

Agata Pietroń-Pyszczyk

Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu

SATYSFAKCJA PRACOWNICZA W ZMIENIAJĄCYM SIĘ PRZEDSIĘBIORSTWIE

1. Wstęp

Kreowanie przez przedsiębiorstwo satysfakcji jego pracowników powinno przejawiać się we wszystkich działaniach związanych z człowiekiem, a zwłaszcza tych, które go bezpośrednio dotyczą.

W literaturze z zakresu organizacji i zarządzania nie jest odosobniony pogląd, że menedżerowie powinni dbać o zadowolenie pracowników. Jako argumenty potwierdzające tę tezę podaje się wzajemne uwarunkowanie wydajności i zadowolenia z pracy oraz ujemną korelację między satysfakcją z pracy a absencją i fluktuacją kadr. [Groom, Deci 1992]. Nierzadko podkreśla się przy tym, że wyznaczanie pracownikom ambitnych zadań, które same w sobie stanowią dla niektórych ludzi swoistą nagrodę i dają im satysfakcję, jest etycznym obowiązkiem menedżerów. Także lektura wspólnotowego prawa pracy pozwala zauważyć zainteresowanie polepszaniem warunków pracy i życia, co można łączyć z nastawieniem na kreowanie i podnoszenie poziomu satysfakcji z pracy. Tymczasem problem aktywnego kreowania satysfakcji pracowników pozostaje, jak dotąd, poza sferą zainteresowania kadry menedżerskiej. Niewykluczone, że takie podejście należy łączyć z obecną sytuacją na rynku pracy oraz wciąż jeszcze popularną wśród polskich pracodawców tezą, że niemal każdego pracownika można w dowolnej chwili zwolnić bez negatywnych konsekwencji dla przedsiębiorstwa. W takich okolicznościach myślenie o pracownikach w kategoriach ich zadowolenia może się okazać postulatem trudnym do zrealizowania.

Celem niniejszego opracowania jest próba odpowiedzi na pytanie, czy zmiany w warunkach funkcjonowania współczesnych przedsiębiorstw mogą wpływać na postawy pracowników i poziom ich satysfakcji. Przyjęto przy tym, że zadowolenie z pracy zależy w głównej mierze od warunków jej wykonywania, które w obecnej chwili podlegają istotnym przeobrażeniom. Chodzi tutaj przede wszystkim o zmiany będące następstwem dążenia przedsiębiorstw do większej niż dotychczas elastyczności, w tym elastyczności w sferze zatrudnienia, oraz o przemiany towarzyszące wirtualizacji warunków gospodarowania.

2. Imperatyw elastyczności w sferze zatrudnienia a postawy i zachowania pracowników

Jak zauważa wielu autorów, funkcjonowanie w warunkach recesyjnego rynku pracy wymusiło nową jakość relacji między pracownikami i pracodawcami, przejawiającą się m.in. w tendencji do ekonomizacji zatrudnienia, preferowaniu krótkich, czasowych umów o pracę oraz ograniczeniu nakładów na szkolenia personelu [Stankiewicz-Mróz 2004, s. 163].

W takich warunkach realna staje się obawa o poziom satysfakcji zatrudnionych. Zmierzając więc do uelastycznienia w interesującej nas sferze funkcjonowania podmiotów gospodarczych, należy wziąć pod uwagę, że ze względu na pewne historyczne zaszczości, jak również ugruntowane postawy oraz brak gotowości do podejmowania ryzyka możliwa jest:

- niechęć pracowników do rezygnacji z umowy o pracę (zwłaszcza na czas określony), która w polskich warunkach lepiej niż pozostałe typy umów zabezpiecza status pracownika;
- obawa pracowników przed ponoszeniem kosztów związanych z koniecznością „zabezpieczenia” miejsca pracy i jego wyposażenia poza siedzibą pracodawcy, co dodatkowo obciąża budżet rodzinny. Sytuacja taka wydaje się szczególnie niekomfortowa dla młodych osób, które podejmując aktywność zawodową, nie posiadają jeszcze odpowiedniego zaplecza materialnego, w tym – jak to dość często bywa w naszym kraju – własnego mieszkania;
- obawa przed podejmowaniem pracy „na własny rachunek i ryzyko”, zwłaszcza jeśli chodzi o samozatrudnienie. Może się to łączyć z utrwalonym w Polsce poglądem o trudnościach w uruchamianiu i prowadzeniu biznesu. Należy przy tym podkreślić, iż samozatrudnienie to szczególne wyzwanie dla osób utożsamiających zabezpieczenie bytu swego i rodziny z pracą najemną.

Z interesującego nas tutaj punktu widzenia można stwierdzić, że elastyczność zatrudnienia stwarza nowe, ale nie zawsze przyjmowane z entuzjazmem, okoliczności funkcjonowania pracownika. W „odbiorze” pracowników dążenie do elastyczności zatrudnienia jest wyrazem preferowania interesów pracodawców oraz marginalizacji oczekiwań pracowników [Connoy, Castells, Benner 1997, s. 136]. W polskich realiach ci ostatni nadal utożsamiają pojęcie elastyczności bardziej z „utrata pracy”, niż możliwością jej „kontynuowania” w innej formie. Wpływają na to określone uwarunkowania kulturowe oraz nie w pełni dostosowane do „uelastycznienia praktyki gospodarczej” obowiązujące w naszym kraju przepisy prawa.

3. Przedsiębiorstwo wirtualne jako obszar kształtowania satysfakcji pracowniczej

Organizacja w tradycyjnym rozumieniu może kształtować satysfakcję pracowników poprzez różnorodne rozwiązania w dziedzinie nie tylko dochodów pracowniczych, ale i organizacji pracy, warunków pracy, procesu kadrowego (w tym

przede wszystkim poprzez szkolenie, awansowanie, ocenianie), stosunków pracy oraz środowiska pracy [Fisher 1980, s. 607-612].

Tymczasem założenia dotyczące funkcjonowania przedsiębiorstwa wirtualnego pozwalają wnosić, że wirtualizacja warunków gospodarowania wpływa bezpośrednio na charakter oraz zakres środków oddziaływania na poziom zadowolenia pracowników. Wiąże się to z fizyczną odległością między pracownikami. Kontakty kierownika z podwładnymi ograniczają się głównie do sfery rezultatów pracy, które jednocześnie decydują o możliwościach „wejścia” w nowe związki wirtualne. Wybór sposobu realizacji zadań pozostaje w gestii samego wykonawcy.

W tak określonych warunkach „życia” organizacji nie znajdują zastosowania bodźce związane z funkcjonowaniem pracownika w tradycyjnym środowisku pracy, w którym zachodzi szereg interakcji między kierownictwem i pracownikami oraz współpracownikami. Jednocześnie tracą na znaczeniu te bodźce, których walory są ściśle związane z ustalaną w tradycyjnym przedsiębiorstwie hierarchią organizacyjną. Mowa tu o awansowaniu pracowników w układzie wertykalnym i horyzontalnym oraz planowaniu ścieżek rozwoju zawodowego. Za podstawowy obszar kreowania zadowolenia można zatem uznać tutaj wynagrodzenia, których wysokość uzależnia się w pełni od efektów pracy, oraz będącą ich konsekwencją możliwość partycypowania w wynikach finansowych organizacji. Nie bez znaczenia jest również sam fakt posiadania pracy (nawet okresowej).

W literaturze przedmiotu podkreśla się, że dla niemal wszystkich ludzi ważnym bodźcem jest korzystna z ich punktu widzenia sytuacja asocjacyjna, rozumiana jako społeczne dopasowanie się ludzi. Z atrakcyjnością asocjacyjną wiąże się inny bodziec, zwany sytuacją wspólnotową. Według Ch.I. Barnarda [Barnard 1997, s. 163-182] jest to poczucie osobistego komfortu w stosunkach społecznych, nazywane niekiedy solidarnością, integracją społeczną, instynktem stadnym czy też bezpieczeństwem socjalnym (w oryginalnym, a nie ekonomicznym sensie tego terminu). Jest to szansa na koleżeństwo, na wzajemne oparcie w osobistych postawach.

Reguły funkcjonowania organizacji wirtualnych ograniczają również możliwości zaspokajania przez uczestników potrzeby władzy i uznania w środowisku pracy. Brak wzajemnych bezpośrednich kontaktów (spotkań) między pracownikami zmniejsza szanse na wyróżnienie się, na zdobycie prestiżu, osobistej władzy, na osiągnięcie dominującej pozycji. W literaturze przedmiotu podkreśla się, że nawet w organizacjach ściśle komercyjnych wysokie wynagrodzenie pieniężne bez „obudowania” go wyróżnieniami, prestiżem i pozycją jest, z punktu widzenia kształtowania satysfakcji pracowniczej, dalece nieskuteczne.

4. Zakończenie

Elastyczność staje się ważną cechą funkcjonowania nie tylko organizacji wirtualnych, ale i wszystkich współczesnych przedsiębiorstw. Wymusza to zmiany w organizacji, a zatem tworzy nowe, odmienne od tradycyjnych, warunki działania pracowników w jednostkach gospodarczych. Socjologowie zadają jednak w tym miejscu pytanie o społeczne granice omawianego uelastyczniania. Przymus ciągłej

elastyczności może się okazać szkodliwym. Konieczność szukania i wykonywania coraz to nowszych zajęć nie stwarza możliwości systematycznego gromadzenia doświadczeń i kształtowania swojego charakteru. Funkcjonowanie w warunkach ciągłej niepewności nie sprzyja budowaniu poczucia pewności siebie. Potęguje się sprzeczność między wymogami życia zawodowego i prywatnego. Ograniczeniu, a jednocześnie „spłyceciu” ulegają kontakty międzyludzkie [Gableta 2003, s. 135]. Mieszanina szans i zagrożeń, wymagająca od pracownika odpowiedniej czujności i gotowości do stałych przemian, tworzy okoliczności odmienne od dotychczasowych, co rzutuje na schematy postępowania, systemy wartości oraz poziom satysfakcji. Może się to okazać zbyt wielkim wyzwaniem dla poszczególnych członków społeczności.

Literatura

- Barnard Ch.I. (1997), *Funkcje kierownicze*, Nowoczesność, AE, Czytelnik, Kraków.
- Connoy M., Castells M., Benner C. (1997), *Labor Market and Employment Practices in the Age of Flexibility. A Case Study of Silicon Walley*, „International Labor Review”, nr 1.
- Fisher C.D. (1980), *On the Dubious Wisdom of Expecting Job Satisfaction to Correlate with Performance*, „Academy of Management Review”, nr 5.
- Gableta M. (2003), *Człowiek i praca w zmieniającym się przedsiębiorstwie*, AE, Wrocław.
- Groom V.H., Deci E.L. (1992), *Management and Motivation*, Penguin Books.
- Stankiewicz-Mróz A. (2004), *Kształt kontraktu psychologicznego w warunkach recesyjnego rynku pracy*, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej nr 1032, AE, Wrocław.

EMPLOYEE`S SATISFACTION IN CHANGING ENTERPRISE

Summary

The paper is attempt of answering on question, how circumstances changes of functioning present firms can influence on attitudes and level of employee's satisfaction. In this seizure the problems of formation of workers' satisfaction in virtual enterprises were introduced. It was also established, that endeavor of companies to height of employment flexibility – for example across preferring temporary employment, short employment contracts, part-time works – can lower level of workers` satisfaction.