

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.