

Satysfakcja z pracy
i wydajność pracowników

Relacja (nie)oczekiwana

Mateusz Paliga

Satysfakcja z pracy i wydajność pracowników

Relacja (nie)oczekiwana

Recenzent:
Łukasz Baka

Spis treści

Wprowadzenie	9
Rozdział 1. Satysfakcja z pracy	13
1.1. Satysfakcja z pracy – ustalenia definicyjne	14
1.2. Teoretyczne perspektywy satysfakcji z pracy	17
1.2.1. Perspektywa dyspozycyjna	18
1.2.2. Perspektywa sytuacyjna	19
1.2.3. Perspektywa interakcyjna	21
1.3. Modele teoretyczne satysfakcji z pracy	22
1.3.1. Teoria dwuczynnikowa Herzberga	23
1.3.2. Model charakterystyk pracy Hackmana i Oldhama	24
1.3.3. Model źródeł satysfakcji z pracy Katza i Van Maanena	30
1.4. Czynniki socjodemograficzne	32
1.5. Satysfakcja z pracy a postawy wobec pracy i zachowania organiza- cyjne	34
1.6. Podsumowanie	35
Rozdział 2. Wydajność pracy	37
2.1. Wydajność pracy – definicja	37
2.2. Użyteczność informacji o wydajności pracy	39
2.3. Pomiar wydajności pracy	40
2.4. Teoretyczne perspektywy wydajności pracy	42
2.4.1. Perspektywa różnic indywidualnych	42
2.4.2. Perspektywa sytuacyjna	43
2.4.3. Perspektywa regulacyjna	44
2.5. Modele teoretyczne wydajności pracy	46
2.5.1. Modele jednowymiarowe dla konkretnej pracy	47
2.5.2. Uniwersalne modele jednowymiarowe	47
2.5.2.1. Wydajność zadań	47

2.5.2.2.	Organizacyjne zachowania obywatelskie	48
2.5.2.3.	Zachowania kreatywne	51
2.5.2.4.	Zachowania dewiacyjne i kontrproduktywne	52
2.5.3.	Modele wielowymiarowe dla konkretnej pracy	53
2.5.3.1.	Model wydajności w pierwszej pracy Hunta	54
2.5.3.2.	Model wydajności pracy na stanowisku kierowniczym Bormana i Brusha	54
2.5.3.3.	Model wydajności w pracy wojskowej	55
2.5.3.4.	Zachowania kierownicze uwarunkowane regulacją wpływu i deinfluencyzacją Kożuszniak	56
2.5.4.	Uniwersalne modele wielowymiarowe	57
2.5.4.1.	Model Campbella (1990)	59
2.5.4.2.	Model Murphy'ego	60
2.5.4.3.	Hipoteza leksykalna Viswesvarana	60
2.5.4.4.	Wydajność zadaniowa i kontekstowa Bormana i Motowidło	62
2.5.4.5.	Model Coleman i Bormana	65
2.5.4.6.	Model Campbella (2012)	66
2.6.	Podsumowanie	68
Rozdział 3. Związek satysfakcji z pracy i wydajności pracy		73
3.1.	Wyniki metaanaliz	74
3.2.	Modele związku satysfakcji z pracy i wydajności pracy	76
3.3.	Procesowe uwarunkowania związku satysfakcji z pracy i wydajności pracy	79
3.4.	Zrewidowana hipoteza pracownika szczęśliwego i produktywnego	82
Rozdział 4. Problematyka badań własnych		85
4.1.	Problem i cel badań	85
4.2.	Pytania badawcze	86
4.3.	Hipotezy badawcze	87
4.4.	Zmienne badawcze i ich operacjonalizacja	89
4.5.	Charakterystyka narzędzi pomiarowych	90
4.6.	Organizacja i przebieg badań	92
4.7.	Osoby badane	93
Rozdział 5. Wyniki badań własnych		97
5.1.	Statystyki opisowe	97
5.1.1.	Statystyki opisowe – satysfakcja z pracy	97
5.1.2.	Statystyki opisowe – wydajność pracy	98

5.2. Zależności między zmiennymi – analiza korelacji	99
5.3. Analiza skupień	101
Rozdział 6. Dyskusja.	109
6.1. Interpretacja wyników badań własnych	109
6.2. Ograniczenia badań własnych	113
6.3. Kierunki dalszych badań	114
6.4. Wnioski	115
Aneks	117
Bibliografia	121
Spis tabel i rysunków	141
Summary	143
Resumen	145

Wprowadzenie

Relacja między wydajnością pracowników i ich satysfakcją z pracy jest jednym z fundamentalnych problemów psychologii pracy i organizacji (Weiss, Cropanzano, 1996; Woods, West, 2010), nazwanym przez Landy'ego (1985, za: Wright, Cropanzano, 2007) Świętym Graalem w badaniach organizacyjnych. Wynika to z faktu, że osiągnięcie przewagi konkurencyjnej przez organizację jest mało prawdopodobne, gdy pracownicy nie działają na rzecz realizowania jej celów, ale również gdy nie są zadowoleni z pracy, którą wykonują (Sypniewska, 2014). Organizacje zatrudniające usatysfakcjonowanych, lecz mało wydajnych pracowników nie mogą odnieść sukcesu, gdyż trudno im osiągnąć zamierzone efekty. Jednocześnie firmy wysoce efektywne, w których pracują ludzie nieusatysfakcjonowani, muszą liczyć się z ryzykiem utraty pracowników, co skutkuje zakłóceniem funkcjonowania i rozwoju tych firm (Białas, Litwin, 2013; Piontek, 2017; Sowińska, 2014).

Mimo istniejących wyników badań (Iaffaldano, Muchinsky, 1985; Judge, Bono, Thoresen, Patton, 2001) wciąż nie ma zgodności w kwestii siły i kierunku relacji między wydajnością pracy i satysfakcją z pracy (Peiro i in., 2014). Fakt, że zarówno badacze, jak i praktycy nie rezygnują z eksploracji opisywanego związku, wiąże się z niesłabnącą ważnością hipotezy pracownika szczęśliwego i produktywnego (Zelenski, Murphy, Jenkins, 2008), zgodnie z którą szczęśliwy uczestnik organizacji jest jednocześnie wydajny w swojej pracy. Wyniki dotychczasowych badań nie dają jednoznacznej odpowiedzi i wciąż aktualne pozostaje pytanie o charakter i siłę związku satysfakcji z pracy i wydajności pracowników, dlatego pierwszym celem badań własnych była eksploracja ich wzajemnej relacji. Satysfakcja z pracy została poddana konceptualizacji jako

poznawcza ocena pracy (Zalewska, 2003), z podziałem na satysfakcję zewnętrzną, wewnętrzną i ogólną (Herzberg, 1966; Katz, Van Maanen, 1977). Jednocześnie, w odpowiedzi na sugestię Campbella, McHenry'ego i Wise'a (1990) oraz Organa (1997), w niniejszych badaniach wydajność pracowników jest rozumiana szerzej niż w wielu dotychczasowych rozważaniach, bo w kategoriach obserwowalnych i mierzalnych zachowań, nad którymi pracownik ma kontrolę, a które obejmują działania obowiązkowe i wykraczające poza formalny opis pracy. Zgodnie z taką konceptualizacją do analiz wydajności włączono wydajność zadań, organizacyjne zachowania obywatelskie i wydajność kreatywną.

Drugim celem badań była empiryczna weryfikacja modelu opracowanego przez zespół Peiro i in. (2014), którzy zaproponowali zrewidowaną hipotezę człowieka szczęśliwego i produktywnego. Zgodnie z ich nowatorskim podejściem pracownik szczęśliwy nie musi być jednocześnie wydajny, a pracownik wydajny to nie zawsze ten, który doświadcza satysfakcji. W niniejszej pracy podjęto próbę zrewidowania hipotezy Peiro i in. (2014). Poszukiwano odpowiedzi na pytanie, czy w organizacjach istnieją profile pracowników zgodne z propozycją, w myśl której relacja satysfakcji i wydajności może być zarówno wprost proporcjonalna, jak i odwrotnie proporcjonalna. Otrzymane wyniki świadczą o słuszności nowej, zrewidowanej hipotezy pracownika szczęśliwego i produktywnego, zgodnie z którą satysfakcję i realizowanie obowiązków zawodowych łączy związek nie tylko dodatni, ale także ujemny.

Prezentowana monografia składa się z sześciu rozdziałów. W pierwszych trzech dokonano przeglądu literatury dotyczącej satysfakcji z pracy (rozdział pierwszy), wydajności pracy (rozdział drugi) oraz związku między nimi (rozdział trzeci). W rozdziałach tych przybliżono pojęcia satysfakcji i wydajności, a następnie przedstawiono wiodące perspektywy, teorie i modele w zakresie analizowanych zjawisk. W rozdziale czwartym szczegółowo opisano problemy i cele badawcze oraz pytania badawcze i odpowiadające im hipotezy. Podano również informacje o zmiennych i sposobie ich operacjonalizacji, wykorzystywanych narzędziach oraz przebiegu procesu badawczego. Ponadto zamieszczono charakterystykę osób z grupy badanych. W rozdziale piątym zaprezentowano wyniki badań uzyskane w procesie weryfikowania hipotez badawczych, przy wykorzystaniu analiz korelacji oraz analizy skupień

metodą k-średnich. Ostatni rozdział zawiera interpretację uzyskanych wyników, informacje o ograniczeniach prowadzonych badań, propozycje kierunków dalszych analiz, a także wnioski i implikacje praktyczne. Praca została uzupełniona o spis wykorzystanej literatury oraz aneks, w którym przedstawiono narzędzia badawcze zastosowane w projekcie badawczym.

Wykaz tabel i rysunków

<i>Tabela 1.</i>	Porównanie uniwersalnych wielowymiarowych modeli wydajności	57
<i>Tabela 2.</i>	Porównanie wymiarów wydajności w modelach wydajności	70
<i>Tabela 3.</i>	Zmienne badawcze i ich operacjonalizacja	89
<i>Tabela 4.</i>	Charakterystyka socjodemograficzna badanych osób	95
<i>Tabela 5.</i>	Statystyki opisowe zmiennych ogólnej, zewnętrznej i wewnętrznej satysfakcji z pracy	98
<i>Tabela 6.</i>	Statystyki opisowe zmiennych wydajności pracy	99
<i>Tabela 7.</i>	Korelacje ρ -Spearmana satysfakcji z pracy i wydajności pracy	100
<i>Tabela 8.</i>	Średnie i wyniki analizy wariancji dla dwóch wyróżnionych skupień	101
<i>Tabela 9.</i>	Średnie i wyniki analizy wariancji dla czterech wyróżnionych skupień	103
<i>Tabela 10.</i>	Średnie rangi oraz wyniki porównań wielokrotnych między czterema skupieniami	104
<i>Rysunek 1.</i>	Wzór na obliczenie potencjału motywacyjnego pracy	28
<i>Rysunek 2.</i>	Model charakterystyk pracy Hackmana i Oldhama (1976)	29
<i>Rysunek 3.</i>	Podział modeli wydajności w zależności od liczby wymiarów i uniwersalności	46
<i>Rysunek 4.</i>	Wykres średnich dla dwóch wyróżnionych skupień	102
<i>Rysunek 5.</i>	Wykres średnich dla czterech wyróżnionych skupień	106

Mateusz Paliga

Job satisfaction and job performance The (un)expected relationship

Summary

The relationship between job satisfaction and job performance has been a fundamental problem in work and organizational psychology. Many years of exploring the association have created a significant tradition in organizational studies. This phenomenon exists because the idea of a satisfied and well-working employee is continuously important in a society that believes that good work makes people happy. Moreover, the relationship between satisfaction and performance has practical implications. Achieving an organizational competitive advantage is not possible when employees do not perform to achieve their goals or are not satisfied with their job. Despite the existence of research results, there is still no agreement on the strength and direction of the relationship between job satisfaction and job performance. This fact has become the author's motivation to do his research on verifying the classic and revised happy-productive worker thesis.

The correlation analysis, carried out on a group of 458 adult employees, revealed that job satisfaction and job performance were related. Specifically, extrinsic, intrinsic, and general job satisfaction were associated with mandatory task performance, organizational citizenship behavior, and creative performance.

The results obtained in cluster analysis allowed distinguishing four groups of employees, which were described as: satisfied and efficient, unsatisfied and inefficient, as well as satisfied and inefficient, and unsatisfied and efficient. Units from all four groups (clusters) differed from one another in terms of extrinsic, intrinsic, and general job satisfaction and job performance, i.e., task performance, organizational citizenship behavior, and creative performance.

The results are discussed with reference to the literature reviewed in the first three theoretical chapters of the book.

Mateusz Paliga

La satisfacción con el trabajo y la productividad de los empleados Relación (in)esperada

Resumen

La relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral constituye uno de los principales problemas investigados en el marco de la psicología del trabajo y de las organizaciones, y la búsqueda de dicha relación tiene una larga tradición en los estudios organizacionales. Este hecho se debe a la importancia que tiene en la sociedad la convicción de que un buen trabajo hace feliz a un trabajador y de que un trabajador satisfecho trabaja bien. Lo que es más, la relación entre la satisfacción y la productividad tiene consecuencias prácticas porque es imposible obtener la ventaja competitiva organizacional si los empleados no se empeñan en conseguir los objetivos de esta, o si no están satisfechos con el trabajo que realizan. A pesar de los resultados de la investigación ya realizada al respecto, falta el consenso sobre la fuerza y dirección de la relación entre el rendimiento laboral y la satisfacción laboral de los empleados. Y es precisamente esta falta de consenso lo que impulsó al autor del presente estudio a llevar a cabo una investigación destinada a verificar la clásica y revisada hipótesis sobre el trabajador feliz y productivo.

Realizado sobre el grupo de 458 trabajadores adultos, el análisis de la correlación ha revelado que la satisfacción laboral y el rendimiento laboral están vinculados uno al otro. Para ser preciso, la satisfacción con los factores externos e internos con respecto al trabajo y la satisfacción general tienen una relación con la realización de las tareas obligatorias, de las tareas que sobrepasan las obligaciones del contrato y con la presentación de nuevas y útiles ideas en el trabajo.

Los resultados del análisis permiten diferenciar cuatro grupos de empleados: (1) los satisfechos y productivos, (2) los insatisfechos e improductivos, (3) los satisfechos e improductivos y (4) los insatisfechos y productivos. Los individuos de los cuatro grupos difieren entre sí en cuanto a cómo evalúan el trabajo en su dimensión global, interior y exterior, y también en lo que se refiere a la productividad declarada.

Los resultados obtenidos se consideran en el contexto de la bibliografía analizada en los tres primeros capítulos teóricos.

Redaktor:

Joanna Szewczyk

Projekt okładki:

Natalia Łukomska

Redaktor techniczny:

Małgorzata Pleśniar

Korektor:

Lidia Szumigala

Łamanie:

Bogusław Chruściński

Redaktor inicjujący:

Michał Kompała

Nota copyrightowa obowiązująca do 31.07.2022

Copyright © 2021 by Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.

Wszelkie prawa zastrzeżone

Sprzymyamy otwartej nauce. Od 1.08.2022 publikacja dostępna na licencji Creative Commons

Uznanie autorstwa-Na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe (CC BY-SA 4.0)



Wersja elektroniczna monografii zostanie opublikowana w formule wolnego dostępu w Repozytorium Uniwersytetu Śląskiego www.rebus.us.edu.pl



<https://orcid.org/0000-0002-8538-874X>

Paliga, Mateusz

Satysfakcja z pracy i wydajność pracowników :

relacja (nie)oczekiwana / Mateusz Paliga. -

Katowice : Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2021

<https://doi.org/10.31261/PN.4061>

ISBN 978-83-226-4075-3

(wersja drukowana)

ISBN 978-83-226-4076-0

(wersja elektroniczna)

Wydawca

Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego

ul. Bankowa 12B, 40-007 Katowice

www.wydawnictwo.us.edu.pl

e-mail: wydawnictwo@us.edu.pl

Druk i oprawa

Volumina.pl Daniel Krzanowski

ul. Księcia Witolda 7-9

71-063 Szczecin

Wydanie I. Arkuszy drukarskich: 9,0. Arkuszy wydawniczych: 8,0.

Publikację wydrukowano na papierze offsetowym 90g. PN 4061. Cena 19,90 zł (w tym VAT).