторону. У віковій групі від 20 до 30 років задоволеність знижується так, як дає знати про себе розбіжність між ідеалами й реаліями роботи на

певній посаді. У міру того як людина пристосовується до цих реалій і досягає певних професійних цілей, її задоволеність поступово збільшується й пік 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 виходу на пенсію. Інший блок досліджень був спрямований на виявлення взаємозв'язку між задоволеністю працею і якістю її виконання. Усупереч очікуванням результати низки досліджень не підтвердили припущення про те, що задоволеність призводить до кращого виконання роботи. Такі 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 й, меншою мірою, на позитивній [11; 18]. Негативна афективність інколи прирівнюється до невротизації й 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 в пошуку факторів мотивації професійної діяльності й задоволеності працею займає дослідження матеріальної винагороди працівників. Представлені експериментально дослідження, що дозволяють судити про змістовні та структурні характеристики ставлення до грошей, а також фактори, що впливають на нього, були стимульовані створенням К. Ямаучі і Д. Темплером у 1982 р. психометричної шкали ставлення до грошей. Підтвердилося припущення про багатозначність поняття грошей, і було виокремлено 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, найчастіше застосовують лінійні моделі аналізу, у межах яких здійснюється пошук впливу будь-якого фактора на ставлення людини до праці з подальшою категоризацією виявлених факторів. Концепція сенсу праці повинна розглядатися як система взаємодіючих характеристик, а не як перелік неза-

лежних 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 цього напрямку є аналіз прояву різних особистісних якостей, що є найвпливовішими на задоволеність працею в різних типах професійної діяльності.

#### Література:

1. Аргайл М. Психология счастья. Санкт-Петербург: Питер, 2013. 340 с.
2. Гончаренко С., Мальований Ю. Соціально-психологічні проблеми управління. Психологія. 2003. № 4. С. 52-56.
3. Данчева О., Швагіб Ю. Практична психологія в економіці та бізнесі. Київ: Лібра, 1999. 270 с.
4. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. Санкт-Петербург: Питер, 2011. 568 с.
5. Зеличенко А., Шмелев А. К вопросу о классификации мотивационных факторов трудовой деятельности и профессионального выбора. Вестник МГУ. Серия 14 «Психология». 2007. № 4. С. 33-43.
6. Ильясов Ф. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) Ашхабад: Наука, 2008. 168 с.
7. Кондратьев М., Ильин В. Азбука социального психолога-практика. Москва: ПЕР СЭ, 2007. 374 с.
8. Наумова Н. Удовлетворенность трудом как социальная характеристика. Москва: Проспект, 2006. 226 с.
9. Фетискин Н., Козлов В., Мануйлов Г. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва: Изд-во Ин-та психотерапии, 2012. 280 с.
10. Херцберг Ф, Моснер Б., Снидерман Б. Мотивация к работе. Москва: Вершина, 2007. 614 с.
11. Brief A., Roberson L. Job attitude organization: an exploratory study. Journal of Applied Social Psychology. 1999. № 19. С. 717–727.
12. Burke M., Brief A., George J. The role of negative affectivity in understanding relations between self reports of stressors and strains: a comment on the applied psychology literature. Journal of Applied Psychology. 2003. № 73. С. 402–412.
13. Feather N. Expectancy value theory and unemployment effects. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 1992. № 12. С. 315–330.
14. Hackman J., Oldham G. Development of the Job Diagnostic Survey. Journal of Applied Psychology. 1995. № 60. С. 159–170.
15. Levin I., Stokes J. Dispositional approach to job satisfaction: role of negative affectivity. Journal of Applied Psychology. Washington, 1999. С. 14.
16. Locke E. The nature and cause of job satisfaction. Chicago: Rand McNally. 1996.
17. Mento A., Klein H., Locke E. Relationship of goal level to valence and instrumentality. Journal of Applied Psychology. 2002. № 8. С. 395–405.
18. Munz D., Huelsman T., Konold T., McKinney J. Are there methodological and substantive roles for affectivity in job diagnostic survey relationships? Journal of Applied Psychology. 2006. № 81. С. 795–805.
19. Smith P., Kendall L., Hulin C. The measure of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally, 1969. 310 p.
20. Tubbs M., Boehne D., Dahl J. Expectancy, valence, and motivational force functions in goalsetting research: An empirical test. Journal of Applied Psychology. 2003. № 6. С. 361–373.
21. Watson D., Slack A. General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction overtime. Organizational Behavior and Human Decision Processes. 1993. № 54. С. 181–202.
22. Yamauthi K., Templer D. The development of a Money Attitude Scale. Journal of Personality Assessment. 1982. № 46. С. 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.*