

**DIFFERENTIATION OF SELF IN JOB AND WORK
ENGAGEMENT AS VARIABLES DETERMINING JOB
SATISFACTION AMONG SOCIAL SERVICE JOB**

**DYFERENCJACJA JA W PRACY I ZAANGAŻOWANIE
W PRACĘ JAKO ZMIENNE OKREŚLAJĄCE
SATYSFAKCJĘ ZAWODOWĄ WŚRÓD PRACOWNIKÓW
USŁUGOWYCH**

ABSTRACT

Job satisfaction is experience highly desirable by all people who carry out professional activities. While determining job satisfaction, we take into consideration such factors as job environment (e.g. pay, working hours, workload) and personal qualifications. This work focuses on personal qualifications. Level of the differentiation of self and job involvement were taken into account as two factors related to job satisfaction among people working in services. The research was conducted among 221 workers in service sector. There were such research tools as the Job Satisfaction Scale (SPP) by Zalewska (2003), The Differentiation of Self Inventory at Work (Cavaiola in 2012) and Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli in 2002).

Research findings indicate that individual interpersonal resources play a crucial role in job satisfaction. People who are satisfied with their job are more involved in it and they have a higher level of differentiation of self at work. Job satisfaction is explained by those factors of the differentiation of self which are interpersonal. The findings may serve to plan trainings for workers in service sector.

STRESZCZENIE

Satysfakcja z wykonywanej pracy jest doświadczeniem pożądanym przez wszystkie osoby, które podejmują aktywność zawodową. Określając determinanty satysfakcji z pracy, zwraca się uwagę m.in. na środowisko pracy (np.: płaca, lic-

zba godzin pracy, obciążenie itp.) oraz predyspozycje indywidualne. W niniejszej pracy skupiono się na predyspozycjach osobowych i wzięto pod uwagę poziom zróżnicowania Ja oraz zaangażowanie w pracę jako dwa czynniki związane z satysfakcją z pracy wśród osób wykonujących zawody usługowe. Badania zostały przeprowadzone wśród 221 pracowników sektora usługowego. W badaniach zostały wykorzystane narzędzia badawcze: Skala Satysfakcji z Pracy (SPP) Zalewskiej (2003), Inwentarz Dyferencjacji Ja w Pracy (Cavaiola i in., 2012), wykorzystana skala UWES – Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli i in., 2002). Uzyskane rezultaty badań pokazują, że znaczenie dla poczucia zadowolenia z pracy mają zasoby osobiste o charakterze interpersonalnym. Osoby zadowolone z pracy bardziej się w nią angażują oraz mają wyższy poziom dyferencjacji Ja w pracy. Satysfakcja z pracy jest wyjaśniana przez te czynniki dyferencjacji Ja, które mają interpersonalny charakter. Uzyskane wyniki mogą posłużyć do projektowania szkoleń dla pracowników sektora usługowego.

KEYWORDS: *job satisfaction, differentiation self in work, work engagement, personal qualifications, work in service sector*

SŁOWA KLUCZOWE: *satysfakcja z pracy, dyferencjacja Ja w pracy, zaangażowanie w pracę, predyspozycje indywidualne, praca w sektorze usługowym*

WPROWADZENIE

Praca zawodowa jest jedną z ważniejszych aktywności podejmowanych przez człowieka w dorosłości. Jak we wszystkich sferach życia, tak i w tym obszarze człowiek dąży do poczucia zadowolenia, spełnienia. Poszukiwanie czynników związanych z poczuciem zadowolenia z pełnienia funkcji zawodowej jest tematem licznych zainteresowań badaczy (por. Bajcar, Borkowska, Czerw, Gąsiorowska, 2011). Do określenia znaczenia i jakości aktywności zawodowej najczęściej używa się terminu „satysfakcja z pracy” (Zalewska, 2003).

Określając satysfakcję z pracy, uwzględnia się jej emocjonalny i poznawczy aspekt (Zalewska, 2003). Emocjonalny wymiar zadowolenia z pracy obejmuje uczucia w pracy i wobec pracy. Oba te źródła generowania afektu należy traktować oddzielnie, gdyż emocje powstające w pracy nie muszą być jednoznaczne z tymi, które są doświadczane wobec wykonywanej pracy (por. Jaros, Zalewska, 2003). Do współczesnych badań w tym nurcie włącza się rozumienie emocji pozytywnych i negatywnych, jako niezależnych od siebie, oraz ich związek z funkcjonowaniem jednostki w pracy (np.: Heller, Judge, Watson,

2002). Basińska (2013) zwraca tu uwagę na dwa zjawiska uzasadniające takie podejście – inklinację negatywną oraz pozytywne zrównoważenie.

Z kolei poznawczy wymiar satysfakcji z pracy odnosi się do tego, co człowiek myśli o swojej pracy i jak ją ocenia (Zalewska, 2003). Wyróżnia się dwie perspektywy opisujące satysfakcję w nurcie poznawczym. Pierwsza odnosi się do określenia zadowolenia poprzez ocenę poszczególnych składników pracy. Druga obejmuje zadowolenie ogólne z pracy jako całości (np.: Judge, Heller, Klinger, 2008). Dodatkowo dochodzą tu oceny związane z postrzeganiem pracy jako korzystnej bądź niekorzystnej (np. Jaros, Zalewska, 2003). W niniejszym opracowaniu zwrócono uwagę na ogólny, poznawczy wymiar satysfakcji z pracy.

Określając determinanty satysfakcji z pracy, zwraca się uwagę m.in. na środowisko pracy oraz predyspozycje indywidualne. Jednakże coraz częściej odchodzi się od nacisku jedynie na środowisko pracy na rzecz indywidualnych predyspozycji pracownika (Bajcar, Borkowska, Czerw, Gąsiorowska, 2011). Do pełnego określenia satysfakcji zawodowej potrzebne jest łączenie obu grup zmiennych, jednak koncentracja na zmiennych podmiotowych, pochodzących od samego pracownika, może pozwolić na wyodrębnienie tych cech osobowych, które są szczególnie istotne dla poczucia satysfakcji zawodowej, a w konsekwencji dla efektywności pracy. Dostępne wyniki badań wykazują dużą różnorodność cech osobowości i innych zmiennych określających predyspozycje indywidualne, które mają znaczenie dla funkcjonowania zawodowego (Mróz, 2014a) oraz wyjaśniają satysfakcję z pracy bądź się z nią wiążą (Heller i in., 2002; Mróz, Kaleta, w recenzjach).

Satysfakcja zawodowa może być warunkowana zarówno przez predyspozycje osobowościowe, jak i sposób funkcjonowania zawodowego. W niniejszym opracowaniu zwrócono uwagę na zróżnicowanie Ja w pracy oraz zaangażowanie w pracę jako zmienne podmiotowe, które mogą mieć znaczenie dla oceny zadowolenia zawodowego.

DYFERENCJACJA JA W PRACY A SATYSFAKCJA Z PRACY

Aktualne badania dotyczące aktywności zawodowej człowieka i satysfakcji z niej zwracają uwagę na zależność wielu obszarów, w których człowiek funkcjonuje. Przykładem zainteresowań tego nurtu są liczne badania dotyczące

konfliktu praca – dom, dom – praca, których wyniki potwierdzają negatywny związek z satysfakcją pracy wśród nauczycieli, policjantów, strażaków, członków personelu medycznego (Baka, 2012), pielęgniarek (Cortese, Kolombo, Ghislieri, 2010). Zwraca się uwagę nie tylko na konfliktowość ról rodzinnych i zawodowych, ale także na korzyści z ich interakcji i ich związek z satysfakcją z pracy (m.in. Lachowska, 2012; Szejniuk, 2014) oraz ogólne znaczenie systemu rodzinnego dla funkcjonowania zawodowego (Mróz, Kaleta, 2014). Przykładem zmiennej łączącej predyspozycje indywidualne i uwarunkowania rodzinne jest zróżnicowanie Ja (dyferencjacja Ja).

Dyferencjacja Ja jest terminem wprowadzonym przez M. Bowena (1978 za: Skowron, Friedlander, 1998), teoretyka i terapeutę rodzinnego, dla określenia równowagi pomiędzy procesami emocjonalnymi i poznawczymi zachodzącymi w relacji z innymi osobami. Dyferencjacja Ja określa równowagę pomiędzy emocjonalnym i intelektualnym funkcjonowaniem oraz autonomią i intymnością w relacjach (Bowen, 1978 za: Skowron, Friedlander, 1998). Konstrukct ten odnosi się więc z jednej strony do intrapsychicznego funkcjonowania jednostki, a z drugiej – do jej relacji z innymi ludźmi, zwłaszcza z osobami znaczącymi. Intrapsychiczny wymiar jest określany przez pozycję Ja oraz emocjonalną reaktywność (Skowron, 2003). Zdolność w zarządzaniu własną emocjonalną reaktywnością przejawia się spokojnym, opanowanym myśleniem/reakcją w sytuacji przeżywania intensywnych, negatywnych emocji. Badania potwierdzają, że osoby o mniejszej reaktywności emocjonalnej i silniejszej pozycji Ja mają większą zdolność do kontrolowania swojego zachowania, która przejawia się poprzez umiejętność skupienia uwagi w sytuacjach o negatywnym charakterze, w hamowaniu nieprzemyślanego zachowania, podejmowaniu działania nawet przy niechęci wobec niego (Skowron, Dendy, 2004). Z kolei poziom interpersonalny opisuje fuzja z innymi oraz emocjonalne odcięcie (Skowron, Schmit, 2003), przejawiające się zachowaniem własnej tożsamości w intymnych relacjach oraz stawianiem jasnych, ale przepuszczalnych granic w relacjach z innymi osobami. Na poziomie interpersonalnym dyferencjacja Ja polega na umiejętności utrzymania separacji (autonomicznego poczucia siebie) przy jednoczesnym zachowaniu bliskości w relacjach z ważnymi osobami (Skowron, Dendy, 2004).

Badania dotyczące dyferencjacji Ja odnoszą się przede wszystkim do relacji rodzinnych, w tym w szczególności małżeńskich (por. Kaleta, 2014). Jednakże teoria ta może posłużyć do wyjaśnienia i zrozumienia innych potencjalnie intensywnych systemów relacyjnych, jak chociażby w miejscu pracy. Badań dotyczących znaczenia dyferencjacji Ja w innych konfiguracjach, w tym w odniesieniu do pracy, jest niewiele (Beebe, 2007; Beebe, Frisch, 2009; Cavaiola, Peters, Hamdan, Lavender, 2012), a w polskiej literaturze przedmiotu nie ma ich w ogóle. Dlatego też wydaje się interesujące zbadanie związku między poziomem dyferencjacji Ja w pracy a satysfakcji zawodowej. Cavaiola i in. (2012) w swoich badaniach zadali pytanie, czy w relacjach zawodowych zachodzą podobne procesy związane z poziomem dyferencjacji Ja, jak w relacjach rodzinnych czy małżeńskich. Również badania przeprowadzone przez Beebe (2007), Beebe i Frisch (2009) miały na celu określenie związku dyferencjacji Ja, odnoszącej się do ról zawodowych, z funkcjonowaniem jednostki w pracy. Dostępne rezultaty badań potwierdzają zasadność zainteresowań dyferencjacją Ja w miejscu pracy. Wysoki poziom zróżnicowania Ja jest związany z niskim poziomem wypalenia zawodowego wśród osób duchownych (Beebe, 2007). Wyniki badań wśród pielęgniarek wykazały, że wyższa dyferencjacja Ja jest związana z większą satysfakcją zawodową, niższym poziomem wypalenia zawodowego, większym entuzjazmem zawodowym i poczuciem większego znaczenia ich pracy (Beebe, Frisch, 2009). Również badania Cavaioli i in. (2012) wskazują na związek satysfakcji z pracy z dyferencjacją Ja w pracy, szczególnie w wymiarze emocjonalnego odcięcia. Związek między dyferencjacją Ja w pracy a satysfakcją z pracy można zaobserwować zarówno w przypadku wykonywania zawodów usługowych komercyjnych (Cavaiola i in., 2012), jak i usługowych społecznych (Beebe, 2007; Beebe, Frisch, 2009).

Hipoteza 1.

Zatem dyferencjacja Ja w pracy jest pozytywnie związana z satysfakcją z pracy. Ponadto nie tylko niższy poziom emocjonalnego odcięcia w pracy, ale także niższy poziom fuzji i emocjonalnej reaktywności w sferze zawodowej związany jest z wyższą satysfakcją z pracy wśród pracowników wykonujących zawody usługowe.

ZAAANGAŻOWANIE W PRACĘ A SATYSFAKCJA Z NIEJ

Kolejną zmienną, która ma znaczenie dla satysfakcji zawodowej, jest zaangażowanie w pracę. Zaangażowanie w pracę rozumiane jest jako względnie stabilny stan umysłu związany z pracą o pozytywnym charakterze, określanej poprzez wigor, oddanie się pracy i absorpcję (Bakker, Schaufeli, Leiter i Taris, 2008). Wigor opisywany jest przez wysoki poziom energii podczas pracy. Ponadto jest związany z gotowością podjęcia wysiłku odnoszącego się do zadań zawodowych. Oddanie się pracy wiąże się z wysokim poziomem aktywności zawodowej związanej z poczuciem istotności pracy, entuzjazmem, inspiracją, dumą i wyzwaniem. Z kolei absorpcja to pełne skoncentrowanie się na wykonywanej pracy. Towarzyszy temu poczucie zadowolenia oraz szybki upływ czasu, dodatkowo jednostka przeżywa trudności z zaprzestaniem pracy (Schaufeli, Salanova, González-Romá, Bakker, 2002).

Zaangażowanie w pracę jest traktowane jako zasób, który wraz z wypaleniem zawodowym został włączony do modelu zasoby – wymagania pracy, opartego na teorii zachowania zasobów Hobfolla (Demerouti, Bakker, Nachreiner i Schaufeli, 2001). Zaangażowanie w pracę odróżnia od wypalenia zawodowego między innymi poziom energii wkładanych w realizację zobowiązań, jest zatem jego przeciwieństwem. Natomiast od pracoholizmu zaangażowanie w pracę odróżnia to, iż praca nie jest przymusem, a sprawia przyjemność (Bakker i in., 2008). Dostępne rezultaty badań wskazują na pozytywny związek pomiędzy zaangażowaniem w pracę a satysfakcją zawodową niezależnie od rodzaju wykonywanej pracy (Orgambídez-Ramos, Borrego-Alés, Mendoza-Sierra, 2014), jak też wśród pracowników, którzy nie mają bezpośredniego kontaktu z klientem (Yalabik, Popaitoon, Chowne, Rayton, 2013), pracowników medycznych (Mache, Vitzthum, Klapp, Danzer, 2014), policjantów (Brunetto, Teo, Shacklock, Farr-Wharton, 2012). Związek z satysfakcją z pracy wykazuje zarówno zaangażowanie w pracę na poziomie ogólnym (Brunetto i in., 2012), jak i jego wymiary – wigor, oddanie się pracy i absorpcja (Giallonardo, Wong, Iwasiw, 2010; Alarcon, Edwards, 2011; Mache i in., 2014). Alarcon i Edwrad (2011) w swoich badaniach zwrócili uwagę na to, iż poszczególne wskaźniki zaangażowania w pracę zarówno są znaczącymi predyktorami satysfakcji z pracy, jak i kontrolują wypalenie zawodowe.

Hipoteza 2.

Zaangażowanie w pracę, zarówno na poziomie ogólnym, jak i poszczególnych wymiarów: wigoru, oddania się pracy, absorpcji, jest pozytywnie związane z satysfakcją z pracy wśród pracowników wykonujących zawody usługowe.

MATERIAŁ I METODY

Próba badawcza została dobrana celowo i liczyła 221 osób. Tworzyły ją osoby wykonujące zawody usługowe (sprzedawcy, telemarketerzy, pracownicy obsługi hotelarskiej, usługi pielęgniarstwa, nauczyciele). Wiek badanych mieści się w przedziale od 18 do 55 lat ($M = 34,69$; $SD = 10,59$). Wszystkie osoby badane były aktywne zawodowo. Większość respondentów miała wykształcenie średnie (55,18%), następnie 43,39% wyższe oraz 1,4% zawodowe.

Do pomiaru zmiennych użyto następujących narzędzi:

- *Satysfakcja z pracy.* Satysfakcja z pracy została zmierzona za pomocą Skali Satysfakcji z Pracy (SPP) Zalewskiej (2003). SPP jest skalą składającą się z pięciu itemów i mierzy ogólne, subiektywne zadowolenie z pracy w aspekcie poznawczym. Badani odnoszą się do twierdzeń na 7-stopniowej skali, gdzie 1 oznacza „całkowicie się nie zgadzam”, a 7 – „całkowicie się zgadzam”. Zakres wyników mieści się między 5 a 35. Wartości psychometryczne skali potwierdzają jej rzetelność, α -Cronbacha mieści się w przedziale od 0.81 do 0.88.
- *Dyferencjacja Ja w pracy.* Do ocenienia poziomu dyferencjacji Ja w pracy użyto Inwentarza Dyferencjacji Ja w Pracy (Cavaiola i in., 2012; polska adaptacja Mróz, 2014b). Inwentarz składa się z 26 pytań odnoszących się do zróżnicowania Ja w pracy. Odpowiedzi mieszczą się na 6-stopniowej skali od 1 – całkowicie nieprawdziwe do 6 – całkowicie prawdziwe. W Inwentarzu zostały wyróżnione trzy podskale: Fuzja w Pracy (FP), Emocjonalna Reaktywność w Pracy (ER), Emocjonalne Odcięcie w Pracy (EO). Wysoki wynik ogólny w Inwentarzu świadczy o niskim poziomie dyferencjacji Ja w pracy. Z kolei wysoki wynik w podskalach FP, ER, EO oznacza wysokie nasilenie tych cech. Użyte wyniki mieszczą się między 26 a 156. Wskaźnik α -Cronbacha – 0,80 (dla całości WDI – wersja polska).

- *Zaangażowanie w pracę.* Do oceny zaangażowania w pracę została wykorzystana skala UWES – Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli i in., 2002, polska adaptacja kwestionariusza: Chirkowska-Smolak, 2012, UWES). UWES składa się z 17 itemów (pełna wersja), badani ustosunkowują się do pytań na 7-stopniowej skali od 0 (nigdy) do 6 (każdego dnia). Chirkowska-Smolak (2012) w procesie adaptacji testowała model jednoczynnikowy oraz trójczynnikowy. Oba modele były dobrze dopasowane. A zatem UWES można traktować jako skalę zarówno z jednym czynnikiem – jako wynikiem ogólnym, jak i z trzema czynnikami: wigorem, oddaniem się pracy, absorpcją. Wynik ogólny mieści się w zakresie od 0 do 102. Potwierdzona jest także rzetelność skal, α -Cronbacha wynosi od 0.77 do 0.92.

WYNIKI

W celu zweryfikowania postawionych hipotez przeprowadzono analizę korelacyjną r Pearsona, uzyskane wyniki przedstawia tabela 1.

Tabela 1.

Statystyki opisowe oraz korelacje między satysfakcją z pracy, zaangażowaniem w pracę, dyferencją Ja w pracy

		M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Satysfakcja z pracy	21,73	6,14	-							
2.	Dyferencja Ja w pracy	91,55	12,72	-0,17*	-						
3.	Fuzja w pracy	39,90	5,28	0,11	0,73***	-					
4.	Emocjonalna reaktywność w pracy	29,25	5,69	-0,19**	0,83***	0,37***	-				
5.	Emocjonalne odcięcie w pracy	14,95	4,13	-0,34***	0,77***	0,38***	0,55***	-			
6.	Zaangażowanie w pracę	47,13	19,75	0,30***	-0,04	0,10	-0,14*	-0,07	-		
7.	Wigor	15,95	7,65	0,29***	-0,08	0,03	-0,16*	-0,07	0,94***	-	
8.	Poświęcenie	16,92	6,04	0,27***	0,01	0,16*	-0,09	-0,05	0,87***	0,71***	-
9.	Absorpcja	14,26	7,68	0,28***	-0,03	0,11	-0,13	-0,07	0,95***	0,87***	0,75***

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,00$; M – średnia; SD – odchylenie standardowe

Źródło: opracowanie własne

Analiza ujawniła zarówno pozytywne, jak i negatywne relacje między badanymi zmiennymi. Im wyższy poziom satysfakcji z pracy, tym wyższy poziom dyferencjacji Ja w pracy (ujemny związek między satysfakcją z pracy a dyferencjacją Ja w pracy należy interpretować odwrotnie). Dodatkowo satysfakcja z pracy ujemnie koreluje z emocjonalną reaktywnością w pracy oraz emocjonalnym odcięciem się w pracy. Z kolei satysfakcja z pracy pozytywnie wiąże się z zaangażowaniem w pracę na poziomie ogólnym oraz z wigorem, oddaniem się pracy i absorpcją.

Dalsza analiza dotyczyła określenia, w jakim stopniu satysfakcja z pracy jest wyjaśniana przez dyferencjację Ja w pracy i zaangażowanie w pracę. W tym celu przeprowadzono analizę regresji w pierwszej wersji dla wyniku ogólnego dyferencjacji Ja w pracy oraz zaangażowania w pracę. W dalszej kolejności oddzielnie dla wskaźników dyferencjacji Ja w pracy (fuzji, emocjonalnego odcięcia i emocjonalnej reaktywności) i zaangażowania w pracę (wigoru, oddania się pracy oraz absorpcji) oraz w trzecim kroku, włączając do równania regresji wszystkie zmienne. Wyniki przedstawione są w tabelach 2 i 3.

Tabela 2.

Rezultaty analizy regresji: zmienna wyjaśniana satysfakcja z pracy, zmienne zależne: dyferencjacja Ja i zaangażowanie w pracę

	β	t	p
Wyraz wolny		7,74	0,00
Dyferencja Ja w pracy	-0,15	-2,35	0,02
Zaangażowanie w pracę	0,30	4,45	0,00

Źródło: opracowanie własne

Dyferencjacja Ja w pracy oraz zaangażowanie w pracę wyjaśniają satysfakcję z pracy w 11%. Stwierdzono istotny i pozytywny (odwrotna interpretacja) związek między ogólnym wynikiem dyferencjacji Ja w pracy a satysfakcją w pracy ($\beta = -0,15$, $p = 0,02$; 95% CI: -0,29-0,02). Również w przypadku zaangażowania w pracę związek z satysfakcją z pracy jest istotny i pozytywny ($\beta = 0,30$, $p = 0,00$; 95% CI: 0,17-0,43). Dobre dopasowanie modelu regresji do danych $F(2,198) = 12,88$; $p < 0,00$.

Tabela 3.

Rezultaty hierarchicznej analizy regresji: zmienna wyjaśniana satysfakcja z pracy, zmienne zależne: wskaźniki dyferencjacji Ja i zaangażowania w pracę

	Krok 1			Krok 2			Krok 3		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
Wyraz wolny					6,01	0,00		4,61	0,00
Fuzja w pracy				0,31	4,44	0,00	0,27	3,87	0,00
Emocjonalne odcięcie w pracy				-0,43	-5,33	0,00	-0,41	-5,32	0,00
Emocjonalna reaktywność w pracy				-0,07	-0,92	0,36	-0,02	-0,22	0,83
Wyraz wolny		13,54	0,00						
Wigor	0,15	1,06	0,29				0,19	1,46	0,15
Oddanie się pracy	0,13	1,22	0,22				0,07	0,76	0,45
Absorpcja	0,05	0,32	0,71				0,00	0,02	0,99

Źródło: opracowanie własne

Wigor, oddanie się pracy, absorpcja wyjaśniają jedynie 9% satysfakcji z pracy. Mimo dobrego dopasowania modelu regresji do danych ($F(3,197) = 6,71$, $p < 0,00$) żaden ze wskaźników zaangażowania w pracę nie osiągnął poziomu istotności statystycznej. Wskaźniki dyferencjacji Ja w pracy – fuzja w pracy, emocjonalne odcięcie oraz emocjonalna reaktywność – wyjaśniają satysfakcję z pracy w 19%. Stwierdzone dobre dopasowanie modelu regresji do danych: $F(3,202) = 16,21$, $p < 0,00$, pozwala wskazać na pozytywny związek między satysfakcją zawodową a fuzją w pracy ($\beta = 0,31$, $p < 0,05$; 95% CI: 0,17–0,45) i negatywny z emocjonalnym odcięciem ($\beta = -0,43$, $p < 0,00$; 95% CI: -0,58 – 0,27). Związek fuzji z satysfakcją jest pozytywny, co oznacza, że większe nasilenie tego wskaźnika zwiększa nasilenie satysfakcji z pracy. Z kolei niższy poziom emocjonalnego odcięcia wiąże się z wyższym poziomem satysfakcji z pracy.

Połączone wskaźniki dyferencjacji Ja w pracy oraz zaangażowania w pracę wyjaśniają satysfakcję w pracy w 25%. Fuzja ($\beta = 0,27$, $p < 0,00$; 95% CI: 0,13–0,41) oraz emocjonalne odcięcie ($\beta = -0,41$, $p < 0,00$; 95% CI: -0,57 – 0,26)

są tymi zmiennymi, które mają największe znaczenie dla satysfakcji zawodowej. Wysokie nasilenie fuzji w pracy oraz niski poziom emocjonalnego odciążenia w pracy sprzyjają satysfakcji z niej. Wigor jest związany z satysfakcją z pracy na granicy trendu (CI:0,00–0,44). Natomiast emocjonalna reaktywność, oddanie się pracy oraz absorpcja nie wykazały istotnego związku z satysfakcją z pracy. Dopasowanie modelu regresji do danych jest dobre $F(6,194) = 10,85, p < 0,00$. Wzrost R^2 z pierwszego kroku z 0,09 do 0,25 w trzecim kroku świadczy o średniej mocy zwiększenia wyjaśniania satysfakcji z pracy przez czynniki zaangażowania pracy i dyferencjacji Ja w pracy. Dodatkowo dyferencjacja Ja w pracy okazuje się ważnym predyktorem mogącym moderować związek między zaangażowaniem w pracę a satysfakcją.

PODSUMOWANIE

Celem prezentowanych badań było określenie zależności pomiędzy dyferencjacją Ja w pracy, zaangażowaniem w pracę a satysfakcją z pracy. Uzyskane wyniki przeprowadzonych analiz potwierdziły częściowo postawione hipotezy.

Hipoteza (H1) dotycząca zależności między dyferencjacją Ja w pracy na poziomie ogólnym a satysfakcją z niej została potwierdzona. Związek między tymi zmiennymi ujawnił się zarówno w korelacji, jak i regresji. Uzyskany rezultat jest zbieżny z dotychczasowymi wynikami badań nad znaczeniem dyferencjacji Ja w pracy dla funkcjonowania zawodowego (Beebe, 2007; Cavaiola i in., 2012). Osoby o wysokim poziomie zróżnicowania Ja, przejawiającego się możliwością oddzielenia reakcji emocjonalnych od intelektualnych przeżyć, wykazywały większe zadowolenie z pracy. Wysoki poziom dyferencjacji Ja jest związany m.in. z umiejętnościami rozwiązywania problemów interpersonalnych (Knauth, Skowron, Escobar, 2006), które w zawodach usługowych są kluczowe i mogą sprzyjać poczuciu dobrze wykonywanej pracy i zadowolenia z niej. Zakładano ujemny związek między fuzją w pracy, emocjonalnym odciążeniem i emocjonalną reaktywnością, co zostało potwierdzone tylko w przypadku emocjonalnego odciążenia. Natomiast zaskakujący okazał się pozytywny związek satysfakcji z pracy z fuzją w pracy. Większą satysfakcję zawodową miały te osoby, które doświadczały

większej bliskości w relacjach z innymi osobami w pracy, np. klientami/pacjentami. Dodatkowo dla satysfakcji z pracy miały znaczenie te czynniki, które opisują interpersonalny charakter różnicowania Ja, a więc fuzja w pracy i emocjonalne odcięcie.

Natomiast zdolność odcinania reakcji intelektualnych od emocjonalnych okazała się bez znaczenia dla przeżywanego zadowolenia zawodowego.

Hipoteza 2 dotycząca związku między zaangażowaniem w pracę a satysfakcją z niej została potwierdzona częściowo. Zaangażowanie w pracę na poziomie ogólnym wykazało związek z satysfakcją zawodową zarówno w obliczeniach korelacyjnych, jak i w regresji. Osoby z wysokim poziomem energii, entuzjazmem w działaniach zawodowych doświadczali większego zadowolenia z pracy. Wyniki te wykazują zbieżność z dotychczasowymi doniesieniami innych autorów, których badania potwierdzają pozytywny związek między omawianymi zmiennymi (Brunetto i in., 2012; Yalabik i in., 2013). Druga część hipotezy odnosząca się do pozytywnego związku między satysfakcją z pracy a wigorem, oddaniem się pracy i absorpcją została potwierdzona częściowo. Zmienne te wykazały związek jedynie w obliczeniach korelacyjnych, co jest zbieżne z licznymi badaniami np. wśród pracujących studentów (Alarcon, Edwards, 2011), pracowników szpitala (Mache i in., 2014). Natomiast wskaźniki te nie wyjaśniają satysfakcji z pracy w modelu regresyjnym. Można wnioskować, że zaangażowanie w pracę nie wyjaśnia satysfakcji z pracy, a jedynie z nią koreluje. Alarcon i Edwards (2011) w swoich badaniach, obok pozytywnego związku między satysfakcją z pracy a poszczególnymi wskaźnikami zaangażowania, wykazali, że oddanie się pracy i absorpcja, wraz ze zmiennymi opisującymi wypalenie zawodowe, wyjaśniają satysfakcję z pracy na poziomie istotnym statystycznie. Przyczyny tego rezultatu mogą być różne. Należy zwrócić uwagę na to, iż równanie regresji, pomimo istotności statystycznej, okazało się nie wskazywać na istotne zależności poszczególnych czynników, co dowodziłoby, iż dla satysfakcji z pracy ważne jest w ogóle zaangażowanie w pracę, a nie poszczególne czynniki je opisujące. Ponadto Szabowska-Walaszczyk, Zawadzka, Wojtaś (2011) w adaptacji narzędzia UWES wyróżniły tylko jeden czynnik – wynik ogólny, nie potwierdzając struktury trójczynnikowej, z kolei adaptacja

Chirkowskiej-Smolak (2012) zakłada możliwość wszystkich kombinacji zaproponowanych przez autorów, a więc zarówno wyniku ogólnego, jak i wyodrębnienia wskaźników. Dodatkowo zostały także potwierdzone dobre właściwości psychometryczne wersji skróconej.

Moderacyjna rola dyferencjacji Ja w pracy wymaga dalszej weryfikacji, aby sprawdzić jej znaczenie dla związku między zaangażowaniem w pracę a satysfakcją z niej. Dodatkowo uzyskane wyniki pokazują, że dla satysfakcji z pracy wśród osób wykonujących prace usługowe mają znaczenie własne predyspozycje wewnętrzne określające umiejętności z obszaru interpersonalnego. Informacja ta jest istotna zarówno z punktu widzenia doradztwa zawodowego, rekrutacji, jak i projektowania szkoleń dla poszczególnych grup zawodowych.

Literatura

- Alarcon, G.M., Edwards, J.M. (2011). *The Relationship of Engagement, Job Satisfaction and Turnover Intentions*. „Stress and Health”, 27, s. 294–298.
- Bajcar, B., Borkowska, A., Czerw, A., Gąsiorowska, A. (2011). *Satysfakcja z pracy w zawodach z misją społeczną*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Baka, Ł. (2012). *Wymagania w pracy i w rodzinie a satysfakcja z pracy i satysfakcja z małżeństwa, mediująca rola konfliktów między pracą a rodziną*. „Polskie Forum Psychologiczne”, 17(1), s. 171–186.
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Taris, T.W. (2008). *Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology*. „Work and Stress”, 22, 3, s. 187–200.
- Basińska, B.A. (2013). *Emocje w miejscu w pracy w zawodach podwyższonego ryzyka psychospołecznego*. „Polskie Forum Psychologiczne”, 18(1), s. 81–92.
- Beebe, R. (2007). *Predicting burnout, conflict management style, and turnover among clergy*. „Journal of Career Assessment”, s. 15, 257.
- Beebe R., Frisch, N. (2009). *Development of the Differentiation of Self and Role Inventory for Nurses (DSRI–RN): a tool to measure internal dimensions of workplace stress*. „Nursing Outlook”, 57(5), s. 240–245.
- Brunetto, Y., Teo, S., Shacklock, K. and Farr, -Wharton, R. (2012). *Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organisational commitment and turnover intentions in policing*. „Human Resource Management Journal”, 22:4, s. 428–441.

- Cavaiola, A.A., Peters, C., Hamdan, N., Lavender, N.J. (2012). *Differentiation of Self and its relations to work stress and work satisfaction*. „Journal of Psychological Issues in Organizational Culture”, 3(1), s. 7–20.
- Chirkowska-Smolak, T. (2012). *Psychologiczny model zaangażowania w pracę*. Wydawnictwo naukowe UAM, Poznań.
- Christian, M.S., Garza, A.S., Slaughter, J.E. (2011). *Work Engagement: A Quantitative Review and Test of Its Relations with Task and Contextual Performance*. „Personnel Psychology”, 64(1), s. 89–136.
- Cortese, K.G. (2010). *Determinants of nurses job satisfaction: the role of work–family conflict, job demand, emotional charge and social support*. „Journal of Nursing Management”, 18, s. 35–43.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., Schaufeli, W.B. (2001). *The job demands–resources model of burnout*. „Journal of Applied Psychology”, 86(3), s. 499–512.
- Giallonardo, L.M., Wong, C.A., Iwasiw, C.L. (2010). *Authentic leadership of preceptors: predictor of new graduate nurses’ work engagement and job satisfaction*. „Journal of Nursing Management”, 18, s. 993–1003.
- Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1976). *Motivation through the design of work. Test of a new theory*. „Organizational Behavior and Human Performance”, 16, s. 250–279.
- Heller, D., Judge, T.A., Watson, D. (2002). *The confounding role of personality and trait affectivity in the relationship between job and life satisfaction*. „Journal of Organizational Behavior”, 23, s. 815–835.
- Jaros, R., Zalewska, A. (2003). *Reaktywność a zadowolenie z pracy*. „Folia Psychologica”, 7, s. 63–75.
- Judge, T.A., Heller, D., Klinger, R. (2008). *The Dispositional Sources of Job Satisfaction: A Comparative Test*. „Applied Psychology: an International Review”, 57(3), s. 361–372.
- Kaleta, K. (2014). *Marital satisfaction, differentiation of self and stress perceived by women*. „Polskie Forum Psychologiczne”, 19(3), s. 325–339.
- Knauth, D.G., Skowron, E.A., Escobar, M. (2006). *Effect of differentiation of self on adolescent risk behavior: Test of the theoretical model*. „Nursing Research”, 55, s. 336–345.
- Lachowska, B. (2012). *Konflikt i facylitacja między rolami rodzinnymi i zawodowymi a jakością życia pracujących rodziców*. „Psychologia Społeczna”, 7, 4(23), s. 353–371.

- Mache, S., Vitzthum, K., Klapp, B.F., Danzer, G. (2014). *Surgeons work engagement: Influencing factors and relations to job and life satisfaction*. „The Surgeon”, 12, s. 181–190.
- Mróz, J. (2014a). *Dyferencjacja Ja w pracy a satysfakcja w pracy*. Referat wygłoszony podczas IV Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej Psychologia w służbie rodziny. Gdańsk, 29–30.04.
- Mróz, J. (2014b). *Prężność i poczucie stresu a typy zachowań i przeżyć związanych z pracą wśród pielęgniarek*. „Hygeia Public Health”, 49(4), s. 857–863.
- Mróz, J., Kaleta, K. (w recenzjach). *Personality and work functioning in service roles*.
- Mróz, J., Kaleta, K. (2014). *Relacje w rodzinie a psychologiczne aspekty funkcjonowania w pracy*. W: A. Margasiński (red.), *Rodzina w ujęciu systemowym*. Pracownia Testów Psychologicznych, Warszawa.
- Murdock, N.L., Gore, P.A. (2004). *Stress, coping, and differentiation of self: A test of Bowen theory*. „Contemporary Family Therapy”, 26, s. 319–335.
- Orgambidez-Ramos, A., Borrego-Alés, Y., Mendoza-Sierra, I. (2014). *Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction in Spanish workers*. „Journal of Industrial Engineering and Management”, 7(1), s. 360–372.
- Schaufelli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., Bakker, A.B. (2002). *The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach*. „Journal of Happiness Studies”, 3, s. 71–92.
- Skowron, E.A., Dendy, A.K. (2004). *Differentiation of self and attachment in adulthood: relational correlates of effortful control*. „Contemporary Family Therapy: An International Journal”, 26, s. 337–357.
- Skowron, E.A., Friedlander, M.L. (1998). *The Differentiation of Self Inventory: Development and initial validation*. „Journal of Counseling Psychology”, 45, s. 235–246.
- Skowron, E.A., Schmitt, T.A. (2003). *Assessing interpersonal fusion: Reliability and validity of a new DSI Fusion with Others subscale*. „Journal of Marital and Family Therapy”, 29, s. 209–222.
- Szabowska-Walaszczyk, A., Zawadzka, A.M., Wojtaś, M. (2011). *Zaangażowanie w pracę i jego korelaty: adaptacja skali UWES autorstwa Schaufeliego i Bakkerera*. „Psychologia Jakości Życia”, 10(1), s. 57–74.
- Szejniuk, A. (2014). *Równowaga praca – życie osobiste*. „Journal of Modern Science”, 21(2), s. 313–326.

Yalabik, Z.Y., Popaitoon, P., Chowne, J.A., Rayton, B.A. (2013). *Work engagement as a mediator between employee attitudes and outcomes*. „International Journal of Human Resource Management”, 24(14), s. 2799–2823.

Zalewska, A. (2003). *Skala satysfakcji z pracy – pomiar poznawczego aspektu ogólnego zadowolenia z pracy*. „Folia Psychologica”, 7, s. 49–61.