

ТЕОРЕТИЧНИ ПРОБЛЕМИ В СОЦИАЛНОПСИХОЛОГИЧНИЯ АНАЛИЗ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ ТРУДА

Велислава Чавдарова

През многовековната история на човешкото общество трудът се е обособил като тираничен императив за повечето от нас, с изключение на малко “избрани” хора. Нещо повече, ние не само трябва да се трудим, но и да се съобразяваме с начина и условията, които са диктувани от социалната среда и икономическата ситуация. Така предопределен, трудът невинаги носи смисъл и удовлетвореност в нашия живот.

Защо отделяме внимание на удовлетвореността от труда?

Първоначално отговорът изглежда ясен, тъй като хората по принцип се опитват да осмислят своите житейски перспективи, търсейки удовлетвореност и щастие в ежедневието си (Силгиджиян, 1998). За нас е важна връзката между удовлетвореността от труда и ангажимента към трудовата организация (Stone – Romero, 1994), социалнопсихичния климат (Джонев, 1996) и спазването на трудовата дисциплина. (Motowidlo et al., 1976). Удовлетвореността от труда допринася за инициране на т. нар. гражданско поведение на работното място. Това е понятие от организационната психология, дефинирано като „поведение на служителя, чрез което той се стреми да подпомага колегите си извън рамките на своите специфични функционални задължения” (Spector, 1997; p. 68). Освен това, удовлетвореността от труда е позитивно свързана с удовлетвореността от живота като цяло (Levinson et al., 1998) и с психичното благополучие. Различни хора преживяват различна степен на удовлетвореност. Например работещи в едни и същи условия и с една и съща работа понякога са удовлетворени, но понякога – не. Това, което един описва като предизвикателство, за друг е непоносим натиск. Двама души с доста различна работа биха могли да изпитат сравними нива на удовлетвореност. Тези различия се обуславят от подходите за оценка на удовлетвореността, предлагани от учените и от работниците и поража-

дат дискусии. Понастоящем е постигнато съгласие относно две основни концептуални рамки за изучаване на удовлетвореността от труда (Русинова, 1998):

1) Личност: потребности, жизнен опит, самооценка, локус на контрол и други.

2) Социална среда.

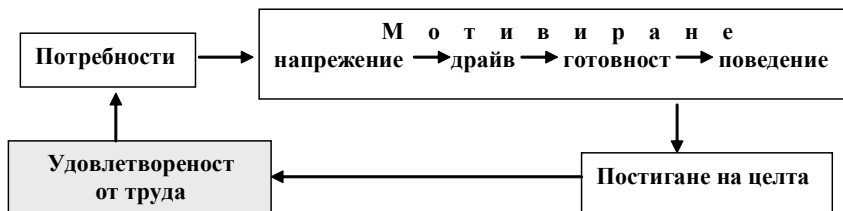
Някои автори разглеждат и трета, с процесуален характер – нагаждане на личността към средата (Furnham, 1994).

Индивиди с позитивни личностни характеристики са склонни да гледат благоприятно на негативните страни на работата.

В исторически аспект за първи път удовлетвореността от труда е определена като индивидуална нагласа от Брайфилд и Роут. Лок я определя като желано и позитивно емоционално състояние, което е резултат от оценка на работата и преживяванията в нея. Смит и съавт. (Smith et al., 1989) посочват, че удовлетвореността от труда е степента, до която работната среда реализира очакванията на индивидите. Съвременните изследователи я определят като индивидуална реакция към преживяванията в работата, степен в която хората харесват своята работа (Spector, 1997); глобално чувство относно различни аспекти на работната дейност; афективна реакция на хората спрямо трудовата среда, дейността, колегите и ръководството, постигнатите резултати и произтичащите от това последици (Радославова, 2001).

В съвременната психология изследванията върху същността на удовлетвореността от труда се обединяват в две направления. Първото следва личностно центрирания подход и разглежда удовлетвореността като елемент от процеса на задоволяване на индивидуалните потребности. Те инициират мотивиране, което включва последователно възникване на напрежение, желание (drive), готовност и поведенчески усилия, насочени към дадена цел. Удовлетвореността се появява след постигането на тази цел и е индикатор за желаното състояние на благополучие. На свой ред удовлетвореността дава обратна връзка към потребностите, които инициират друг мотивационен процес. Трябва да отбележим, че понятията мотивация и удовлетвореност не са синоними, тъй като са две различни фази от задоволяването на потребностите (Фиг. 1).

Фигура 1. Удовлетвореността като елемент на процеса на задоволяване на потребностите (по Соломон, Линднър и Михаелова).



Другата линия на изследвания се основава на социокултурния подход и очертава удовлетвореността от труда като *социална нагласа* (Hirschfeld, 2000). Това допускане се основава на концепцията, че нагласата (атитюдът) се формира и изявява като система от взаимовръзки между:

- афективни реакции (оценки и чувства) към даден обект или събитие от социалната среда;
- когниции (мисли, убеждения и предварителна информация) за този обект;
- поведенчески (конативни) намерения и тенденции;
- последващо поведение (реакции и действия) по отношение на обекта (Fishbein, 1994) (Фиг. 2).

Фигура 2. Удовлетвореността като социална нагласа (по Фишбейн и Айзен)



В тези изследвания удовлетвореността от труда се разглежда като посредник между влиянието на социалната среда и изявата на индивидуалното поведение. Клинчарски (1998, с. 31) оспорва тази теза: "...ако приемем, че социалните атитюди са предиктори, а не следствия на

трудовете поведение се оказва, че удовлетвореността е причина, а не резултат на предходния процес – удовлетворяването. Но в крайна сметка удовлетвореността не е изходно начало, а очакван ефект от трудовата активност”. Едно от най-интересните изключения от предположението, че нагласите определят поведението, е откритието, че понякога хората променят своите нагласи, за да оправдаят предишното си поведение.

В структурно отношение удовлетвореността от труда се разглежда като *глобален и мултиаспектен конструктор* – обща *удовлетвореност* – съставен от вътрешен и външен компонент. Вътрешният компонент се определя от това, как хората чувстват и се отнасят към естеството на работните задачи, докато външният зависи от начина, по който те възприемат различни обективни измервания на работната ситуация (Brown, 1996). Вътрешният компонент, в сравнение с външния, е по-силно свързан с въвлечеността в работата, повлиян е в по-голяма степен от генетични фактори (Vouchar, 1997) и има афективен компонент.

Разглеждат се три *форми* на удовлетвореност (прогресивна, стабилизирана, резигнативна) и три – на неудовлетвореност (конструктивна, фиксирана и резигнативна).

М. Радославова (2001) посочва следните *свойства* на удовлетвореността от труда: избирателност спрямо лични потребности, ценности, претенции и идеали за труда, на чиято основа се формират устойчиви индивидуални стремежи и предпочитания; интензивност, зависеща от субективната важност, която хората придават на елементите на труда, спрямо свои собствени стандарти; стабилност на когнитивно-афективния комплекс (устойчива емоционална реакция) спрямо дадени условия на труд и събития в организацията; инертност по отношение на обективните промени в организацията; обобщеност (глобалност), чрез която се съхранява и дори разширява обхватът на позитивните възприятия на труда; удовлетвореността е нехомогенна конфигурация от преобладаващи позитивни индивидуални преживявания (комплексност); удовлетвореността е значим емоционален фактор, който отразява отношението на индивида към обективните изисквания и условия при реализация на личните цели и повлиява планирането на посоката и активността на действията в процеса на работа (регулативност).

В българската психология удовлетвореността от труда се разглежда като показател за степента на адаптиране на индивида към работната

среда (Иванова, 1981). Тя е основа за проучване на организационните потребности и за определяне на необходимостта от промяна в трудовата организация (Илиева, 1998). Освен това се определя като важен критерий за оценка на психологичния дизайн на трудовите дейности в процеса на интензивните социално-икономически промени у нас (Иванова, 2000). Нивото на удовлетвореността от труда се повлиява от противоречивата социално-икономическа обстановка у нас и стремежа за запазване на старите трудови взаимоотношения при необходимостта от създаване на нови (Русинова, 1998). Удовлетвореността е свързана със самооценката на работещите (Русинова и Василева, 1998) и с поемането на отговорности в работата (Петкова, 1996).

Научното търсене по проблема за удовлетвореността от труда е трасирано от проучванията на Хопък през четиридесетте години на миналия век. Той открива, че удовлетворените учители показват по-малко белези на емоционален дистрес и са по-склонни да продължат да упражняват тази професия. Неговите разработки са актуални и днес с допускането, че удовлетвореността от труда трябва да се разглежда в житейския контекст на индивида.

Ръотлисъбъргър и Диксън проучват ефекти на работната среда върху продуктивността на работници от клона на Западната електрическа компания в Hawthorne в САЩ. Те установяват, че работещите реагират положително не толкова на увеличеното заплащане, колкото на доброжелателното отношение на ръководителите и позитивните взаимоотношения с колегите. Резултатите от изследването, познати в литературата като “Хотърн ефект”, насочват за пръв път психолозите към идеята, че удовлетвореността се формира чрез социалното влияние на работната организация. Специалистите започват да изучават степента на съответствие между очакванията на работещите и реалностите в работните ситуации и установяват, че не всички хора са доволни от своя труд. Но различните критерии за оценка, които използват в своите изследвания, дълго време създават затруднения в тази насока.

Феномените в психологичната наука са трудни за измерване и трудно може да бъдат гладко подредени в схема. Начините, по които разнообразните теоретични постановки може да се групират, са многобройни.

Кембъл и Марторана класифицират теориите за удовлетвореността от труда в две групи – съдържателни и процесни (Петкова, 96).

Съдържателните теории използват дескриптивен подход, за да опишат фактори, допринасящи за удовлетвореност от труда. Процесните теории се базират на динамичния подход и проверяват когнитивни механизми по които различни индивидуални и работни характеристики детерминират удовлетвореността.

По същество съдържателните теории са *описателни*. В тях се правят опити за класифициране на човешките потребности и предсказване на поведението. Прилагането им в контекста на трудовата организация поставя някои проблеми, най-обезпокоителният от които е невъзможността да се дефинира единна концепция за потребностите, обясняваща формирането на човешките нагласи в различни работни ситуации. Към тази група теории спадат:

Двуфакторната теория на Хърцбърг. В своите проучвания на удовлетвореността от труда, Хърцбърг измества акцента от човешките взаимоотношения към естеството на работата. Изучавайки влиянието на работните условия върху потребностите на работещите той допуска, че в даден момент хората може да са и удовлетворени и неудовлетворени. В своята двуфакторна теория Хърцбърг (Hertzberg, 1966) внася яснота в разграничаването на понятията удовлетвореност и неудовлетвореност от труда, като ги поставя в рамките на един континуум и описва два типа потребности, които ги детерминират (фиг. 3). Хигиенните потребности са удовлетворявани от фактори, наричани хигиенизатори, като: заплащане, контрол, сигурност, политики, условия на работа и общуване. Когато тези фактори липсват, резултатът е неудовлетвореност от труда и влошени междуличностни взаимоотношения (фиг. 4). Ако са в позитивна насока и работещите знаят, че заплащането им е справедливо, пречките за постигането на удовлетвореност от труда отпадат, но не се стига до нея, а до неутрално състояние. Така насищането на хигиенните потребности само по себе си не може да доведе до удовлетвореност от труда, но намалява или елиминира неудовлетвореността. Мотивиращите потребности са удовлетворявани от фактори, наричани мотиватори: постижение, признание, отговорности, естество на извършваната работата (работните задачи сами по себе си), възможности за служебно развитие, израстване. Когато мотиваторите липсват, например няма оценка за работата, не се появява неудовлетвореност, а неутрално състояние, както при действие на хигиенните фактори. Докато мотиваторите се отнасят

до природата на работата и резултатите от нея, хигиенните фактори са свързани с контекста на работната среда.

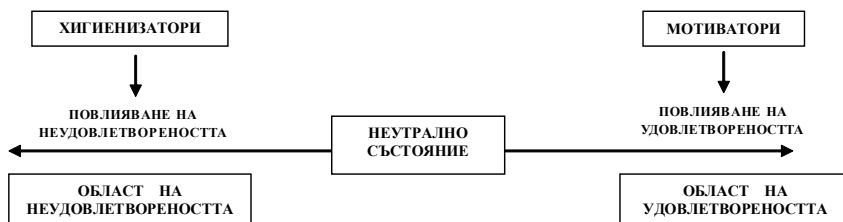
Вторият важен принос на Хърцбърг е въвеждането на понятието *обогатяване в работата*, дефинирано като създаване на възможности за лични постижения, признание и индивидуално израстване. Авторът посочва, че повтарящата се и скучна работа не дава възможност за изява на по-висок потенциал и работещите се чувстват неудовлетворени. Той предлага ротирание на длъжностите, увеличаване на индивидуалната отговорност и даване на по-голяма свобода в дейността, като възможности за увеличаване на удовлетвореността.

Третият основен момент в теорията е допускането на Хърцбърг, че удовлетвореността от труда е свързана с потребностите от самоактуализиране и самоосъществяване в работата. Тук той прави връзка между мотивиращите потребности и потребността от самоактуализиране в петото йерархично ниво на разгледаната по-долу теория на Маслоу.

Различните *възражения* срещу теорията са насочени в следните направления. Тя е проверена при работещи от средната класа, което говори за ограничено представяне на популацията. Налице са индивидуални вариации по пол, възраст и социоикономически характеристики. Обогатяването е инвестиция, която дава дълготрайни резултати в работата, но може да има и негативен ефект, защото някои работещи се чувстват неадекватно в своя успех. Емпиричната доказателственост е оскъдна, а дадените самосъобщения не са потвърдени по опитен път. Уникалният метод за събиране на информация съдържа инцидентни интервюта, чрез които теорията на практика се самообслужва, защото интервюираните се асоциират с позитивните резултати в работата и отхвърлят негативните изходи. С други думи, те свързват удовлетвореността със своите личностни характеристики, а неудовлетвореността – с влиянието на окръжаващата среда. Техните резултати се дължат на метода на интервюиране и не са истински индикатор на удовлетвореността.

Ние смятаме, че възможността за увеличаване на удовлетвореността в дадена организация посредством редизайн на характеристики на работната среда и без да се налага редуциране на неудовлетвореността, е твърде актуална за съвременната работна среда.

Фигура 3. Модел на двуфакторната теория на Хърцбърг



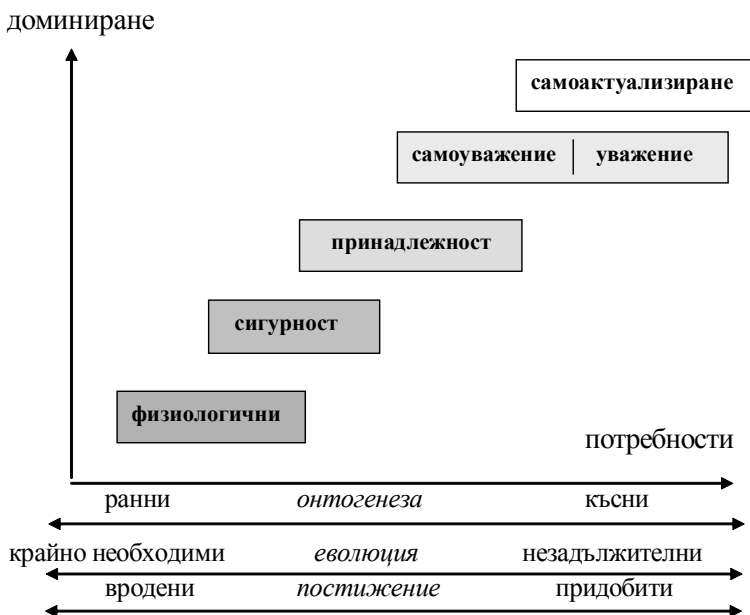
Фигура 4. Фактори в теорията на Хърцбърг



Йерархичната теория на Маслоу. Това е една от най-авторитетните теории в психологията. Маслоу (Maslow, 1970) създава йерархична възходяща класификация на потребностите, които хората се стремят да удовлетворяват чрез своето поведение (Фиг. 5): физиологични потребности (свързани с преживяване на необходимостта от въздух, храна, сън и секс); потребности от защита и безопасност (за ред, стабилност, икономическа и трудова сигурност); потребност от принадлежност (за използване на реч, емоционални контакти и привързаност, преживяване на любов и удовлетвореност от труда, създаване на социални връзки и семейство, принадлежност към общности); потребности от собствено достойнство, компетентност и знания, автономност и постижения (самоуважение) и от похвала, признание, престиж, власт и статус (уважение); потребност от самоактуализация (за любознателност, игра, естетика, изследване и разбиране на истината, разгръщане на личностния поген-

циал). Маслоу я дефинира като “желание за самоизява или вътрешна склонност у даден човек да се реализира в това, за което има потенциал, да развива повече и повече от това, което той има като индивидуални особености, да осъществи всичко, на което е способен. Това е най-високото йерархично ниво, до което обаче се докосват твърде малка част от човешките индивиди.

Фигура 5. Модел на йерархичната теория на Маслоу



Доминирането е основен принцип в тази концепция и определя строгата последователност на възникване на потребностите. Когато потребност от по-първично ниво е удовлетворена, тя престава да бъде мотивиращ фактор и води до желание за удовлетворяване на потребност от по-горен ред. Йерархията може да не е представена в своята цялост у всяка личност, защото принципът на доминиране зависи не само от силата на потребността, но и от *социалните условия* и конкретната ситуация. Човекът съобразява своето поведение със социално-нормативните рамки и периодично прави индивидуален избор, като изтласква

едни подбуди и съзнателно актуализира, респ. удовлетворява други. Тази идея обяснява непоследователния и понякога скокообразен ред на възникване на потребностите, но според някои критици изразява елитарността на теорията.

Вторият основен принос в теорията е разрешението на спора за съотношението между биологично и социално у човека. Маслоу предполага, че природата е създала образци на социалното поведение и човешките потребности на по-ниско еволюционно равнище и допуска, че сходните поведенчески модели у маймуните и човека недвусмислено показват генетичната обусловеност на нашето поведение. По-късно теорията е атакувана именно заради тезата за инстинктивната обусловеност на човешките потребности. Маслоу репликира, че човешките подбуди са вродени, но само до определена степен. Той смята, че *влиянieto на социалната среда при човека* в повечето случаи *е по-силно от инстинктивната потребност* и може да променя унаследените черти.

Третият важен момент касае възпроизводимостта на потребностите. На практика поведението е резултат от проявата на множество *потребности*, които се обуславят не само генетично, но и от *социалната ситуация*. Биологичните потребности се характеризират с цикличност на проявите си. Така те обезпечават живота на индивида и продължаването на вида, като след удовлетворяването им, временно се дезактивират. Социалните потребности осигуряват личностното обособяване и принадлежността към обществото. Главното им отличие е, че са в латентна активност, а удовлетворяването им не ги дезактивира. Във всеки момент, която и да е от тях може да се превърне в доминираща и да мотивира поведението така, че да осигури оптималното функциониране на индивида. Личността взема поведенческо решение в най-добрия случай самостоятелно, но винаги в контекста на социалната ситуация, в която се извява. Маслоу предполага, че човек никога не може да се почувства напълно удовлетворен, защото се опитва да достига неща, обективно съществуващи извън него (Клинчарски, 1998).

Критикувани моменти от теорията са: изразяването на елитарност чрез твърдението, че само един-два процента от хората успяват да достигнат нивото на самоактуализиране; степента на консервативност или изискването за последователност при удовлетворяването на потребностите; дискриминационността по отношение на жените;

емпиричната непотвърденост и недоказуемост. Теорията като цяло е със слабо емпирично потвърждение, но с общоприето одобрение – т.нар. фактическа обоснованост (“face validity”).

Разбира се, концепцията на Маслоу има и своите *предимства*: обхватност, биосоциална насоченост, вътрешна консистентност на предложените категории, която липсва в другите теории, представителност по отношение на потребностите, които при оптимална удовлетвореност квалифицират личностната изява (Клинчарски, 1998, с. 27). Теорията се прилага успешно от някои администратори, които интуитивно мотивират персонала, предлагайки възможности за удовлетворяване на потребности от по-висши йерархични нива.

Ние смятаме, че теорията предлага интересна идея за влиянието на социалната среда върху принципа на доминиране при удовлетворяване на човешките потребности и по същество е в-одеца при планирането на кариерното развитие.

Процесни теории. В тази група теории се разглеждат *процеси на възприятия, емоционална и когнитивна преработка на информацията от работните реалности*. Сравнявайки обективната работа със своята представа за нея, човек изгражда свои модели на поведение, чрез които търси удовлетвореност от труда. По същество това са *когнитивни теории*, в които се разглеждат субективни процеси, чрез които работещите формират своята удовлетвореност от труда.

Теория на Адамс за заплащането. Концепцията на Адамс (Adams, 1965) е фундаментална в изучаването на удовлетвореността от заплащането и неизменно присъства в повечето дискусии по този проблем. Тя се основава на теорията на Фестингер за когнитивния дисонанс, който възниква при дисхармонично отношение между познание и поведение. Адамс допуска, че удовлетвореността се причинява от процеси на възприятия и сравнения на информация от работната среда. Всеки работещ формулира съотношение между вложено и получено, което сравнява със съотношението вложение/резултат на даден референтен източник (друг работещ). Ако двете стойности са съгнوسими, е налице възприятие за справедливо заплащане и се преживява удовлетвореност. Ако съотношението е по-ниско от това на референта, се преживява чувство за несправедливо ниско заплащане, а ако е по-високо – за несправедливо

високо заплащане. Отклонението и в двата случая води до липса на удовлетвореност. Възможно е служителят да се опита да намали несправедливостта, като промени дисбаланса чрез: промяна на своето трудово поведение, промяна на своите перцепции за съотношенията, избор на друг референт за сравнение, опит за промяна на работната среда, а като краен вариант – напускане на трудовата организация и търсене на по-справедлива ситуация.

Докато Хърцбърг акцентира повече върху сигурността в работата (хигиенен фактор), отколкото върху оценката за извършената работа (мотивиращ фактор), то Адамс се съсредоточава в тези области, където може да се възприеме несправедливост – напр. оценката за работата, преди да се фокусира върху сигурността в работата. И в двете теории обаче, заплащането се разглежда като първостепенен фактор за преживяване на удовлетвореност от труда – хигиенен фактор (в теорията на Хърцбърг) или съответно фактор на съотношението (в теорията на Адамс). Възприятието за свръхзаплатеност остава най-оспорваният и *критикуван* аспект от тази теория.

Ние смятаме, че тази теория е полезна с идеята за ефекта, който социалното сравняване оказва върху удовлетвореността от заплащането.

Теория за характеристиките на работата. В по-ранни проучвания Хекмън (Hackman) прави следното предположение – ако искате от своята работа величината X , то вие сте удовлетворени в степента в която работата ви осигурява тази величина. В своята концепция Хекмън и Лоулър (Hackman & Lawler, 1971) допускат, че когато *обективни работни характеристики взаимодействат с набор от индивидуални характеристики, се появява удовлетвореност от труда.*

Те описват пет сърцевинни *характеристики на съдържанието на труда* (разнообразие в уменията, идентичност на задачата, значимост на задачата, автономност и обратна връзка и индивидуални резултати от работата), които подбуждат три *психични състояния*. Първите три характеристики инициират състояние на преживявана значимост на работата – човекът чувства, че това което върши е важно, струва си усилията и е оценявано чрез справедлива система от ценности. Четвъртата води до състояние на преживявана лична отговорност за извърш-

ваната работа и резултати. Обратната връзка дава познание за актуалните резултати и работещият разбира колко ефективно се представя в дейността си.

Авторите посочват три необходими и особено важни *личностни характеристики*, свързващи мотивиращия потенциал на работата и появата на желаните резултати в работата.

Първо, служителите трябва да притежават знания и умения, за да се изявят ефективно в своите работни дейности и като резултат да изпитат позитивни чувства.

Второ, необходима е потребност от израстване. Хора със силна потребност от личностно израстване, са склонни да оценят и да отреагират на удобните възможности за развитие, предоставени от работата.

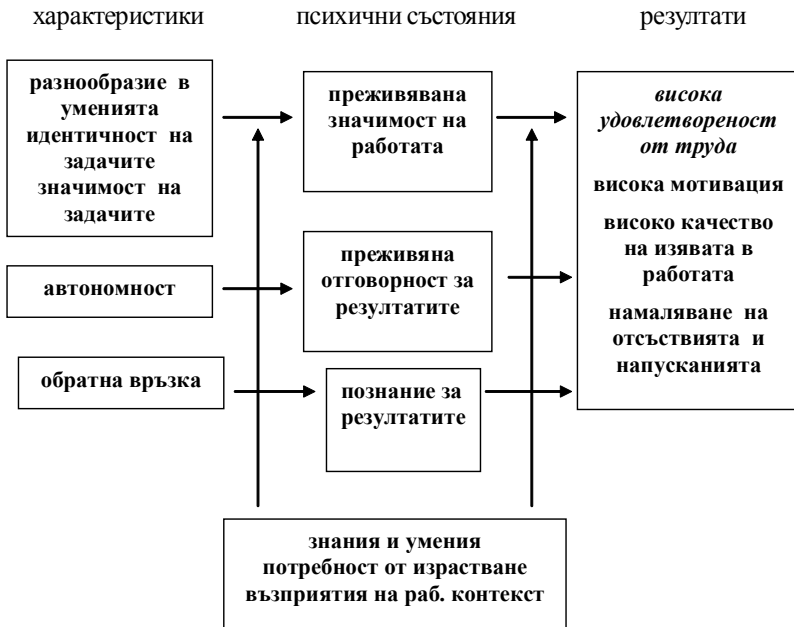
На трето място са възприятията на работния контекст – заплащане, сигурност, колеги и ръководство. Когато работещите не са удовлетворени от тези променливи, вниманието и умението им се отклоняват от работните проблеми.

И трите личностни характеристики са необходими, за да са налице връзките между работните характеристики, психичните състояния и желаните резултати в работата. Ако това условие е изпълнено, се появяват следните *резултати*. На първо място, когато добрата изява е повод за себевъзнаграждаване, се оформят *удовлетвореност от израстване* (служителят чувства, че се учи и развива личностно в своята работа) и *обща удовлетвореност от труда*. Други важни резултати са ефективност при изпълняване на задачите, по-високо качество на изявата и по-малко отсъствия и напускания (Фиг. 6).

Теорията е *критикувана* от следните методологични и концептуални позиции. На практика авторите събират информация не за обективни характеристики на работата, а за характеристики, съобщени от изследваните. Теорията не проверява връзката между индивидуалните съобщения за удовлетвореност и конкретната работна ситуация.

В съзвучие с тази теория ние смятаме, че по-сложната и обогатяваща работна среда, осигуряваща висока въввлеченост в служебните цели и задачи и ангажираност, би могла да промени силата на потребностите и да повиши удовлетвореността му от труда.

Фигура 6. Модел на теорията на Лоулър



Аспектна теория за удовлетвореността. Тази теория е представена от Лоулър и Сютъл (Илиева, 1998) чрез т.нар. аспектен модел. По същество това е социално-когнитивен модел, излагащ идеята, че *различни аспекти (компоненти) на работната среда, повлиявайки индивидуални процеси на перцепции и сравнения, стават основа за формиране на удовлетвореност от труда.* Работещият съпоставя това, което смята че трябва да получи в работата (напр. заплащане, утвърждаване и зачитане) с това, което в действителност е получил. От една страна, неговото сравнение се основава на възприятия за лични приноси (напр. образование, умения и опит), за характеристики на работата (отговорности, трудности) и за постигнати резултати. От друга страна, върху процеса на сравняване оказват влияние възприятия за постиженията на колегите.

В модела се застъпва становището, че желаното състояние на удовлетвореност възниква, когато сравняването на приноси и резултати

в работата показва равенство (справедливост). Така например хората се стремят да изберат същата професия, с чиито представители сравняват самите себе си. Или с други думи, перцепциите за това, което би трябвало да се получи, уравнисяват перцепциите за това, което реално е получено. Тук се установява паралел с разгледаната по-долу теория на Адамс за справедливото заплащане. Ако работещият възприема, че получава по-малко от това, което очаква (дължимо), се получава неудовлетвореност от труда. Ако той получи повече отколкото заслужава, изпитва чувство на дискомфорт и неравенство, а вероятно и на вина.

Теорията е *критикувана* заради твърдението, че хората реагират по-скоро на перцепциите си за реалността, а не на самата реалност. Не е проверено дали хората формират нагласи чрез рационални когнитивни процеси (логични заключения), след като сравнят своите и чужди вложения и резултати. Идеята за възприемане на свръхзаплатеност остава проблемна и в тази теория.

Теория за преработката на социалната информация. Разработена е от Саланцик и Пфайфър, като алтернатива на теориите за потребностите. Авторите предполагат, че удовлетвореността се формира след като работещите наблюдават отношението на околните към работата. Те допускат, че *социалната среда, в която личността е въвлечена, силно повлиява нейните перцепции по отношение на работните характеристики, индивидуалните потребности и преживяването на удовлетвореност.* Тази идея се аргументира с допускането, че средата оказва два ефекта. От една страна, фокусира вниманието на индивида върху дадена социална информация, правейки я по-очевидна и така формира нагласи, относно неговото конкретно поведение и последствията от него. От друга – подпомага осмислянето на социално приемливи основания (причини) за действие. Тези ефекти се извяват чрез взаимоотношения с колеги, началници, подчинени и приятели; чрез лични срещи, събрания, телефонни разговори и писма, и оформят т.нар. мрежа на социалните взаимодействия.

Саланцик и Пфайфър отбелязват, че хората прекарват повече време, занимавайки се с последствията от своето поведение, отколкото с планирането му. Те приемат, че по този начин хората използват житейския си опит, за да приспособяват своите потребности и поведение към социалния контекст на реалността. Така теорията разглежда потреб-

ността не като стабилна и неизменна характеристика, съществуваща първопричинно при избор на дадена работа, а като величина, която личността моделира на базата на свои перцепции относно социалната значимост на предишни работни ситуации.

Теорията е *критикувана* като свръхсоциализиран обзор на индивидуалната удовлетвореност. Тя обаче се прилага с *успех* в изучаването и използването на нов психологичен дизайн в трудовите организации (Радославова, 2001).

В съзвучие с тази теория, хората са склонни да търсят среда, която да подпомага оформянето на техните нагласи. С други думи, ако работната среда дава възможност за участие в позитивни работни ситуации, ще се преживява удовлетвореност от труда.

Теория за социалното учене. Социалното учене на трудовите нагласи теоретично се обосновава в работата на Уейс и Шоу (Weiss & Shaw, 1979). Те изучават как положителните коментари за изпълнението на работната задача, повлияват формирането на удовлетвореност от труда. Малко преди това, Уейс (Weiss, 1978) открива, че създаването на модели на нагласи в работата е повлияно от ръководителите. Когато последните демонстрират загриженост към подчинените си, се получава голямо сходство между техните нагласи. Той установява, че работещи с ниско самочувствие и отрицателни перцепции за собствените си умения и стойност, приемат като образец нагласите на успешните и компетентни ръководители, в сравнение с подчинени, които имат ниско самочувствие. Така Уейс доказва, че хора с по-висока увереност в собственото си мнение и оценка, чувстват по-малка нужда да се облягат на предположенията, правени от другите. Според тази теория, работещите използват околните като източници на информация и чрез своите когнитивни процеси си изработват свои собствени нагласи и поведение, подходящи за различни социални ситуации. Служителите наблюдават своите колеги и подразбират нагласите им по отношение на организацията и специфичните аспекти на работата. Те възприемат колегите с желана работа и интереси, като успешни, енергични и притежаващи подходящи модели и така изграждат свои собствени атитюди към това, което харесват и искат да е тяхно. Авторите не уточняват за какъв период е устойчива удовлетвореността от труда и дали е свързана с индивидуални особености (Илиева, 1998).

Можем да направим паралел с аспектната теория, според която атитюдите се детерминират чрез проверка на поведението на останалите работещи. Но вместо чрез сравняване на вложено и получено, нагласите се копираат, отразяват или моделират от атитюдите на колегите (Клинчарски, 1998).

С други думи, социалното учене би обяснило удовлетвореността от труда само за някои ситуации. Тази теория е полезна с уточнението, че удовлетвореността от труда зависи главно от начина, по който се интерпретират социалните взаимоотношения.

Теория на Лок за оценяването. Лок (Locke, 1976) проучва дали ценените аспекти на работата, имат влияние върху удовлетвореността. Той предполага, че ако работещите оценяват например автономността, тя ще повлияе тяхната удовлетвореност. Но ако за тях тя няма значение, това няма да се случи.

Лок постулира, че удовлетвореността от труда е свързана с това, дали работата дава на хората нещо искано, желано и ценено. Работещите проучват какво им предоставя работата – например заплащане, условия на работа или възможности за утвърждаване – и сравняват перцепциите си с това, което те оценяват и намират за важно в работата си. Тези два процеса са паралелни и се конкурират до такава степен, че удовлетвореността се оформя в резултат на “двубоя“ между тях.

Лок предполага, че важността която работещият приписва на даден резултат, не предсказва неговата удовлетвореност, а само очертава потенциалната възможност за появата ѝ. Той обаче подкрепя допусканията си с едно твърде ограничено изследване.

Теория на Ланди за атрибутивния процес. Ланди (Landy, 1985) използва подход, основан на общата теория за емоциите и разглежда удовлетвореността от труда като резултат от т. нар. атрибутивен процес.

В теорията на Шахтър и Сингър за емоциите се постулира, че събитията и условията на средата причиняват обща физиологична възбуда. Качествено възбудата от тези събития е еднаква, но нейната емоционална наситеност е различна.

За да разберем индивидуалните различия в емоциите, е необходимо да схванем как протича атрибуцията. Чрез нея хората образуват специфичните си емоции, търсейки причините за физиологичната възбуда. Този процес се нарича каузална атрибуция и по същество е когнитив-

вен процес, при който хората търсят външни или вътрешни съображения за своите емоции. Те проучват *социалната ситуация*, която поражда възбудата и интерпретират своите перцепции в нейния контекст, като приписват причини за тази възбуда на външни или вътрешни фактори. Ако работещите се съсредоточават само върху външни причини, може да са по-непродуктивни в работата си и да се почувстват неудовлетворени от своя труд. Например служител, който току-що е получил парично възнаграждение, вероятно ще припише възбудата си на допълнителната сума, която е получил и като резултат ще е удовлетворен от работата си или поне от заплащането. Но този, който пропуска рождения ден на детето си заради внезапна служебна командировка, ще припише своята възбуда на този ангажимент и като вероятен резултат ще се появи неудовлетвореност от труда. Тази възбуда по природа е една и съща и за двете събития, но има различни емоционални последици в зависимост от социалните атрибуции, които двамата служители правят.

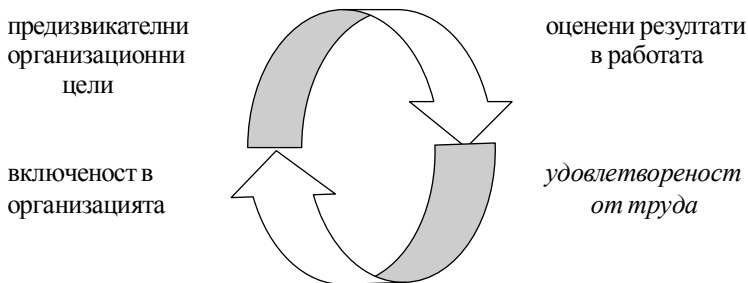
Според нас теорията е полезна с предположението, че удовлетвореността зависи от влиянието на средовите условия върху перцепциите и емоциите на служителите.

Новите направления в изследването на удовлетвореността от труда са насочени към интегриране на класически теоретични постановки, с цел оптималното им приложение в организационната практика.

Теория за високоефективния работен цикъл. Лок и Лъдъм (Locke & Latham, 1990) разработват теорията за високоефективния работен цикъл, проучвайки взаимоотношенията между работна среда, постижения и удовлетвореност. Този цикъл се появява в организации, където пред служителите се поставят трудни и предизвикателни цели в работата. Ако предизвикателството е подкрепено с високи очаквания за собствена ефикасност, се получават и високи резултати в работата. Ако те бъдат възнаградени се стига до удовлетвореност, която на свой ред засилва включеността в организацията и интереса към трудните цели (Фиг. 7). Тези процеси се повлияват от ефективната обратна връзка, адекватните умения, ниските ситуационни смущения и зависят от предусещането на бъдещи възнаграждения и личното мнение на служителите за промяна в работната ситуация. Авторите обясняват защо са несполучливи резултатите от предходните търсения на устойчива и значима връзка между удовлетвореността от труда и продуктивността. Според тях, ако удовлет-

вореността води до включеност в организацията и обвързване с трудните цели, а последните са предизвикателство и са съпроводени от очаквания за висока себеефикасност и успех, само тогава ще последва висок резултат в работата.

Фигура 7. Теория за високоефективния работен цикъл



Ние смятаме, че тази теоретична постановка може да предложи на вниманието на организационното ръководство възможности за повишаване на удовлетвореността на служителите посредством стимулиране на техните умения и самооценка, както и чрез възнаграждаване на техните усилия и постоянство.

Интегрирана теория за удовлетвореността от труда. Полък, Уайтбред и Контрактър (Pollock, Whitebred & Contractor, 2000) обединяват теорията за характеристиките на работата и теорията за преработката на социалната информация, като включват влияния на индивидуални диспозиции. Авторите защитават идеята, че *рамката на социалната среда определя много от теоретичните и методологичните насоки в съвременните изследвания на удовлетвореността от труда.* Те се позовават на Бъркхард (Burkhardt, 1994), който доказва, че индивидуалната диспозиция повлиява очевидността на информацията, фокусирайки вниманието на личността върху тези факти, чрез които се потвърждават личните убеждения за света. Различията в индивидуалните диспозиции са причина дадена обективна ситуация да бъде възприета като по-важна за личността, а идентични ситуации да се интерпретират по различни начини.

На първо място, авторите разглеждат ефекти на миналия опит и самоконтрола спрямо влиянието на мрежовите взаимоотношения в

социалната среда върху удовлетвореността от труда. Миналият опит се определя от периода, през който индивидът работи в дадена организация на заеманата длъжност. Те предполагат, че индивиди с голям опит в работата търсят по-малко информация за това как да постъпват и по-успешно оформят своите нагласи. Това означава, че миналият опит се намесва във влиянието на социалната среда върху удовлетвореността от труда. Високият самоконтрол от своя страна, позволява на хората да използват социалните ситуации, за да нагаждат поведението си, докато тези с нисък се чувстват и постъпват по един и същи начин в различни ситуации без оглед на социалната информация, която ги разграничава. Самоконтролът вероятно оказва влияние върху обратната връзка, чрез която личността разбира, че резултатите са свързани с усилията в работата. Така в мрежата на социалните контакти индивидите с висок самоконтрол са по-склонни да се стремят към взаимодействие с колегите, за да получат удовлетвореност от труда.

На второ място се разглежда силата на потребността от израстване. Тя е дефинирана като степента, в която личността изявява високата си потребност от персонално израстване и развитие. Тази потребност оказва ефект спрямо влиянието на обективните работни характеристики върху удовлетвореността. Колкото е по-силна е потребността, толкова по-изразено е влиянието на работните характеристики върху нивото на удовлетвореността.

В съзвучие с предположението в тази теория, удовлетвореността от труда у служителите може да бъде предсказвана чрез техните взаимоотношения в социалната среда и комплексното влияние на обективните работни характеристики.

В заключение приемаме, че удовлетвореността от труда е позитивна нагласа, която е социално обусловена. Засега не е формулирана единна социалнопсихологическа теория за удовлетвореността от труда, но някои постановки представят ценни идеи в тази насока. Междудуличностните взаимоотношения и ролевите отговорности в социалната среда, се превръща в критично изискване за ефективното организационно функциониране. Стратегията на организацията трябва да се насочи към поведенческият ефект на удовлетвореността от труда. Повишаването на удовлетвореността чрез оптимизиране на работната и семейната среда се очертава като подход за усъвършенстване на лидерските роли и за инициране на гражданско поведение у служителите. В приложен аспект разработването и прилагането на психологични програми и тренинги може

да се насочи в две насоки – за снижаване на психичния стрес в работната среда и за увеличаване на ролевата яснота. От успешността на тези организационни подходи до голяма степен ще зависи преживяването на удовлетвореност от труда през целия професионален живот.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. **Джонев, С.** Социална психология. Т. 3. С., 1996, с. 186.
2. **Илиева, Сн.** Организационно развитие. С., Унив. изд. “Св. Кл. Охридски”, 1998, с. 88.
3. **Иванова, А.** Какъв труд е нужен на човека? С., Унив. изд. “Марин Дринов”, 2000, с. 68.
4. **Иванова, Здр.** Личност и професионална адаптация. София, БАН, 1981.
5. **Клинчарски, В.** Психология на неудовлетвореността. С., Тилия, 1998, с. 9–36.
6. **Радославова, М.** Удовлетвореността от труда – психологични механизми на възникване и функции. Изд. на Институт по психология на МВР, 2001.
7. **Русинова, В.** Психологически проблеми на трудовата дейност в условията на социална промяна. – В: Социалните науки и социалната промяна в България. С., Унив. изд. “Марин Дринов”, 1998, с. 187.
8. **Сиймън, Джон Д.** Дъглас Т. Кенрик. Психология. София, Нов български университет, 1994.
9. **Силгиджиян, Х.** Аз-концепция и психосоциална идентичност. Унив. изд. “М. Дринов”, 1998, с. 8.
10. **Adams, J. S.** Injustive in social exchange. In: Advances in experimental social psychology. L. Berkowitz / Ed. /, 267–299. N. Y.: Academic Press, 1965.
11. **Berry, Lilly M.** Psychology at Work. San Francisco: McGraw Hill Companies Inc, 1997.
12. **Brayfield & Rothe.** An index of job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 1951, 35: 307–311.
13. **Levinson, E. M., F. J. DeMatteo, D. L. Ohler.** Stress, Burnout and Dissatisfaction in School Psychology. School Psychology Program – Agenda March 26, 1998 Harrisburg, PA, 1998.
14. **Locke, E., G. Latham.** Work motivation and satisfaction. Psychological Science, 1, 1990, 240–246.
15. **Maslow, A.** Motivation and Personality. N.Y. Cit. by Lloyd, P., A. Mayes (1999). Introduction to Psychology: An Integrated Approach. Harper Collins Publishers, London W6 85B. Diamond Books-Bookmart Ltd, 1970, pp. 711–714.
16. **Pollock, T. G., R. C. Whitebred and N.** Contractor. Social Information Processing and Job Characteristics. Human Communication research, 26 / 2 /, 2000, p. 292.