



Osobowość zawodowa, środowisko zawodowe i zadowolenie z pracy na przykładzie centrum usług księgowych

PRZEMYSŁAW KABALSKI *, WIOLETTA PRZYGODZKA **

Streszczenie

Celem artykułu jest prezentacja wyników badania związku osobowości zawodowej z zadowoleniem z pracy w centrach usług księgowych. Zgodnie z teorią J.L. Hollanda niedopasowanie osobowości zawodowej do środowiska pracy powoduje niezadowolenie z pracy. Środowisko pracy w centrum usług księgowych ma charakter konwencjonalny. W celu odpowiedzi na pytanie badawcze, czy osobowość zawodowa ma związek z zadowoleniem z pracy w centrum usług księgowych najpierw zbadano osobowość zawodową 23 pracowników takiego centrum z Łodzi. Następnie spośród badanych wybrano cztery osoby (dwie o konwencjonalnym typie osobowości zawodowej i dwie niekonwencjonalne) i przeprowadzono z nimi wywiady, w których pytano o satysfakcję z wykonywanej pracy. W przypadku trzech spośród tych czterech osób okazało się, że dopasowanie osobowości zawodowej i środowiska pracy ma związek z zadowoleniem z pracy. Badanie zaprezentowane w artykule ma charakter nowatorski.

Słowa kluczowe: osobowość zawodowa, środowisko pracy, zadowolenie z pracy, centrum usług księgowych.

Abstract

Vocational personality, work environment and job satisfaction in accounting services center

The aim of the paper is presentation of the results of research on the relationship between vocational personality and job satisfaction in an accounting services center. According to J.L. Holland's theory incongruity between vocational personality and work environment leads to job dissatisfaction. Work environment in an accounting services center is conventional. In order to answer the research question if vocational personality is correlated with job satisfaction in an accounting services center, personality of 23 employees of such a center was examined. Then four employees were chosen (two of conventional personality and two of unconventional) and asked about job satisfaction. In the case of three of them vocational personality was related with job satisfaction. The research presented in the paper is innovative.

Keywords: vocational personality, work environment, job satisfaction, accounting services center.

* Dr hab. Przemysław Kabalski, profesor nadzwyczajny, Uniwersytet Łódzki, Wydział Zarządzania, Katedra Rachunkowości, pkabal@interia.pl

** Mgr Wioletta Przygodzka, absolwentka kierunku finanse i rachunkowość, Wydział Zarządzania, Uniwersytet Łódzki, wiola15-07@o2.pl



Wprowadzenie

Działalność centrów usług księgowych cieszy się w ostatnich latach rosnącym zainteresowaniem polskich badaczy rachunkowości. Najczęściej przedmiotem ich zainteresowania jest przebieg procesu rachunkowości (Świetla, 2010a, 2010b; Szukalski, 2012). Rzadko przedmiotem badań są pracownicy centrów usług wspólnych, ich funkcjonowanie w pracy, zadowolenie z pracy itp. Jedne z nielicznych badań w tym zakresie prezentują w swoim artykule M. Łada i A. Konieczny (2015). Autorki zbadały postrzeganie pracy w centrach outsourcingowych na podstawie opinii zatrudnionych tam pracowników. Wykazały, że mimo monotonii pracy młodzi pracownicy postrzegają zatrudnienie w takich miejscach jako szansę na rozpoczęcie interesującej kariery, szybki awans oraz możliwość rozwoju zawodowego w środowisku międzynarodowym. Ogólnie rzecz biorąc, taka praca jest postrzegana przez pracowników pozytywnie.

Zgodnie z teorią J.L. Hollanda, o zadowoleniu z pracy decyduje dopasowanie środowiska pracy do osobowości zawodowej człowieka. Środowisko pracy w centrach usług wspólnych jest bardzo specyficzne. Jego najważniejszym wyróżnikiem jest rutynowość i powtarzalność wykonywanych czynności (operacji na dokumentach i zestawieniach księgowych). Związek osobowości zawodowej, środowiska zawodowego i zadowolenia z pracy w centrach usług księgowych nie był przedmiotem badań w Polsce ani za granicą. Celem badania prezentowanego w niniejszym artykule jest odpowiedź na pytanie, czy dopasowanie osobowości zawodowej do środowiska pracy w centrach usług księgowych wiąże się z zadowoleniem z pracy (i odwrotnie, czy w przypadku niezgodności środowiska zawodowego z osobowością zawodową występuje niezadowolenie z pracy). Osobowość zawodową zbadano za pomocą Kwestionariusza Preferencji Zawodowych – KPZ (Vocational Preference Inventory – VPI) – narzędzia diagnostycznego opracowanego przez J.L. Hollanda. W celu oceny zadowolenia pracownika z pracy zastosowano wywiady. Badanie przeprowadzono w przedsiębiorstwie Alfa Polska sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi¹.

Artykuł składa się z trzech części. W pierwszej omówiono teorię osobowości zawodowej J.L. Hollanda. W drugiej przedstawiono środowisko pracy w centrum usług księgowych Alfa Polska. W trzeciej zaprezentowano wywiady z czterema pracownikami tego przedsiębiorstwa. Artykuł kończą wnioski z badania.

1. Teoria J.L. Hollanda

Teoria J.L. Hollanda (1973, 1985, 1997) jest jedną z najbardziej znanych koncepcji opisujących zależność między osobowością jednostki a wybieranym przez nią zawodem. Opiera się na następujących czterech założeniach dotyczących istoty typów osobowości i modeli środowisk pracy, a także interakcji między nimi (Holland, 1997, s. 2–4):

¹ Nazwę przedsiębiorstwa zmieniono na prośbę jego kierownictwa.

- a) większość ludzi można opisać za pomocą jednego z sześciu typów osobowości: realistycznego, badawczego, artystycznego, społecznego, przedsiębiorczego i konwencjonalnego;
- b) istnieje sześć modeli środowisk odpowiadających wymienionym typom osobowości;
- c) ludzie szukają środowiska pracy, które pozwoli im wyrażać postawy i wartości oraz wykorzystać kompetencje;
- d) zachowanie człowieka w pracy zależy od wzajemnego oddziaływania osobowości i środowiska.

Zgodnie z założeniem teorii Hollanda istnieje sześć typów osobowości: realistyczny (w oryginale *realistic*), badawczy (*investigative*), artystyczny (*artistic*), społeczny (*social*), przedsiębiorczy (*enterprising*) i konwencjonalny (*conventional*). Od pierwszych liter angielskich wyrazów model Hollanda określa się często akronimem RIASEC. Typ realistyczny charakteryzuje ludzi, którzy wolą działania wyraźnie określone, uporządkowane i systematyczne, lubią posługiwać się narzędziami i maszynami, są sprawni manualnie i uzdolnieni technicznie, preferują zawody wymagające myślenia konkretnego i praktycznego, np.: mechanika, stolarza, elektryka, budowniczego, leśnika, hydraulika. Osoby uzyskujące w testach osobowości wysokie wyniki na skali realistycznej nie wykazują wyraźnych zainteresowań społecznych, unikają zajęć związanych z edukacją oraz wymagających kompetencji interpersonalnych. Postrzegają siebie jako praktyczne i konserwatywne, posiadające umiejętności mechaniczne i techniczne. Cenią nagrody materialne za osiągnięcie wymiernych, namacalnych efektów.

Typ badawczy lubi systematyczne i twórcze badanie zjawisk fizycznych, biologicznych i kulturowych w celu ich zrozumienia i kontrolowania. Chętnie operuje abstrakcyjnymi pojęciami, tworzy teorie, ma zdolności matematyczne i naukowe. Charakteryzuje się ciekawością i otwartością poznawczą, wnikliwością, racjonalnością. Stroni od problemów praktycznych i czynności powtarzalnych, unika wpływania na innych, nie czuje się dobrze w sytuacjach wymagających zdolności społecznych, nie ma zdolności przywódczych. Osoby kwalifikowane jako typ badawczy najczęściej wybierają profesje biologa, fizyka, chemika, naukowca. Ludzie zaliczani do typu badawczego postrzegają siebie jako ostrożnych, krytycznych, skomplikowanych, nowoczesnych, precyzyjnych, racjonalnych i naukowych. Cenią rozwój i zdobywanie wiedzy.

Osoby zaliczane do typu artystycznego zachowują się niestandardowo. Są kreatywne, zainteresowane sztuką, muzyką, teatrem i literaturą. Mają rozwiniętą wyobraźnię i poczucie estetyki, cenią ekspresję twórczą i wolność, preferują działania nieusystematyzowane oraz niejednoznaczne sytuacje. Unikają czynności rutynowych, zgodnych z ustalonymi zasadami. Łatwo nabywają kompetencje językowe, a także w zakresie sztuki, muzyki, teatru. Wykazują się deficytem umiejętności biznesowych. Chętnie wybierają zawody malarza, muzyka, kompozytora, dekoratora wnętrz, reżysera, aktora itp. Postrzegają siebie jako wyraziste, oryginalne, intuicyjne, niezależne, emocjonalne i wrażliwe.

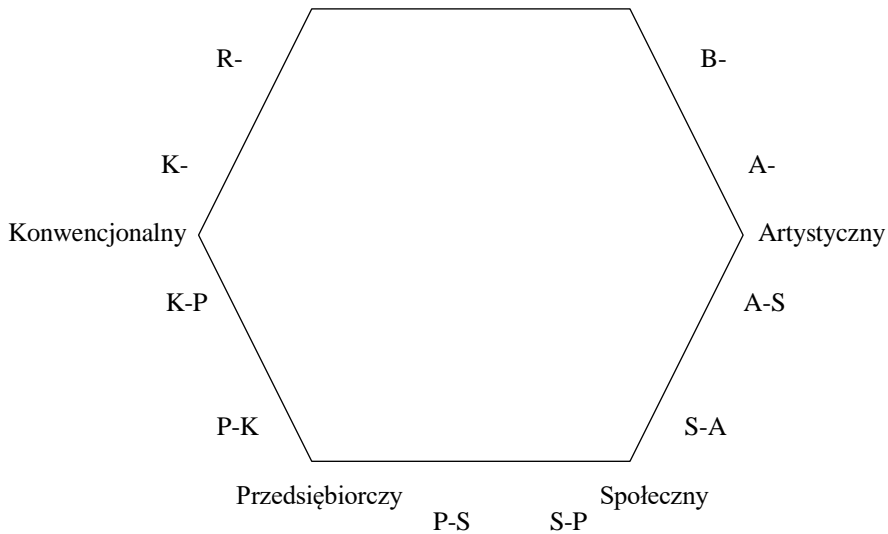
Typ społeczny charakteryzuje ludzi opiekuńczych, dojrzałych emocjonalnie, odpowiedzialnych społecznie, rozumiejących innych, lubiących pomagać innym, informować ich i uczyć. Człowiek o takiej osobowości chętnie współpracuje z innymi, jest empatyczny i cierpliwy, zdolny do angażowania się w działalność charytatywną i wolontariat. Osoby społeczne unikają wyraźnych, uporządkowanych, systematycznych czynności oraz posługiwania się narzędziami lub maszynami. Charakteryzuje je deficyt zdolności manualnych i technicznych. Ludzie zorientowani społecznie widzą siebie jako empatycznych, hojnych, pomocnych, idealistycznych, odpowiedzialnych, nastawionych na poprawę dobrostanu innych oraz na usługi społeczne. Wybierają zawody psychologa, pracownika socjalnego, nauczyciela, psychoterapeuty, doradcy personalnego itp.

Osoby reprezentujące typ przedsiębiorczy są ukierunkowane na oddziaływanie na innych ludzi, tak aby osiągnąć cele organizacyjne lub korzyści ekonomiczne. Mają zdolności przywódcze, komunikacyjne, umiejętność podejmowania ryzyka. Preferują słabo ustrukturalizowane zadania. Charakteryzuje je wysoki poziom motywacji osiągnięć. Można je opisać jako energiczne, zaradne, pewne siebie, rozmowne. Unikają działań o charakterze naukowym i intelektualnym. Wysokie rezultaty w skali przedsiębiorczej uzyskują osoby zainteresowane zawodami biznesmena, gracza giełdowego, maklera, pośrednika w handlu nieruchomościami. Osoby przedsiębiorcze widzą siebie jako agresywne, ambitne, energiczne, ekstrawertyczne, pewne siebie i towarzyskie. Dbają o swój status społeczny.

Ostatni typ, konwencjonalny, charakteryzuje osoby preferujące działania konkretne, uporządkowane, ustrukturyzowane, rutynowe i systematyczne, realizowane zgodnie ze ściśle określonym i przewidywalnym zapotrzebowaniem organizacji lub standardami zewnętrznymi, związane na ogół z obróbką danych (informacji, liczb). Ludzie konwencjonalni mają zdolności numeryczne i urzędnicze. Są zorganizowani, uporządkowani i praktyczni, raczej konformistyczni i podziеляjący wartości szeroko obowiązujące w otaczającej ich kulturze. Odpowiada im rola podwładnego. Są zainteresowani zawodami wymagającymi rutyny, sumienności i rzetelności. Nie wykazują zdolności artystycznych. Chętnie podejmują pracę np. jako kasjerzy, inwentaryzatorzy, urzędnicy itp. Uważają się za ostrożnych, zgodnych, uporządkowanych. Cenią korzyści materialne i finansowe.

Oczywiście rzadko mamy do czynienia z czystymi typami osobowości zawodowej. Na ogół występują osobowości mieszane (tzn. obok typu dominującego występują mniejsze pierwiastki wszystkich lub niektórych pozostałych typów). Holland uważał jednak, że pewne pary typów dopełniają się, a inne są sobie przeciwstawne. I tak typ realistyczny jest przeciwstawny społecznemu, badawczy – przedsiębiorczemu, a artystyczny – konwencjonalnemu. To ogranicza liczbę kombinacji typów osobowości. Teoria Hollanda ma postać modelu heksagonalnego (rys. 1).

Z heksagonalnego modelu Hollanda wynika, że typy sąsiadujące są ze sobą skorelowane (tzn. mogą się uzupełniać). Na przykład występuje typ konwencjonalno-przedsiębiorczy i konwencjonalno-realistyczny. Jednocześnie typ konwencjonalno-przedsiębiorczy różni się od typu przedsiębiorczo-konwencjonalnego; to, co w pierwszym z tych typów jest rdzeniem, w drugim jest elementem dodatkowym, i *vice versa*. Z kolei najbardziej odmienne są typy leżące na przeciwległych wierzchołkach sześcioboku.

Rysunek 1. Heksagonalny model typów osobowości zawodowych Hollanda

Źródło: opracowanie na podstawie Bajcar i in. (2006, s. 40).

Według drugiego założenia teorii Hollanda istnieje sześć typów środowisk pracy, odpowiadających przedstawionym wyżej typom osobowości (Holland, 1997; Pike, Smart, Ethington, 2012, s. 553–554; McMurray, 2012, s. 4–5). Określone środowisko kształtują osoby o danym typie osobowości, sposobie zachowania, podobnym sposobie reagowania oraz cechy specyficzne dla danego typu organizacji stanowiącej ramy tego środowiska (stopień jej ustrukturyzowania, charakter zadań, kompetencje potrzebne do realizacji tych zadań, sytuacje i problemy, które trzeba rozwiązywać).

W środowisku realistycznym istotne są konkretne praktyczne działania, do których realizacji wykorzystuje się maszyny i narzędzia. Najważniejsza jest wydajność i wymierne efekty. Dla środowiska badawczego charakterystyczne jest nastawienie na działania analityczne lub intelektualne mające na celu tworzenie i wykorzystywanie wiedzy. W środowisku badawczym niewiele uwagi poświęca się czynnościom powtarzalnym, nastawionym na relacje społeczne i wpływanie na innych. Nagradza się sceptycyzm i wytrwałość w rozwiązywaniu problemów. W środowisku artystycznym istotne są działania niejednoznaczne i nieusystematyzowane, a także zaangażowanie emocjonalne i ekspresyjne interakcje z innymi. Ludzie są nagradzani za wyobraźnię przejawiającą się w ich dokonaniach twórczych. W środowisku społecznym dominuje nastawienie na działania, które dotyczą doradztwa, leczenia lub nauczania innych. Środowiska te poświęcają niewiele uwagi na wyraźne, uporządkowane, systematyczne działania związane z używaniem narzędzi i maszyn. W tego typu środowisku wspiera się rozwój interpersonalny. Nieistotne są kompetencje manualne i techniczne. Ludzie są nagradzani za przejawy empatii, humanitaryzmu i przyjazne podejście do innych osób. W środowisku przedsiębiorczym ważne są działania związane z oddziaływaniem na innych w celu

realizacji celów organizacyjnych lub dla efektu ekonomicznego. Ceni się kompetencje interpersonalne, w tym komunikowania się i przekonywania. Stawia się na rozwój umiejętności przywódczych. Ludzie są nagradzani za przejawianie inicjatywy w dążeniu do celu, dominację i pewność siebie. Środowisko konwencjonalne nastawione jest na działania konkretne, uporządkowane, systematyczne oraz prace z danymi w celu spełnienia wymagań organizacyjnych i określonych standardów. W tego typu środowisku ludzie są uczeni spełniania ściśle określonych norm. Nagradza się niezawodność, zgodność (z ustalonymi standardami) i zorganizowanie. Należy dodać, że środowiska zawodowe, podobnie jak osobowości poszczególnych ludzi, na ogół nie są jednorodne (dominacja jednego typu nie wyklucza występowania „domieszek” innych).

Od czasu opublikowania w 1959 roku teoria J.L. Hollanda ewoluowała. Kilka poważnych korekt zostało dokonanych przez samego autora (Holland, 1973, 1985, 1997). W pewnym okresie Holland skoncentrował się na jakości relacji między człowiekiem a środowiskiem pracy oraz czynnikami determinującymi ją. Stwierdził, że zgodność osobowości i środowiska wpływa na zadowolenie człowieka (Holland, 1973, s. 40) oraz przyczynia się do stabilności i efektywności (zob. Nauta, 2010, s. 11). Najwyższy poziom dopasowania zachodzi pomiędzy osobą realistyczną w środowisku realistycznym, badawczą w badawczym, artystyczną w artystycznym itd. Największa niezgodność występuje natomiast w przypadku osób reprezentujących skrajne rozbieżności, czyli przeciwległe wierzchołki w modelu heksagonalnym, np. osoba realistyczna w środowisku społecznym (i *vice versa*), konwencjonalna w artystycznym (i *vice versa*) oraz badawcza w przedsiębiorczym (i *vice versa*) (zob. McMurray, 2012, s. 15–16).

2. Środowisko pracy w przedsiębiorstwie Alfa Polska

Alfa Polska sp. z o.o., z siedzibą w Łodzi stanowi centrum usług wspólnych grupy Alfa. Zajmuje się prowadzeniem księgowości, raportowaniem, a także rozliczaniem zobowiązań spółek wchodzących w skład grupy kapitałowej Alfa zlokalizowanych w innych krajach. Realizowane przez spółkę działania obejmują:

- a) rozliczanie zobowiązań spółek Alfa z całej Europy, Kanady, Zjednoczonych Emiratów Arabskich, Egiptu i RPA;
- b) wykonywanie księgowości z zakresu księgi głównej, zobowiązań, należności i środków trwałych;
- c) rozliczanie kosztów podróży;
- d) usługi w zakresie sprawozdawczości podatkowej, przygotowywanie sprawozdań statutowych oraz deklaracji podatkowych;
- e) koordynowanie procesu audytu sprawozdań finansowych;
- f) kompleksowa obsługa transakcji księgowych takich, jak łączenie jednostek, sprzedaż zorganizowanej części przedsiębiorstwa, zakup lub sprzedaż udziałów spółek Alfa itp.;
- g) udział w ustalaniu cen transferowych;
- h) usługi działu zakupów – negocjacje z dostawcami, obsługa kontraktów.

Środowisko pracy w Alfa Polska jest konwencjonalne. Zatrudnieni tam księgowi pracują z ogromną ilością danych. Zajmują się ich porządkowaniem oraz strukturyzowaniem. Praca ta jest wykonywana zgodnie ze ściśle ustalonymi zasadami. Pracownicy posługują się określonymi instrukcjami, regułami i procedurami. Wymagane są od nich zdolności urzędnicze i organizacyjne oraz rzetelność, skrupulatność, umiejętność przestrzegania reguł i subordynacja. Praca jest powtarzalna i nie jest w niej potrzebna kreatywność.

W wywiadach, które zostaną zaprezentowane w kolejnej części artykułu, brali udział pracownicy działu zobowiązań; jednego z kilku działów wchodzących w skład Alfa Polska sp. z o.o. Dział ten zajmuje się weryfikacją i księgowaniem faktur zakupowych od dostawców. Dotyczy to faktur za zakup zarówno towarów, jak i usług w korespondencji z zamówieniami (czyli fakturami, które wymagają dokumentu sprzedażowego) lub bez zamówień. W zakresie odpowiedzialności osób zatrudnionych w dziale zobowiązań jest: terminowe księgowanie faktur zakupowych, zgodnie z panującymi standardami księgowymi, księgowanie not kredytowych, przetwarzanie wniosków o zapłatę bez faktury, monitorowanie i kontrolowanie terminów płatności, zapewnienie zgodności zapisów księgowych z wymogami kontroli wewnętrznej, sprawdzanie legalno-fiskalnej poprawności dokumentów, zajmowanie się przypomnieniami płatności, wykonywanie kontroli wewnętrznych, przegląd kont kontrahentów, aktywności związane z zamknięciem miesiąca. W tym dziale praca polega również na obróbce danych według ściśle określonych norm i procedur.

3. Osobowość zawodowa a zadowolenie z pracy pracowników Alfa Polska

Badanie zostało przeprowadzone wiosną 2017 roku. Najpierw zbadano osobowość zawodową 23 pracowników działu zobowiązań Alfa Polska sp. z o.o. Spośród nich wybrano cztery osoby w taki sposób, żeby dwie z nich posiadały osobowość konwencjonalną (odpowiednią do pracy w centrum usług księgowych), a dwie wręcz przeciwnie – miały małą dozę konwencjonalności. Wywiad miał charakter semistrukturyzowany i indywidualny. Pytania były następujące (m.in.):

1. Czy badany lubi swoją pracę? Jeśli tak, to co lubi w niej najbardziej? Jeśli nie, czego nie lubi najbardziej?
2. Dlaczego badany zaczął pracę w tej firmie i w tym dziale?
3. Czy to jest jego pierwsza praca? Jeśli nie, to jakie są wcześniejsze doświadczenia zawodowe.
4. Czy poza studiami badany odbył dodatkowe kursy i szkolenia?
5. Czy badany przychodzi chętnie do pracy? Jeśli nie, to dlaczego.
6. Czy uważa on swoją pracę za nudną?
7. Jaki jest jego wymarzony zawód?

Pierwszy badany (nazwijmy go nr 1) cechuje się kodem sumarycznym P/S/R (przedsiębiorczy/społeczny/realistyczny)². Studiował filologię, czyli dziedzinę odległą od księgowości. Jednak, mimo iż nie posiada znacznych cech konwencjonalnych ani wykształcenia w dziedzinie rachunkowości, w dziale zobowiązań przepracował już pięć lat. Oznacza to, że dobrze wypełnia swoje obowiązki. Na pytanie, czy lubi swoją pracę odpowiedział:

W pracy, na stanowisku księgowej w dziale zobowiązań, odnajduję się dobrze. Atmosfera jest przyjazna, a praca ciekawa. Zdecydowanie mogę powiedzieć, iż lubię przychodzić do pracy.

Na pytanie, czy uważa swoją pracę za nudną odpowiedział:

Nie. Uważam, że moja praca jest wystarczająco interesująca. Czasami potrzebna jest improwizacja, cały czas coś się dzieje, więc nie mogę powiedzieć że praca jest nudna. Występuje bardzo dużo różnorodnych przypadków, co sprawia, że moja praca jest bardzo ciekawa.

Pracownik nr 1 powiedział też, że chętnie przychodzi do pracy, choć czasami ilość obowiązków jest przytłaczająca. Mimo że lubi swoją pracę, to jego wymarzonej zawodem jest bycie tłumaczem przysięgłym.

Drugi badany pracownik (nr 2) cechował się kodem sumarycznym K/S/P (konwencjonalny/społeczny/przedsiębiorczy). Studiował ekonomię, a na obecnym stanowisku księgowego w dziale zobowiązań pracuje trzy i pół roku.

Na pytanie, czy lubi swoją pracę odpowiedział nr 2:

Tak bardzo lubię swoją pracę. Lubię szukać rozwiązań skomplikowanych sytuacji, a także księgować faktury. Lubię się uczyć, a jest to praca bardzo rozwijająca człowieka i jego umiejętności. W pracy ciągle pojawiają się nowe zagadnienia, które trzeba analizować i badać, sprawdzać ze wszystkimi wymogami, przez co człowiek stale się uczy [...] Ta praca wymaga rzetelności i ciągłego skupienia, a to przychodzi mi z łatwością.

Na pytanie czy chętnie przychodzi do pracy nr 2 odpowiedział:

Tak, przychodzę do pracy bardzo chętnie. To, co robię przynosi mi dużą satysfakcję. Nie ma dnia, kiedy w moich obowiązkach nie pojawiałaby się nowa aktywność. Cieszy mnie to, ponieważ wciąż pogłębiam swoją dotychczasową wiedzę.

Pracownik nr 2 lubi swoją pracę, jej wykonywanie przychodzi mu stosunkowo łatwo, choć zdarzają się sytuacje przeciążenia pracą. Stwierdził, że zawód, który wykonuje jest w zasadzie jego wymarzonej zawodem.

Kolejny badany (nr 3) posiada kod sumaryczny K/BS/P (na pierwszym miejscu konwencjonalny, na drugim – równocześnie badawczy i społeczny, a na trzecim przedsiębiorczy). Studiował rachunkowość, a na obecnym stanowisku w dziale zobowiązań pracuje od półtora roku. Na pytanie, czy lubi swoją pracę nr 3 odpowiedział:

Bardzo chwalę sobie swoją pracę. Najbardziej podoba mi się w niej możliwość ciągłego rozwoju oraz częste wyzwania. Wiem, że niektórzy mogą zapytać, jakie wyzwania może

² Taki kod oznacza, że na pierwszym miejscu u badanego znalazły się cechy przedsiębiorcze, na drugim społeczne, a na trzecim realistyczne.

stawić praca księgowego. Ale jeśli ktoś to naprawdę lubi, to nawet szukanie odpowiedniego konta w planie kont może sprawiać mu przyjemność. Bardzo cenię sobie poczucie bycia docenionym zarówno przez przełożonych i współpracowników, jak i kontrahentów.

Na pytanie, czy chętnie przychodzi do pracy odpowiedział:

Bardzo! Uwielbiam panującą w pracy atmosferę, ludzi oraz sam rodzaj pracy. Lubię przyjść do biura, usiąść przed komputerem i zacząć swoją codzienną rutynę.

Pracownik nr 3, podobnie jak jego poprzednicy, czasami ma nadmiar pracy. Jednak na pytanie o wymarzony zawód odpowiada, że nie mogłaby sobie wyobrazić bardziej odpowiedniej pracy dla siebie niż księgowca.

Ostatni badany (nr 4) miał kod sumaryczny P/BAS/R. Tak długi kod spowodowany jest uzyskaniem tej samej liczby punktów w przypadku typów badawczego, artystycznego oraz społecznego. Należy zauważyć, iż pracownik ten w swoim kodzie posiada wszystkie typy osobowości zawodowej, oprócz jednego – konwencjonalnego. Jego wykształcenie dziennikarskie nie ma żadnego związku z księgowością. Jednak na stanowisku księgowego w dziale zobowiązań przepracował już dwa lata, co pozwala sądzić, że radzi sobie ze stawianymi przed nim zadaniami.

Na pytanie, czy lubi swoją pracę nr 4 odpowiedział:

Nie lubię swojej pracy. Księgowość nie była nigdy moim wymarzonym zawodem. Męczą mnie powtarzalność i monotonia, ale najbardziej przeszkadzają mi decyzje moich przełożonych, które utrudniają mi lub wręcz uniemożliwiają wykonywanie moich obowiązków. Na szczęście atmosfera w zespole jest świetna i to zdecydowanie zmniejsza frustrację.

Dlaczego zatem trafił do Alfa Polska:

Przypadkowo. W poprzedniej pracy znajoma poinformowała mnie, że szukają kogoś z językiem niemieckim. Nie wiedziałem prawie nic o księgowości, więc nie do końca byłem świadomy, czym jest dział zobowiązań.

Pracownik nr 4 niechętnie przychodzi do pracy, a jej wykonywanie sprawia mu niemalą trudność („w pracy nie mam czasu absolutnie na nic”). Bardzo chwali sobie za to zespół, w którym pracuje. Na pytanie o wymarzoną profesję odpowiada:

Mój wymarzony zawód to tłumacz [...] Chciałbym wykonywać pracę twórczą, wymagającą ode mnie umiejętności, które już posiadam, ale także dającą możliwość ciągłego rozwoju. Marzę o pracy poza jakimikolwiek ramami, poza organizacją korporacyjną.

Podsumowanie

Dwoje badanych pracowników o wyraźnym konwencjonalnym rysie osobowości (nr 2 i nr 3) doskonale odnajduje się w konwencjonalnym środowisku pracy, jakim jest dział zobowiązań firmy Alfa Polska sp. z o.o. Pracownicy Ci lubią swoją pracę, nie nudzą się w niej i chętnie do niej przychodzą. Co więcej, księgowość jest ich wymarzoną profesją. Z kolei pracownik nr 4 o niekonwencjonalnej osobowości źle odnajduje się w pracy. Choć sumiennie wykonuje swoje obowiązki, to praca jest dla niego monotonna. Chodzi do niej niechętnie i marzy o jej zmianie na zawód twórczy.

Na podstawie wywiadów z pracownikami nr 2, 3 i 4 można stwierdzić, że teoria Hollanda stanowiąca, iż praca w środowisku zawodowym zgodnym z osobowością zawodową przynosi zadowolenie znalazła swoje potwierdzenie. Konwencjonalni pracownicy nr 2 i 3 doskonale odnajdują się w środowisku konwencjonalnym. Z kolei niekonwencjonalny nr 4 jest niezadowolony z pracy w Alfa Polska. Wyjątkiem od reguły jest pracownik nr 1. Mimo że w swojej osobowości ma niewielki element konwencjonalny, to jest bardzo zadowolony z pracy.

Przeprowadzone badanie rzuca pewne światło na związek między osobowością zawodową a zadowoleniem z pracy w centrach usług księgowych, ale z pewnością problem należałoby zbadać szerzej i głębiej. Badanie należy zatem traktować jako pilotażowe. Przede wszystkim badania należałoby przeprowadzić na znacznie większej grupie pracowników. Jednocześnie można byłoby zastosować metodę ilościową do określania poziomu zadowolenia z pracy. Wówczas hipotezę o wpływie osobowości zawodowej na zadowolenie z pracy w centrum usług księgowych można byłoby poddać weryfikacji statystycznej. Należy jednocześnie mieć na uwadze fakt, iż zadowolenie z pracy może wynikać z innych czynników niż zgodność osobowości ze środowiskiem pracy. Takimi czynnikami mogą być np. relacje z przełożonymi i współpracownikami, czy satysfakcjonujące wynagrodzenie. Poza tym poziom zadowolenia z pracy może zmieniać się w czasie. Trudno w jednorazowym badaniu odróżnić zadowolenie chwilowe warunkowane bieżącą sytuacją od długookresowej satysfakcji z wykonywanej pracy.

Literatura

- Holland J.L. (1973), *Making Vocational Choices: A Theory of Careers*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Holland J.L. (1985), *Making Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environments*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Holland J.L. (1997), *Making Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environments*, Psychological Assessment Resources, Odessa, FL.
- Łada M., Konieczny A. (2015), *Specjalista czy „wstukiwacz” – postrzeganie zatrudnienia w centrum usług finansowo-księgowych*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach”, 225.
- McMurray M.J. (2012), *An investigation of person- environment Congruence*, http://drum.lib.umd.edu/bitstream/handle/1903/14351/McMurray_umd_0117E_13961.pdf?sequence=1&isAllowed=y (dostęp 6.05.2016).
- Nauta M.M. (2010), *The Development, Evolution, and Status of Holland's Theory of Vocational Personalities: Reflections and Future Directions for Counseling Psychology*, „Journal of Counseling Psychology”, 57 (1), s. 11–22.
- Pike G.R., Smart J.C., Ethington, C.A. (2012), *The Mediating Effects of Student Engagement on the Relationships Between Academic Disciplines and Learning Outcomes: An Extension of Holland's Theory*, „Res High Educ”, 53, s. 553–554.
- Szukalski S. (2012), *Procesowe i organizacyjne innowacje w centrach usług wspólnych*, „Acta Universitatis Lodzianis”. Folia Oeconomica, 268.
- Świetla K. (2010), *Outsourcing usług finansowo-księgowych – warunki współpracy partnerów*, „Studia i Prace Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie”, 14.
- Świetla K. (2010), *Zakres funkcjonowania usług outsourcingowych w rachunkowości na przykładzie IBM*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie”, 816.