

Wymiary i składniki satysfakcji z pracy w świetle wybranych koncepcji oraz perspektyw badawczych

Autor: Grzegorz Wudarczewski

Abstrakt

Artykuł zawiera przegląd wybranych perspektyw koncepcyjnych i badawczych kategorii satysfakcji z pracy sporządzony na bazie dorobku teoretycznego i praktycznego, wypracowanego w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat. Na tej podstawie wskazano różne sposoby rozumienia satysfakcji z pracy w kontekście możliwości badawczych i diagnostycznych, koncentrując się na trzech najbardziej obszernych i najczęściej przywoływanych w literaturze ujęciach: poznawczym, emocjonalnym i procesowym. Następnie pogrupowano potencjalne składniki satysfakcji poprzez przypisanie ich do odpowiadających im wymiarów, tworząc w ten sposób zestawienie modułowe, które umożliwia elastyczny dobór składników satysfakcji z pracy. Przedstawione przez autora propozycje mają charakter otwarty, umowny i stwarzają możliwości elastycznego ich doboru dopasowanego do konkretnego problemu badawczego.

Słowa kluczowe: satysfakcja z pracy, perspektywa koncepcyjna, perspektywa badawcza, składniki satysfakcji z pracy, wymiary satysfakcji z pracy

JEL: M12, M50

Historia: otrzymano 2016-04-07, poprawiono 2016-05-25, zaakceptowano 2016-05-25

Cel

Kształtowanie satysfakcji z pracy nie może sprowadzać się tylko do ogólnych rozważań, ale wymaga również pewnych skonkretyzowanych ustaleń o charakterze teoretycznym i praktycznym, a punktem wyjścia jest tutaj dookreślenie i pełniejsze rozumienie samej kategorii satysfakcji z pracy, która ewaluowała w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat, a w zależności od koncepcji, badacze

naukowi kładli nacisk na odmienne aspekty związane z tym pojęciem. Celem niniejszej publikacji jest wskazanie możliwych sposobów rozumienia i kierunków oddziaływania satysfakcji z pracy wraz ze wskazaniem możliwych obszarów badawczych oraz, docelowo, próba egzemplifikacji jej potencjalnych wymiarów oraz składników, a także ich systematyzacji w ujęciu historycznym i według podstawowych obszarów badawczych.

Metoda badawcza

Przegląd wybranych perspektyw koncepcyjnych i badawczych kategorii „satisfakcja z pracy” sporządzony został na bazie metody analizy dorobku teoretycznego i praktycznego wypracowanego w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat. Przedłożenie proponowanego przez autora wstępnego, wielowymiarowego konstruktów satisfakcji z pracy poprzedzone zostało przeglądem różnych sposobów rozumienia satisfakcji z pracy sporządzonych na bazie dorobku naukowego wypracowanego w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat i obejmującego zarówno publikacje naukowe, jak i narzędzia sprawdzone i zweryfikowane w praktyce. Na tej podstawie wskazano różne sposoby rozumienia satisfakcji z pracy w kontekście możliwości badawczych i diagnostycznych, koncentrując się na trzech najbardziej obszernych i najczęściej przywoływanych w literaturze ujęciach: poznawczym, emocjonalnym i procesowym. Następnie pogrupowano potencjalne składniki satisfakcji, poprzez przypisanie ich do odpowiadających im wymiarów.

Wnioski

Konstrukt satisfakcji z pracy okazał się być zjawiskiem rozbudowanym, obejmującym 64 składniki przyporządkowane do odpowiadających im 17 wymiarów.

Oryginalność/wartość artykułu, wkład w rozwój nauki

Pogrupowano potencjalne składniki satisfakcji poprzez przypisanie ich do odpowiadających im wymiarów, tworząc w ten sposób zestawienie modułowe, które umożliwi elastyczny dobór parametrów badawczych satisfakcji z pracy w badaniach naukowych i przy próbach pomiaru satisfakcji z pracy.

Implikacje badań

Zaproponowany układ prezentacji konstruktów satisfakcji z pracy może stanowić bazę dla naukowców zainteresowanych sposobami postrzegania samej satisfakcji z pracy, jak i jej wymiarów i składowych w okresie kilkudziesięciu lat. Przedłożony przez autora wstępny, teoretyczny konstrukt satisfakcji z pracy złożony z 64 i 17 wymiarów może posłużyć jako obiekt badań psychometrycznych ukierunkowanych na wypracowanie i zatwierdzenie narzędzia do pomiaru satisfakcji z pracy oraz następnie do przeprowadzenia badań empirycznych w różnych przekrojach badawczych.

Ograniczenia badań

Przedstawione przez autora propozycje mają charakter otwarty, umowny i wymagają szeregu badań empirycznych i psychometrycznych.

Wstęp

Zainteresowanie czynnikiem ludzkim w kontekście efektywnego procesu motywowania stanowi współcześnie jeden z kluczowych obszarów zainteresowania każdej organizacji. Wiąże się to z potrzebą dbałości o pracowników pod kątem rozwoju, wykorzystywania w pełni ich potencjału, kreatywności i zaangażowania. Niezbędnym czynnikiem warunkującym te aspekty jest zjawisko satisfakcji z pracy. Wiele wcześniejszych i współczesnych badań dowodzi, że między satisfakcją z pracy a efektywnością i produktywnością zachodzą różnego rodzaju zależności, które powinny być uwzględniane w założeniach strategicznych organizacji. Kształtowanie satisfakcji z pracy nie może sprowadzać się tylko do ogólnych rozważań, ale wymaga również pewnych skonkretyzowanych ustaleń o charakterze teoretycznym

i praktycznym. Punktem wyjścia jest tutaj dookreślenie i pełniejsze rozumienie samej kategorii satysfakcji z pracy, która ewaluowała w czasie ostatnich kilkudziesięciu lat, a w zależności od koncepcji, badacze naukowo kładli nacisk na odmienne aspekty związane z tym pojęciem. W zależności od sposobu rozumienia satysfakcji z pracy, można wskazać różne grupy potencjalnych czynników i składników tego zagadnienia, co w dalszej perspektywie odnosi się również do problematyki badawczej. Odnosząc się do wspomnianych wcześniej potencjalnych działań, kluczową rolę odgrywają następujące kwestie: rozumienie satysfakcji z pracy, zakres możliwości badawczych oraz sposoby badania poszczególnych składników satysfakcji z pracy. Fundamentem powyższych rozważań jest najczęściej przywoływana i przyjęta przez autora definicja E.A. Locke'a, zgodnie z którą satysfakcja z pracy to „przyjemny stan emocjonalny, będący rezultatem postrzegania przez jednostkę swojej pracy jako realizującej lub umożliwiającej realizację istotnych wartości dostępnych w pracy pod warunkiem, że te wartości są zbieżne z jej potrzebami” (Wudarczewski 2013). Wskazana propozycja stanowi podstawę do dalszych rozważań nad składowymi omawianej problematyki. Szersze wskazanie kierunków i sposobów rozumienia tak definiowanej satysfakcji z pracy w dużej mierze przyczynia się do pełniejszego dookreślenia potencjalnych składników oraz wymiarów tego pojęcia.

Celem niniejszej publikacji jest wskazanie możliwych sposobów rozumienia i kierunków oddziaływania satysfakcji z pracy, wraz ze wskazaniem możliwych obszarów badawczych oraz, docelowo, próba egzemplifikacji jej potencjalnych wymiarów oraz składników, a także ich systematyzacji w ujęciu historycznym i według podstawowych obszarów badawczych.

Perspektywy koncepcyjne i badawcze satysfakcji z pracy

Kategoria satysfakcji z pracy jest pojęciem, które można analizować z punktu widzenia różnych perspektyw badawczych. Samo pojęcie satysfakcji jest terminem socjopsychologicznym, pozostającym w określonych relacjach z zagadnieniem zadowolenia. Zadowolenie może mieć charakter chwilowy, natomiast satysfakcję („silne uczucie zadowolenia”), zazwyczaj odczuwamy po długotrwałym okresie zadowolenia (Kunecka i in. 2007). Przy takim założeniu kategoria satysfakcji jako wypadkowa wielu sytuacji zadowolenia jest pojęciem szerszym od tego ostatniego. Nawiązując do tego także inne propozycje definicji tych dwóch pojęć, przedstawiane m.in. przez Mrówkę („Satysfakcja z pracy jest to pozytywny stosunek zatrudnionych do powierzonych im obowiązków, otoczenia pracy i współpracowników, któremu może towarzyszyć uczucie zadowolenia” – Mrówka 2010) oraz Bańkę („Zadowolenie z pracy jest uczuciową reakcją przyjemności lub przykrości, doznawaną w związku z wykonywaniem określonych zadań, funkcji oraz ról”, Bańka 2002). Zarówno w odniesieniu do satysfakcji, jak i zadowolenia można mówić o subiektywnym charakterze omawianych zagadnień, które kształtowane są przez takie czynniki, jak np. dotychczasowe doświadczenia, indywidualne preferencje, aspiracje, oczekiwania czy różnice między oczekiwaniami jednostki a percepcją określonych sytuacji oraz ich uwarunkowań. Subiektywnie percepcyjny charakter zadowolenia czy też satysfakcji nie musi mieć wcale bezpośredniego związku z obiektywną, rzeczywistą sytuacją. Ważnym składnikiem jakości życia (stopnia zadowolenia, satysfakcji, szczęścia) jest satysfakcja z pracy. Od kilkudziesięciu lat podejmowane są liczne próby konkretyzacji tej ostatniej kategorii, zróżnicowane

w zależności od przyjmowanej perspektywy koncepcyjnej i badawczej. Herzberg, Mausner i Snyderman wskazują na istotność dogłębnych badań nad kategorią satysfakcji z pracy w kontekście trzech obszarów (Paszowska-Rogacz 2009, Zalewska 2002): (1) organizacji (wzrost wydajności i wewnętrzna motywacja, zmniejszenie absencji i zmiany miejsca pracy, zmniejszenie konfliktów i poprawa relacji interpersonalnych), (2) pracownika (lepsze zdrowie, poczucie szczęścia i wzrost możliwości samorealizacji), (3) społeczeństwa (zmniejszenie liczby zaburzeń psychicznych, efektywniejsze wykorzystywanie możliwości zasobów ludzkich, wzrost potencjału twórczego). Już na tym etapie powstaje pytanie o potencjalne składniki i wymiary satysfakcji z pracy. W niniejszej publikacji autor zawęża obszar badawczy związany ze składnikami satysfakcji z pracy, koncentrując się na satysfakcji z pracy w kontekście organizacji.

Ustalenia w zakresie perspektywy koncepcyjnej w sposób oczywisty determinują perspektywę badawczą, ponieważ wpływają na rodzaje i zakres potencjalnych obszarów badawczych oraz dobór cech diagnostycznych. Na tym tle można wyodrębnić kilka wybranych perspektyw koncepcyjnych kategorii satysfakcji z pracy oraz związanych z nimi perspektyw badawczych. Pierwszą perspektywą koncepcyjną i badawczą jest trwałość, stabilność i czas występowania omawianego zagadnienia. W tym znaczeniu satysfakcję z pracy postrzega się jako zjawisko względnie utrwalone, obejmujące szerszy przedział czasu w odróżnieniu od zadowolenia z pracy (komponent/składowa satysfakcji z pracy), które interpretowane jest jako krótkotrwała reakcja, stan zadowolenia z pracy. Oznacza to, że wszelkie pojedyncze aspekty związane z wykonywaniem pracy (trudność zadania, znaczenie zadania, spodziewana gratyfikacja za jego wykonanie) czy też pojedynczymi

sytuacjami kojarzonymi z najbliższym otoczeniem stanowiska pracy (komunikacja z bezpośrednim przełożonym i współpracownikami, pomoc uzyskana od przełożonego i kolegów) można badać w kontekście zadowolenia/niezadowolenia z pracy, natomiast diagnoza satysfakcji z pracy zawiera w sobie percepcje zbioru sytuacji zadowolenia/niezadowolenia, a także relacji z bezpośrednim otoczeniem środowiska pracy (ogólny poziom relacji, współpracy, komunikacji i zaufania z bezpośrednim przełożonym i współpracownikami) i sporadycznie relacji z całym środowiskiem organizacji.

Druga perspektywa koncepcyjna i badawcza odnosi się do samej oceny satysfakcji z pracy, która w konkretnej sytuacji badawczej może mieć charakter wielostopniowy. Z tego punktu widzenia satysfakcję postrzega się jako zjawisko pozytywne, które albo nie występuje w ogóle, albo występuje w znaczeniu pozytywnym o różnym stopniu nasilenia, natomiast zadowolenie z pracy (jako składowa satysfakcji z pracy) może wystąpić zarówno w znaczeniu pozytywnym, jak i neutralnym oraz negatywnym, o różnym stopniu nasilenia.

Trzecia perspektywa koncepcyjna i badawcza satysfakcji z pracy jest powiązana z zasięgiem postrzegania i kształtowania się tego zjawiska (Wudarzewski 2013). Kategoria satysfakcji z pracy odnosi się w większym stopniu do konkretnego stanowiska pracy i jego bezpośredniego otoczenia, a jej składowymi mogą być poszczególne sytuacje zadowolenia z pracy. Pojęcie satysfakcji pracowników jest zbiorową oceną większych grup pracowniczych lub też wszystkich pracowników. Kategoria ta, w odróżnieniu od satysfakcji z pracy, wykracza odczuwalnie poza stanowisko pracy i koncentruje się na szerszej perspektywie relacji i zależności zachodzących w organizacji (przyjęty styl kierowania, aspekty kulturowe – normy i wartości oraz sposób

ich stosowania i przestrzegania, różnicowanie warunków gratyfikacji w zależności od charakteru i stopnia trudności realizowanych zadań na różnych stanowiskach i poziomu wymaganych kompetencji, wartości etyczne respektowane przez członków organizacji, stopień samodzielności i elastyczności, a także wymagany poziom standardów pracy czy elementy współpracy zespołowej), a nawet obejmuje bezpośrednio otoczenie organizacji (np. relacje z klientami, konkurencją). Warto zauważyć, że zbiorowa satysfakcja organizacyjna pracowników w bardzo wysokim stopniu pokrywa się z odczuwaniem klimatu organizacyjnego. Najbardziej obszerną kategorią jest satysfakcja zawodowa, która z jednej strony nawiązuje do szerokiego zakresu zadań związanych nie tyle z pracą, co wykonywanym przez dłuższy czas zawodem/profesją, a z drugiej – zasięgiem wykracza poza organizację, ponieważ pracownicy satysfakcję zawodową oceniają nie tyle w kontekście swojej organizacji, co bardziej poprzez porównywanie determinantów danego zawodu w stosunku do innych zawodów, nawet bardzo luźno powiązanych z organizacją i jej otoczeniem. Czynniki będącymi w obszarze zainteresowań badawczych mogą być np.: poziom pożądanych kompetencji do wykonywania zawodu czy trudności związane z ich opanowaniem, różnorodność zadań i projektów, zapewniająca brak monotonii czy poczucie stałego rozwoju, status społeczny, jaki daje zawód, wraz z potencjalnymi możliwościami osiągania korzyści z tego tytułu, czynniki bezpieczeństwa fizycznego, stałość i bezpieczeństwo zatrudnienia, poziom stresu związany z wykonywanym zawodem, poziom odpowiedzialności, wysokość gratyfikacji i dodatkowe korzyści, a także przewidywalność czasu pracy i czasu wolnego.

Czwartą perspektywą koncepcyjną i badawczą jest rozumienie satysfakcji

z pracy w zależności od interesującego nas kontekstu. Na tym tle wyodrębnia się ujęcie poznawcze (percepcyjne) i emocjonalne (afektywne). Zgodnie z powszechnie akceptowaną definicją satysfakcji E.A. Locke'a kategoria satysfakcji z pracy zawiera różne aspekty, zarówno emocjonalne, jak i poznawcze (Locke 1976). Mimo akcentowania w różnych koncepcjach i definicjach znaczenia aspektu emocjonalnego wiele rozwiązań, poszukiwań i badań było zorientowanych przede wszystkim na aspekt poznawczy (Antoniak, Jaros 2005). Ma to swoje odzwierciedlenie w ilości i strukturze potencjalnych składników oraz wymiarów satysfakcji proponowanych w piśmiennictwie. Takie podejście opierało się na założeniu, że trafne rozpoznanie aspektu poznawczego może być podstawą do wyciągnięcia wniosków na temat aspektu emocjonalnego. Późniejsze badania empiryczne nie potwierdziły w pełni opisywanego założenia, co rodziło potrzebę względnie niezależnego badania aspektów poznawczych i emocjonalnych (Antoniak, Zalewska 2003). Zauważono również, że przy wyrażaniu emocji odnoszących się do potencjalnych składników satysfakcji pracy korzystną formą stosowaną w kwestionariuszach mogą być rysunki i metafory. Czynniki aspektu poznawczego mogą być zatem: zadowolenie i satysfakcja z pracy związane z relacjami z przełożonymi oraz współpracownikami, poziom wynagrodzenia czy treść pracy, natomiast czynnikami aspektu emocjonalnego np.: różne stany emocjonalne, stresy czy zmęczenie skutkujące samopoczuciem lub przeżywanym uczuciem w miejscu pracy oraz artykułowane opinią „jak bardzo pracownicy lubią bądź nie lubią swojej pracy” (Paszowska-Rogacz 2002). W tym miejscu warto podkreślić wielość czynników poznawczych wyodrębnianych w prowadzonych badaniach oraz wykorzystywanych narzędziach diagnostycznych, ponieważ

to głównie one będą podlegały analizie pod kątem dookreślenia przez autora potencjalnych składników i wymiarów satysfakcji z pracy. Powyższe rozważania są rozwinięte w dalszej części niniejszej publikacji.

Piątą perspektywą koncepcyjną i badawczą jest postrzeganie satysfakcji z pracy w kontekście pewnej charakterystycznej postawy pracownika, opartej na trwałych odczuciach doświadczanych w trakcie pracy i w stosunku do pracy. W ten sposób definiuje satysfakcję z pracy B. Żołądowska, proponując perspektywy koncepcyjne i badawcze kategorii satysfakcji z pracy jako: (a) postawy w znaczeniu poznawczym (przekonania, opinie, wiedza i informacja pracownika na temat pracy), (b) postawy w znaczeniu emocjonalnym (werbalne i niewerbalne wyrażanie zadowolenia/niezadowolenia i satysfakcji/braku satysfakcji) oraz (c) postawy w znaczeniu intencjonalnym (świadome i celowe działania) (Żołądowska 2005). Zgodnie z propozycją autorki, komponenty poznawczy i emocjonalny przyczyniają się do powstawania komponentu intencyjnego. Wymienione komponenty są ze sobą powiązane, niemniej jednak każdy z nich może również występować osobno.

Szóstą perspektywą w opisywanym zakresie są wewnętrzne i zewnętrzne determinanty kształtujące zjawisko satysfakcji z pracy. Tym samym pojawiają się składniki i wymiary o charakterze osobistym (indywidualne potrzeby, wiek, płeć, doświadczenie), społecznym (kultura organizacyjna, zgodność z etyką, relacje z bezpośrednim przełożonym, współpraca z pracownikami i współpraca z klientami) i organizacyjnym (treść pracy, wynagrodzenie, możliwości awansu, warunki pracy) (Leder-Niewola, Waliszewska 2010). W rozważaniach autora nad problematyką potencjalnych składników i wymiarów istotną rolę odgrywają przede wszystkim składniki i wymiary z obszaru organizacji i częściowo z obszaru

społecznego, ponieważ to głównie w ich kontekście można mówić o świadomych możliwościach oddziaływania przez organizację.

Siódma perspektywa koncepcyjna i badawcza odnosi się do różnicy w subiektywnym postrzeganiu przez pracowników aktualnej sytuacji związanej z pracą i bezpośrednim środowiskiem stanowiska (aktualna ilość sytuacji zadowolenia i niezadowolenia w kontekście realizowanych zadań, relacji z przełożonymi, współpracownikami itp.) oraz sytuacji oczekiwanej, pożądanej (artykułowanie oczekiwań i kierunków poprawy odczuwania satysfakcji z pracy w odniesieniu do potencjalnych składników badawczych. Do tej perspektywy koncepcyjnej nawiązują niektóre definicje kategorii satysfakcji z pracy, takie jak choćby koncepcja C.J. Cranny, zgodnie z którą „Satysfakcja z pracy jest reakcją emocjonalną lub odczuciem w stosunku do pracy, która powstaje w wyniku porównania rzeczywistych wyników z oczekiwanymi wynikami lub uznawanymi za prawidłowe” (Cranny i in. 1992). Im większe różnice między percepcją stanu aktualnego względem pożądanego, tym mniejsze poczucie satysfakcji, zatem perspektywą badawczą będzie w tym przypadku dookreślenie stanu aktualnego i pożądanego czynników doświadczanych w organizacji w kontekście pracy. Nie bez znaczenia pozostaje tutaj również wymiar, który znajduje się gdzieś między stanem aktualnym i pożądanym, mianowicie realne możliwości, jakie pracownik postrzega w kontekście istotnych dla niego obszarów, a które może stworzyć organizacja z uwzględnieniem swojej specyfiki i charakteru otoczenia, a także możliwości oddziaływania.

Ósma perspektywa koncepcyjna i badawcza dotyczy związków przyczynowo-skutkowych między satysfakcją z pracy a osiąganymi wynikami. Początkowe zainteresowania i badania dotyczyły założenia, że większa

satysfakcja z pracy przyczynia się do lepszych wyników, większej efektywności itp. (Kaczkowska-Serafińska 2011). Pierwsze modele i teorie motywacji, jak choćby teoria potrzeb A.H. Masłowa czy dwuczynnikowa teoria F. Herzberga nawiązywały do takich właśnie relacji. Przy tym podejściu istotnymi czynnikami, które należałoby diagnozować, powinny być przede wszystkim te, które wskazano wcześniej w odniesieniu do czynników zadowolenia i satysfakcji, a więc np. warunki pracy, komunikacja z bezpośrednimi przełożonymi i współpracownikami, wsparcie przełożonego i współpracowników itd. Wraz z ewolucją pojęcia „satysfakcja z pracy” zaczęto podawać w wątpliwość rozumienie tego zagadnienia jako jednostronnej relacji przyczyna–skutek. Zaczęto dostrzegać również działanie zwrotne osiągniętych wyników i efektywność na poziomie satysfakcji. W jednej z nowszych publikacji R. Mrówka, powołując się na L. Portera i E.E. Lawlera, wyraźnie wskazuje, że satysfakcja z pracy w dużej części może być skutkiem a nie przyczyną otrzymywanych wyników i efektywności. Takie założenie wyznacza bardzo ciekawą perspektywę badawczą, w której istotne obszary diagnostyczne obejmowałyby takie składniki, jak np. możliwość i trafność oceny związku przyczynowo-skutkowego między włożonym wysiłkiem a otrzymanym rezultatem, adekwatność gratyfikacji z tym związanej, stopień trudności zadania w kontekście innych realizowanych zadań, znaczenie zadania dla organizacji, uznanie przełożonych z tytułu wykonania trudnego zadania itd. Autor w pełni podziela pogląd o współzależności między poziomem satysfakcji z pracy a osiąganymi wynikami.

Dziewiąta perspektywa koncepcyjna i badawcza satysfakcji z pracy może być związana z problematyką dopasowania jednostki do organizacji i do charakteru zadań realizowanych na zajmowanym stanowisku. Do tej

koncepcji rozumienia pojęcia „satysfakcja z pracy” nawiązuje m.in. Rosensteil (Rosensteil 1999), który definiuje satysfakcję z pracy jako „względnie stabilną zmienną, która powstaje wskutek doświadczeń jednostki związanych z pracą i stopnia dopasowania jednostki do określonych zadań”. Według niektórych badaczy pojęcie satysfakcji z życia jest ściśle związane z dopasowaniem człowieka do otoczenia i organizacji, poprzez: (1) dopasowanie suplementowe – dopasowanie oparte na kulturze organizacyjnej i osobowości jednostki, (2) dopasowanie komplementarne – związane z oczekiwaniami organizacji względem jednostki, jak i jednostki względem organizacji w zakresie wiedzy, umiejętności, charakteru zadań i możliwości rozwoju (Czarnota-Bojarska 2004). Istotnym wyróżnikiem tej propozycji jest określenie poziomu satysfakcji z pracy poprzez dookreślenie stopnia dopasowania pracownika w kontekście kompetencji, predyspozycji i uzdolnień do specyfiki i uwarunkowań środowiska stanowiska pracy, jak również całej organizacji. Im większa zgodność celów, wartości, norm, warunków pracy, systemów motywacyjnych organizacji i jednostki, tym występuje wyższy poziom satysfakcji z pracy.

Dziesiąta perspektywa koncepcyjna i badawcza pojęcia „satysfakcja z pracy” może odnosić się do postrzegania tej kategorii jako silnie skorelowanej z zagadnieniem klimatu organizacyjnego. Już wcześniej autor sygnalizował, że pojęcie zbiorowej satysfakcji organizacyjnej pracowników odnoszące się do stwarzania przez daną organizację warunków do prawidłowego wykonywania zadania, dbania o dobre relacje między pracownikami i kierownictwem czy poczucia dobrego zorganizowania i zaangażowania zespołowego w realizację zadań instytucji bardzo mocno zachodzi na konstrukcję koncepcji klimatu organizacyjnego, którą to autor interpretuje jako „dominujący typ

atmosfery psychicznej panującej w środowisku organizacyjnym w pewnym przedziale czasowym, na różnych szczeblach i w pionach, odczuwanej i subiektywnie ocenianej przez pracowników, zorientowanej na sprawność i efektywność organizacyjną, będącej jednocześnie pod wpływem wybranych składników kultury organizacyjnej oraz aktualnych uwarunkowań organizacyjnych, a także współzależną z nimi” (Wudarzewski 2016). W procesach kształtowania klimatu szczególną wagę przypisuje się do odczuwania atmosfery pracy przez wyodrębnione grupy pracownicze z uwzględnieniem relacji podwładni–bezpośredni przełożony. Dbałość o tak rozumiany klimat organizacyjny przekłada się na wzrost satysfakcji pracowników, a w dalszej perspektywie – na efektywność organizacyjną. Zakładając dużą zbieżność kategorii satysfakcji pracowników i klimatu organizacyjnego, można przyjąć, że wysoki poziom czy też ocena klimatu organizacyjnego może być równoznaczna z wysokim poziomem satysfakcji pracowników lub przynajmniej większej jej części. Łączy się z tym kolejny wniosek, że diagnoza klimatu organizacyjnego może być jednocześnie dogodnym narzędziem do diagnozy satysfakcji pracowników. Wiele badań wydaje się potwierdzać ten punkt widzenia (Wudarzewski 2012; Gray 2007; Kuczkiewicz, Motyl, Sielicka 2006; Czapińska, Wójcik, 2008; Litwin, Stringer, 1968; Wajszczak 2000.). Akceptując to założenie, warto więc w badaniu satysfakcji z pracy dostrzegać powszechnie uznawane składniki klimatu organizacyjnego, do których można zaliczyć np. styl kierowania, elastyczność zachowań, relacje między pracownikami, autonomię i samodzielność, komunikację, klarowność celów, zasad i kompetencji, nagradzanie, standardy czy zaangażowanie zespołowe. W ocenie autora wszystkie te wymiary częściowo korespondują z kategorią satysfakcji pracowników. Część autorów stwierdza, że do analizy

klimatu organizacyjnego można w pewnym zakresie używać tych samych narzędzi diagnostycznych co do satysfakcji pracowników (Wudarzewski 2014).

Jedenasta perspektywa koncepcyjna i badawcza odnosi się do postrzegania zjawiska satysfakcji z pracy jako dynamicznego procesu odnoszącego się do problematyki dopasowania osobistych aspiracji pracownika względem sytuacji na określonym stanowisku pracy. Do podejścia procesowego w swoich rozważaniach nawiązują tacy badacze, jak V. Vroom, E. Lawler i L. Porter czy A. Bruggemann (Vroom 1964; Porter, Lawler 1968, Bruggemann 1974). Wyróżniającym elementem tej perspektywy koncepcyjnej i badawczej jest propozycja dookreślenia 6 typów satysfakcji: progresywnej, stabilnej, zrezygnowanej, pseudosatysfakcji, stabilnego braku satysfakcji i konstruktywnego braku satysfakcji. Obszarem badawczym może być zatem dookreślenie typu satysfakcji, który wystąpił w konkretnej sytuacji, jak również przewidywanego typu satysfakcji w związku z planowanymi działaniami. Problematyka ta będzie szerzej rozwinięta w dalszej części niniejszej publikacji.

Tabela 1 zawiera zestawienie zaproponowanych i opisanych perspektyw interpretacji oraz badania satysfakcji z pracy.

Sposób rozumienia pojęcia „satysfakcja z pracy” istotnie wpływa na odpowiedni dobór składników i stanowi fundament prowadzenia badań. Warto w tym miejscu podkreślić, że koncepcje omawianego pojęcia zaproponowane przez badaczy naukowych w ciągu ostatnich kilkadziesiąt lat nie wykazują dużych rozbieżności merytorycznych (Wudarzewski 2013b). Wspólnymi czynnikami występującymi w większości wspomnianych definicji są: występowanie aspektów poznawczych, występowanie aspektów emocjonalnych (afektywnych) oraz subiektywność wynikająca z indywidualnej percepcji i odczuć. Pewne różnice stanowisk dotyczą

Tabela 1. Wybrane perspektywy koncepcyjne i badawcze kategorii „satysfakcja z pracy”

Lp.	Kontekst wyróżnienia perspektyw koncepcyjnych pojęcia „satysfakcja z pracy”	Klasyfikacja czynników	Perspektywy badawcze
1.	Trwałość, stabilność i czas występowania zjawiska	czynniki zadowolenia z pracy czynniki satysfakcji z pracy	identyfikacja i diagnoza czynników zadowolenia z pracy identyfikacja i diagnoza czynników satysfakcji z pracy
2.	Ocena satysfakcji z pracy i kierunek oddziaływania tego zjawiska	czynniki zadowolenia z pracy, czynniki neutralne i czynniki niezadowolenia z pracy czynniki wystąpienia satysfakcji z pracy	identyfikacja i diagnoza czynników zadowolenia z pracy, czynników neutralnych oraz czynników niezadowolenia z pracy identyfikacja i diagnoza czynników wystąpienia satysfakcji z pracy oraz różne stopnie nasilenia tego zjawiska
3.	Zasięg występowania i postrzegania zjawiska	czynniki zadowolenia z pracy czynniki satysfakcji z pracy czynniki satysfakcji pracowników czynniki satysfakcji zawodowej	identyfikacja i diagnoza czynników zadowolenia z pracy identyfikacja i diagnoza czynników satysfakcji z pracy identyfikacja i diagnoza czynników satysfakcji pracowników identyfikacja i diagnoza czynników satysfakcji zawodowej
4.	Ujęcie poznawcze i ujęcie emocjonalne zjawiska	czynniki aspektu poznawczego czynniki aspektu emocjonalnego	identyfikacja i diagnoza czynników aspektu poznawczego satysfakcji z pracy identyfikacja i diagnoza czynników aspektu emocjonalnego satysfakcji z pracy identyfikacja i diagnoza występowania związków przyczynowo-skutkowych między czynnikami aspektów poznawczych i emocjonalnych
5.	Postawy pracowników w procesie pracy	czynniki postawy w znaczeniu poznawczym czynniki postawy w znaczeniu emocjonalnym czynniki postawy w znaczeniu intencyjnym	identyfikacja i diagnoza czynników postawy w znaczeniu poznawczym identyfikacja i diagnoza czynników postawy w znaczeniu emocjonalnym identyfikacja i diagnoza czynników postawy w znaczeniu intencyjnym identyfikacja i diagnoza związków przyczynowo-skutkowych i współzależności zachodzących między czynnikami postawy w znaczeniach poznawczych, emocjonalnych i intencyjnych
6.	Determinanty zewnętrzne i wewnętrzne zjawiska	czynniki osobiste czynniki społeczne czynniki organizacji	identyfikacja i diagnoza czynników osobistych identyfikacja i diagnoza czynników społecznych identyfikacja i diagnoza czynników organizacji identyfikacja i diagnoza związków przyczynowo-skutkowych i współzależności zachodzących między czynnikami osobistymi, społecznymi i organizacji
7.	Różnica między postrzeganiem sytuacji aktualnej i pożądanej zjawiska	aktualny poziom czynników satysfakcji z pracy pożądany poziom czynników satysfakcji z pracy	identyfikacja i diagnoza aktualnego poziomu czynników satysfakcji z pracy identyfikacja i diagnoza pożądanego poziomu czynników satysfakcji z pracy wskazanie różnic występujących w poszczególnych czynnikach satysfakcji z pracy między stanem aktualnym i pożądanym

8.	Związek przyczynowo-skutkowy między zjawiskiem a osiąganymi wynikami	czynniki satysfakcji z pracy postrzeganej jako przyczyna poziomu wyników czynniki satysfakcji z pracy postrzeganej jako skutek poziomu wyników	identyfikacja i diagnoza czynników satysfakcji z pracy determinujących poziom wyników i ocena siły oddziaływania poszczególnych czynników satysfakcji z pracy na wyniki identyfikacja i diagnoza czynników wyników pracy determinujących poziom satysfakcji z pracy i ocena siły oddziaływania poszczególnych czynników wyników na poziom satysfakcji z pracy
9.	Dopasowanie jednostki do organizacji i do charakteru zadań	czynniki dopasowania suplementowego czynniki dopasowania komplementarnego	identyfikacja i diagnoza czynników suplementowych i komplementarnych z punktu widzenia jednostki identyfikacja i diagnoza czynników suplementowych i komplementarnych z punktu widzenia organizacji identyfikacja i diagnoza współzależności czynników suplementowych i komplementarnych między jednostką a organizacją wskazanie czynników dopasowania jednostki i organizacji wskazanie czynników rozbieżności między jednostką a organizacją
10.	Zbieżność zjawiska satysfakcji pracowników z klimatem organizacyjnym	czynniki satysfakcji pracowników czynniki klimatu organizacyjnego	identyfikacja i diagnoza czynników satysfakcji pracowników identyfikacja i diagnoza czynników klimatu organizacyjnego identyfikacja i diagnoza związków przyczynowo-skutkowych i współzależności między czynnikami satysfakcji pracowników i czynnikami klimatu organizacyjnego
11	Dynamika procesu dopasowania osobistych aspiracji pracownika do warunków pracy	6 typów satysfakcji z pracy (progresywny, stabilny, zrezygowany, pseudo-satysfakcja, stabilny brak satysfakcji, konstruktywny brak satysfakcji)	diagnoza dookreślająca występujący typ satysfakcji przewidywany typ satysfakcji, który wystąpi jako reakcja na określone działania

Źródło: opracowanie własne na podstawie piśmiennictwa przywoływanego w opracowaniu.

natomiast zakresu uwzględniania różnych składników sytuacyjnych, do których odnosi się satysfakcja z pracy (np. czynniki środowiskowe – wewnętrzne i zewnętrzne, role i zadania w organizacji i stopień dopasowania do nich ludzi, uzyskiwane efekty – w szczególności porównanie efektów z oczekiwaniami, system wartości organizacji) oraz stopnia trwałości i dynamiki reagowania na uwarunkowania pracy. Przyjętą przez autora perspektywę koncepcyjną satysfakcji z pracy jest interpretacja E.A. Locke'a, który to zjawisko opisuje jako „przyjemny stan emocjonalny,

będący rezultatem postrzegania przez jednostkę swojej pracy jako realizującej lub umożliwiającej realizację istotnych wartości dostępnych w pracy, pod warunkiem że te wartości są zbieżne z jej potrzebami”. W przekonaniu autora wskazana propozycja ma charakter neutralny i wypośredkowany względem pozostałych definicji. Dodatkowo, wypukła aspekt poznawczy i emocjonalny oraz w jakimś sensie sygnalizuje związek przyczynowo-skutkowy między percepcją jednostki a jej stanem emocjonalnym, chociaż późniejsze badania wykazywały możliwość

niezależności tych dwóch aspektów. Większość narzędzi diagnostycznych w początkowym okresie badań była zorientowana jednak na czynniki poznawcze. Percepcja jednostki w kontekście satysfakcji z pracy odnosi przede wszystkim do bezpośredniego środowiska stanowiska pracy. W przekonaniu autora również każda perspektywa koncepcyjna przedstawiona w tabeli nr 1 w sposób pośredni lub bezpośredni powiązana jest z czynnikami środowiska konkretnego stanowiska pracy. Dlatego też w dalszej części opracowania autor koncentruje się na przeglądzie i systematyzacji potencjalnych składników i wymiarów satysfakcji z pracy powiązanych bezpośrednio lub pośrednio z zajmowanym stanowiskiem.

Przegląd potencjalnych składników i wymiarów satysfakcji z pracy

Wielość i różnorodność perspektyw koncepcyjnych znajduje swoje odzwierciedlenie w wielości perspektyw badawczych omawianego zjawiska. Wszystkie wskazane we wcześniejszej części publikacji perspektywy przenikają się wzajemnie i mają charakter współzależny. Wydaje się, że dogodnym punktem wyjścia do przeglądu i systematyzacji składników i wymiarów satysfakcji pracy powiązanych z zajmowanym stanowiskiem powinna być egemplifikacja tych elementów w 3 najważniejszych ujęciach badawczych: poznawczym, emocjonalnym i procesowym. Proponowana sekwencja egemplifikacji i systematyzacji wynika przede wszystkim z szerokiego zakresu oraz dużej współzależności wskazanych ujęć.

Składniki i wymiary satysfakcji z pracy w ujęciu poznawczym

Poznawcze ujęcie satysfakcji z pracy jest najszerszym i najpełniej opisanym

wątkiem podejmowanej problematyki. Większość badań prowadzonych w tym zakresie nawiązywała bezpośrednio lub pośrednio do problemu identyfikacji i systematyzacji czynników kształtujących to zjawisko. Dorobek w tym obszarze ułatwia wypracowanie i ujednoczenie metodyki badań oraz umożliwia pomiar korelacji i współzależności między badanymi czynnikami. W tabeli 2 oraz na rysunku 1 zaprezentowano wyniki studiów literatury w zakresie egemplifikacji oraz systematyzacji czynników i wymiarów satysfakcji z pracy. Celem nadrzędnym badań w tym zakresie była próba zestawienia dorobku obejmującego propozycje wcześniejsze i współczesne z uwypukleniem składników zadowolenia i satysfakcji z pracy przywoływanych najczęściej w piśmiennictwie. Tabela nr 2 zawiera z jednej strony alfabetycznie uporządkowany zestaw wszystkich rozpoznanych, szczegółowych składników opisowych satysfakcji z pracy, wskazywanych w identycznej lub bardzo zbliżonej formie, z drugiej natomiast w tabeli zamieszczono badaczy naukowych proponujących różne zestawienia tych czynników z jednoczesnym określeniem okresu proponowanych rozwiązań. Dodatkowo, dookreślono charakter źródła w zależności od tego, czy ma ono charakter metodyczny – wynikający z charakteru stosowanych narzędzi badawczych, czy też teoretyczny – zawarty w przywoływanych publikacjach. Z wykorzystaniem symbolu „x” zasygnalizowano bezpośrednio bądź pośrednio skojarzenia analizowanych badaczy z poszczególnymi składnikami satysfakcji z pracy¹.

¹ Skojarzenia pośrednie występują w sytuacji, kiedy badacze stosują odmienne nazewnictwo na określenie składników przyjętych do analizy w przytoczonym brzmieniu bądź też proponują pewne czynniki na wysokim poziomie ogólności.

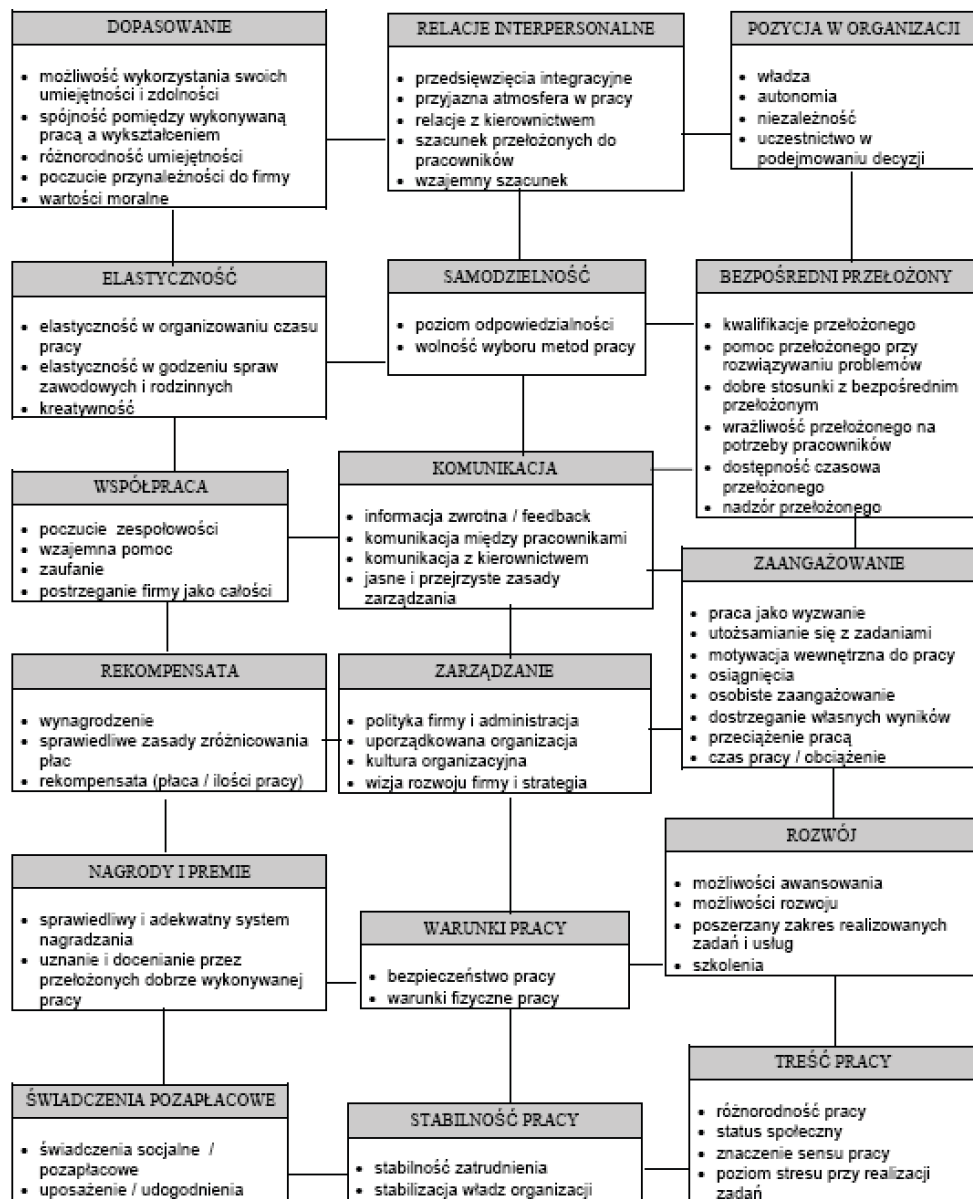
Tabela 2. Zestawienie potencjalnych czynników satysfakcji z pracy wg propozycji wybranych badaczy naukowych

2011	Kaczowska-Serafińska	Publikacja	×		×		×	
2011	Czerwińska	Publikacja	×	×			×	
2009	Nowatorska-Romaniak	Publikacja				×	×	
2009	Kamińska	Publikacja						
2008	Borucki (red.) Jachnis	Publikacja	×	×				
2007	Pietroń-Pyszczek	Publikacja		×			×	
2004	Gellis, Kim, Hwang	Publikacja	×	×				
2003	Motyl	Publikacja						
2003	Rue, Byars	Publikacja		×			×	
2002	Society for Human Resources	Job Satisfaction Pool	×	×			×	
2001	Zalewska	Arkusze Opisu Pracy – adaptacja					×	
1999	Trost, Jöns, Bungard	MODI Mitarbeiterbefragung		×			×	
1998	Gruszczyńska-Malec	Publikacja	×					
1998	Luthans	Publikacja						
1993	Highhouse, Becker	Publikacja	×					
1993	Padilla, Velez	Publikacja	×	×			×	
1990	Sinha	Publikacja		×			×	
1990	Davis, Vitell	Publikacja						
1989	Birnstihl, Rockwell	Publikacja		×			×	
1989	Gamon, Cassina	Publikacja				×		
1989	Cooper, Rout ., Faragher	Publikacja	×			×		
1986	Wood, Chonko, Hunt	Job Satisfaction Inventory	×	×				
1985	Spector	Job Satisfaction Survey	×	×				
1978	Cellucci, DeVries	Managerial Job Satisfaction Question						
1978	Neuberger, Allerbeck	Arbeitsbeschreibungsbogen					×	
1976	Locke	Publikacja						
1975	Hackman Oldham	Job Diagnostic Survey	×					
1969	Smith, Kendal, Hulin	Job Description Index						
1967	Weiss, Davis, Lofquist, England	Minnesota Satisfaction Questionnaire	×	×				
1959	Herrzberg, Mausner, Snyderman	Publikacja						
Rok publikacji / utworzenia	Autorzy publikacji / narzędzia	Dorobek / narzędzie: Składniki satysfakcji z pracy:	1	Autonomia	2	Bezpieczeństwo pracy	3	Bliskość miejsca zamieszkania do miejsca pracy
			4	Czas pracy/ obciążenie	5	Dobre stosunki z bezpośrednim przełożonym		

2011	Kaczowska-Serafińska			X	X	X	X	X		X	X	
2011	Czerwińska	X		X	X			X		X	X	
2009	Nowatorska-Romaniak	X		X					X	X		
2009	Kamińska		X									
2008	Borucki (red.) Jachnis	X	X			X				X	X	
2007	Pietroń-Pyszczyk		X					X		X	X	
2004	Gellis, Kim, Hwang	X								X	X	
2003	Motyl		X		X			X			X	
2003	Rue, Byars	X		X	X	X		X		X	X	
2002	Society for Human Resources	X		X	X	X				X	X	
2001	Zalewska	X	X	X				X		X		
1999	Trost, Jöns, Bungard	X		X	X					X		
1998	Gruszczyńska-Malec				X	X		X				
1998	Luthans	X								X		
1993	Highhouse, Becker	X			X					X	X	
1993	Padilla, Velez	X	X	X	X	X		X		X	X	
1990	Sinha									X	X	
1990	Davis, Vitell							X		X		
1989	Birnstihl, Rockwell									X	X	
1989	Gamon, Cassina				X				X		X	
1989	Cooper, Rout ., Faragher .	X			X	X			X	X	X	
1986	Wood, Chonko, Hunt				X	X		X				
1985	Spector	X								X	X	
1978	Cellucci , DeVries	X								X		
1978	Neuberger, Allerbeck.	X	X	X				X		X		
1976	Locke	X						X		X	X	
1975	Hackman , Oldham	X				X		X				
1969	Smith , Kendal , Hulin	X						X		X	X	
1967	Weiss , Davis, Lofquist, Englad	X	X			X				X	X	
1959	Herrzberg , Mausner, Snyderman		X			X		X		X		
Rok publikacji / utworzenia	Autorzy publikacji / narzędzia	29	Poczucie zespołowości									
		30	Polityka firmy i administracja									
		31	Pomoc przełożonego przy rozwiązywaniu problemów									
		32	Poszerzany zakres realizowanych zadań i usług									
		33	Poziom odpowiedzialności									
		34	Poziom stresu przy realizacji zadań									
		35	Praca jako wyzwanie									
		36	Przeciążenie pracą									
		37	Przedsięwzięcia integracyjne									
38	Przyjazna atmosfera w pracy											
39	Rekompensata (płaca / ilość pracy)											

2011	Kaczowska-Serafińska					X	X		X	X	X		X	X	
2011	Czerwińska						X	X	X	X	X		X		
2009	Nowatorska-Romaniak						X	X	X	X	X		X		
2009	Kamińska										X	X			
2008	Borucki (red.) Jachnis		X				X	X	X						
2007	Pietroń-Pyszczek	X				X		X		X	X	X		X	
2004	Gellis, Kim, Hwang						X	X	X				X	X	
2003	Motyl	X						X				X			
2003	Rue, Byars	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2002	Society for Human Resources		X	X		X	X	X	X	X			X	X	
2001	Zalewska	X				X	X	X	X			X		X	
1999	Trost, Jöns, Bungard					X	X		X	X			X		
1998	Gruszczyńska-Malec		X	X								X	X	X	
1998	Luthans						X	X	X				X	X	
1993	Highhouse, Becker						X	X	X	X		X	X		
1993	Padilla, Velez		X	X		X	X	X	X	X			X	X	
1990	Sinha					X	X	X	X	X			X		
1990	Davis, Vitell						X	X	X					X	
1989	Birnstihl, Rockwell							X		X					
1989	Gamon, Cassina							X						X	
1989	Cooper, Rout ., Faragher .		X	X			X	X	X				X		
1986	Wood, Chonko, Hunt		X	X				X						X	
1985	Spector						X	X	X				X	X	
1978	Cellucci , DeVries						X	X	X				X		
1978	Neuberger, Allerbeck.	X				X		X	X	X		X		X	
1976	Locke						X	X	X					X	
1975	Hackman , Oldham		X	X							X			X	
1969	Smith , Kendal , Hulin						X	X	X					X	
1967	Weiss , Davis, Lofquist, Englad		X				X	X	X						
1959	Herrzberg , Mausner, Snyderman							X						X	
Rok publikacji / utworzenia	Autorzy publikacji / narzędzia	63	Wizja rozwoju firmy i strategia												
		64	Władza												
		65	Wolność wyboru metod pracy												
		66	Wrażliwość przełożonego na potrzeby pracowników												
		67	Współpraca												
		68	Wynagrodzenie												
		69	Wzajemna pomoc												
		70	Wzajemny szacunek												
		71	Zaangażowanie w zadania												
		72	Zarządzanie												
73	Zaufanie														
74	Znaczenie sensu pracy														

Źródło: opracowanie własne na podstawie piśmiennictwa przywoływanego w opracowaniu.



Rysunek 1. Wymiary i składniki (czynniki) opisowe satysfakcji z pracy

Źródło: opracowanie własne na podstawie piśmiennictwa przywołanego w opracowaniu.

Na podstawie analizy otrzymanych wyników wyodrębniono 17 większych i względnie jednolitych obszarów opisujących satysfakcję z pracy (tzw. wymiary satysfakcji z pracy) i przypisano do nich odpowiadające im szczegółowe składniki – zob. i por. rysunek 1.

Powyższa propozycja autora powstała na bazie przeglądu literatury i ma charakter umowny, stanowiąc jednocześnie układ odniesienia do kolejnych badań prowadzonych w tym zakresie.

Składniki i wymiary satysfakcji z pracy w ujęciu emocjonalnym

Drugą ważną i powszechnie dostrzeganą perspektywą badawczą czynników satysfakcji z pracy jest ujęcie emocjonalne. Wcześniej sygnalizowano, że w opinii niektórych badaczy takie czynniki, jak odczucia i emocje, powinny być badane w sposób niezależny, ponieważ mogą, ale nie muszą być tylko pochodną postrzegania czynników związanych z aspektami poznawczymi. Koncentrując się na ujęciu emocjonalnym, należy wziąć pod uwagę m.in. stosowane skale ocen, które same w sobie są odzwierciedleniem pewnych odczuć.

Jedną z wcześniejszych propozycji w tym zakresie była skala zastosowana w kwestionariuszach R. Hoppocka (Hoppock Job Satisfaction Blank) w odniesieniu do takich składników, jak: emocjonalne nastawienie do swojej pracy, częstotliwość stanów zadowolenia z pracy, a także chęci zmian pracy i porównania odczuć własnych z opinią innych pracowników (Carlson i in. 1962). Zgodnie z propozycją Hoppocka ocena stanów emocjonalnych związanych z pracą ma charakter opisowy i jest oparta na siedmiu ujednoliconych odpowiedziach, takich jak: nienawidzę swojej pracy, nie podoba mi się moja praca, nie lubię swojej pracy, moja praca jest mi obojętna, lubię swoją pracę, moja praca wywołuje

u mnie entuzjazm czy też uwielbiam swoją pracę.

Innym przykładem zestandaryzowanej skali wyrażającej emocje może być kwestionariusz MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) autorstwa D.J. Weiss'a, R.V. Dawis'a, G.W. England'a i L.H. Lofquist'a, dostępny również w polskiej wersji, zaadaptowany i opublikowany w pozycji A. Jachnisa (Weiss i in. 1967; Jachnis 2008). W stosunku do każdego składnika satysfakcji (łącznie 100 twierdzeń w pełnej wersji i 20 twierdzeń w wersji zawężonej) badany respondent musi zaznaczyć jedną z odpowiedzi: (a) bardzo zadowolony – jeśli praca daje więcej niż pracownik oczekuje; (b) zadowolony – jeśli praca daje pracownikowi to, czego oczekuje; (c) ani zadowolony ani niezadowolony – jeżeli pracownik nie może się zdecydować, czy praca daje mu to, czego oczekuje; (d) niezadowolony – jeżeli praca daje mniej niż pracownik oczekuje; (e) bardzo niezadowolony – jeżeli praca daje dużo mniej niż pracownik oczekuje.

Trzecim przykładem zastosowania zestandaryzowanej skali do badania emocji i odczuć związanych ze środowiskiem pracy jest rozwiązanie wykorzystane w kwestionariuszach badaczy niemieckich O. Neubergera i M. Allerbecka i adoptowane przez polską badaczkę A. Zalewską (Neuberger, Allerbeck 1978; Zalewska 2001). Wg tej propozycji każdy respondent stosuje w ocenach skalę 4-stopniową (tak, raczej tak, nie, raczej nie) i odnosi ją do 7 wymiarów badawczych oraz zawartych w nich odczuć: (1) koledzy – miły, leniwy, zżyty z kolegami, niezadowolny, sympatyczny, skłócony, chętny do pomocy, uparty; (2) mój przełożony – niesprawiedliwy, taktowny, aktywny, nieuprzejmy, zna się na swojej pracy, nie wstawia się za nami, uczciwy, nielubiany, ufam mu, źle informuje, pozwala mieć wpływ na decyzje, gderliwy; (3) moja praca – podoba mi się, nudna, nie pozwala rozwinąć skrzydeł,

niesamodzielna, bezużyteczna, ceniona, rozczarowuje mnie, za mało ode mnie wymaga, widzę jej wyniki, mogę wykorzystywać swoje zdolności, mogę rozwijać swoje pomysły, odpowiedzialna; (4) moje warunki pracy – wygodne, złe, czyste, przyjemne, męczące, niespokojne, dużo hałasu, dużo miejsca, szkodliwe dla zdrowia, przyjemna temperatura, nużące; (5) organizacja i kierownictwo – słabe, interesuje się opiniami ludzi, niewystarczająca informacja, postępowe, uciążliwe, zły klimat w przedsiębiorstwie, bałagan, jestem z niego dumna/y, dobrze się tu czuję, możemy mieć wpływ na decyzję, złe planowanie, mało się robi dla współpracowników, wydajne; (6) mój rozwój – dobry, zapewniony, odpowiedni, mały, nieregulowany, prawie niemożliwy, stosowny do osiągnięć, rozczarowuje mnie, popycha mnie do działania; (7) moje wynagrodzenie – złe, godziwe, zadowolające, nieodpowiednie, niesprawiedliwe, stosowne do osiągnięć, zgodne z moją odpowiedzialnością. Oprócz wspomnianej skali respondent na końcu musi wystawić swoją ogólną opinię w stosunku do każdego z wymiarów i do pewnych ogólnych zagadnień.

We wspomnianym kwestionariuszu wykorzystana została koncepcja T. Kunina, który w swojej publikacji proponuje do wyrażania uczuć wykorzystywać ikony wyrażające emocje – tzw. faces scale. Proponowaną skalą i możliwością wyrażania emocji poprzez zaznaczanie twarzy przedstawiającej emocje interesowało się później wielu badaczy, a koncepcja ta jest wykorzystywana w kwestionariuszach badawczych do dnia dzisiejszego. Najbardziej obszerna skala proponowana przez Kunina w 1955 roku zawierała się w przedziale od 0 (skrajne niezadowolenie) do 10 (skrajne zadowolenie), która wykorzystywana jest współcześnie między innymi w narzędziu ESS (European Social Survey) (Perez i in. 2010). Na bazie tej skali powstały

takie koncepcje, jak Raiting Scale with Smilies i FACS Duchenne Smile (Kasprzak 2012). Później zmodyfikowano tę skalę, najpierw do 7-stopniowej, następnie do 6-stopniowej, a na końcu 5-stopniowej – najczęściej wskazywanej w piśmiennictwie. Na rysunku nr 2 zostały przedstawione różne warianty skal wykorzystujących ikony wyrażające emocje.

Spośród innych rodzajów emocji, które mogą dotyczyć sytuacji pracy, należy również wskazać frustrację, strach, złość, gniew, smutek, wstręt, radość, szczęście, zakłopotanie, niepewność, dumę, zadowolenie czy też satysfakcję (Fisher 1998).

Składniki i wymiary satysfakcji z pracy w ujęciu procesowym

Swoją specyfikę w opisywanym zakresie posiada również ujęcie procesowe. A. Bruggemann dosyć wcześnie zwróciła uwagę na znaczenie dynamiki procesu w ocenie poziomu satysfakcji z pracy i dogłębnie przeanalizowała tę problematykę (Bruggemann 1974). Autorka wyodrębnia 6 różnych i możliwych form satysfakcji / braku satysfakcji z pracy, które są pochodną 3 podstawowych procesów: (1) porównanie rzeczywistej sytuacji pracy z osobistym poziomem aspiracji, w wyniku którego występuje stabilizacja zadowolenia lub niestabilne niezadowolenie; (2) wzrost, utrzymanie lub obniżenie poziomu aspiracji jako konsekwencje zadowolenia lub niezadowolenia; (3) rozwiązanie problemu, nierozwiązanie problemu lub odrzucenie i wyparcie problemu w przypadku niezadowolenia. W swoim modelu Bruggemann nawiązuje do rozumienia satysfakcji z pracy jako stopnia dopasowania między rzeczywistą sytuacją w pracy a osobistym poziomem aspiracji. Jeżeli wynik tego porównania jest pozytywny (rzeczywista sytuacja w pracy jest zbliżona do osobistych aspiracji

pracownika), to dochodzi do stabilizacji zadowolenia i w rezultacie satysfakcji, natomiast jeśli rozbieżności między aspiracjami a rzeczywistą sytuacją są duże, to występuje niestabilne, rozproszone niezadowolenie. Stabilizacja zadowolenia przekłada się następnie na możliwość zwiększenia poziomu aspiracji pracownika, co w efekcie prowadzi do progresywnego typu satysfakcji z pracy. Tego typu postawa jest charakterystyczna dla pracowników zadowolonych i postępowych w kontekście środowiska pracy.

Innym typem reakcji na stabilizację zadowolenia jest utrzymanie na tym samym poziomie poziomu aspiracji (pracownik może nie mieć wyższych ambicji oraz większych oczekiwań i nie chce zmieniać obecnej sytuacji), co odzwierciedla stabilny typ satysfakcji z pracy. Natomiast rezultatem niestabilnego niezadowolenia może być spadek poziomu aspiracji, co przekłada się na wystąpienie zrezygnowanego typu satysfakcji z pracy, oznaczającego dopasowanie aspiracji do rzeczywistej sytuacji i osiągnięcie zadowolenia poprzez zmniejszenie poziomu aspiracji wyjściowych. Jeszcze innym typem reakcji na niestabilne niezadowolenie jest utrzymanie poziomu aspiracji, a w konsekwencji trzy możliwe sposoby zachowania pracownika: (a) odrzucanie, unikanie i wypieranie problemu, przez co zostaje zniekształcona percepcja rzeczywistości, co skutkuje wystąpieniem pseudosatysfakcji z pracy; (b) niepodjęcie prób rozwiązania problemu prowadzące do stabilnego niezadowolenia, a w konsekwencji stabilnego braku satysfakcji oraz (c) podjęcie prób rozwiązania problemu prowadzące do konstruktywnego niezadowolenia, a w dłuższej perspektywie konstruktywnego braku satysfakcji.

W swoich kolejnych badaniach Bruggemann skoncentrowała się na 5 typach satysfakcji z pracy, odrzucając

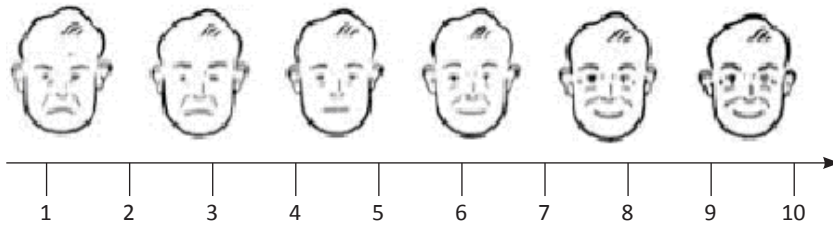
pseudosatysfakcję z pracy z powodu niewystarczającej operacjonalizacji.

Kontynuując rozważania niemieckiej autorki, A. Büssing i T. Bissels poszerzyli oryginalny model różnych form satysfakcji z pracy, dodając zmienną związaną z percepcją sterowalności kojarzonej z możliwością kontrolowania, wpływania, reagowania i oddziaływania pracownika na zaistniałą sytuację (Büssing i in. 1999). Na rysunku 3 przedstawiono model Bruggemanna zmodyfikowany przez Büssing o dodatkową zmienną percepcji sterowalności.

Przedstawione ujęcie procesowe i formowanie się zjawiska zadowolenia/niezadowolenia, będącego czynnikiem pierwotnym w stosunku do wystąpienia któregoś z późniejszych typów satysfakcji / braku satysfakcji z pracy, jest zgodne z propozycją autora odnoszącą się do systematyki pojęć „zadowolenie z pracy” i „satysfakcja z pracy”

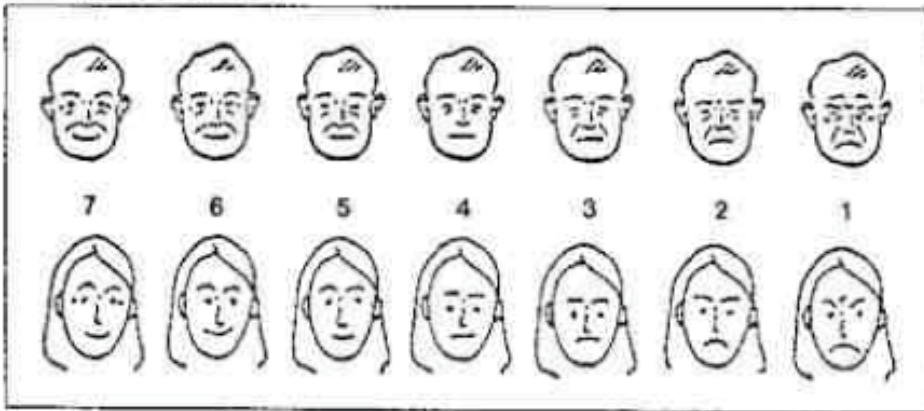
Wyniki badań literatury, a także rozważania i prezentacje zawarte w punkcie 2 skłaniają sformułowania kilku ważnych wniosków.

Po pierwsze, na podstawie analizy danych zawartych w tabeli nr 2 można wyodrębnić następujące kluczowe wymiary (obszary) satysfakcji z pracy: dopasowanie, relacje interpersonalne, pozycja w organizacji, elastyczność, samodzielność, bezpośredni przełożony, współpraca, komunikacja, zaangażowanie, rekompensata, zarządzanie, nagrody i premie, warunki pracy, rozwój, świadczenia pozapłacowe, stabilność pracy oraz treść pracy. Oczywiście, można w tym zakresie mieć pewne uwagi i wątpliwości odnoszące się zarówno do ilości wyodrębnionych wymiarów satysfakcji, jak również do szczegółowych ich składników (czynników). Np. czynnik „dobre stosunki z bezpośrednim przełożonym” może być zarówno składnikiem wymiaru „bezpośredni przełożony”, jak również wymiaru „relacje interpersonalne”. Niektóre z zaproponowanych



Skala emocji 10-stopniowa i na jej podstawie utworzona skala 6-stopniowa

Consider all aspects of your job. Circle the face which best describes your feelings about your job in general.



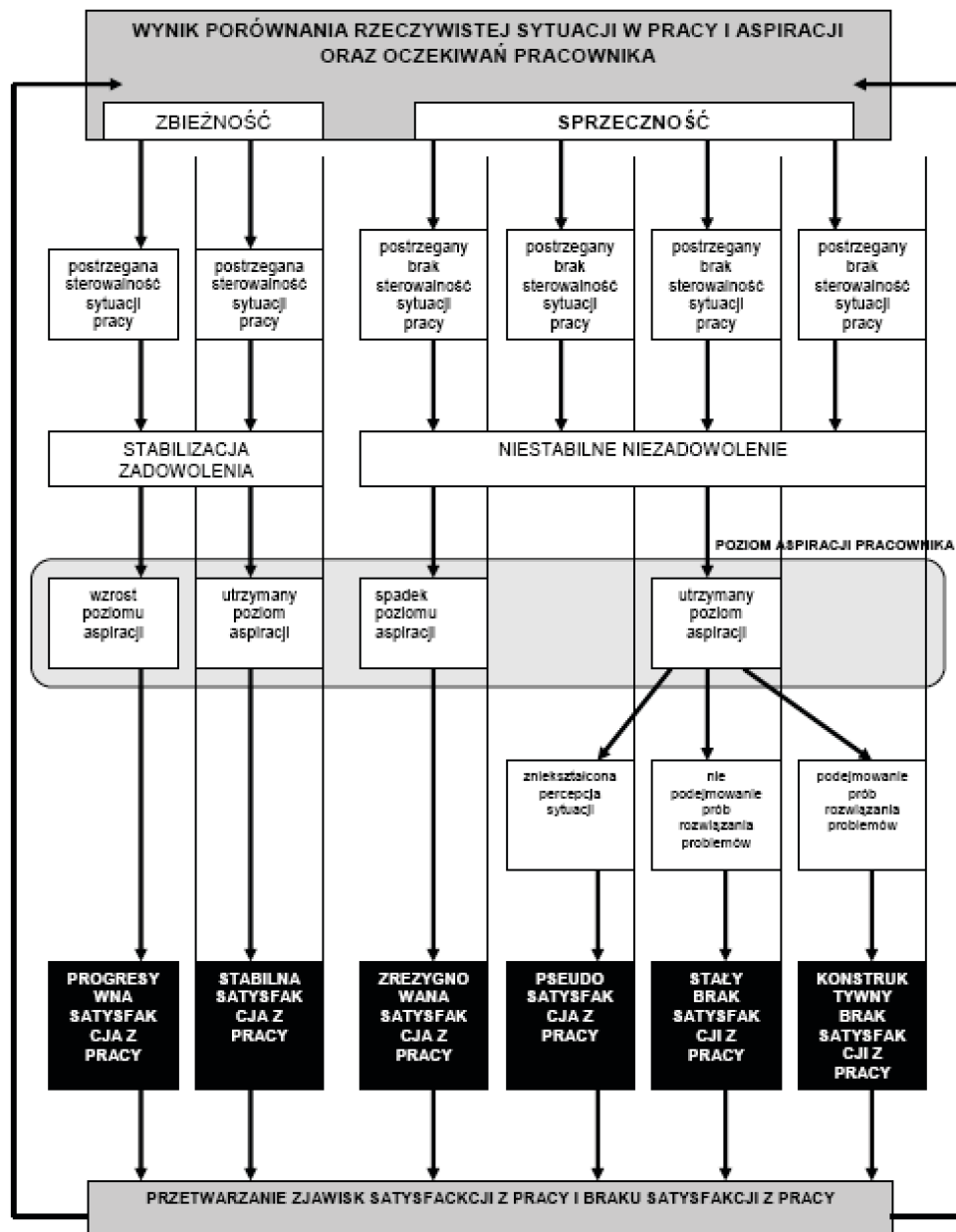
Skala emocji 7-stopniowa męska i żeńska



Skala emocji 5-stopniowa

Rysunek nr 2. Wybrane skale emocji przedstawione poprzez ikony

Źródło: Kunin, T. (1955) , The construction of a new type of attitude measure, Personnel Psychology, No. 8; Dunham, R. B., Herman, J. B., (1975), Development of a female faces scale for measuring job satisfaction, Journal of Applied Psychology, No. 60



Rysunek nr 3: Zróżnicowane formy oceny zjawiska satysfakcja z pracy / brak satysfakcji z pracy w ujęciu procesowym

Źródło: Arnold A., Mahler P. (2010) Effects of Different Forms of Job Satisfaction and Job Dissatisfaction on Commitment and Intention to Quit, Diskussionspapier No. 15, Bruggemann, A. (1974), Büssing, A. (1991) Struktur und Dynamik von Arbeitszufriedenheit: Konzeptuelle und methodische Überlegungen zu einer Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit. [w:] L. Fischer (Ed.), Arbeitszufriedenheit.

wymiarów można także rozpatrywać jako szczegółowe czynniki zlokalizowane w innych wymiarach – np. wymiar „dopasowanie” traktować jako składnik wymiaru „rozwój” czy „treść pracy”. Można także rozważać sensowność łączenia dwóch wybranych wymiarów w jeden (np. wymiary „pozycja w pracy” i „samodzielność” można połączyć w jeden wymiar „hierarchia i zakres kompetencji”). Nie zmienia to jednak faktu, że badacze, wskazując zidentyfikowane czynniki, podkreślają ich istotność oraz wpływ na kształtowanie satysfakcji z pracy. Na tym tle jeszcze raz warto podkreślić umowny i modułowy charakter przedstawionego propozycji.

W tym sensie opracowane zestawienia stanowią w przekonaniu autora interesującą bazę informacyjną w zakresie przeglądu i doboru wymiarów i czynników badania satysfakcji z pracy stosowane do konkretnych celów i uwarunkowań badawczych. Nie bez znaczenia jest także to, że zidentyfikowana liczba 74 potencjalnych składników może wynikać z zasięgu i zakresu ich występowania – część z nich odnosi się do sytuacji satysfakcji z pracy (np. relacje z przełożonym, relacje z kolegami) w kontekście konkretnego stanowiska pracy, inne z kolei odnoszą się do szerszej perspektywy satysfakcji pracowników (np. relacje interpersonalne w organizacji). Różnice w systematyzacji mogą ponadto wiązać się ze stopniem szczegółowości dookreślenia poszczególnych wymiarów (np. wskazanie wymiaru „współpraca” lub szczegółowe dookreślenie składników tego wymiaru – „zaufanie”, „wzajemna pomoc”, „lojalność”). W niektórych propozycjach stosowano wskaźniki ogólne (ogólna satysfakcja z pracy, ogólne relacje z kolegami itd.). Istotne wydaje się być tutaj zaakcentowanie, że propozycje badaczy naukowych zestawione w tabeli nr 2 nie wykluczają się wzajemnie, są ze sobą logicznie powiązane i nie ma między nimi

znaczących różnic merytorycznych, a propozycja autora przedstawiona na rys. 1 również nie odbiega merytorycznie od wcześniejszego zestawienia i ma raczej charakter systematyzacji niż przedstawienia nowego rodzaju koncepcji. Do wcześniejszego dorobku w zakresie systematyzacji składników i wymiarów satysfakcji z pracy odnosi się w swoich publikacjach wielu autorów, a do najczęściej przywoływanych propozycji w tym zakresie należą: propozycja Herzberg, Mausner, Snyderman (1959); kwestionariusz Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss i in.), publikacja Locke’a (1976), arkusz Arbeitsbeschreibungsbogen – Arkusz opisu pracy (Neuberger, Allerbeck); kwestionariusz Job Diagnostic Survey (Hackman, Oldham); kwestionariusz Job Satisfaction Survey (Spector) czy też współcześnie Job Satisfaction Pool (Society for Human Resources).

Po drugie, studia literatury w podjętym zakresie potwierdziły pewne zróżnicowanie nazewnictwa czynników warunkujących satysfakcję z pracy. Zamiennie używa się takich kategorii, jak np. determinanta, wymiar, składnik, czynnik, miernik, zmienna czy skala, co może utrudniać jednolitość i klarowność systematyzacji. Propozycje autora bazują na założeniu możliwości i potrzeby umownego rozgraniczenia takich kategorii, jak wymiar opisowy satysfakcji, utożsamiany z bardziej syntetyczną i względnie jednolitą kategorią opisową oraz składnik opisowy satysfakcji, utożsamiany z kategorią bardziej szczegółową. Oznacza to, że zidentyfikowane szczegółowe składniki satysfakcji z pracy można przypisać do odpowiadających im wymiarów opisowych. Zgodnie z tymi ustaleniami, tabela nr 2 zawiera potencjalne składniki kategorii „satysfakcja z pracy”, które na rysunku nr 1 pogrupowano w odrębne wymiary. W przedstawionych rozwiązaniach wykorzystano umowny charakter nazewnictwa składników satysfakcji

z uwzględnieniem dominujących pozycji spotykanych w piśmiennictwie. Po trzecie, występują różnego rodzaju relacje i współzależności zarówno między wymiarami, jak i składnikami satysfakcji z pracy przedstawionymi na rysunku 1, związki te są niekiedy nawet bardzo intensywne. Z tego punktu widzenia egzemplifikacja i systematyzacja uwarunkowań satysfakcji z pracy ułatwia dostrzeganie i analizę takich relacji.

Po czwarte, oddziaływanie każdego wyodrębnionego składnika i wymiaru satysfakcji z pracy na rysunku 1 można rozpatrywać dwukierunkowo, w kontekście pozytywnym bądź negatywnym, np. analizując składnik „komunikacja między pracownikami”, można analizować i oceniać charakter tej komunikacji. Wysoko oceniane przez pracowników stwierdzenie „w moim zespole nie ma szumów i zakłóceń komunikacyjnych” powinno być równoznaczne z niską oceną stwierdzenia „w moim zespole często dochodzi do szumów i zakłóceń komunikacyjnych”. Twierdzenia (składniki) dwukierunkowe (o charakterze pozytywnym i negatywnym) w odniesieniu do wymiarów zawiera m.in. narzędzie proponowane przez Spectora – Job Satisfaction Survey (Spector 1985). Odnośnie wymiaru „wynagrodzenie” pojawia się np. składnik o charakterze pozytywnym, ciągnący wynik tego wymiaru w górę („czuję się zadowolony z moich szans na wzrost wynagrodzenia”) i o charakterze negatywnym („czuję się niedoceniona przez organizację, kiedy myślę o tym, co mi płacą”). Ocena stwierdzeń w trakcie badania satysfakcji z pracy to w istocie ocena skal poszczególnych składników satysfakcji z pracy wpływająca w rezultacie na poziom odpowiadających im wymiarów.

Po piąte, w zależności od sposobu rozumienia satysfakcji z pracy (ujęcie poznawcze bądź emocjonalne), można wyodrębnić nieco inne składniki,

które w pierwszym przypadku odnoszą się głównie do czynników samej pracy, stanowiska pracy oraz sposobu ich percepcji i oceny, a w drugim do emocji związanych z wykonywaną pracą i jej środowiskiem. Początkowe analizy badawcze wskazywały, że składniki ujęcia emocjonalnego są pochodną aspektów poznawczych, ale późniejsze badania wykazały względną niezależność tych dwóch ujęć. Autor podziela pogląd o możliwej współzależności wskazanych aspektów, co w praktyce oznacza potrzebę badania zarówno składników poznawczych, jak też emocjonalnych. Ponadto różnorodność przedstawionych i opisanych skal może być wyjściowym punktem do doprecyzowania sposobów diagnozy satysfakcji z pracy.

Po szóste, w fazie grupowania składników w wyodrębnione wymiary satysfakcji z pracy przedstawionej na rys. 1 uwzględniono niemal wszystkie składniki zestawione w tabeli nr 2. Spośród 74 składników pominięto bliskość miejsca zamieszkania do miejsca pracy (czynnik pojawił się tylko w jednej pozycji), nadzór nad relacjami ludzkimi HR (po części zawiera się on w relacjach interpersonalnych), satysfakcję ogólną, a „nadzór” i „nadzór techniczny” połączono i przypisano do wymiaru „bezpośredni przełożony”, natomiast 6 zidentyfikowanych składników potraktowano jako wymiary (rozwój, relacje interpersonalne, współpraca, zaangażowanie, zarządzanie, treść pracy). Dodatkowo, na bazie przeanalizowanego materiału zaproponowano 12 wymiarów będących w większości logicznym uogólnieniem kilku składników. Łącznie wytypowano 64 składniki reprezentacyjne i przypisano je do odpowiadających im 17 wymiarów satysfakcji. Zarówno wyodrębnienie wymiarów satysfakcji, jak również samo przyporządkowanie składników opisowych do wskazanych wymiarów

jest umowną i modułową propozycją autora, chociaż wykorzystano w tym zakresie niektóre cząstkowe propozycje zawarte w przywoływanym piśmiennictwie. Dla większej spójności rozstrzygnięć w tym zakresie może być przeprowadzone badanie współzależności między proponowanymi wymiarami i składnikami satysfakcji z pracy. Z jednej strony, zaprezentowany układ stwarza dosyć szerokie możliwości elastycznego doboru czynników dopasowane do konkretnej sytuacji, z drugiej jednak ta duża ilość zidentyfikowanych czynników wcale nie ułatwia wypracowania względnie prostego i względnie uniwersalnego zestawu, tym bardziej że koncentracja znaczenia przedstawionych składników jest rozproszona. Oznacza to, że mimo możliwości wskazania składników najczęściej występujących w zestawieniach nie można ich rozpatrywać w oderwaniu od pozostałych. Po siódme, nie występują jakieś wyraźne zmiany czy trendy sugerujące, że w początkowym okresie badacze naukowcy orientowali się na inne składniki satysfakcji z pracy niż miałyby to miejsce w późniejszym okresie. Potwierdza to wcześniejsze sugestie autora, że dorobek naukowy związany z kategorią „satysfakcja z pracy” jest względnie przejrzysty i uporządkowany, a narzędzia badawcze, które skonstruowano w początkowym okresie badań, w większości znajdują zastosowanie również współcześnie.

Bibliografia

Antoniak E., Jaros R. (2005), *Zadowolone z pracy, [w:] Skuteczniej, sprawniej, z większą satysfakcją. Nieco psychologii dla studentów marketingu i zarządzania*, red. L. Golińska, Łódź, Wydawnictwo Naukowe Wyższej Szkoły Kupieckiej.

Zakończenie

Rozważania zawarte w opracowaniu są ukierunkowane na identyfikację i systematyzację oraz aktualizację składników opisowych satysfakcji z pracy w oparciu o piśmiennictwo krajowe i zagraniczne. Ogółem zidentyfikowano 74 potencjalne składniki opisowe pojęcia „satysfakcja z pracy” zaproponowane przez różnych autorów w sposób bezpośredni bądź pośredni w okresie 1959–2011. Na tej podstawie wytypowano 64 składniki jako najbardziej reprezentatywne w badaniu satysfakcji z pracy. Stworzyło to bazę do wyodrębnienia 17 wymiarów badawczych. W ten sposób otrzymano modułowe zestawienie potencjalnych wymiarów i składników satysfakcji z pracy, które zaprezentowano w formie graficznej. Przedstawione propozycje mają charakter modułowy, otwarty i stwarzają dogodny układ sprzyjający konceptualizacji kategorii „satysfakcja z pracy” ze szczególnym uwzględnieniem doboru wymiarów i składników opisowych dopasowanych do konkretnego problemu badawczego. W przekonaniu autora zaproponowany układ wymiarów i składników satysfakcji z pracy stanowi ciekawy i ważny punkt odniesienia dla rozważań metodycznych związanych z pomiarem i kształtowaniem zagadnienia „satysfakcja z pracy” w różnych uwarunkowaniach organizacyjnych, które autor zamierza kontynuować w kolejnych badaniach i publikacjach.

Antoniak E., Zalewska A. (2003), *Dwa światy – emocjonalne i poznawcze oceny jakości życia i ich uwarunkowania u osób o wysokiej i niskiej reaktywności*, Warszawa, Wydawnictwo Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej ACADEMICA.

- Arnold A., Mahler P. (2010), Effects of Different Forms of Job Satisfaction and Job Dissatisfaction on Commitment and Intention to Quit, „Diskussionspapier” Nr. 15, Universitas Turicensis.
- Bajcar B., Borkowska A., Czerw A., Gąsiorowska A. (2011), Satysfakcja z pracy w zawodach z misją społeczną. Psychologiczne uwarunkowania, Gdańsk, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Bańka A. (2002), Psychologia organizacji, [w:] Psychologia. Podręcznik akademicki, red. J. Strelau, t. 3, Gdańsk, GWP.
- Birnstihl E.A., Rockwell, S.K. (1989), The influence of job dimensions on satisfaction and performance of Extension educators. Unpublished manuscript, Lincoln, NE, University of Nebraska-Lincoln.
- Bruggemann A. (1974), Zur Unterscheidung verschiedener Formen der Arbeitszufriedenheit, [in:] Arbeit und Leistung, 28.
- Bruggemann, A. (1974), Zur Unterscheidung verschiedener Formen von ‚Arbeitszufriedenheit’. Arbeit und Leistung, No. 28.
- Büssing A. (1991), Struktur und Dynamik von Arbeitszufriedenheit. Konzeptuelle und methodische Überlegungen zu einer Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit, [in:], Arbeitszufriedenheit, ed. L. Fischer, Göttingen, Hogrefe.
- Büssing A., Bissels T. (1998), Different Forms of Work Satisfaction. Concept and Qualitative Research, „European Psychologist” 3.
- Büssing A., Bissels T., Fuchs V., Perarr K.M. (1999), A Dynamic Model of Work Satisfaction. Qualitative Approaches, „Human Relations”, 52(8).
- Carlson R.E., Dawis R.V., England G.W., Lofquist L.H. (1962), The Measurement of Employment Satisfaction, Industrial Relations Center, Bulletin 35, University of Minnesota.
- Cellucci A.J., DeVries D.L. (1978), Measuring Managerial Satisfaction, A Manual for the MJSQ Technical Report II, Center of Creative Leadership.
- Cooper C.L., Rout U., Faragher B. (1989), Mental health, job satisfaction, and job stress among general practitioners, British Medical Journal 298.
- Cranny C.J., Smith P.C., Stone E.F. (1992), Job satisfaction. How people feel about their jobs and how it affects their performance, New York, Lexington.
- Czapińska M., Wójcik M. (2008), Zmiany klimatu, „Personel i Zarządzanie” nr 12.
- Czarnota-Bojarska J. (2004), Trzy podejścia do problemu dopasowania człowiek–organizacja, „Psychologia. Edukacja i Społeczeństwo” nr 1 (1), Uniwersytet Warszawski.
- Davis D.L., Vitell S.J. (1990), The relationship between ethics and job satisfaction. An empirical investigation, „Journal of Business Ethics” 9(6).
- Dunham R. B., Herman J. B. (1975), Development of a female faces scale for measuring job satisfaction, „Journal of Applied Psychology” 60.
- Essen E. Job Satisfaction Pool. (2002), Society for Human Resources, Management.
- Fisher C.D. (1998) Mood and emotions while working – missing pieces of job satisfaction, School of Business Discussion Papers, Paper 64
- Gamon, J. A., Cassina, E. H. (1989) Levels of job satisfaction of Illinois cooperative Extension personnel. Unpublished manuscript, Iowa state University, Dept. of Agricultural Education and Studies.
- Gellis Z.D., Kim J., Hwang S.C. (2004) New York State Case Manager Survey:

- Urban and Rural Differences in Job Activities, Job Stress, and Job Satisfaction, *The Journal of Behavioral Health Services & Research* 31
- Gray R. (2007) A climate of Success. Creating the right organizational climate for high performance, Oxford
- Gruszczyńska – Malec G. (1998) Klucz do motywacji pracowników, *Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa*, nr 10
- Hackman, J. R., Oldham, G. R. (1975) Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60
- Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. B. (1959) The motivation to work. New York: John Wiley & Sons
- Highhouse S., Becker A.S. (1993) Facet measures and global job satisfaction, *Journal of Business and psychology*, Volume 8, No. 1
- Jachnis A. (2008) Psychologia organizacji. Kluczowe zagadnienia. Wydawnictwo Difin.
- Kaczkowska – Serafińska M. (2011) Dlaczego przedsiębiorcy powinni dbać o satysfakcję z pracy swoich pracowników? Satysfakcja z pracy – cz. 1., miesięcznik „Postera”, Nr 10 (23)
- Kaczkowska – Serafińska M. (2011) Kluczowe czynniki wpływające na satysfakcję z pracy, Satysfakcja z pracy – cz. 2., miesięcznik „Postera”, Nr 11 (24)
- Kamińska J. (2007) Motywowanie pracowników biblioteki a koncepcja marketingu wewnętrznego. *Zarządzanie i Marketing*, Zeszyt Nr 1.
- Kasprzak E. (2012) Zadowolenie z życia jako kategoria emocjonalna i poznawcza, *Polskie Forum Psychologiczne*, tom 17, nr 1
- Kuczkiwicz M., Motyl P., Sielicka M. (2006) Lepsze wyniki poprzez poprawę klimatu organizacyjnego, *„Harvard Business Review*, vol. 1, nr 11
- Kunecka D., Kamińska M., Karakiewicz B. (2007) Analiza czynników wpływających na zadowolenie z wykonywanej pracy w grupie zawodowej pielęgniarek. Badanie wstępne, *czasopismo „Problemy pielęgniarstwa”* 2007, tom 15, zeszyt nr 2
- Kunin, T. (1955), The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, No. 8
- Leder-Niewola B., Waliszewska G. (2010), Związek między skuteczną komunikacją w bibliotece naukowej, a satysfakcją pracowników w świetle badań ankietowych. *Marketing wewnętrzny Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego.*, Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku
- Litwin G.H., Stringer R.A. (1968) Motivation and organisational climate, Harvard University Press
- Locke, E. A. (1976) The nature and causes of job satisfaction. [w:] M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*
- Luthans, F. (1998), *Organisational behavior*, (8th ed.), McGraw-Hill.
- Motyl P (2003)., *Monitoring satysfakcji*, *Personel* nr 7.
- Mrówka R. (2010), Wykorzystanie badań satysfakcji pracowników w zarządzaniu przedsiębiorstwem, [w:] red. Aluchna, M., *Współczesne wyzwania dla przedsiębiorstw*.
- Naval B; Deepak S (2004), Sectorial Comparison of Factors Influencing Job Satisfaction in Indian Banking Sector, *Singapore Management Review; Academic Journal*, 2nd Half, Vol. 26.
- Neuberger O., Allerbeck M. (1978), Messung und Analyse von Arbeitszufriedenheit. Erfahrungen mit dem „Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB)“. Bern
- Nowotarska-Romaniak B. (2009), Atmosfera w pracy jako istotny element

marketingu wewnętrznego firm ubezpieczeniowych, *Wiadomości Ubezpieczeniowe* No. 3

Padilla-Velez, D. (1993), Job satisfaction of vocational teachers in Puerto Rico. Unpublished doctoral dissertation, The Ohio State University

Paszkowska-Rogacz A. (2009), *Doradztwo zawodowe. Wybrane metody badań*, Wydawnictwo Difin

Perez E.A., Beatrice D`Hombres B.D., and Mascherini M. (2010), Why are managers happier than workers?, *Econometrics and Applied Statistics Unit, Joint Research Centre*

Pietroń-Pyszczek A. (2007), *Satysfakcja pracowników i problemy jej diagnozowania, Motywowanie pracowników. Wskazówki dla menedżerów*, wydawnictwo Marina.

Porter, L., Lawler, E. (1968), *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, Ill.: Dorsey Press.

Rosenstiel L. (1999),: *Führung von Mitarbeitern: Handbuch für erfolgreiches Personalmanagement*; Stuttgart

Rue, L.W. and Byars, L. (2003), *Management, Skills and Application*, 10 ed., McGraw-Hill/Irwin

Sinha D. (1998), Changing perspectives in social psychology in India: A journey towards indigenization. *Asian Journal of Social Psychology*

Sinha D., (1990) Concept of psychological well-being: Western and Indian perspectives. *NIMHANS Journal*, No. 8.

Sinha, D., & Tripathi, R.C. (1994) Individualism in a collective culture: A case of coexistence of opposites. [w:] U. Kim, H.C. Triandis, C. Kagitcibasi, S. Choi, & G. Yoon (Eds.), *Individualism and collectivism: Theory, method and applications*, Thousand Oaks: Sage.

Sinha, J.B.P., Sinha D. (1994), Role of social values in indian organizations,

[w:] Henry S.R.Kao, Durganand Sinha and Ng Hong (Eds), *Effective organizations and social values*, Sage Publications.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969), *Measurement of satisfaction in workand retirement*. Chicago: Rand McNally.

Spector P.E. (1985), *Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*, *American Journal of Community Psychology*, Vol 13.

Trost A., Jöns I., Bungard W. (1999): *Mitarbeiterbefragung*. WEKA, Augsburg

Vroom, V. (1964), *Work and motivation*. New York.

Wajszczak E. (2000), *Kształtowanie klimatu organizacyjnego w przedsiębiorstwie*, Oficyna Wydawnicza Ośrodka Postępu Organizacyjnego

Weiss D.J., Dawis R.V., England G.W., Lofquist L.H. (1967), *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, University of Minnesota

Wood V.R., Chonko L.B., Hunt S. (1986), Social Responsibility and Personal Succes: Are They Incompatible?, *Journal of Business Research*, 14

Wudarzewski G. (2012), *Wybrane koncepcje klimatu organizacyjnego*, *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu*, Nr 32

Wudarzewski G. (2013), *Wymiary i składniki klimatu organizacyjnego w świetle badań literaturowych*, *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu*, Nr 33

Wudarzewski G. (2013) *Satysfakcja z pracy – konceptualizacja pojęcia w świetle badań literaturowych*, *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu*, Nr 5 (37)

Wudarzewski G. (2014), *Metodyka badania klimatu organizacyjnego w przedsiębiorstwie*. *Adaptacja*

i wykorzystanie, niepublikowana praca doktorska, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu.

Wudarzewski G. (2016), Klimat organizacyjny w zarządzaniu, [w:] Styś A., Łobos K. (red.), Współczesne problemy zarządzania i marketingu, wydawnictwo Diffin.

Zalewska A. (2001), Analiza Opisu Pracy O, Neubergera i M.Allerbeck

– adaptacja do warunków polskich, *Studia Psychologiczne*; 39(1)

Zalewska, A. (2002). Skala Afektu w Pracy – wstępne wyniki prac nad adaptacją techniki. In: *Studia psychologiczne*, No 40 (4).

Żołędowska, B. (2005), Znaczenie satysfakcji pracowników w zarządzaniu bibliotekami, *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Zarządzania i Marketingu w Sosnowcu*.

Dimensions and Components of Job Satisfaction in the Light of Selected Concepts and Research Perspectives

Abstract

The paper contains a review of selected conceptual and research perspectives of «job satisfaction» category on the basis of scientific achievements developed in the last few decades, consisting of both scientific publications, questionnaires and surveys tested and verified in practice. On this basis it identifies the various ways of understanding job satisfaction in the context of research and diagnostic studied in three approaches most extensively and most often cited in the literature: cognitive, emotional, and process one. Then, potential components of satisfaction were grouped by assigning them to the corresponding dimensions, creating a list of modules that allows a flexible selection of components of job satisfaction. The author's suggestions are open, contractual and flexible.

Keywords: job satisfaction, conceptual perspective, research perspective, components of job satisfaction, dimensions of job satisfaction

