

RAFAŁ JAROS\*, ANNA M. ZALEWSKA\*/\*\*

\*Zakład Psychologii Osobowości i Różnic Indywidualnych  
Instytut Psychologii UŁ

\*\*Szkola Wyższa Psychologii Społecznej w Warszawie

## REAKTYWNOŚĆ A ZADOWOLENIE Z PRACY

### WSTĘP

Problematyka zadowolenia z pracy była wielokrotnie podejmowana przez badaczy przez ostatnie 60 lat. Początkowo przez zadowolenie z pracy rozumiano krótkotrwałe reakcje emocjonalne związane z wykonywaną pracą, wynikające z chęci zaspokojenia potrzeb. Innym razem zadowolenie traktowano, jako względnie trwałe uczucia doznawane w pracy oraz wobec pracy (Schwab, Cummings 1983).

W latach 60. zaczęto rozumieć zadowolenie z pracy, jako postawę obejmującą aspekt emocjonalny oraz poznawczy. W definicjach podkreślano ważność aspektu emocjonalnego, natomiast techniki badawcze mierzyły komponent poznawczy. Jednak jak wiadomo z późniejszych badań, mogą występować duże rozbieżności pomiędzy uczuciami, które jednostka odczuwa w pracy i wobec pracy, a tym co człowiek myśli o swojej pracy. Poznawcze i emocjonalne składniki zadowolenia z pracy mogą być uwarunkowane innymi czynnikami, a także mogą prowadzić do różnych konsekwencji (Brief 1998). Stąd wielu badaczy zaczęło podkreślać potrzebę niezależnego badania afektywnego i poznawczego aspektu zadowolenia z pracy. Według A. P. Briefa (1998), zadowolenie z pracy jest wewnętrznym stanem wyrażanym w reakcjach emocjonalnych lub/i w ocenach poznawczych wykonywanej pracy. Reakcje emocjonalne oznaczają samopoczucie w pracy lub doświadczane uczucia wobec pracy, a oceny poznawcze, zwane inaczej satysfakcją z pracy, określają, w jakim stopniu człowiek postrzega wykonywaną pracę jako korzystną, bądź niekorzystną.

Nawet ujmowany w powyższej definicji afektywny komponent zadowolenia z pracy nie musi być jednorodny. Czym innym mogą być emocje doświadczane w pracy (które dodatkowo mogą być mierzone częstością lub intensywnością występowania), a czym innym stosunek emocjonalny wobec pracy (Brief 1998). Na przykład pracownik zakładu pogrzebowego czy psycholog pracujący z ofiarami przemocy może przeżywać wiele nieprzyjemnych emocji w pracy, a równocześnie doświadczać pozytywnych emocji wobec swojej pracy. Istotne wydaje się dokładne określenie, jak rozumiane jest afektywne zadowolenie z pracy w danych badaniach. Brief jest zwolennikiem mierzenia zadowolenia afektywnego nastrojem w pracy, jednak przypuszcza, że w przyszłości będzie się odchodzić od tego sposobu pomiaru.

D. Watson i A. Tellegen (Watson i in. 1988; Watson, Clark 1999), odwołując się do wyników otrzymanych za pomocą analizy czynnikowej, stwierdzili, że stany afektywne są najlepiej opisywane przez dwa niezależne wymiary: pozytywny i negatywny. A. P. Brief (1998) wymienia wiele badań potwierdzających istnienie wyżej wymienionych wymiarów emocjonalnego zadowolenia z pracy. Jak widać doświadczanie stanów emocjonalnych pozytywnych nie implikuje braku stanów negatywnych i odwrotnie. Zasadne więc wydaje się odrębne ujmowanie afektu pozytywnego i negatywnego w pracy.

Zadowolenie poznawcze jest w literaturze przedmiotu (Argyle, Martin 1991; Bańka 2000; Brief 1998; Spector 1997) ujmowane z różnych perspektyw: 1) jako zadowolenie z poszczególnych składników pracy, 2) jako zadowolenie poznawcze z pracy określane przez obliczenie średniego zadowolenia z poszczególnych składników lub 3) jako zadowolenie ogólne z pracy, wyrażane w ocenach poznawczych swojej pracy jako całości.

Wyniki badań empirycznych wskazują, że te trzy aspekty zadowolenia z pracy wcale nie muszą być w harmonii, co jest szczególnie zaskakujące w przypadku rozbieżności pomiędzy zadowoleniem poznawczym w drugim i trzecim znaczeniu. Należy więc mierzyć je oddzielnie, lub wyraźnie określić, który aspekt zadowolenia poznawczego poddaje się badaniu.

Powyższe rozważania nasuwają refleksję, że całkowite zadowolenie z pracy może składać się z kombinacji różnych poziomów zadowolenia poznawczego i emocjonalnego. W niniejszej pracy przyjrzymy się bliżej związkowi reaktywności z zadowoleniem z pracy, określanym przez afekt pozytywny i negatywny oraz ogólne poznawcze zadowolenie z pracy.

Z dotychczasowych badań (Furnham 1991; Brief 1998) wynika, że zadowolenie z pracy zależy od cech pracy, od dopasowania osoby do pracy oraz od samych cech osoby. Poszczególni badacze kładą nacisk na wybrane uwarunkowania zadowolenia z pracy, jednak nowoczesne modele, jak na

przykład A. Furnhama (1991) czy A. P. Briefa (1998), przywiązują wagę do wszystkich trzech wyżej wymienionych przyczyn zadowolenia.

Andrzej Eliasz w Transakcyjnym Modelu Temperamentu (Eliasz 1981, 1990), definiuje temperament jako „[...] zbiór mechanizmów regulacji stymulacji na poziomie dynamiki zachowań, który tę dynamikę wyznacza względnie trwale w obrębie pewnych klas sytuacji, tj. w koherentnie stały sposób” (Eliasz 1991, s. 8). Zespoły tych mechanizmów tworzą – między innymi – reaktywność i aktywność, które dotyczą intensywności zachowań w różnych klasach sytuacji”. Reaktywność to „[...] zbiór tych mechanizmów regulacji, które determinują koherentnie stałą dynamikę reakcji na bodźce (zachowania typu respondent)” (Eliasz 1991, s. 8). Temperament, a w szczególności reaktywność, jest więc ważnym ogniwem złożonego systemu regulacji stymulacji i wpływa na wiele aspektów życia ludzkiego, w tym na zadowolenie z pracy. Ponadto, choć oddziaływania pomiędzy reaktywnością a zadowoleniem z pracy mogą być dwukierunkowe, można przypuszczać, że to reaktywność jako cecha w dużym stopniu uwarunkowana biologicznie, bardziej wpływa na zadowolenie z pracy niż zadowolenie z pracy na reaktywność. Warto podkreślić, że reaktywność może w dwojaki sposób oddziaływać na zadowolenie z pracy: pośrednio, gdy modyfikuje spostrzeganie cech pracy, a w rezultacie także zadowolenie, oraz bezpośrednio – czyli niezależnie od cech pracy.

Z badań A. Zalewskiej (2001b) wynika m. in., że jednostki niskoreaktywne przejawiają mniejszą zmienność nastroju w nowym miejscu pracy. W ich przypadku częstość doświadczania afektu pozytywnego koreluje dodatnio z ogólnym zadowoleniem poznawczym, a częstość afektu negatywnego ujemnie. Osoby wysokoreaktywne odznaczają się większą intensywnością emocji oraz stwierdza się u nich brak zależności między ogólnym zadowoleniem poznawczym a emocjonalnym w pracy. Nie zaobserwowano wpływu reaktywności na afekt pozytywny lub negatywny w pracy, ani na ogólne zadowolenie z pracy. Należy zaznaczyć, że reaktywność była w tych badaniach mierzona Kwestionariuszem Temperamentu PTS, a afekt pozytywny i afekt negatywny były rozumiane jako częstość występowania emocji pozytywnych i emocji negatywnych.

Celem niniejszych badań jest ponowne zbadanie bezpośredniego związku reaktywności z zadowoleniem z pracy. Reaktywność i poszczególne komponenty zadowolenia z pracy będą mierzone za pomocą innych technik, a afektywny komponent zadowolenia z pracy rozumiany będzie nie jako częstość, a jako intensywność stanów emocjonalnych przeżywanych w czasie pracy.

W oparciu o wiele badań J. Strelau (1985) stwierdza, że w zależności od poziomu reaktywności ludzie wybierają różne style działania (niskoreaktywni

– styl prostoliniyjny, wysokoreaktywni – styl wspomagający) zapewniające im wysoki poziom wykonania i brak nadmiernych kosztów psychofizjologicznych. Innymi słowy wybór odpowiedniego stylu działania pozwala na taki sposób wykonywania zadań (również tych związanych z pracą zawodową), który zaspokaja ich potrzebę funkcjonowania w optimum aktywacji, co jednocześnie zapewnia wysoki poziom wykonania i dobre samopoczucie w czasie pracy. Zakładając, że na ogół ludzie mogą sami wybierać styl wykonania powierzonych zadań można sądzić, że reaktywność nie różnicuje poziomu wykonania. Podobny poziom wykonania prawdopodobnie prowadzi do podobnych korzyści materialnych i niematerialnych osiąganych dzięki pracy. Z powyższych rozważań można wnioskować o braku związku reaktywności z dokonywanymi ocenami swojej pracy, a więc i wynikającym z nich ogólnym zadowoleniem poznawczym z pracy.

Zarówno badania nad osobami o różnym stażu (Zalewska 1999), jak i nowo zatrudnionymi pracownikami (Zalewska 2001b) wskazują na brak związku między reaktywnością a ogólnym zadowoleniem poznawczym z pracy. Biorąc pod uwagę powyższe rozważania na temat stylów działania i wcześniejsze wyniki badań A. Zalewskiej (1997, 1999, 2001b) wysunięto następującą hipotezę:

**Hipoteza 1.** Reaktywność nie wykazuje związku z ogólnym poznawczym zadowoleniem z pracy.

Można przypuszczać, że skoro osoby wysokoreaktywne są bardziej wrażliwe na bodźce i reagują na nie intensywniej, to silniej doświadczają pozytywnych i negatywnych emocji, a także więcej zmian w znaku emocji. Wcześniejsze badania Zalewskiej (2001b) nad osobami w nowym miejscu pracy potwierdzają te zależności. Stąd wynikają następujące hipotezy badawcze:

**Hipoteza 2.** Im wyższy poziom reaktywności tym wyższy afekt pozytywny w pracy, rozumiany jako intensywność pozytywnych emocji przeżywanych podczas pracy.

**Hipoteza 3.** Im wyższy poziom reaktywności tym wyższy afekt negatywny w pracy, rozumiany jako intensywność negatywnych emocji przeżywanych podczas pracy.

Zalewska (2001b) postawiła również pytanie czy reaktywność różnicuje związki pomiędzy poszczególnymi aspektami zadowolenia z pracy. Z jej badań wynika, że u osób niskoreaktywnych związki między poznawczymi wymiarami, między emocjonalnymi wymiarami oraz także pomiędzy wymiarami emocjonalnymi a poznawczymi zadowolenia z pracy są silniejsze niż w grupie wysokoreaktywnych. Wyższa wrażliwość na bodźce wysokoreaktywnych może wpływać na bardziej zróżnicowane oceny poznawcze

i niezależnie na bardziej zróżnicowane emocje. Poza tym doświadczanie silniejszych emocji negatywnych może prowadzić do używania mniej kosztownych stylów poznawczych (szczególnie stylu konkretnego jako przeciwieństwa stylu abstrakcyjnego – Strelau 1985) a w konsekwencji do bardziej szczegółowych i zróżnicowanych ocen swojej pracy. Bogatsze i bardziej zróżnicowane pod względem intensywności emocje mogą prowadzić do subtelnych różnic w ocenach poznawczych swojej pracy i na odwrót – subtelne różnice w ocenach poznawczych indukują różnice w intensywności emocji (Zalewska 2001b).

Rezultaty cytowanych badań, jak i brak jednoznacznych wyjaśnień ich wyników skłaniają do ponownego postawienia pytania o związki poszczególnych aspektów zadowolenia z pracy w grupach osób nisko- i wysokoreaktywnych. Zarówno zadowolenie z pracy, jak i reaktywność jest w niniejszej pracy mierzona innymi technikami, co może rzucić dodatkowe światło na uzyskane wyniki. Zadowolenie emocjonalne będzie rozumiane jako intensywność (a nie częstość) emocji doświadczanych w czasie pracy. Przytaczane wyżej zależności potwierdzone w badaniach nad osobami w nowym miejscu pracy pozwalają na wysunięcie następującej ogólnej hipotezy:

**Hipoteza 4.** W grupie osób niskoreaktywnych występują silniejsze związki pomiędzy poszczególnymi aspektami zadowolenia z pracy, niż w grupie wysokoreaktywnych.

## METODA

### Osoby badane i przebieg badań

W badaniach uczestniczyło 128 osób (64 kobiety i 64 mężczyzn) w wieku od 18 do 57 lat. Średnia wieku wynosiła 35,05 lat, odchylenie standardowe 9,69. Wśród osób badanych można wyróżnić dwie równoliczne grupy zawodowe: zawody wolne (zaliczono tu: adwokatów, agentów ubezpieczeniowych, dziennikarzy, architektów, właścicieli firm, artystów itp.) i zawody konwencjonalne (zawody usługowe, medyczne, pracownicy fizyczni, urzędnicy, nauczyciele itp.).

Badani otrzymali na tydzień czasu komplet technik badawczych, co umożliwiło im wypełnienie kwestionariuszy i podanie danych biograficznych w dogodnych dla siebie warunkach. Po tygodniu wszystkie techniki zostały zebrane, a ich wyniki zakodowano w programie Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) w celu dokonania analiz statystycznych.

## Techniki i wskaźniki zmiennych

Do pomiaru reaktywności został wykorzystany Kwestionariusz Reaktywności A. Eliasza, R. Karwowskiej i J. Sodolskiej, skonstruowany w oparciu o założenia Transakcyjnego Modelu Temperamentu. Kwestionariusz ten mierzy reaktywność i aktywność, podzieloną na trzy podwymiary sytuacyjne, oraz reaktywność i aktywność ogólną, będącą sumą poszczególnych podwymiarów. Autorzy wyróżnili trzy klasy sytuacji – fizyczną, społeczną i poznawczą – w których postanowili zbadać właściwości temperamentu. Na każdą z klas sytuacji składają się dwie sytuacje szczegółowe. Sytuacje fizyczne: jesteś pasażerem samochodu, który jedzie z bardzo dużą szybkością; robisz coś ważnego w hałaśliwym otoczeniu. Sytuacje społeczne: znajdujesz się po raz pierwszy w gronie nieznanymi ci osobom, z którymi będziesz przebywać dłuższy czas; jesteś na przyjęciu towarzyskim wśród nieznanymi ci osobom. Sytuacje poznawcze: rozwiążesz trudny problem; uczysz się czegoś nowego.

W każdej z sytuacji zadawane są szczegółowe pytania zmierzające do oszacowania reaktywności (intensywności reakcji – część B) i aktywności (tendencji do podejmowania silnie stymulujących zachowań celowych – część A) w danej sytuacji. Badany według tych samych kryteriów opisuje wszystkie wymienione sytuacje. W odniesieniu do reaktywności ocenia je na czterostopniowej skali zakreślając odpowiednią liczbę: zdecydowanie tak 1–2–3–4 zdecydowanie nie. Aktywność jest oceniana na skali sześciostopniowej – nigdy, bardzo rzadko, rzadko, często, bardzo często, zawsze. Wyniki kwestionariusza oblicza się według klucza, im wyższy wynik tym wyższa reaktywność i aktywność osoby badanej.

Ze względu na brak podręcznika do skali, wykonano analizę czynnikową dla skal reaktywności sytuacyjnej i poniżej zamieszczono jej wyniki. Analiza czynnikowa (metoda głównych składowych) wyłoniła tylko jeden czynnik o wartości własnej wyższej od jedności (2,85). Czynnik ten wyjaśnia ok. 47,6% wspólnej wariancji. Za wyjątkiem skal do pomiaru reaktywności fizycznej, skale do pomiaru sytuacyjnej reaktywności mają bardzo wysokie ( $\lambda$  0,70) ładunki czynnikowe. Skale reaktywności fizycznej są jednak także wysoko naładowane tym czynnikiem (0,40 i 0,49). Dane te wskazują, że czynnik ten można interpretować jako ogólną reaktywność (por. tab. 1).

Pomiar ogólnej reaktywności odznacza się także satysfakcjonującą rzetelnością – współczynnik *alfa* Cronbacha wynosi 0,74 ( $N = 114$ ). Pomiar ogólnej reaktywności wykazuje silne korelacje z pomiarem reaktywności za pomocą Kwestionariusza Temperamentu Strelaua KTS (0,52) oraz Zmodyfikowanego Kwestionariusza Temperamentu Strelaua KTS-Z (0,57) (Zalewska 1995). Otrzymane wyniki pozwalają wnioskować, że pomiar ogólnej reaktywności jako sumy wyników dla skal jest wystarczająco trafny i rzetelny.

Tabela 1

Ładunki czynnikowe dla skal reaktywności sytuacyjnej, wartość własna czynnika i procent wyjaśnianej wariacji – wyniki analizy czynnikowej

Wymiary	Ładunki czynnikowe
Reaktywność fizyczna 1	0,399
Reaktywność fizyczna 2	0,492
Reaktywność społeczna 1	0,794
Reaktywność społeczna 2	0,775
Reaktywność poznawcza 1	0,778
Reaktywność poznawcza 2	0,786
Wartość własna czynnika	2,854
% wariacji wyjaśnianej	47,573

Do oszacowania emocjonalnego zadowolenia z pracy wykorzystano technikę Job Affect Scale (M. J. Bruke, A. P. Brief, J. M. George, L. Roberson i J. Webster 1989) w adaptacji Zalewskiej (2002). Skala mierzy oddzielnie afekt pozytywny i negatywny zadowolenia z pracy. Składa się z 20 przymiotników: 10 dotyczy afektu pozytywnego (pozytywnego zaangażowania), 10 afektu negatywnego (nieprzyjemnego zaangażowania). Osoba badana ocenia od 1 pkt (bardzo słabo) do 7 pkt (bardzo silnie) jak silnie odczuwała dane stany emocjonalne w ciągu ostatnich 2 tygodni w pracy i wynik wpisuje obok odpowiedniego przymiotnika. Na afekt pozytywny składają się dwie podskale: silny afekt pozytywny (aktywny, silny, podekscytowany, pełen entuzjazmu, pełen werwy, animuszu, pełen uniesienia) i słaby afekt pozytywny (senny, znużony, ospały, spowolniały). Na afekt negatywny również składają się dwie podskale: silny afekt negatywny (strapiony, pełen pogardy, wrogi, bojaźliwy, zdenerwowany, stremowany) i słaby afekt negatywny (spokojny, wypoczęty, odprężony, pogodny). Współczynnik *alfa* Cronbacha wynosi dla afektu pozytywnego 0,839, a dla negatywnego 0,787 (dla próby  $N = 330$ , por. Zalewska 2002).

Do określenia ogólnej satysfakcji poznawczej z pracy wykorzystano Skalę Satysfakcji z Życia (The Satisfaction With Life Scale (SWLS) – E. Diener, R. A. Emmons, R. J. Larsen i S. Griffin, 1985) zmodyfikowaną tak, aby skala mierzyła zadowolenie z pracy (Skala Satysfakcji z Pracy – Zalewska 2003). Całe narzędzie składa się z pięciu stwierdzeń dotyczących pracy i ocenianych od 1 pkt (zdecydowanie nie zgadzam się) do 7 pkt (zdecydowanie zgadzam się). Wynik skali jest prostą sumą wszystkich odpowiedzi. Obliczono korelacje z wymiarem określającym ogólną satysfakcję z pracy

Kwestionariusza – Arkusz Opisu Pracy (Zalewska 2001; współczynnik  $r$ -Pearsona wynosi 0,732;  $p < 0,001$ ;  $N = 119$ ); współczynnik  $\alpha$  Cronbacha = 0,864 (dla próby  $N = 330$ , por. Zalewska 2003).

## WYNIKI

Tabela 2

Współczynniki korelacji  $r$ -Pearsona pomiędzy reaktywnością a poszczególnymi składnikami ogólnego zadowolenia z pracy w całej badanej grupie

	Afekt pozytywny	Afekt negatywny	Satysfakcja poznawcza
Reaktywność	-0,36*	0,255*	-0,134

\* Korelacje istotne na poziomie 0,01 lub mniejszym.

Jak pokazano w tab. 2 reaktywność koreluje dodatnio z afektem pozytywnym i ujemnie z negatywnym. Nie zaobserwowano związku pomiędzy reaktywnością a satysfakcją poznawczą z pracy.

Tabela 3

Współczynniki korelacji  $r$ -Pearsona między poszczególnymi składnikami zadowolenia z pracy – w grupie niskoreaktywnych (poniżej przekątnej) i wysokoreaktywnych (powyżej przekątnej)

NR/WR	Afekt pozytywny	Afekt negatywny	Satysfakcja poznawcza
Afekt pozytywny	–	-0,144	0,209
Afekt negatywny	-0,337*	–	-0,037
Satysfakcja poznawcza	0,403**	-0,437**	–

\* Korelacje istotne na poziomie 0,05 lub mniejszym. \*\* Korelacje istotne na poziomie 0,01 lub mniejszym.

Istotne korelacje występują tylko w grupie niskoreaktywnych i to między wszystkimi aspektami zadowolenia z pracy. U wysokoreaktywnych brak jest jakichkolwiek istotnych związków między poszczególnymi aspektami zadowolenia z pracy.

Przeprowadzono również test istotności różnic między współczynnikami korelacji z tab. 3, który wykazał, że tylko współczynniki korelacji pomiędzy satysfakcją poznawczą a afektem negatywnym różnią się w grupach osób nisko- i wysokoreaktywnych w sposób istotny statystycznie ( $p < 0,05$ ).



## DYSKUSJA WYNIKÓW

Celem przeprowadzonych badań była weryfikacja czterech szczegółowych hipotez, dotyczących wpływu reaktywności na zadowolenie z pracy. Hipoteza 1, w której zakładano, że reaktywność nie wykazuje związku z ogólnym zadowoleniem z pracy, została w pełni potwierdzona. W hipotezie 2 zakładano, że im wyższy poziom reaktywności tym wyższy afekt pozytywny w pracy, rozumiany jako intensywność pozytywnych emocji przeżywanych podczas pracy. Nie uzyskała ona potwierdzenia w danych empirycznych, a wyniki wskazują na zależność odwrotną od oczekiwanej. W hipotezie 3 zakładano, że im wyższy poziom reaktywności tym wyższy afekt negatywny w pracy, rozumiany jako intensywność negatywnych emocji przeżywanych podczas pracy. Została ona w pełni potwierdzona. Hipoteza 4, w której zakładano, że w grupie niskoreaktywnych występują silniejsze związki pomiędzy poszczególnymi aspektami zadowolenia z pracy, niż w grupie wysokoreaktywnych, została potwierdzona tylko w odniesieniu do związku pomiędzy satysfakcją poznawczą a afektem negatywnym.

Uzyskane wyniki pokazują, że im niższa reaktywność osób badanych, tym większe emocjonalne zadowolenie z pracy (mierzone intensywnością emocji pozytywnych) i mniejsze emocjonalne niezadowolenie z pracy (mierzone intensywnością emocji negatywnych doświadczanych w czasie pracy). Co ciekawe, reaktywność nie wiąże się z ogólnym poznawczym zadowoleniem z pracy. Oznacza to, że chociaż osoby wysokoreaktywne doznają w pracy silniejszych emocji negatywnych i słabszych emocji pozytywnych, to poznawczo są podobnie zadowolone ze swojej pracy, jak osoby niskoreaktywne.

Osoby wysokoreaktywne reagują na słabsze bodźce w porównaniu z osobami niskoreaktywnymi (Eliasz 1981), co może oznaczać, że te same bodźce odbierają jako silniejsze. Zgodnie z postulowaną już przez W. Wundta (Reykowski 1992) krzywoliniową zależnością między siłą bodźca a znakiem i intensywnością emocji, może przyczyniać się to do ujemnej korelacji reaktywności z intensywnością afektu pozytywnego. Z kolei większa wrażliwość na kary u wysokoreaktywnych, w tym na odchylenia od optimum aktywacji, może częściowo być odpowiedzialna za dodatni związek reaktywności z silnym doświadczaniem afektu negatywnego.

Według hipotezy M. Clarka i A. M. Isena (Brief 1998) ludzie dążą do przeżywania i utrzymywania pozytywnego nastroju. A. Eliasz (1981) z kolei mówi o potrzebie zachowania optimum aktywacji i stymulacji. Zadowolenie emocjonalne (i brak niezadowolenia emocjonalnego) można więc traktować jako nagrodę za zaspokojenie potrzeby stymulacji, uzyskanie lub utrzymanie optimum aktywacji, a tym samym dobrego samopoczucia. Z badań (Strelau

1985) wiadomo, że w przypadku osób wysokoreaktywnych występuje większa rozbieżność pomiędzy ja realnym, a ja idealnym, a także częściej mają one zawyżone lub zaniżone aspiracje w stosunku do swoich możliwości. Między innymi z ja idealnego wynikają cele, które człowiek chce zrealizować (Kofta, Doliński 2000). Analogicznie do ja idealnego i ja realnego oraz w nawiązaniu do koncepcji dopasowania osoba – praca (Brief 1998; Van Harrison 1987) możemy wyróżnić oczekiwania idealne związane z pracą oraz oczekiwania rzeczywiście zrealizowane podczas pracy. Osoby wysokoreaktywne mogą mieć oczekiwania wobec pracy mocno odbiegające od własnych możliwości, a wtedy próba ich realizacji pociąga za sobą większe koszty psychofizjologiczne przejawiające się mniejszym zadowoleniem i większym niezadowoleniem emocjonalnym. Opisany mechanizm może być przyczyną dodatniej korelacji reaktywności z afektem negatywnym i ujemnej z afektem pozytywnym, oraz braku związku z ogólnym zadowoleniem poznawczym z pracy. Osoby niskoreaktywne są mniej skoncentrowane na środowisku społecznym, więc ich cele i oczekiwania dotyczące pracy będą mniej od tego środowiska zależące. Cele i oczekiwania wysokoreaktywnych w większym stopniu wynikają z oddziaływań otoczenia, skąd bierze się potencjalna sprzeczność celów i oczekiwań z możliwościami ich realizacji. Przed wysokoreaktywnymi rysuje się alternatywa: albo zrealizują swoje oczekiwania (prawdopodobnie niedostosowane do ich możliwości) związane z pracą, za co nagrodą będzie ogólne zadowolenie poznawcze, albo osiągną podczas pracy optimum stymulacji, a także związane z nim dobre samopoczucie i zadowolenie emocjonalne.

Powyższe wytłumaczenie jest w pozornej sprzeczności z twierdzeniem A. Eliasza (1981), że osoby wysokoreaktywne łatwiej uczą się regulacji stymulacji i są bardziej wrażliwe na odchylenia od optimum stymulacji. Dlaczego więc miałyby przedkładać osiąganie zadowolenia poznawczego nad emocjonalne? Gdyby wysokoreaktywni przestali spełniać wymagania otoczenia, które stały się ich własnymi celami i oczekiwaniami wobec pracy, to straciliby zadowolenie poznawcze z pracy, a przeciwstawienie się naciskom otoczenia (przypomnijmy, że wysokoreaktywni są bardziej skoncentrowani na środowisku społecznym) mogłoby spowodować jeszcze silniejsze negatywne emocje i większe przekroczenie optimum aktywacji.

Powyższe wyjaśnienia są zgodne z zaobserwowanym u wysokoreaktywnych brakiem zależności pomiędzy aspektami emocjonalnymi a poznawczym aspektem zadowolenia z pracy. Mimo, że najnowsze podejścia do zadowolenia z pracy (Brief 1998) zakładają możliwość niespójności między składnikami afektywnymi a ogólnym zadowoleniem poznawczym, to jednak oczekuje się związków między nimi. Osiągnięcie satysfakcji poznawczej z pracy (w wyniku realizacji wygórowanych oczekiwań wobec pracy) może u osób

wysokoreaktywnych częściej prowadzi do przekroczenia optimum aktywacji i stymulacji, co w konsekwencji niweluje wpływ potencjalnych mechanizmów, powodujących współwystępowanie zadowolenia emocjonalnego z poznawczym. Efektem tego może być wspomniany brak związku między składnikami emocjonalnymi a poznawczym zadowoleniem z pracy.

Inaczej sytuacja przedstawia się w przypadku osób niskoreaktywnych, u których zadowolenie i niezadowolenie emocjonalne wykazuje związek (odpowiednio dodatni i ujemny) z ogólną satysfakcją poznawczą z pracy. Można przypuszczać, że niskoreaktywni, osiągając stawiane przed sobą cele i oczekiwania dotyczące pracy, prawdopodobnie nie przekraczają optimum aktywacji, a ich satysfakcji poznawczej towarzyszą intensywniej przeżywane stany pozytywne (a mniej intensywnie stany negatywne).

Co ciekawe, u wysokoreaktywnych brak jest też związku między zadowoleniem a niezadowoleniem emocjonalnym, który to ze znakiem ujemnym pojawia się u niskoreaktywnych. J. Strelau cytuje badania świadczące o współwystępowaniu wysokiej reaktywności z neurotycznością, czyli brakiem zrównoważenia emocjonalnego (Strelau 1985). Przypuszczalnie podwyższony poziom aktywacji i neurotyzmu wraz z węższym optimum stymulacji powodują u wysokoreaktywnych tendencję do silnego reagowania stanami negatywnymi, a uwarunkowany biologicznie mechanizm neurotyczności sprzyja niezależności tej tendencji (do silnego reagowania stanami negatywnymi) od doświadczania silnych stanów pozytywnych.

Przyjrzyjmy się stawianemu w literaturze pytaniu (Diener i in. 1991): czy zadowolenie emocjonalne to częstość czy intensywność doświadczanych stanów emocjonalnych? Z wcześniejszych badań A. Zalewskiej (2001b) wynika, że reaktywność nie wpływa na częstość doświadczania stanów pozytywnych jak i negatywnych. Jeżeli pod pojęciem zadowolenia emocjonalnego z pracy będziemy rozumieć (jak postulują Diener i in. 1991 – inaczej niż w niniejszej pracy) częstość doświadczania afektu pozytywnego i negatywnego, to nisko- i wysokoreaktywni, podobnie często doświadczając afektu pozytywnego i negatywnego, będą tak samo emocjonalnie zadowoleni z pracy.

Z badań A. Zalewskiej (2001b) wynika, że osoby wysokoreaktywne nie różnią się istotnie od niskoreaktywnych częstością i intensywnością przeżywania emocji pozytywnych (częstością i intensywnością doświadczania szczęścia) w pracy, nie czują się także częściej nieszczęśliwe, ale jeśli odczuwają emocje negatywne w pracy, to odczuwają je silniej – są wtedy bardziej nieszczęśliwe niż osoby niskoreaktywne. Z przedstawionych tutaj badań wyłania się bardziej pesymistyczny obraz – z danych wynika, że osoby wysokoreaktywne doświadczają w pracy bardziej intensywnych emocji negatywnych i jednocześnie mniej intensywnych emocji pozytywnych, w porównaniu z osobami niskoreaktywnymi.

Wyniki powyższych badań nasuwają pewne wnioski praktyczne. Aby poprawić efektywność zarządzania zasobami ludzkimi można wprowadzić system szkoleń uwzględniający różną reaktywność pracowników i jej związek z zadowoleniem z pracy. Wszystkim pracownikom przydatne będą treningi komunikacji, co ogólnie podwyższy sprawność funkcjonowania organizacji, integrację wewnątrz firmy, a w przypadku osób wysokoreaktywnych (skoncentrowanych na środowisku społecznym) obniży koszty emocjonalne funkcjonowania w miejscu pracy. Treningi efektywnego radzenia sobie ze stresem wydają się być potrzebne przede wszystkim pracownikom wysokoreaktywnym. Trudno jednak wyobrazić sobie obligatoryjne badania temperamentu, podział kadry ze względu na reaktywność i proponowanie pracownikom niskoreaktywnym treningów uwrażliwiających, a osobom wysokoreaktywnym warsztatów antystresowych. Prawdopodobnie dobrym rozwiązaniem jest oferowanie pracownikom do wyboru puli szkoleń psychoedukacyjnych, spośród których oni sami wybierają te, które uważają za najbardziej przydatne. W ten sposób zorganizowany system szkoleń uwzględnia indywidualne potrzeby pracowników i pozwala na samodzielne pokierowanie własnym rozwojem zawodowym. Prawdopodobnie spowodowałoby to również lepsze dopasowanie osoby do pracy, co według niektórych koncepcji (np. Van Harrison 1987) powinno zwiększyć zadowolenie z pracy.

#### BIBLIOGRAFIA

- Argyle M., Martin M. (1991), *The Psychological Causes of Happiness*, [w:] F. Strack, M. Argyle, N. Schwarz (red.), *Subjective Well-being. An Interdisciplinary Perspective*, Pergamon Press, Oxford, 77–100
- Bańka A. (2000), *Zadowolenie z pracy i motywacja pracy*, [w:] J. Strelau (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t. 3, GWP, Gdańsk, 329–333
- Brief A. P. (1998), *Attitudes in and Around Organizations*, SAGE, Publications, Thousand Oaks
- Diener E., Sandvik E., Pavot W. (1991), *Happiness is the Frequency, not the Intensity, of Positive Versus Negative Affect*, [w:] F. Strack, M. Argyle, N. Schwarz (red.), *Subjective Well-being. An Interdisciplinary Perspective*, Pergamon Press, Oxford, 119–140
- Eliasz A. (1981), *Temperament a system regulacji stymulacji*, PWN, Warszawa
- Eliasz A. (1990), *Broadening the Concept of Temperament: Disposition or Hypothetical Construct?*, „European Journal of Personality”, **4**, 287–302
- Eliasz A. (1991), *Kwestionariuszowa diagnoza temperamentu. Ogólne założenia Teoretyczne*, „Studia Psychologiczne”, **28** (2), 5–19
- Furnham A. (1991), *Work and Leisure Satisfaction*, [w:] F. Strack, M. Argyle, N. Schwarz (red.), *Subjective Well-being. An Interdisciplinary Perspective*, Pergamon Press, Oxford 235–259
- Kofta M., Doliński D. (2000), *Poznawcze podejście do osobowości*, [w:] J. Strelau (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t. 2, GWP, Gdańsk, 561–599

- Reykowski J. (1992), *Procesy emocjonalne*, [w:] T. Tomaszewski (red.), *Psychologia ogólna*, t. 2, PWN, Warszawa, 7–57
- Schwab D., Cummings L. L. (1983), *Przegląd teorii dotyczących związku między wykonywaniem zadań a satysfakcją*, [w:] W. E. Scott, L. L. Cummings (red.), *Zachowanie człowieka w organizacji*, t. 1, PWN, Warszawa, 184–285
- Spector P. E. (1997), *Job Satisfaction*, SAGE Publications, Thousand Oaks
- Strelau J. (1985), *Temperament, osobowość, działanie*, PWN, Warszawa
- Van Harrison R. (1987), *Indywidualno-środowiskowe dopasowanie a stres w pracy*, [w:] C. L. Cooper, R. Payne (red.), *Stres w pracy*, PWN, Warszawa, 260–306
- Watson D., Clark L. A. (1999), *Zmienność nastroju: model schematyczny*, [w:] P. Ekman, R. I. Davidson (red.), *Natura Emocji – podstawowe zagadnienia*, GWP, Gdańsk, 336–341
- Watson D., Clark L. A., Tellegen A. (1988), *Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales*, „Journal of Personality and Social Psychology”, **54**, 1063–1070
- Zalewska A. (1995), *Two Kinds of Anxiety and Somatic Complaints According to Reactivity*, „Polish Psychological Bulletin”, **4**, 319–329
- Zalewska A. (1997), *Przystosowanie do nowego miejsca pracy w zależności od reaktywności i okresu życia*, [w:] J. Rostowski, T. Rostowska, I. Janicka (red.), *Psychospołeczne aspekty rozwoju człowieka*, Wydawnictwo UE, Łódź, 401–409
- Zalewska A. (1999), *Job Satisfaction and Importance of Work Aspects Related to Predominant Values and Reactivity*, „International Journal of Occupational Safety and Ergonomics”, **5**, 485–512
- Zalewska A. (2001a), *Arkusz Opisu Pracy O. Neubergera i M. Allerbeck – adaptacja do warunków polskich*, „Studia Psychologiczne”, **39** (1), 197–217
- Zalewska A. (2001b), *Reactivity and Job Satisfaction at a New Workplace*, „Polish Psychological Bulletin”, **32** (3), 167–174
- Zalewska A. (2002), *„Skala Afektu w Pracy” – wstępne wyniki prac nad adaptacją techniki*, „Studia psychologiczne”, **40** (4), 173–192
- Zalewska A. (2003), *„Skala Satysfakcji z Pracy” – pomiar poznawczego aspektu zadowolenia z pracy. Zadowolenie z pracy i jego komponenty*, s. (49–61) w niniejszej publikacji.

RAFAŁ JAROS, ANNA M. ZALEWSKA

## REACTIVITY AND JOB SATISFACTION

128 workers, aged 18–57, were investigated with Job Affect Scale (affective job satisfaction), Job Satisfaction Scale (cognitive job satisfaction) and Reactivity Questionnaire to measure general reactivity.

Reactivity is not related to cognitive job satisfaction, but it shows positive correlations with intensity of negative affect and negative correlations with intensity of positive affect at work. We can observe connections between the three investigated aspects of job satisfaction only among low reactive workers.

**Key words:** job satisfaction, reactivity, temperament.