

УДК 159.944.3; 338.312

Удовлетворённость работой и субъективное благополучие сотрудника как фактор эффективности деятельности организации (на примере зарубежных исследований)

Хвостикова Валентина Александровна

Аспирант кафедры социальной психологии,
Российский государственный гуманитарный
университет им. Л.С. Выготского,
125267, Россия, Москва, Миусская пл., 6;
e-mail: hvostikova_valentina@mail.ru

Аннотация

В статье рассматривается актуальная проблематика повышения эффективности предприятия за счёт персонала, а именно – как удовлетворённость работой сотрудников влияет на продуктивность. Анализируется опыт исследований зарубежных авторов. Представлены конкретные эффекты удовлетворённости и благополучия. Выделяется взаимосвязь благополучия и удовлетворённости с такими социальными переменными, как взаимосотрудничество, активность, мотивация, здоровье, креативность, принятие решений. Приводятся характеристики работы, которые могут быть связаны с чувством удовлетворённости.

Ключевые слова

Удовлетворённость, эмоции, профессиональная деятельность, производительность, организация, сотрудник.

Введение

В XXI веке психология управления переживает особенно интенсив-

ное развитие, её идеи и практические рекомендации становятся не только модным веянием, но и необходимым элементом реализации кадровой по-

литики организации. На современном этапе сущность управления персоналом заключается в том, что люди рассматриваются как конкурентное богатство компании, которое надо размещать, развивать, мотивировать. Такая ситуация отражает изменение роли человека в современном производстве¹. Вместе с этим в последнее время приобретают всё большую популярность процессы управления эффективностью². В связи с этим зарубежные учёные активно развивают идеи о том, как человеческий фактор влияет на успех организации и как этого успеха можно добиться. Так, американские психологи Р. Лукас и Э. Динер изучали влияние положительных эмоций сотрудников и их удовлетворённости работой на эффективность деятельности компании.

Действительно, для индустриальной психологии связь между удовлетворённостью и продуктивностью рабочих уже давно считается трудно достижимой целью. Р. Райт считает, что эту связь может продемонстрировать наличие взаимодействия между

сотрудниками и управлением: организация может увеличить продуктивность лишь за счёт удовлетворения потребностей своих сотрудников, от чего выигрывает как организация в целом, так и её сотрудники. Но эмпирические наблюдения показали, что связь между счастьем (удовлетворением) и производительностью настолько эфемерна, насколько желанна. Так, ряд статей³ показал, что взаимосвязь удовлетворённости работой и продуктивность достаточно незначительна. Данные статьи позволили некоторым исследователям отнести «идею о довольном работнике с высокой производительностью к фольклору менеджмента – как необоснованное заявление практиков и популярной прессы».

Однако в последние годы наблюдается возобновление интереса к данной тематике; учёные произвели более детальный анализ существующих исследований, создали новые парадигмы для выявления данной связи и преобразовали новые критерии удовлетворённости работой – гипотезы продуктивности. Например, Джадж, Торсен, Боно и Паттон предположили, что взаимосвязь между результа-

1 Веснин В.Р. Менеджмент: учеб. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ТК Велби, Проспект, 2006. – 504 с.

2 Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами. – М., 2002. – 337 с.

3 Brayfield, A. H., Crockett, W. H. Employee attitudes and employee performance // Psychological Bulletin. – 1955. – № 52 (5). – Pp. 396-324.

том работы и удовлетворённостью в более ранних исследованиях была несколько недооценена. Другие исследователи предположили, что скорее позитивное влияние и положительные эмоции, а не удовлетворение работой⁴ заставляют сотрудника трудиться продуктивнее.

Что мы понимаем под удовлетворённостью и продуктивностью?

Р. Лукас и Э. Динер считают, что прежде чем рассуждать о продуктивности счастливого сотрудника, необходимо определить, что мы понимаем под счастливым и довольным работником. Хотя термин «довольный сотрудник» лёгок для понимания, он всё же не имеет конкретной трактовки и может определяться в зависимости от различных концепций, которые вызваны разными подходами и, соответственно, его понимание будет различно.

4 Baron, R. A. Environmentally induced positive affect: Its impact on self-efficacy, task performance, negotiation, and conflict // *Journal of Applied Social Psychology*. – 1990. – № 20. – Pp. 368-384; Cote, S. Affect and performance in organizational settings // *Current Directions in Psychological Science*. – 1999. – № 8(2). – Pp. 65-68.

В первую очередь это эмоциональное благополучие человека. Позитивный аффект отражает такие эмоции и настроения, как счастье, удовольствие, возбуждение и энергия; негативный – грусть, волнение, страх и злость. Хотя семантически данные показатели эмоционального состояния отражают противоположные стороны одного и того же измерения, всё же исследование показало, что позитивный и негативный аффект как минимум отличаются, а возможно, и не взаимосвязаны. Более того, негативные и позитивные чувства напрямую связаны с характерными чертами личности⁵ и определённым поведением⁶.

Также важно отметить, что характер модели эмоций изменяется в зависимости от временного периода. Исследователи часто разделяют эмоции на краткосрочные, которые являются реакцией на определённые события, и на настроения, которые

5 Costa, P. T., McCrae, R. R. Influence of extraversion and neuroticism on subjective well-being: Happy and unhappy people // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1980. – № 38. – Pp. 668-678.

6 Clark, L. A., Watson, D. Mood and the mundane: Relations between daily life events and self-reported mood // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1988. – № 54. – Pp. 296-308.

необязательно имеют определённый стимул. Р. Лукас и Э. Динер используют термины «эмоции», «настроение» и «аффективные характеристики» для определения краткосрочных реакций, долгосрочных негрупповых чувств и устойчивых показателей соответственно. Они считают, что организационные исследователи должны точно указывать, на каких компонентах аффекта они хотят сфокусироваться, т. к. разные составляющие могут абсолютно по-разному указывать на результаты деятельности организации.

Другим субъективным критерием благополучия может быть когнитивная оценка удовлетворённости жизнью и трудовой деятельности человека. Эти оценки не связаны (хотя имеют отношение) с количеством позитивных и негативных эмоций, которые испытывает человек, но отражают непосредственное отношение человека к своему делу. Очевидно, что существующие условия работы оказывают непосредственное влияние на удовлетворённость, равно как и эмоциональное состояние и общее удовлетворение жизнью. Поэтому нельзя интерпретировать уровень удовлетворённости работой как ещё одно измерение фактических условий работы человека.

Вероятно, существуют и другие показатели и характеристики, связанные с эмоциональным и когнитивным благополучием и влияющие на производительность. Например, Джадж и его коллеги утверждали, что набор субъективных индивидуальных характеристик (который они назвали основными самооценками) также отражается на продуктивности. В частности они заметили, что самооценка, общая самопроизводительность (self-productivity), локус контроля и невротическое состояние являются основными предсказателями показателей работы сотрудника. Многие из этих характеристик концептуально связаны со счастьем и иллюстрируют прочную взаимосвязь с уровнем благосостояния человека. Несмотря на такие совпадения, эти показатели могут повлиять на результат работы и продуктивность за счёт разных механизмов и при этом воздействовать и на удовлетворённость работника.

Также очевидно, что и продуктивность определяется по огромному количеству методов. Это и объективные показатели, включая результат работы сотрудника, текучку кадров, прогулы, и более субъективные, например оценка руководства. Многие из этих показателей часто не взаи-

мосвязаны. В дополнение к этому некоторые исследователи утверждают, что удовлетворённость и счастье скорее влияют на отношение к компании и осознание себя её частью, а не на определённые показатели продуктивности, к тому же данное осознание работником и его соответствующее поведение внутри организации может положительно влиять на саму организацию. Соответственно, разные компоненты счастья и благосостояния по-разному воздействуют на разные формы продуктивности.

Идея взаимосвязи удовлетворённости и производительности сотрудника

Как заметил Джадж, ранние идеи о довольном и эффективном работнике были основаны на теориях, развитых в социально-психологической литературе. Эти формулировки утверждали, что удовлетворённость работой – это установка, которая ведёт к определённому поведению. Поэтому сотрудники, которые положительно относятся к своей работе, будут демонстрировать позитивное поведение, которое, в свою очередь, скажется на высоких результатах производительности. В

этой интерпретации удовлетворённость скажется на высоких показателях продуктивности, несмотря на характер выполняемой работы. Последующее исследование усложнило эту простую трактовку. Вместо того чтобы рассматривать эмоции и удовлетворённость как просто реакцию на объективные события и условия, исследователи стали считать, что эмоции и удовлетворение могут быть функциональными и адаптивными⁷. В связи с этим появилась необходимость в формулировании более конкретных гипотез о влиянии удовлетворённости на производительность. Рассмотрение данной конкретики началось только с организационных исследований.

Считается, что удовлетворение и эмоции – это конечный результат определённых событий. По отношению к рабочей обстановке это значит, что сотрудник будет доволен, когда условия работы хорошие, и наоборот. Всё же тщательный анализ природы наших чувств указывает на то, что эмоции могут играть более важную роль в отношении к окружающему миру и в конкретно принимаемых нами действиях как реакцию на события. Н.

7 Buss, D. M. Evolutionary personality psychology // Annual Review of Psychology. – 1991. – № 42. – Pp. 459-491.

Фрийд, например, рассматривал эмоции как нечто большее, чем чувство удовольствия или боли вкупе с оценкой объекта или события как нечто хорошее или плохое. Он утверждал, что у эмоций есть три дополнительных компонента: готовность действовать, или готовность к изменениям в поведении по отношению к окружающему миру, автономное пробуждение и изменение когнитивного поведения. Б. Фредриксон, в свою очередь, считает, что хотя многие негативные эмоции могут быть различимы в зависимости от уникальной модели их составляющих, положительные эмоции относительно недифференцированы и часто не обладают точными побудителями действий. Однако Фредриксон утверждает, что большинство положительных эмоций могут быть описаны как тенденция увеличивать и разносторонне развивать ресурсы человека в общем виде. Позитивное воздействие может привести к тенденции поведения, которое расширяет и формирует социальные, материальные и когнитивные ресурсы человека. Поскольку тенденция развивать данные ресурсы очень тесно взаимосвязана с поведением человека на рабочем месте и потому как позитивные эмоции наиболее соответствуют тому, что

подразумевается под удовлетворённостью, Р. Лукас и Э. Динер в основном останавливаются на рассмотрении позитивного воздействия на продуктивность человека.

Общественные отношения, сотрудничество и помощь

Исследователи доказали, что личностные характеристики экстраверсии (которые выражаются в степени комфортности чувствовать себя в социальных ситуациях) отчётливо связаны с субъективным благосостоянием. Другие учёные показали, что благополучие зависит не только от коммуникабельности. Сама социальная активность связана с положительными эмоциями, как между людьми, так и в самом человеке в течение длительного времени⁸. Одна из интерпретаций этих выводов заключается в том, что общественная деятельность и индивидуальные черты характера, которые и воздействуют на социальную активность, вызывают ощущение счастья и благополучия.

8 Clark, L. A., Watson, D. Mood and the mundane: Relations between daily life events and self-reported mood // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1988. – № 54. – Pp. 296-308.

Например, Изен и Канингам⁹ обнаружили, что люди, у которых хорошее настроение, более склонны вступать в социальный контакт (включая попытки завести беседу и раскрытия личной информации). Динер, Любомирски и Кинг¹⁰ выдвинули по крайней мере три причины, по которым позитивные эмоции способствовали бы положительным межличностным отношениям. Во-первых, оказывается, что положительные эмоции позволяют людям испытывать симпатию к другим, в результате счастливые люди нацелены на социальный контакт и при этом проявляют внимательность к тем, с кем они взаимодействуют. Во-вторых, довольные люди всегда нравятся больше, чем недовольные и¹¹, соответственно, скорее довольные и счастливые люди вступают в позитивные социальные взаимоотношения.

9 Cunningham, M. R. Does happiness mean friendliness? Induced mood and heterosexual self-disclosure // *Personality and Social Psychology Bulletin*. – 1988. – № 14 (2). – Pp. 283-297.

10 Diener, E., Lyubomirsky, S., King, L. A. Is happiness a good thing? The benefits of long-term positive affect. Manuscript in preparation. – University of Illinois, 2001.

11 Diener, E., Fujita, F. Resources, personal strivings, and subjective well-being: A nomothetic and idiographic approach // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1995. – № 68. – Pp. 926-935.

И, наконец, такие признаки счастья как смех и улыбка говорят о том, что человек дружелюбен и открыт, и эти сигналы побуждают других людей вступить в социальный контакт.

Стоит заметить, что и другие определённые эффекты счастья ведут к положительному социальному взаимодействию, и эти эффекты влияют на ощущение успеха на работе. Например, счастливые люди более альтруистичны и чаще готовы прийти на помощь, чем несчастливые. Этот эффект был обнаружен как при изучении поведенческого воздействия, так и при намеренно стимулированном воздействии, при использовании разнообразного количества техник манипулирования настроением и различных измерениях альтруизма и желания помогать другим¹². Карлсон, Чарлин и Миллер¹³ проводили исследования по выявлению зависимости между хорошим настроением и желанием помогать другим и нашли под-

12 Emmons, R. A. Personal strivings: An approach to personality and subjective well-being // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1986. – № 51(5). – Pp. 1058-1068.

13 Carlson, M., Charlin, V., Miller, N. Positive mood and helping behavior: A test of six hypotheses // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1988. – № 55. – Pp. 211-229.

тверждение четырёх потенциальных механизмов, выявляющих эту связь. Во-первых, они предположили, что довольный человек готов и ощущает наличие у него разнообразных ресурсов, которыми он готов поделиться с другими. Во-вторых, они обнаружили доказательство того, что желание помочь другим позволяет продлить хорошее настроение. В-третьих, они выявили, что желание помогать – это производный продукт других эффектов хорошего настроения, как, например, возрастающее чувство симпатии к другим. И наконец они предположили, что хорошее настроение позволяет людям чувствовать взаимозависимость и желание сотрудничать с другими (соответственно, сотрудничество непосредственно связано с благополучием). П. Карнавал и Изен¹⁴ также показали, что люди более склонны к сотрудничеству при хорошем настроении. При этом Хертел усомнился в обобщённости данных открытий и утверждал, что интерпретации поведения соучастия Карнавал

и Изен как сотрудничества неверна. Согласно Хертел сотрудничество возможно в ситуации взаимной потребности. Таким образом, довольные люди более склонны к совместной работе и сотрудничеству. Однако это также зависит от конкретной задачи, над решением которой они трудятся, и от поведения их партнёров.

Р. Лукас и Э. Динер также считают, что счастливые сотрудники испытывают большее социальное вознаграждение, чем несчастливые. При этом продуктивность сотрудника может улучшиться от чувства удовлетворённости в двух видах профессиональной деятельности: (1) при которой позитивный социальный контакт – это непосредственное измерение работы (например, при работе с клиентом), и (2) при которой высокий уровень взаимопомощи и сотрудничества необходим для успешного решения задач.

Есть косвенное доказательство каждого из этих предположений. Маунт, Баррик и Стевард обнаружили, что экстраверсия (черта, непосредственно связанная с позитивным аффектом) явно связана с результатами работы в тех профессиях, где социальное взаимодействие необходимо. Они также выяснили, что экстраверсия взаимосвязана с результатами рабо-

14 Carnevale, P.J.D., Isen, A. M. The influence of positive affect and visual access on the discovery of integrative solutions in bilateral negotiation // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 1986. – № 37. – Pp. 1-13.

ты в профессиях, где необходимо сотрудничество. В дополнение к этому, поведение человека, чувствующего себя частью организации, может быть вызвано положительным аффектом, и это поведение может влиять на общую организационную эффективность. В профессиях, не требующих социального контакта, чувства счастья и довольства могут не играть такой роли.

В то же время высокий уровень коммуникативности может негативно сказаться на эффективности организации. В работе, не требующей социального контакта, желание социального вознаграждения может отвлекать внимание от самой работы. Пустые разговоры и другие не необходимые социальные контакты могут сказаться на снижении продуктивности. Барри и Стюарт¹⁵ обнаружили, что определённый процент наличия в команде экстравертов влияет на результат её работы по-разному. Хотя наличие нескольких экстравертов в команде положительно сказывается на её показателях (они утверждали, что идеальная команда состоит поровну

из экстравертов и интровертов), всё же слишком много экстравертов будет пагубным для команды (возможно потому, что наличие большого количества экстравертов приводит к тому, что участники команды начинают бороться за контроль).

Однако межличностная привлекательность благополучных людей может привести к пониманию того, что они более продуктивны, когда производительность измеряется с использованием оценок наблюдателей, восприятие которых может иметь реальное значение для счастливых людей. Например, Баргер и Колдуэлл¹⁶ выяснили, что кандидаты на работу, которые высоко оценивались на предмет положительных эмоций, чаще приглашались на последующее интервью. Однако данное восприятие ситуации может быть не совсем корректным. Тем более что исследователи, заинтересованные в фактической производительности, должны операционализировать её таким путём, чтобы она не зависела от симпатии и антипатии.

15 Barry, B., Stewart, G. L. Composition, process, and performance in self-managed groups: The role of personality // *Journal of Applied Social Psychology*. – 1997. – № 82 (1). – Pp. 62-78.

16 Burger, J. M., Caldwell, D. F. Personality, social activities, jobsearch behavior and interview success: Distinguishing between PANAS trait positive affect and NEO extraversion // *Motivation and Emotion*. – 2000. – № 24 (1). – Pp. 51-62.

Энергия и активность

Д. Уотсон и др. утверждали, что ощущение энергии и активности определяет силу положительных эмоций. Кроме того, схожее с данной темой исследование показало, что эмоционально-позитивные люди склонны к активному поведению. Например, Д. Уотсон, Кларк, Макинтайр и Хэмкер выяснили, что люди, положительно эмоционально возбудимые, более склонны к активным видам деятельности. Чиксентмихай и Вонг¹⁷ обнаружили, что положительные эмоции взаимосвязаны с ощущением энергии и участия в различных видах деятельности.

Хотя эксперименты доказывают связь между счастьем и активностью, всё же точный механизм, разграничивающий эту связь, ещё должен быть точно определён. Довольные люди ощущают большую энергию, чем недовольные, или же довольные выбирают такую деятельность, которая требует большей активности? Ответ

на этот вопрос может объяснить влияние удовлетворённости и ощущение счастья сотрудника на его продуктивность. Если ощущение счастья позволяет людям быть более энергичными в общем, то продуктивность может быть увеличена в огромном количестве профессий и видах деятельности. Но если ощущение счастья заставляет сотрудников искать более активную работу, то выгоды от этого счастья будут лишь в ограниченных профессиях, и счастливый сотрудник может быть менее продуктивен в более спокойных видах деятельности. Более того, пожелание счастливого работника о большей активности может привести к уклонению от работы, т. к. есть вероятность того, что такой сотрудник будет искать более интересные занятия.

Уверенность в себе, мотивация и достижение целей

Итак, две важные черты экстраверсии – коммуникабельность и активность, – связаны с позитивными эмоциями, а также могут быть их результатом. Третья характеристика экстраверсии – тенденция быть самоуверенным и наличие высокой

17 Csikszentmihalyi, M., Wong, M. M. The situational and personal correlates of happiness: A cross-national comparison // Strack, F., Argyle M. Subjective well-being: An interdisciplinary perspective. – Elmsford, NY: Pergamon Press, 1991. – Pp. 193-212.

мотивации¹⁸. Динер и Фуджита¹⁹, например, заметили, что студенты с положительными эмоциями оценивались друзьями и родственниками как более самоуверенные и позитивные. Лукас и др. опубликовали данные выводы, показывая, что когда чувство собственного достоинства и переменные субъективного благосостояния измерялись с помощью разнообразных методов оценки (самоотчёт и т. д.), то самоуважение всегда было связано с удовлетворённостью жизнью, положительными и отрицательными эмоциями.

Хэди и Винховен показали, что существуют взаимные причины воздействия удовлетворённости жизнью на чувство превосходства и чувства превосходства на удовлетворённость жизнью. Вероятно, положительная самооценка ведёт к постановке высоких целей, усиливает мотивацию и упорство при решении поставленной

задачи²⁰. Эммонс²¹ обнаружил, что хорошее настроение является причиной постановки определённых задач в жизни. Бэррон²² показал, что экспериментально вызванное хорошее настроение повышает чувство самоэффективности при выполнении задачи. Таким образом, позитивные эмоции оказывают разнообразное влияние на уверенность, эффективность и самооценку.

Идея о том, что счастье может вызывать чувство уверенности вместе с повышенной мотивацией и настойчивостью, стала пониматься как доказательство утверждения того, что счастье и продуктивность могут быть связаны между собой. Если у сотрудника повышается самоуверенность, он ставит перед собой более сложные задачи и цели и при этом стремится их реализовать более настойчиво, то

18 Depue, R. A., Collins, P. F. Neurobiology of the structure of personality: Dopamine facilitation of incentive motivation and extraversion // Behavioral and Brain Sciences. – 1999. – № 22. – Pp. 491-569.

19 Diener, E., Fujita, F. Resources, personal strivings, and subjective well-being: A nomothetic and idiographic approach // Journal of Personality and Social Psychology. – 1995. – № 68. – Pp. 926-935.

20 Carver, C. S., Scheier, M. F. Origins and functions of positive and negative affect: A control-process view // Psychological Review. – 1990. – № 97. – Pp. 19-35.

21 Emmons, R. A. Personal strivings: An approach to personality and subjective well-being // Journal of Personality and Social Psychology. – 1986. – № 51 (5). – Pp. 1058-1068.

22 Baron, R. A. Environmentally induced positive affect: Its impact on self-efficacy, task performance, negotiation, and conflict // Journal of Applied Social Psychology. – 1990. – № 20. – Pp. 368-384.

становится очевидным, что его труд более продуктивен. Данное предположение было подтверждено Садри и Робертсоном на предмет выявления связи между самооэффективностью и результатом работы. Все же данный эффект может зависеть от того, насколько серьезно сотрудник воспринимает свою работу. Уверенность в своих силах может сказаться положительно на результатах работы и продуктивности сотрудника в тех профессиях, где необходимо обладать определённой компетенцией, но не скажется на отрасли, где преобладает неквалифицированный труд. Таким образом, некоторые исследователи предположили, что ощущение счастья может повлиять на результат работы только в тех случаях, когда присутствует связь между результатами работы и вознаграждением, как, например, заработная плата.

С другой стороны, существуют негативные воздействия на продуктивность из-за завышенной самооценки сотрудника, вызванной чувством удовлетворённости и счастья. В крайних формах самоуверенность может вести к заносчивости, соперничеству, к ложному чувству господства и непокорности. Как ни странно, но данные негативные эффекты счастья и удо-

влетворённости являются абсолютно противоположными характеристиками показателей социальных отношений, взаимопомощи и совместной работы. Нет никаких доказательств, что ощущение счастья склонно вести к этим недружелюбным формам самоуверенности. В действительности при проведении исследований, было обнаружено, что люди склонны вести себя более доброжелательно и дружелюбно, когда они довольны и счастливы.

Креативность

Выдвигая идею о «счастливом сотруднике», Р. Лукас и Э. Динер также рассматривают влияние креативности сотрудников на их производительность. Они говорят о том, что в зависимости от характера работы творческий потенциал сотрудника может прогнозировать производительность труда. Люди, способные разрабатывать новые решения проблем или инновационные стратегии по выполнению задач, могут значительно повысить производительность и эффективность организации, где они работают. Другие исследователи показали, что вызванное хорошее настроение приводит к использованию

более креативных стратегий, перечню более необычных категорий в решении задач и более необычных образцов этих категорий.

Установки и принятие решений

Многочисленные исследования показывают, что счастливые люди менее склонны оценивать качество аргументов²³ и более склонны полагаться на стереотипы и уже существующую точку зрения²⁴. Эти исследования говорят о том, что счастливые люди менее осторожны и менее аналитичны, что приводит к частым ошибкам и большему доверию уже имеющимся точке зрения и предубеждениям. С другой стороны, в определённых условиях (особенно когда использовались более личностно-соответствующие или более обоснованные задачи) счастли-

вые люди демонстрировали большую эффективность. Бэрон, например, отметил, что люди в хорошем настроении, с большей вероятностью будут использовать эффективную стратегию в решении задач. Изен и Минз показали, что в условиях принятия решения те, кто находятся в хорошем настроении, с большей вероятностью проигнорируют уже имеющуюся информацию, что приведёт к более эффективным стратегиям. Кроме того, Боденхаузен, Крэмер и Сассер²⁵ заметили, что люди в хорошем настроении могли сломать свои стереотипы, если бы им сообщили, что они ответственны за свои решения.

Анализ несоответствий в существующей литературе потребовал от исследователей эмоций более тщательного рассмотрения функций и эффектов хорошего настроения. Теперь многие исследователи эмоций полагают, что хорошее настроение не связано с особым типом выполнения работы. Хорошее настроение свидетельствует о хорошем выполнении работы, и поэтому решения могут быть приняты более быстро, менее

23 Bless, H., Bohner, G., Schwarz, N., Strack, F. Mood and persuasion: A cognitive response analysis // *Personality and Social Psychology Bulletin*. – 1990. – № 16. – Pp. 331-345.

24 Edwards, J. A., Weary, G. Depression and the impression formation continuum: Piecemeal processing despite the availability of category information // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1993. – № 64(4). – Pp. 636-645.

25 Bodenhausen, G. V., Kramer, G. P., Susser, K. Happiness and stereotypic thinking in social judgment // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1994. – № 66 (4). – Pp. 621-632.

внимательно, и с меньшим беспокойством по поводу потенциальных рисков²⁶. В результате люди в хорошем настроении, вероятно, будут использовать исследовательскую установку для выполнения задач. Это приводит к большему количеству ошибок, когда требуется внимание к деталям, но к более эффективным стратегиям, когда задачи менее сложные или требуется больше информации для синтеза.

Исследования в области принятия решения иллюстрируют ситуации, где положительное настроение может привести к более рискованным решениям и менее осторожной обработке имеющейся информации. Для тех видов деятельности, которые требуют бдительности, осмотрительности и внимательного анализа всей информации, счастливые люди могут быть менее эффективны. Несмотря на то, что счастливые люди могут иногда преодолевать эти недостатки, неясно точно, когда это происходит. Несчастливый работник действительно более бдителен, однако такие сотрудники, возможно, не настолько квали-

фицированы или не столь способны справляться со сложными задачами, как счастливые работники. Счастливые работники могут выбрать более эффективные стратегии, позволяющие им выполнять сложные задачи очень быстро, даже если они с большей вероятностью ошибутся. Таким образом, счастливые люди могут участвовать в решении многопрофильных задач и других сложных задачах гораздо эффективнее.

Взаимосвязь удовлетворённости и особенностей работы

Основываясь на современных исследованиях о значении настроения и эмоций, Р. Лукас и Э. Динер полагают, что взаимосвязь между счастьем и продуктивностью не возникает только за счёт связи между поведением и социальной установкой. Кроме того, хотя у благополучия существует много общих эффектов, которые могут привести к небольшому увеличению продуктивности, всё же они будут не столь значительны. Наоборот, Р. Лукас и Э. Динер полагают, что основные эффекты счастья и благополучия, влияющие на производительность работника, сложны и разнообразны, и

26 Bless, H., Clore, G. L., Schwarz, N., Golisano, V., Rabe, C., Wolk, M. Mood and the use of scripts: Does a happy mood really lead to mindlessness? // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1996. – № 71 (4). – Pp. 665-679.

большинство будут связаны с самой природой выполнения поставленной задачи.

Социальный контакт

В своих исследованиях Р. Лукас и Э. Динер также выделяют характеристики работы, которые могут взаимодействовать с ощущением счастья и, как следствие, приводить к увеличению продуктивности. Основной вывод, который они делают, заключается в том, что счастливые люди наслаждаются жизнью, чувствуют себя более уверенно и даже притягивают к себе других для социального контакта. Это должно позволить счастливым людям показывать лучшие результаты там, где социальный контакт является неотъемлемой частью работы. Работа менеджера по работе с клиентом, продавца и работа в других профессиях, в которых сотрудники непосредственно взаимодействуют с клиентами и с людьми в целом, будет выполняться лучше счастливыми людьми из-за их большей привлекательности и большей компетенции в социальном плане. Также профессии, предполагающие командную и взаимную работу, больше подходят сотрудникам с более позитивным настроением. Но поскольку по-

зитивное настроение будет усиливать желание таких сотрудников к социальному контакту, это будет губительно для такого вида профессиональной деятельности, где слишком большое количество социальной связи отвлекает и снижает производительность труда.

Касаясь вопроса взаимосвязи коммуникабельности и производительности, Р. Лукас и Э. Динер отмечают, что часто коммуникабельность может быть и полезна и губительна для одной и той же работы одновременно. Большая внимательность к потребностям клиентов будет, вероятно, не только полезна для сотрудников, но в то же время и губительна для организации, если это будет препятствовать им совершать сделки, преследующие интересы организации. Может оказаться, что сотрудники тратят намного больше времени, просто общаясь с клиентом, что приведёт к меньшей эффективности работы. В этом случае два показателя эффективности сотрудника – удовлетворённость клиента оказанными услугами и потраченное время – будут противоречить друг другу.

Новизна и сложность

Для тех видов деятельности, которые требуют новых идей, счаст-

ливый работник должен быстро синтезировать информацию и разрабатывать новые творческие стратегии, которые могут оказать положительное влияние на производительность и работу. Для решения умственных коллективных задач счастливые работники могут с большей вероятностью проигнорировать несоответствующий материал и использовать эффективную эвристику, чтобы упростить задачи. Это должно привести к большему количеству эффективных стратегий и более высокой производительности. Менее счастливые работники могут быть медлительнее и более осторожными, приводя к неспособности принять решения и использованию чрезмерно осторожных стратегий.

Заключение

Положительные и отрицательные эмоции, удовлетворение жизнью и удовлетворение работой являются не просто показателями чьей-то работы или жизни. Эти составляющие счастья и благополучия играют функциональную роль в выборе и в поведении людей. Исследование, рассмотренное в этой статье, показывает, что счастливые люди более коммуникабельны, активны, уверены в себе, более здоро-

вы, более креативны и более склонны использовать быстрые и эффективные стратегии обработки информации. Однако специфическое влияние, которое эти различия окажут на производительность работника, вероятно, зависит от характера работы. Счастливые работники могут быть более коммуникабельны, но зависит ли такая «выгодная производительность» от характера стоящих перед ними задач? Кроме того, счастливые работники могут быть креативными и эффективными, когда работают над сложными задачами, но эта креативность и эффективность может являться следствием пренебрежения к бдительности, которое может привести к дорогостоящим ошибкам. Таким образом, Р. Лукас и Э. Динер говорят о том, что исследователи, интересующиеся идеей счастливого работника, должны тщательно исследовать характер задач, прежде чем делать прогноз о состоятельности их гипотезы.

Важность гипотезы о счастливом работнике может увеличиваться, поскольку меняется характер работы. Говард отметил, что после того как мы перешли в эру постиндустриальной информации, акцент перенёсся с создания продукции к управлению и обеспечению информации. Эта переменная привела к увеличению количества

рабочих мест в сфере обслуживания, большей уверенности во взаимодействии и обмене информацией и более высокой вовлечённости работников. Многие отрасли промышленности быстро меняются, и успешные организации приспособляются и обеспечивают новую продукцию, услуги, и процессы. Эти изменения преобра-

зывают характер работы способами, увеличивающими влияние счастья и благосостояния на производительность работника. Поэтому всплеск интереса к изучению счастливого работника, может быть, пришёл ко времени, чтобы иметь дело с изменяющимся характером работы в постиндустриальном веке информации.

Библиография

1. Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами. – М., 2002. – 337 с.
2. Веснин В. Р. Менеджмент: учеб. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ТК Велби, Проспект, 2006. – 504 с.
3. Baron, R. A. Environmentally induced positive affect: Its impact on self-efficacy, task performance, negotiation, and conflict // *Journal of Applied Social Psychology*. – 1990. – № 20. – Pp. 368-384.
4. Barry, B., Stewart, G. L. Composition, process, and performance in self-managed groups: The role of personality // *Journal of Applied Social Psychology*. – 1997. – № 82 (1). – Pp. 62-78.
5. Bless, H., Bohner, G., Schwarz, N., Strack, F. Mood and persuasion: A cognitive response analysis // *Personality and Social Psychology Bulletin*. – 1990. – № 16. – Pp. 331-345.
6. Bless, H., Clore, G. L., Schwarz, N., Golisano, V., Rabe, C., Wolk, M. Mood and the use of scripts: Does a happy mood really lead to mindlessness? // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1996. – № 71 (4). – Pp. 665-679.
7. Bodenhausen, G. V., Kramer, G. P., Susser, K. Happiness and stereotypic thinking in social judgment // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1994. – № 66 (4). – Pp. 621-632.

8. Brayfield, A. H., Crockett, W. H. Employee attitudes and employee performance // *Psychological Bulletin*. – 1955. – № 52 (5). – Pp. 396-324.
9. Burger, J. M., Caldwell, D. F. Personality, social activities, jobsearch behavior and interview success: Distinguishing between PANAS trait positive affect and NEO extraversion // *Motivation and Emotion*. – 2000. – № 24 (1). – Pp. 51-62.
10. Buss, D. M. Evolutionary personality psychology // *Annual Review of Psychology*. – 1991. – № 42. – Pp. 459-491.
11. Carlson, M., Charlin, V., Miller, N. Positive mood and helping behavior: A test of six hypotheses // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1988. – № 55. – Pp. 211-229.
12. Carnevale, P.J.D., Isen, A. M. The influence of positive affect and visual access on the discovery of integrative solutions in bilateral negotiation // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. – 1986. – № 37. – Pp. 1-13.
13. Carver, C. S., Scheier, M. F. Origins and functions of positive and negative affect: A control-process view // *Psychological Review*. – 1990. – № 97. – Pp. 19-35.
14. Clark, L. A., Watson, D. Mood and the mundane: Relations between daily life events and self-reported mood // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1988. – № 54. – 296-308.
15. Costa, P. T., McCrae, R. R. Influence of extraversion and neuroticism on subjective well-being: Happy and unhappy people // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1980. – № 38. – Pp. 668-678.
16. Cote, S. Affect and performance in organizational settings // *Current Directions in Psychological Science*. – 1999. – № 8 (2). – Pp. 65-68.
17. Csikszentmihalyi, M., Wong, M. M. The situational and personal correlates of happiness: A cross-national comparison // Strack, F., Argyle M. *Subjective well-being: An interdisciplinary perspective*. – Elmsford, NY: Pergamon Press, 1991. – Pp. 193-212.
18. Cunningham, M. R. Does happiness mean friendliness? Induced mood and heterosexual self-disclosure // *Personality and Social Psychology Bulletin*. – 1988. – № 14 (2). – Pp. 283-297.
19. Depue, R. A., Collins, P. F. Neurobiology of the structure of personality: Dopamine facilitation of incentive motivation and extraversion // *Behavioral and Brain Sciences*. – 1999. – № 22. – Pp. 491-569.

20. Diener, E., Fujita, F. Resources, personal strivings, and subjective well-being: A nomothetic and idiographic approach // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1995. – № 68. – Pp. 926-935.
21. Diener, E., Lyubomirsky, S., King, L. A. Is happiness a good thing? The benefits of long-term positive affect. Manuscript in preparation. – University of Illinois, 2001.
22. Edwards, J. A., Weary, G. Depression and the impression formation continuum: Piecemeal processing despite the availability of category information // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1993. – № 64(4). – Pp. 636-645.
23. Emmons, R. A. Personal strivings: An approach to personality and subjective well-being // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1986. – № 51 (5). – Pp. 1058-1068.

Work satisfaction and subjective well-being of an employee as an organization activity efficiency factor (as exemplified by foreign researches)

Khvostikova Valentina Aleksandrovna

Postgraduate student of the department of social psychology,
Russian State University for the Humanities named after L. S. Vygotskii,
P.O. box 125267, 6 Miuskaya sq., Moscow, Russia;
e-mail: hvostikova_valentina@mail.ru

Abstract

In the XXI century psychology of management is developing rather intensively its ideas and practical guidelines become not only a fashionable trend but the primary element of realization of organization personnel policy. In recent times the essence of personnel management lies in the fact that people are considered as a competitive wealth of a company, which should be distributed, developed and motivated. Such a situation reflects the change of the role of men in present-day

production. At the same time the processes of effectiveness control are becoming more and more popular. In this respect scholars abroad rapidly develop the ideas concerning influence of the human factor on success of an organization and in what way this success can be achieved.

Positive and negative emotions, life and work satisfaction are not only the exponents of smb's work or life. These components of happiness and well-being play a functional role in human choice and behavior. The research suggests that happy people are more communicative, active, self-confident, healthier, more creative and more intent to applying fast and effective strategies of information processing.

In the article the author considers such important efficiency factors as complacency, productiveness, intercourse, collaboration and assistance, creativeness, self-confidence as well as motivation and achievement of objectives.

Keywords

Satisfaction, emotions, professional work, productivity, organization, employee.

References

1. Armstrong, M. (2002), *Strategic Human Resource Management [Strategicheskoe upravlenie chelovecheskimi resursami]*, Moscow, 337 p.
2. Baron, R. A. (1990), "Environmentally induced positive affect: Its impact on self-efficacy, task performance, negotiation, and conflict", *Journal of Applied Social Psychology*, No. 20, pp. 368-384.
3. Barry, B., Stewart, G. L. (1997), Composition, process, and performance in self-managed groups: The role of personality, *Journal of Applied Social Psychology*, No. 82 (1), pp. 62-78.
4. Bless, H., Bohner, G., Schwarz, N., Strack, F. (1990), Mood and persuasion: A cognitive response analysis, *Personality and Social Psychology Bulletin*, No. 16, pp. 331-345.
5. Bless, H., Clore, G. L., Schwarz, N., Golisano, V., Rabe, C., Wolk, M. (1996), Mood and the use of scripts: Does a happy mood really lead to mindlessness? *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 71 (4), pp. 665-679.

6. Bodenhausen, G. V., Kramer, G. P., Susser, K. (1994), Happiness and stereotypic thinking in social judgment, *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 66(4), pp. 621-632.
7. Brayfield, A. H., Crockett, W. H. (1955), Employee attitudes and employee performance, *Psychological Bulletin*, No. 52(5), pp. 396-324.
8. Burger, J. M., Caldwell, D. F. (2000), Personality, social activities, jobsearch behavior and interview success: Distinguishing between PANAS trait positive affect and NEO extraversion, *Motivation and Emotion*, No. 24(1), pp. 51-62.
9. Buss, D. M. (1991), Evolutionary personality psychology, *Annual Review of Psychology*, No. 42, pp. 459-491.
10. Carlson, M., Charlin, V., Miller, N. (1988), Positive mood and helping behavior: A test of six hypotheses, *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 55, pp. 211-229.
11. Carnevale, P. J. D., Isen, A. M. (1986), The influence of positive affect and visual access on the discovery of integrative solutions in bilateral negotiation, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, No. 37, pp. 1-13.
12. Carver, C. S., Scheier, M. F. (1990), Origins and functions of positive and negative affect: A control-process view, *Psychological Review*, No. 97, pp. 19-35.
13. Clark, L. A., Watson, D. (1988), Mood and the mundane: Relations between daily life events and self-reported mood, *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 54, pp. 296-308.
14. Costa, P. T., McCrae, R. R. (1980), Influence of extraversion and neuroticism on subjective well-being: Happy and unhappy people, *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 38, pp. 668-678.
15. Cote, S. (1999), Affect and performance in organizational settings, *Current Directions in Psychological Science*, No. 8 (2), pp. 65-68.
16. Csikszentmihalyi, M., Wong, M. M. (1991), "The situational and personal correlates of happiness: A cross-national comparison", *Strack, F., Argyle M. Subjective well-being: An interdisciplinary perspective*, Elmsford, NY: Pergamon Press, pp. 193-212.
17. Cunningham, M. R. (1988), Does happiness mean friendliness? Induced mood and heterosexual self-disclosure, *Personality and Social Psychology Bulletin*, No. 14 (2), pp. 283-297.

18. Depue, R. A., Collins, P. F. (1999), Neurobiology of the structure of personality: Dopamine facilitation of incentive motivation and extraversion, *Behavioral and Brain Sciences*, No. 22, pp. 491-569.
19. Diener, E., Fujita, F. (1995), Resources, personal strivings, and subjective well-being: A nomothetic and idiographic approach, *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 68, pp. 926-935.
20. Diener, E., Lyubomirsky, S., King, L. A. (2001), *Is happiness a good thing? The benefits of long-term positive affect. Manuscript in preparation*, University of Illinois.
21. Edwards, J. A., Weary, G. (1993), Depression and the impression formation continuum: Piecemeal processing despite the availability of category information, *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 64(4), pp. 636-645.
22. Emmons, R. A. (1986), Personal strivings: An approach to personality and subjective well-being, *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 51(5), pp. 1058-1068.
23. Vesnin, V. R. (2006), *Management: textbook. – 3rd ed. rev. and enl. [Menedzhment: ucheb. – 3-e izd., pererab. i dop.]*, TK Velbi, Prospekt, Moscow, 504 p.