

CZU: 159.942:371.12

UNELE ASPECTE PSIHLOGICE ALE SATISFACȚIEI ÎN MUNCĂ A CADRELOR DIDACTICE

Agafia CHETRARU, Zinaida BOLEA

Universitatea de Stat din Moldova

Problematika privind satisfacția în muncă este un subiect central în domeniul psihologiei organizaționale, reprezentând o realitate psihologică care influențează în mod direct individul, instituția și comunitatea profesională. Diferite realități ale spațiului profesional, precum rezultatele muncii, performanțele, starea psihologică a beneficiarilor, sunt influențate, îndubitabil, de satisfacția în muncă. În articol sunt prezentate o sinteză teoretică a factorilor determinanți ai satisfacției în muncă și rezultate empirice privind satisfacția în muncă a cadrelor didactice din instituțiile medii de specialitate. În urma demersului experimental a fost atestată preponderența unui nivel mediu și ridicat al satisfacției în muncă, iar dimensiunile asociate cel mai frecvent cu satisfacția în muncă sunt colegii, supervizarea, natura muncii și comunicarea.

Cuvinte-cheie: *satisfacție în muncă, supervizare, salarizare, beneficii ale muncii, recompense, factori personali, factori organizaționali.*

SOME PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF THE TEACHER'S JOB SATISFACTION

The issue of job satisfaction is a central topic in organizational psychology, representing a psychological reality that directly affects the individual, the institution and the professional community. Different realities of the professional life like the results of the work, performances, psychological state of beneficiaries are undoubtedly influenced by job satisfaction. The paper presents a theoretical synthesis on the main factors of job satisfaction and empirical results on the subject of job satisfaction of the teachers working in middle education institutions. As a result of the experimental approach was attested preponderance of a medium and high level of job satisfaction and were identified the dimensions most commonly associated with job satisfaction: colleagues, supervision, nature of work and communication.

Keywords: *job satisfaction, supervision, salarisation, the benefits of the work, personal factors, organization factors.*

Introducere

Satisfacția în muncă este definită ca o atitudine pe care o au angajații față de munca lor [1], precum și ca o stare emotivă pozitivă ce rezultă din părerea personală a angajatului vizavi de munca sa sau climatul muncii [2]. Capotescu (2006) susține că satisfacția în muncă este o stare de echilibru la care ajunge individul în momentul în care răspunde complet unor nevoi, așteptări conștiente sau inconștiente, fiind și măsura în care aceste așteptări se suprapun cu ceea ce primește cu adevărat în cadrul muncii [3]. Hulin și Judge (2003) au menționat că satisfacția în muncă include răspunsuri psihologice multidimensionale: cognitive, afective, comportamentale [4]. Pentru Ripon satisfacția în muncă este produsul experienței concrete a relației psihice între individ și o anumită situație de muncă [5]. Satisfacția în muncă mai presupune și un răspuns afectiv pozitiv determinat de îndeplinirea cerințelor muncii sau rezultatul unui sentiment de mulțumire obținut din prestarea muncii. Porter și Steers (1973) au definit conceptul de satisfacție în muncă drept un construct generic, unidimensional, ce reflectă gradul cumulativ de realizare a așteptărilor angajaților. Astfel, angajatul se așteaptă mai mult sau mai puțin conștient la obținerea unor rezultate din partea muncii [6].

Drummond și Stoddart (1991) au divizat conceptul de satisfacție în muncă în două categorii: satisfacție generală și satisfacție specifică. Satisfacția generală se referă la senzația personală pe care angajatul o are despre serviciul său. Satisfacția specifică se raportează la variate aspecte ale serviciului, precum condițiile de muncă, salariul, relațiile dintre angajați și superiori, politicile organizaționale [7].

Factori determinanți ai satisfacției în muncă

O clasificare a factorilor ce determină satisfacția în muncă a fost propusă de Zamfir (1980), care consideră că aceasta poate fi analizată pe trei dimensiuni: 1) satisfacția economică – este produsă de stimuli financiari; ea conferă sentimentul securității și satisfacerea nevoii de stimă, putere, prestigiu și poziție socială; 2) satisfacția legată de muncă – reprezintă satisfacția legată de conținutul muncii, particularitățile sale de desfășurare. Munca în sine are o serie de caracteristici, precum condițiile muncii, dotarea tehnică și conținutul efectiv,

aceste elemente fiind relevante sau determinante în obținerea satisfacției profesionale. Alte caracteristici importante ar fi varietatea muncii, inovația, capacitățile profesionale ridicate solicitate de aceasta, raportul dintre muncă și aptitudinile individului. În caz contrar, o neconcordanță între aptitudini și cerințele înaintate la locul de muncă, monotonia muncii, rutina se pot transforma în surse ale insatisfacției profesionale; 3) satisfacția psihosocială – se referă la raportarea angajatului nu doar la activitatea sa, ci și la colegii săi, la grupul din care face parte. Relațiile pozitive, o atmosferă de grup favorabilă reprezintă factori determinanți ai satisfacției în muncă.

O altă categorie de factori ce influențează satisfacția în muncă a fost propusă de Cortese (2007), din care fac parte: conținutul muncii, responsabilitatea, autonomia și creșterea profesională, relațiile profesionale [8].

Landy enumeră următorii factori determinanți ai satisfacției în muncă: a) structura de plată, recompensele echitabile ce furnizează un feedback pentru performanță; b) condiții fizice de muncă; c) interesul personal; d) munca provocatoare de efort mintal, pe care angajatul o poate realiza cu succes; e) munca în sine [9].

Smith, Kendall și Hullin (1969) pun în prim-plan următoarele condiții determinate pentru satisfacția în muncă: 1) salariul – quantumul la care se urcă plată primită, metoda de efectuare a plății și echitatea percepută a acesteia; 2) promovarea – disponibilitatea oportunităților reale de promovare; 3) colegii – gradul lor de competență, relațiile prietenoase; 4) supervizarea – abilitățile tehnice și manageriale ale supervizorilor, gradul în care superiorii demonstrează considerație și interes pentru angajați; 5) munca în sine – gradul în care sarcinile executate de angajat sunt interesante și furnizează oportunități pentru învățare și asumarea responsabilității.

Locke (1976) vine cu o completare propunând factori, precum: recunoașterea, condițiile de muncă, politica organizațională, raportând salariul, promovarea și recunoașterea la factori extrinseci ale satisfacției în muncă, iar colegii, supervizarea, munca în sine – la factori intrinseci. Herzberg (1959) susține că factorii de insatisfacție nu sunt aceiași ca și factorii de satisfacție, menționând că primii s-ar referi mai mult la factorii extrinseci, iar adevărata sursă de satisfacție ar fi datorată factorilor intrinseci.

Frances (1980) elaborează o listă a factorilor intrinseci ai satisfacției în muncă în ordinea descrescătoare de saturație: 1) independența gândirii și acțiunii; 2) sentimentul de a fi informat; 3) sentimentul de stimă în poziția pe care o deține; 4) dezvoltarea de sine; 5) participarea la stabilirea scopurilor și obiectivelor; 6) sentimentul de prestigiu; 7) autoritatea atașată la poziția pe care o deține; 8) ocazia de a dezvolta relații; 9) ocazia de a ajuta colegii.

Zlate (2007) sintetizează rezultatele cercetărilor anterioare și propune o nouă clasificare a factorilor satisfacției în muncă în trei categorii:

- ✓ factori organizaționali (condițiile de lucru, munca în sine, promovarea);
- ✓ factori de grup (coeziunea, moralul grupului, relațiile cu colegii, relațiile cu șefii);
- ✓ factori personali (caracteristici sociodemografice ale angajatului: vârstă, sex, rasă, naționalitate etc.; caracteristici socioprofesionale: vechimea în muncă, nivelul de instruire profesională, experiență, caracteristici de personalitate).

Porter și Steers (*apud* Zlate, 2007) au clasificat sursele satisfacției în muncă în patru categorii:

- 1) factori organizaționali largi, care conțin oportunitățile de promovare, politicile și procedurile organizației, structura organizației;
- 2) factori legați de mediul imediat al muncii, care se referă la stilul de supraveghere, participarea la luarea deciziilor, mărimea grupului de indivizi, relațiile cu colegii, condițiile de muncă;
- 3) factori legați de conținutul muncii sau de activitățile realizate la locul de muncă (raza de acțiune a acestora, claritatea rolului);
- 4) factori personali – caracteristici ce diferențiază o persoană de alta (vârsta, vechimea, personalitatea) [10].

Zamfir (1980) arată că sursele satisfacției în muncă se împart în mai multe categorii:

1) facilități – se referă la condițiile tehnologice, sociale și umane în care se desfășoară activitatea. Acestea pot fi: facilități economice; facilități socioprofesionale; facilități sociale oferite de întreprindere; orarul de lucru; distanța la care se află locuința față de instituție și mijloacele de transport disponibile aflate la dispoziția angajaților;

2) condiții fizice elementare ale muncii – acele caracteristici ale muncii care afectează fiziologic organismul uman: pericolozitatea muncii, caracteristicile fizice ale locului de muncă (luminozitate, temperatură, surse de zgomot, estetică);

3) conținutul muncii – vizează munca în sine, ceea ce trebuie să facă fiecare. În cadrul conținutului muncii deosebim: calificarea cerută de postul ocupat, caracterul rutinier al muncii, tipul muncii, concordanța dintre munca-talentul-aptitudinile angajatului, varietatea sau monotonia muncii;

4) relații umane în muncă – reprezintă sursă de satisfacție sau insatisfacție în muncă. Un rol important pentru satisfacția în muncă au relațiile cu colegii și relațiile cu șeful ierarhic direct. Relațiile umane pot fi modificate cu ușurință și independent de condițiile tehnologice ale muncii, ele depinzând de condițiile sociale generale, precum și de gradul de cultură și civilizație al comunității;

5) cadrul organizațional al muncii – munca este afectată direct și de cadrul general al instituției: conducerea instituției, relațiile dintre diferite departamente, aprovizionarea cu materii prime și materiale, circulația informațiilor, modul în care se iau deciziile și se realizează controlul.

Satisfacția în muncă devine un aspect foarte important al activității profesionale, deoarece, privită în ansamblu, aceasta exercită influență asupra activității întregii organizații, ce presupune drept necesară relația directă și satisfăcătoare dintre angajat și conducere, fapt ce ar accentua posibilitatea de a experimenta un nivel înalt al satisfacției în muncă al angajaților care sunt susținuți de conducere. Pe de o parte, satisfacția în muncă poate fi variabilă dependentă de calitatea condițiilor de muncă; pe de altă parte, aceasta poate fi o variabilă independentă ce ar determina consecințe, precum: absenteismul, fluctuația de personal sau performanța în muncă [1].

Metodologia cercetării

Grupul experimental. În cercetare au fost implicate 92 de persoane, dintre care 20 bărbați și 72 femei cu vârsta cuprinsă între 25 și 53 ani, profesori la instituții medii de specialitate.

Metode de cercetare. Pentru identificarea nivelului și conținutului satisfacției în muncă a fost aplicat chestionarul pentru măsurarea satisfacției în muncă *The Job Satisfaction Survey - JSS* (Spector, 1985). *The Job Satisfaction Survey* este alcătuit din 36 de itemi, care se grupează în 9 scale a câte 4 itemi fiecare. Aceste 9 scale definesc 9 dimensiuni în care satisfacția în muncă se poate manifesta, și anume: salarizare, promovare, supervizare, beneficii, recompense contingente, proceduri de operare, colegi, natura muncii și comunicare. Răspunsurile la itemii JSS se obțin pe o scală *Likert* cu 6 trepte, unde valoarea „1” desemnează răspunsul „dezacord total”, iar treapta „6” desemnează răspunsul „acord total”.

Rezultatele cercetării

La prima etapă a cercetării respondenții au fost solicitați să-și autoevalueze nivelul de satisfacție în muncă după următoarele registre: a) foarte scăzut, b) scăzut; c) mediu; d) ridicat; e) foarte ridicat. Astfel, au fost obținute următoarele date: 3 persoane și-au autoevaluat nivelul general al satisfacției în muncă ca fiind scăzut; 51 de persoane și-au autoevaluat nivelul general de satisfacție la nivel mediu; 38 de persoane și-au autoevaluat satisfacția la nivel ridicat.

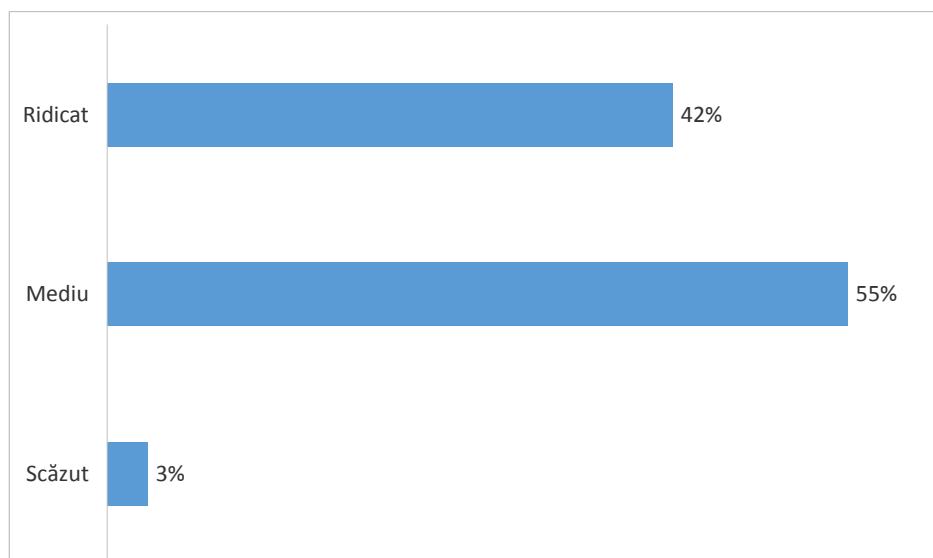


Diagrama 1. Autoevaluarea nivelului de satisfacție în muncă.

În urma aplicării *Chestionarului JSS* am obținut următoarele rezultate privind nivelul de satisfacție. Comparativ cu autoevaluarea nivelului de satisfacție, rezultatele obținute reflectă următoarele realități: 5 persoane au obținut un nivel scăzut de satisfacție; 48 de persoane au înregistrat un nivel mediu de satisfacție în muncă; 38 de persoane au obținut un nivel ridicat de satisfacție; o persoană a înregistrat un nivel foarte ridicat de satisfacție în muncă.

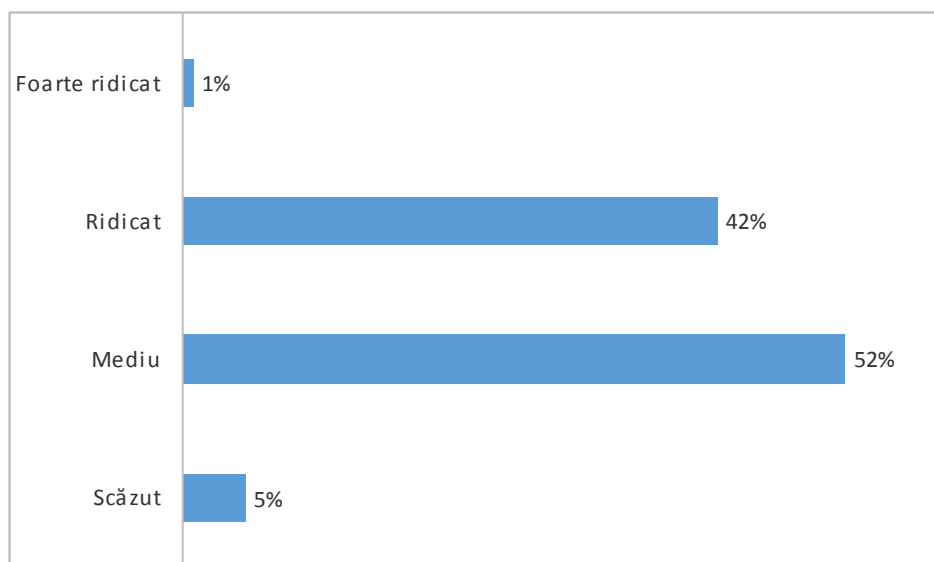


Diagrama 2. Rezultatele privind nivelului de satisfacție în muncă (Chestionar JSS).

Conform datelor obținute, putem identifica o diferență nesemnificativă între autoevaluarea nivelului de satisfacție în muncă și nivelul de satisfacție obținut în baza *chestionarului JSS*. Atestăm aceleași valori pentru nivelul mediu și nivelul ridicat al satisfacției în muncă. Frecvența ridicată pentru nivelul mediu și cel ridicat al satisfacției în muncă poate fi explicată prin specificul mediului instituției de învățământ mediu de specialitate. Acest tip de instituție oferă posibilitatea unui demers didactic teoretico-practic prin combinarea studiilor obișnuite cu cele de specialitate, cadrele didactice fiind încadrate în mai multe activități și colaborări (proiecte), fiind organizate și diverse conferințe în care discipolii lor își pot aplica cunoștințele în practică într-un mod direct, astfel cadrele didactice având acces direct la finalitățile muncii lor.

În continuare vom analiza valorile obținute ale satisfacției în muncă în raport cu fiecare dimensiune: salarizare, beneficii, recompense, proceduri de operare, supervizare, comunicare, natura muncii, colegii. În datele exemplificate în diagrama de mai jos sunt prezentate valorile satisfacției în muncă în ordine descrescătoare. Dimensiunile asociate cu cele mai înalte valori ale satisfacției în muncă sunt: satisfacție privind colegii (88%), satisfacție în raport cu natura muncii (87%); satisfacție privind supervizarea (77%); satisfacție privind posibilitățile de comunicare (62%). Un nivel mai scăzut al satisfacției în muncă a fost înregistrat în raport cu următoarele dimensiuni: promovare (43%), recompense (30%), salarizare (25%), beneficii (22%), proceduri de operare (15%).

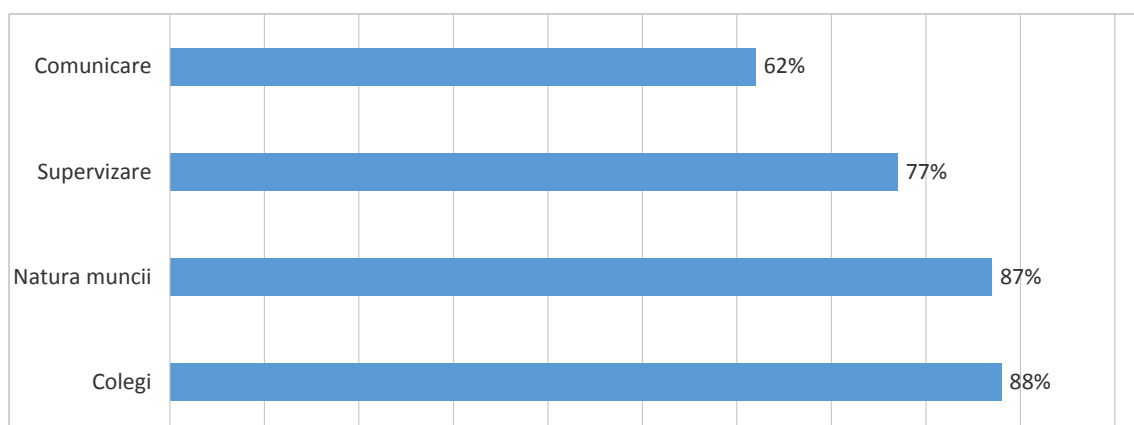


Diagrama 3. Dimensiunile satisfacției în muncă (cele mai mari valori).

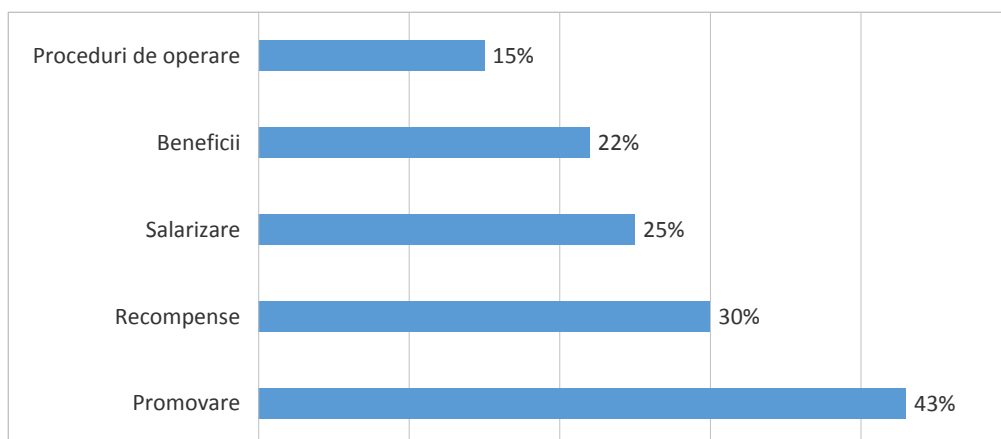


Diagrama 4. Dimensiunile satisfacției în muncă (cele mai mici valori).

Concluzii

În urma aplicării metodelor de cercetare a fost atestată o preponderență a nivelului mediu și ridicat al satisfacției în muncă: 52% din cadrele didactice prezintă un nivel mediu al satisfacției în muncă și 42% un nivel ridicat al satisfacției în muncă conform Chestionarului JSS, iar conform autoevaluării 55% din cadrele didactice prezintă un nivel mediu al satisfacției în muncă și 42% – un nivel ridicat al satisfacției în muncă. Concordanța rezultatelor acestor două modalități de evaluare reprezintă o confirmare suplimentară a rezultatelor cercetării.

Aceste rezultate privind nivelul satisfacției în muncă au fost surprinzătoare pornind de la ipoteza identificată în discursul cotidian colectiv privind o anumită insatisfacție în muncă a populației Republicii Moldova, insatisfacție ce derivă din precaritatea condițiilor de muncă și a salarizării. Această discordanță între discursul cotidian privind satisfacția în muncă și rezultatele cercetării a fost clarificată parțial de rezultatele privind conținutul satisfacției în muncă. Analiza satisfacției în muncă în raport cu dimensiunile de conținut ale acesteia a permis să identificăm sursele psihologice ale satisfacției în muncă. Astfel, am identificat un nivel înalt al satisfacției în muncă în raport cu dimensiunile *colegii*, *natura muncii* și *supervizare*. Dimensiunile muncii mai puțin asociate cu satisfacția în muncă au fost *beneficii*, *salarizare* și *recompense*.

Rezultatele cercetării permit elaborarea anumitor supoziții privind specificul satisfacției în muncă a cadrelor didactice din instituțiile medii de specialitate. Ne permitem să formulăm presupuziția că, în virtutea necesității de realizare a dimensiunii vocațional-profesionale, majoritatea pedagogilor manifestă tendința de a găsi surse de satisfacție profesională în pofida unor condiții social-economice precare. Din acest punct de vedere, rezultatele cercetării validează mai mult o perspectivă optimistă asupra potențialului psihologic al persoanelor implicate în învățământ, realitate foarte importantă pentru domeniul pedagogic, acolo unde miza centrală este educarea generației tinere și valorificarea potențialul uman al comunității.

Referințe:

1. AVRAM, E., COOPER C.L. (coord). *Psihologie organizațional-managerială*. Iași: Polirom, 2008.
2. BOBOC, I. *Comportamentul organizațional și managerial. Fundamente psihologice și politologice*. București: Editura Economică, 2003.
3. CAPOTESCU, R. *Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații*. Iași: Lumen, 2006.
4. TIMOTHY, A., KLINGER, R.J. Job Satisfaction Subjective Well-Being at Work. In: *Journal of Applied Psychology*, 2000.
5. CARAMETE, C. *Motivare: satisfacția în procesul motivațional și implicarea în muncă*. În *Revista Economia*, 2004, nr.1.
6. OMER, I. *Psihologia muncii*. București: Editura Fundației România de Măine, 2003.
7. BOGATHY, Z. (coord.). *Manual de psihologia muncii și organizațională*. Iași: Polirom, 2004.
8. ZAMFIR, C. *Un sociolog despre muncă și satisfacție*. București: Editura Politică, 1980.
9. ZLATE, M. *Psihologia muncii – relații interumane*. București: Editura Didactică și Pedagogică, 1981.
10. ZLATE, M., *Tratat de psihologie organizațional managerială*. Vol.II. Iași: Polirom, 2007.

Prezentat la 06.06.2016