

Удовлетворенность работой и субъективное благополучие сотрудника как фактор эффективности деятельности организации (на примере зарубежных исследований)

В. А. ХВОСТИКОВА

*аспирантка кафедры социальной психологии
Российского государственного гуманитарного университета
(Институт психологии им. Л. С. Выготского)*

В статье рассматривается актуальная проблематика повышения эффективности предприятия за счет потенциала персонала, в частности, вопрос о влиянии удовлетворенности работой сотрудников на продуктивность их деятельности. Анализируется опыт исследований зарубежных авторов. Представлены конкретные эффекты удовлетворенности и благополучия сотрудников организаций, характеризуется взаимосвязь благополучия сотрудников и их удовлетворенности работой и таких социальных переменных, как взаимосотрудничество, активность, мотивация, здоровье, креативность и т. д.

Ключевые слова: *удовлетворенность, эмоции, эффективность, счастье, профессиональная деятельность, производительность, организация, сотрудник.*

В XXI веке психология управления переживает особенно интенсивное развитие, ее идеи и практические рекомендации становятся не только модным веянием, но и необходимым элементом реализации кадровой политики организации. Сегодня сущность управления персоналом заключается в том, что люди рассматриваются как конкурентное богатство компании, которое надо размещать, развивать, мотивировать. Такая ситуация отражает изменение роли человека в современном производстве [1]. В последнее время приобретают все большую популярность процессы управления эффективностью [2]. В связи с этим зарубежные ученые активно развивают идеи, как человеческий фактор влияет на успех организации и как этого успеха можно добиться. Так, американские психологи Р. Лукас и Э. Динер [48]

изучали влияние положительных эмоций сотрудников и их удовлетворенности работой на эффективность деятельности компании.

Действительно, для индустриальной психологии связь между удовлетворенностью и продуктивностью рабочих уже давно считается труднодостижимой целью [45]. Р. Райт подчеркивает, что эту связь может продемонстрировать наличие взаимодействия между сотрудниками и управлением: организация может увеличить продуктивность лишь за счет удовлетворения потребностей своих сотрудников, от чего выигрывают как они сами, так и организация в целом [64]. Но эмпирические наблюдения показали, что связь между счастьем и производительностью настолько эфемерна, насколько желанна. Так, в ряде статей [8; 37] показано, что взаимосвязь удовле-

творенности работой и продуктивность достаточно незначительна. Это позволило некоторым исследователям отнести «идею о довольном работнике с высокой производительностью к фольклору менеджмента — как необоснованное заявление практиков и популярной прессы» [63, с. 1].

Однако в последние годы наблюдается возобновление интереса к данной тематике; ученые произвели более детальный анализ существующих исследований, создали новые парадигмы для выявления данной связи и преобразовали критерии удовлетворенности работой — гипотезы продуктивности. Например, Т. А. Джадж, С. Дж. Торсен, Дж. Е. Боно и Дж. К. Паттон [43] считают, что взаимосвязь между результатом работы и удовлетворенностью в более ранних исследованиях была несколько недооценена. Другие исследователи предположили, что скорее позитивное влияние и положительные эмоции, а не удовлетворенность работой [3; 16; 28; 60; 65] заставляют сотрудника трудиться продуктивнее.

Что мы понимаем под удовлетворенностью и продуктивностью?

Р. Лукас и Э. Динер [48] считают, что прежде чем рассуждать о продуктивности счастливого сотрудника, необходимо определить, что мы понимаем под счастливым и довольным работником. Хотя термин «довольный сотрудник» легок для понимания, всё же не имеет конкретной трактовки и может определяться в зависимости от различных концепций, которые порождены разными подходами

и, соответственно, его понимание будет различно.

В первую очередь, это эмоциональное благополучие человека. Позитивный аффект отражает такие эмоции и настроения, как счастье, удовольствие, возбуждение и энергия; негативный — грусть, волнение, страх и злость. Хотя семантически данные показатели эмоционального состояния отражают противоположные стороны одного и того же измерения, исследование показало, что позитивный и негативный аффекты как минимум отличаются, а возможно, и не взаимосвязаны [63]. Более того, негативные и позитивные чувства напрямую связаны с характерными чертами личности [15] и опеределенным ее поведением [14].

Также важно отметить, что характер модели эмоций изменяется в зависимости от временного периода. Исследователи часто разделяют эмоции на краткосрочные, которые являются реакцией на определенные события [26], и на настроения, которые необязательно имеют определенный стимул. Р. Лукас и Э. Динер [48] используют термины «эмоции», «настроение» и «аффективные характеристики» для определения краткосрочных реакций, долгосрочных негрупповых чувств и устойчивых показателей, соответственно. Они считают, что организационные исследователи должны точно указывать, на каких компонентах аффекта они хотят сфокусироваться, так как разные составляющие могут абсолютно по-разному указывать на результаты деятельности организации [46; 65].

Другим субъективным критерием благополучия может быть когнитивная оценка удовлетворенности жизнью и трудовой деятельности человека. Эти оценки не связаны (хотя имеют отноше-

ние) с количеством позитивных и негативных эмоций, которые испытывает человек [49], но отражают непосредственное отношение человека к своему делу [43]. Очевидно, что существующие условия работы оказывают непосредственное влияние на удовлетворенность, равно как и эмоциональное состояние и общее удовлетворение жизнью [42]. Поэтому нельзя интерпретировать уровень удовлетворенности работой как еще одно измерение фактических условий работы человека.

Вероятно, существуют и другие показатели и характеристики, связанные с эмоциональным и когнитивным благополучием и влияющие на производительность. Например, Т. А. Джадж и его коллеги [42] утверждали, что набор субъективных индивидуальных характеристик (который они назвали основами самооценки) также отражается на продуктивности. В частности, они заметили, что самооценка, общая самопроизводительность (self-productivity), локус контроля и невротическое состояние являются основными предсказателями показателей работы сотрудника. Многие из этих характеристик концептуально связаны со счастьем и иллюстрируют прочную взаимосвязь с уровнем благосостояния человека [47]. Несмотря на такие совпадения, эти показатели могут повлиять на результат работы и продуктивность за счет разных механизмов и при этом воздействовать и на удовлетворенность работника.

Также очевидно, что и продуктивность определяется по огромному количеству объективных показателей, включая результат работы сотрудника, текучку кадров, прогулы, и более субъективных, например, оценка руководства.

Многие из этих показателей часто не взаимосвязаны [53]. В дополнение к этому, некоторые исследователи утверждают, что удовлетворенность и счастье, скорее, влияют на отношение к компании и осознание себя ее частью, а не на определенные показатели продуктивности, к тому же данное осознание работником и его соответствующее поведение внутри организации могут положительно влиять на саму организацию [28]. Соответственно, разные компоненты счастья и благосостояния по-разному воздействуют на разные формы продуктивности.

Идея взаимосвязи удовлетворенности и производительности сотрудника

Как заметил Т. А. Джадж [43], ранние идеи о довольном и эффективном работнике были основаны именно на социально-психологических теориях. В соответствии с ними считалось, что удовлетворенность работой — это установка, которая ведет к определенному поведению. Поэтому сотрудники, положительно относящиеся к своей работе, будут демонстрировать позитивное поведение, которое, в свою очередь, скажется на высокой производительности. В этой логике удовлетворенность обеспечивает высокие показатели продуктивности вне зависимости от характера выполняемой работы. Последующее исследование усложнило эту простую трактовку. Вместо того чтобы рассматривать эмоции и удовлетворенность просто как реакцию на объективные события и условия, исследователи стали считать, что эмоции и удовлетворенность могут быть функциональными и адаптивными [10; 25]. В свя-

зи с этим появилась необходимость в формулировании более конкретных гипотез о влиянии удовлетворенности на производительность. Рассмотрение данной конкретики началось с организационных исследований.

Считается, что удовлетворение и эмоции — это конечный результат определенных событий [48]. По отношению к рабочей обстановке это значит, что сотрудник будет доволен, когда условия работы хорошие, и наоборот. Всё же тщательный анализ природы наших чувств указывает, что эмоции могут играть более важную роль в отношении к окружающему миру, чем простая реакция на события. Н. Фрийд [26], например, рассматривал эмоции как нечто большее, чем чувство удовольствия или боли вкупе с оценкой объекта или события, как нечто хорошее или плохое. Он утверждал, что у эмоций есть три дополнительных компонента: готовность действовать, или готовность к изменениям в поведении по отношению к окружающему миру, автономное пробуждение и изменение когнитивного поведения. Б. Фредриксон, в свою очередь, считает, что хотя многие негативные эмоции могут быть различимы в зависимости от уникальной модели их составляющих, положительные эмоции относительно недифференцированы и часто не обладают точными побудителями действий [25]. Однако Б. Фредриксон утверждает, что большинство положительных эмоций может быть описано как тенденция увеличивать и разносторонне развивать ресурсы человека в общем виде. Позитивное воздействие может привести к такому поведению, которое расширяет и формирует социальные, материальные и когнитивные ресурсы человека. Тенден-

ция развивать данные ресурсы очень тесно взаимосвязана с поведением человека на рабочем месте. Так как позитивные эмоции наиболее соответствуют удовлетворенности, Р. Лукас и Э. Динер в основном останавливаются на рассмотрении позитивного воздействия на продуктивность человека.

Общественные отношения, сотрудничество и помощь

Исследователи доказали, что личностные характеристики экстраверсии (которые выражаются в степени комфортности чувствовать себя в социальных ситуациях) отчетливо связаны с субъективным благосостоянием. Другие ученые продемонстрировали, что благополучие зависит не только от коммуникабельности. Сама социальная активность связана с положительными эмоциями в течение длительного времени как между людьми, так и во внутриличностном плане [14; 47; 56]. Одна из интерпретаций этих выводов заключается в том, что общественная деятельность и индивидуальные черты характера, которые и воздействуют на социальную активность, вызывают ощущение счастья и благополучия.

Например, А. М. Изен [38] и М. Р. Каннингхам [18] обнаружили, что люди, у которых хорошее настроение, более склонны вступать в социальный контакт (включая попытки завести беседу и раскрыть личную информацию). Э. Динер, С. Любомирски и Л. А. Кинг [21] установили, по крайней мере, три причины, по которым позитивные эмоции способствуют положительным межличностным отношениям. Во-первых, положи-

тельные эмоции позволяют людям испытывать симпатию к другим [29; 51; 52], в связи с чем счастливые люди нацелены на социальный контакт и при этом проявляют внимательность к тем, с кем они взаимодействуют [18; 38]. Во-вторых, довольные люди всегда нравятся больше, чем недовольные [20; 31; 44], и, соответственно, довольные и счастливые люди вступают в позитивные социальные взаимоотношения. И наконец, в третьих, такие признаки счастья, как смех и улыбка, свидетельствуют, что человек дружелюбен и открыт, и эти сигналы побуждают других людей вступать с ним в социальный контакт.

Кроме того, счастливые люди более альтруистичны и чаще готовы прийти на помощь, чем несчастные. Этот эффект был обнаружен как при изучении поведенческого воздействия, так и при намеренно стимулированном воздействии, при использовании разнообразного количества техник манипулирования настроением и различных измерений альтруизма и желания помочь другим [23]. М. Карлсон, В. Чарлин и Н. Миллер [11] проводили исследования по выявлению зависимости между хорошим настроением и желанием помочь другим и нашли подтверждение четырех потенциальных механизмов, определяющих эту связь. Во-первых, они предположили, что довольный человек ощущает наличие у него разнообразных ресурсов, которыми он готов поделиться с другими. Во-вторых, они обнаружили доказательство, что желание помочь другим позволяет продлить хорошее настроение. В-третьих, они установили, что желание помочь — это производный продукт других эффектов хорошего настроения, как, например, возрастающее чувство симпатии к дру-

гим. И наконец, в-четвертых, они продемонстрировали, что хорошее настроение позволяет людям чувствовать взаимозависимость и желание сотрудничать с другими (соответственно сотрудничество непосредственно связано с благополучием). П. Карнавал и А. М. Изен [12] также показали, что люди более склонны к сотрудничеству, если у них хорошее настроение. При этом Дж. Хертел [33] усомнился в обобщенности данных открытий и утверждал, что интерпретация поведения соучастия П. Карнавал и А. М. Изен как сотрудничества неверна. Согласно Дж. Хертел [33], сотрудничество возможно в ситуации взаимной потребности. Таким образом, довольные люди более склонны к совместной работе и сотрудничеству. Однако это также зависит от конкретной задачи, над решением которой они трудятся, и от поведения их партнеров.

Р. Лукас и Э. Динер также считают, что счастливые сотрудники испытывают большее чувство удовлетворения от социального вознаграждения, чем несчастные [48]. При этом продуктивность сотрудника может улучшиться от чувства удовлетворенности в двух видах профессиональной деятельности: при которой позитивный социальный контакт — это непосредственное измерение работы (например, при работе с клиентом) и при которой высокий уровень взаимопомощи и сотрудничества необходим для успешного решения задач.

Существуют дополнительные косвенные доказательства справедливости каждого из этих предположений. Так, М. К. Маунт, М. Р. Баррик и Дж. Л. Стeward [54] обнаружили, что экстраверсия явно связана с результатами работы в профессиях, где социальное взаимодей-

ствии необходимо. Они также выяснили, что экстраверсия наблюдается в профессиях, где необходимо сотрудничество. Поведение человека, чувствующего себя частью организации, может быть вызвано положительным аффектом [28; 57], и это поведение может влиять на общую организационную эффективность. В профессиях, не требующих социального контакта, чувства счастья и «довольства» могут и не играть такой роли.

В то же время высокий уровень коммуникабельности может негативно сказаться на эффективности организации. В работе, не требующей социального контакта, желание социального вознаграждения иногда отвлекает внимание от самой работы. Пустые разговоры и другие необязательные социальные контакты могут сказаться на снижении продуктивности. Б. Барри и Дж. Л. Стюарт [4] обнаружили, что определенный процент экстравертов в команде по-разному влияет на результат её работы. Хотя наличие нескольких экстравертов в команде положительно сказывается на ее показателях (авторы, в частности, утверждали, что идеальная команда состоит поровну из экстравертов и интровертов), все же излишнее число экстравертов может стать пагубным для команды (возможно потому, что в этом случае экстраверты — участники команды могут начать агрессивно бороться за контроль и власть).

Однако межличностная притягательность благополучных людей может привести к пониманию, что они более продуктивны, когда производительность измеряется с использованием оценок наблюдателей, что может иметь реальное значение для счастливых людей. Например, Дж. М. Баргер и Д. Ф. Колдуэлл [9] выяснили, что кандидаты на работу, ко-

торые высоко оценивались на предмет наличия у них положительных эмоций, чаще приглашались на последующее интервью. Однако данное восприятие ситуации могло быть не совсем корректным, тем более что исследователи, которые были заинтересованы в фактической производительности, должны были операционализировать ее таким образом, чтобы она не зависела от симпатии и антипатии.

Энергия и активность

Д. Уотсон и его коллеги [63] утверждали, что ощущение энергии и активности определяет силу положительных эмоций. Кроме того, схожее с данной темой исследование показало, что эмоционально-позитивные люди склонны к активному поведению. Например, Д. Уотсон, Л. А. Кларк, К. В. Макинтайр и С. Хэмкер [там же] выяснили, что положительно эмоционально возбудимые люди более склонны к активным видам деятельности. М. Чиксентмихайи и М. М. Вонг [17] обнаружили, что положительные эмоции взаимосвязаны с ощущением энергии и готовностью к участию в различных видах деятельности.

Хотя эксперименты доказывают связь между счастьем и активностью, всё же точный механизм, характеризующий эту связь, еще должен быть точно определен. Довольные люди ощущают большую энергию, чем недовольные, или же довольные выбирают такую деятельность, которая требует большей активности? Ответ на этот вопрос может объяснить влияние удовлетворенности и ощущения счастья сотрудника на его продуктивность. Если ощущение счас-

тия позволяет людям быть более энергичными, то продуктивность может быть увеличена в огромном количестве профессий и видов деятельности. Но если ощущение счастья заставляет сотрудников искать более активную работу, то выгода от этого «счастья» сотрудников будет лишь в рамках ограниченных профессий и счастливый сотрудник окажется менее продуктивным в более спокойных видах деятельности. Кроме того, желание счастливого работника быть более активным может привести к уклонению от работы, так как есть вероятность, что такой сотрудник будет искать попросту более интересные занятия [27].

Уверенность в себе, мотивация и достижение целей

Итак, две важные черты экстраверсии — *коммуникабельность* и *активность* — связаны с позитивными эмоциями, а также могут быть их результатом. Третья характеристика экстраверсии — тенденция *быть уверенным в себе* и наличие высокой мотивации [19]. Э. Динер и Ф. Фуджита [20], например, заметили, что студенты с положительными эмоциями оценивались друзьями и родственниками как более уверенные в себе и позитивные. Р. И. Лукас [47] отметил, что в случае, когда чувство собственного достоинства и переменные субъективного благосостояния измерялись с помощью разнообразных методов оценки (самоотчет и т. д.), самоуважение всегда было связано с удовлетворенностью жизнью, положительными и отрицательными эмоциями.

Б. Хэди и Р. Винховен [32] показали, что существуют причины воздейст-

вия как удовлетворенности жизнью на чувство превосходства, так и чувства превосходства на удовлетворенность жизнью. Вероятно, положительная самооценка ведет к постановке высоких целей, усиливает мотивацию и упорство при решении поставленной задачи [13]. Р. А. Эммонс [23] обнаружил, что хорошее настроение является причиной постановки определенных задач в жизни [3; 35]. Р. Э. Бэрн [3] показал, что экспериментально вызванное хорошее настроение повышает чувство самоэффективности при выполнении задачи. Таким образом, позитивные эмоции оказывают разнообразное влияние на уверенность, эффективность и самооценку.

Идея о том, что счастье может вызывать чувство уверенности вместе с повышенной мотивацией и настойчивостью, стала пониматься как доказательство утверждения, что счастье и продуктивность могут быть связаны между собой [28; 65]. Если у сотрудника повышается самоуверенность, он ставит перед собой более сложные задачи и цели и стремится их реализовать более настойчиво, при этом становится очевидным — его труд более продуктивен. Данное предположение было подтверждено Дж. Садри и И. Т. Робертсоном [59], продемонстрировавшими наличие связи между самоэффективностью и результатом работы. Данный эффект зависит от того, насколько серьезно сотрудник воспринимает свою работу. Уверенность в своих силах положительно сказывается на результатах работы и продуктивности сотрудника в тех профессиях, где необходимо обладать определенной компетенцией, но не отражается в условиях,

когда преобладает неквалифицированный труд. Таким образом, ощущение счастья влияет на результат работы только в случаях, когда присутствует связь между результатами работы и вознаграждением [43].

Однако завышенная самооценка сотрудника, порожденная чувством удовлетворенности и счастья, может негативно влиять на его продуктивность. В крайних формах самоуверенность вполне закономерно ведет к заносчивости, соперничеству, к ложному чувству господства и непокорности. Данные негативные эффекты счастья и удовлетворенности являются абсолютно противоположными характеристиками показателям взаимопомощи и совместной работы. В то же время нет никаких доказательств, что ощущение счастья ведет к этим недружелюбным формам самоуверенности. В действительности, при проведении эмпирических исследований было обнаружено, что люди склонны вести себя более доброжелательно и дружелюбно, если они довольны и счастливы [50].

Креативность

Выдвигая идею о «счастливом сотруднике», Р. Лукас и Э. Динер [48] также рассматривают влияние креативности сотрудников на их производительность. Они говорят о том, что в зависимости от характера работы творческий потенциал сотрудника позволяет прогнозировать уровень его производительности труда. Люди, способные разрабатывать новые решения проблем или инновационные стратегии по выполнению задач, могут значительно по-

высить производительность и эффективность организации, где они работают. Другие исследователи показали, что хорошее настроение сотрудника приводит к использованию им более креативных стратегий [60], привнесению необычных категорий в решение задач [34; 55] и более необычных образцов этих категорий [30].

Установки и принятие решений

Многочисленные исследования показывают, что счастливые люди менее склонны оценивать качество аргументов [5] и более склонны полагаться на стереотипы и уже существующую точку зрения [22]. Эти исследования говорят о том, что счастливые люди менее осторожны и менее аналитичны, что приводит к частым ошибкам и к большему доверию уже имеющимся точкам зрения и предубеждениям. Правда, в определенных условиях (особенно когда использовались более личностно-соответствующие или более обоснованные задачи) счастливые люди продемонстрировали большую эффективность. Р. А. Барон [3], например, отметил, что люди в хорошем настроении с большей вероятностью используют эффективную стратегию при решении задач. А. М. Изен и Б. Минз [40] показали, что в условиях принятия решения находящиеся в хорошем настроении с большей вероятностью проигнорируют «застоявшуюся» информацию, что может привести к более эффективным стратегиям. Кроме того, Дж. В. Боденхаузен, Дж. Р. Крэмер и К. Сассер [7] заметили, что люди в хорошем настроении могут сломать стереотипы, если

им сообщат, что они ответственны за свои решения.

Хорошее настроение свидетельствует и о хорошем выполнении работы, и поэтому решения могут быть приняты быстрее, при этом с меньшим вниманием и с меньшим беспокойством по поводу потенциальных рисков [6]. В результате люди в хорошем настроении, вероятно, используют исследовательскую установку при выполнении задач. Это приводит к большему количеству ошибок, когда требуется внимание к деталям, но и к более эффективным стратегиям, когда задачи менее сложные или требуется большая информация для синтеза.

Исследования в области принятия решения иллюстрируют ситуации, где положительное настроение может привести к более рискованным решениям и менее осторожной обработке имеющейся информации. Для тех видов деятельности, которые требуют бдительности, осмотристельности и внимательного анализа всей информации, счастливые люди могут быть менее эффективны. Несмотря на то что счастливые люди могут иногда преодолевать эти недостатки, неясно точно, когда это происходит. Несчастливые работники действительно более бдительны, однако такие сотрудники, возможно, не настолько квалифицированы или не столь способны справляться со сложными задачами по сравнению со счастливыми коллегами. Счастливые работники могут выбрать более эффективные стратегии, позволяющие им выполнять сложные задачи очень быстро, даже если они с большой вероятностью ошибутся. Таким образом, счастливые люди могут эффективно участвовать в решении многопрофильных и других сложных задач.

Взаимосвязь удовлетворенности и особенностей работы

Основываясь на современных исследованиях о значении настроения и эмоций, Р. Лукас и Э. Динер [48] полагают, что взаимосвязь между счастьем и продуктивностью не возникает только за счет связи между поведением и социальной установкой. Кроме того, хотя у благополучия существует много эффектов, которые могут привести к небольшому увеличению продуктивности, всё же они будут не столь значительны. Наоборот, Р. Лукас и Э. Динер полагают, что основные эффекты счастья и благополучия, влияющие на производительность работника, сложны и разнообразны, и большинство будут связаны с самой природой выполнения поставленной задачи.

Социальный контакт

В своих исследованиях Р. Лукас и Э. Динер [48] также выделяют характеристики работы, которые могут взаимодействовать с ощущением счастья и, как следствие, приводить к увеличению продуктивности. Основной вывод, который они делают, заключается в том, что счастливые люди наслаждаются жизнью, чувствуют себя более уверенно и даже притягивают к себе других с целью социального контакта. Это позволяет счастливым людям показывать лучшие результаты там, где социальный контакт является неотъемлемой частью работы. Менеджер по работе с клиентом, продавец и представители других профессий, в которых сотрудники непосредственно взаимодействуют с клиентами и в целом с окружающими, будут выполнять работу лучше,

если являются счастливыми, из-за большей своей привлекательности и большей компетентности в социальном плане. Также профессии, предполагающие командную и взаимную работу, больше подходят сотрудникам с позитивным настроением. Но поскольку позитивное настроение будет усиливать желание таких сотрудников к социальному контакту, это будет губительно для такого вида профессиональной деятельности, в рамках которой излишне активные социальные связи отвлекают работника и снижают производительность его труда.

Касаясь вопроса взаимосвязи коммуникабельности и производительности, Р. Лукас и Э. Динер [48] отмечают, что повышенная коммуникабельность может быть и полезна, и губительна для одной и той же работы одновременно. Большая внимательность к потребностям клиентов не только полезна сотрудникам, но в то же время может быть губительна для организации, если это препятствует совершению сделок в интересах организации. Случается, что сотрудники тратят намного больше, чем необходимо, времени на общение с клиентом, а это приводит к падению эффективности работы. В таком случае два показателя эффективности сотрудника — удовлетворенность клиента оказанными услугами и потраченное рабочее время — будут противоречить друг другу.

Новизна и сложность

Для видов деятельности, которые требуют новых идей, счастливый работник должен быстро синтезировать информацию и разработать новые творческие стратегии, которые могут оказать по-

ложительное влияние на производительность. Для решения умственных коллективных задач счастливые работники могут с большей вероятностью проигнорировать несоответствующий материал и использовать эффективную эвристику, чтобы упростить задачи. Это приведет к большему количеству эффективных стратегий и более высокой производительности. Менее счастливые работники окажутся более медлительными и осторожными, неспособными принять решение и использующими чрезмерно осторожные стратегии.

Заключение

Положительные и отрицательные эмоции, удовлетворенность жизнью и работой являются не просто показателями чьей-то работы или жизни. Эти составляющие счастья и благополучия играют функциональную роль в выборе поведенческой активности людей. Исследования, рассмотренные в этой статье, показывают, что счастливые люди более коммуникабельны, активны, уверены в себе и, будучи более здоровыми и креативными, склонны выбирать и реализовывать быстрые и эффективные стратегии обработки информации. Однако специфическое влияние, которое эти различия оказывают на производительность работника, зависит в том числе и от характера работы. Счастливые работники, как правило, более коммуникабельны. Это факт. Но зависит ли такая «выгодная производительность» от характера стоящих перед счастливыми сотрудниками задач? Вопрос окончательно не прояснен. Кроме того, счастливые работники могут быть креативными и эффективными, когда ра-

ботаю над сложными задачами, но креативность и эффективность нередко являются следствием чрезмерной предосторожности и излишней бдительности, которые могут привести к дорогостоящим ошибкам. Таким образом, Р. Лукас и Э. Динер [48] говорят о том, что исследователи, интересующиеся идеей счастливого работника, должны тщательно исследовать характер задач, прежде чем делать прогноз о состоятельности своей гипотезы.

Важность гипотезы о счастливом работнике может нарастать, поскольку меня-

ется характер работы. А. Говард [36] отметил, что в связи с тем, что мы перешли в эру постиндустриальной информации, акцент сместился с создания продукции на управление и обеспечение информацией. Эта перемена привела к увеличению количества рабочих мест в сфере обслуживания, большей уверенности во взаимодействии и обмене информацией и более высокой вовлеченности работников в совместную деятельность. Эти изменения преобразуют характер работы появлением способов, увеличивающих влияние счастья на производительность работника.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Веснин В. П.* Менеджмент. М., 2006.
2. *Армстронг М.* Стратегическое управление человеческими ресурсами. М., 2002.
3. *Baron R. A.* Environmentally induced positive affect: Its impact on self-efficacy, task performance, negotiation, and conflict // *Journ. of Applied Social Psychology.* 1990. V. 20.
4. *Barry B., Stewart G. L.* Composition, process, and performance in self-managed groups: The role of personality // *Journ. of Applied Psychology.* 1997. V. 82.
5. *Bless H., Bohner G., Schwarz N., Strack F.* Mood and persuasion: A cognitive response analysis // *Personality and Social Psychology Bulletin.* 1990. V. 16.
6. *Bless H., Clore G. L., Schwarz N., Golisano V., Rabe C., Wolk M.* Mood and the use of scripts: Does a happy mood really lead to mindlessness? // *Journ. of Personality and Social Psychology.* 1996. V. 71.
7. *Bodenhausen G. V., Kramer G. P., Susser K.* Happiness and stereotypic thinking in social judgment // *Journ. of Personality and Social Psychology.* 1994. V. 66.
8. *Brayfield A. H., Crockett W. H.* Employee attitudes and employee performance // *Psychological Bulletin.* 1955. V. 52.
9. *Burger J. M., Caldwell D. F.* Personality, social activities, jobsearch behavior and interview success: Distinguishing between PANAS trait positive affect and NEO extraversion // *Motivation and Emotion.* 2000. V. 24.
10. *Buss D. M.* Evolutionary personality psychology. *Annual Review of Psychology* // 1991. V. 42.
11. *Carlson M., Charlin V., Miller N.* Positive mood and helping behavior: A test of six hypotheses // *Journ. of Personality and Social Psychology.* 1988. V. 55.
12. *Carnevale P. J. D., Isen A. M.* The influence of positive affect and visual access on the discovery of integrative solutions in bilateral negotiation // *Organizational Behavior and Human Decision Processes.* 1986. V. 37.
13. *Carver C. S., Scheier M. F.* Origins and functions of positive and negative affect: A control-process view // *Psychological Review.* 1990. V. 97.

14. *Clark L. A., Watson D.* Mood and the mundane: Relations between daily life events and self-reported mood // *Journ. of Personality and Social Psychology.* 1988. V. 54.
15. *Costa P. T., McCrae R. R.* Influence of extraversion and neuroticism on subjective well-being: Happy and unhappy people // *Journ. of Personality and Social Psychology.* 1980. V. 38.
16. *Cote S.* Affect and performance in organizational settings // *Current Directions in Psychological Science.* 1999. V. 8.
17. *Csikszentmihalyi M., Wong M. M.* The situational and personal correlates of happiness: A cross-national comparison. *Subjective well-being: An interdisciplinary perspective.* N. Y., 1991.
18. *Cunningham M. R.* Does happiness mean friendliness? Induced mood and heterosexual self-disclosure // *Personality and Social Psychology Bulletin.* 1988. V. 14.
19. *Depue R. A., Collins P. F.* Neurobiology of the structure of personality: Dopamine facilitation of incentive motivation and extraversion // *Behavioral and Brain Sciences.* 1999. V. 22.
20. *Diener E., Fujita F.* Resources, personal strivings, and subjective well-being: A nomothetic and idiographic approach // *Journ. of Personality and Social Psychology.* 1995. V. 68.
21. *Diener E., Lyubomirsky S., King L. A.* Is happiness a good thing? The benefits of long-term positive affect. Illinois, 2001.
22. *Edwards J. A., Weary G.* Depression and the impression formation continuum: Piecemeal processing despite the availability of category information // *Journ. of Personality and Social Psychology.* 1993. V. 64.
23. *Emmons R. A.* Personal strivings: An approach to personality and subjective well-being // *Journ. of Personality and Social Psychology.* 1986. V. 51.
24. *Estrada C. A., Isen A. M., Young M. J.* Positive affect influences creative problem solving and reported source of practice satisfaction in physicians // *Motivation and Emotion.* 1994. V. 18.
25. *Fredrickson B. L.* What good are positive emotions? // *Review of General Psychology.* 1998. V. 2.
26. *Frijda N. H.* Emotions and hedonic experience. *Well-being: The foundations of hedonic psychology.* N. Y., 1999.
27. *Furnham A., Miller T.* Personality, absenteeism and productivity // *Personality and Individual Differences.* 1997. V. 23.
28. *George J. M., Brief A. P.* Feeling good – doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organization spontaneity relationship // *Psychological Bulletin.* 1992. V. 112.
29. *Gouaux C.* Induced affective states and interpersonal attraction // *Journ. of Personality and Social Psychology.* 1971. V. 20.
30. *Greene T. R., Noice H.* Influence of positive affect upon creative thinking and problem solving in children // *Psychological Reports.* 1988. V. 63.
31. *Harker L., Keltner D.* Expressions of positive emotions in women's college yearbook pictures and their relationship to personality and life outcomes across adulthood // *Journ. of Personality and Social Psychology.* 2001. V. 80.
32. *Headey B., Veenhoven R.* Does happiness induce a rosy outlook? // *How harmful is happiness? Consequences of enjoying life or not.* Rotterdam, 1989.

33. *Hertel G., Neuhoef J., Theuer T., Kerr N.* Mood effects on cooperation in small groups: Does positive mood simply lead to more cooperation? // *Cognition and Emotion*. 2000. V. 14.
34. *Hirt E. R., Melton R. J., McDonald H. E., Harackiewicz J. M.* Processing goals, task interest, and the mood-performance relationship: A mediational analysis // *Journ. of Personality and Social Psychology*. 1996. V. 71.
35. *Hom H., Arbuckle B.* Mood induction effects upon goal setting and performance in young children // *Motivation and Emotion*. 1988. V. 12.
36. *Howard A.* A framework for work change. The changing nature of work. San Francisco, 1995.
37. *Iaffaldano M. T., Muchinsky P. M.* Job satisfaction and job performance: A meta-analysis // *Psychological Bulletin*. 1985. V. 97.
38. *Isen A. M.* Success, failure, attention and reaction to others: The warm glow of success // *Journ. of Personality and Social Psychology*. 1970. V. 15.
39. *Isen A. M., Johnson M. M., Mertz E., Robinson G. F.* The influence of positive affect on the unusualness of word associations // *Journ. of Personality and Social Psychology*. 1985. V. 48.
40. *Isen A. M., Means B.* The influence of positive affect on decision-making strategy // *Social Cognition*. 1983. V. 2.
41. *Judge T. A., Erez A., Bono J. E.* The power of being positive: The relation between positive self-concept and job performance // *Human Performance*. 1998. V. 11.
42. *Judge T. A., Locke E. A., Durham C. C.* The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach // *Research in Organizational Behavior*. 1997. V. 19.
43. *Judge T. A., Thoresen C. J., Bono, J. E., Patton G. K.* The jobsatisfaction – job performance relationship: A qualitative and quantitative review // *Psychological Bulletin*. 2001. V. 127.
44. *King L. A., Napa C. N.* What makes a life good? // *Journ. of Personality and Social Psychology*. 1988. V. 75.
45. *Landy F. J.* Psychology of work behavior. CA, 1989.
46. *Ledford G. E.* Happiness and productivity revisited // *Journ. of Organizational Behavior*. 1999. V. 20.
47. *Lucas R. E.* Pleasant affect and sociability: Towards a comprehensive model of extraverted feelings and behaviors. Unpublished doctoral dissertation. Illinois, 2000.
48. *Lucas R.E., Diener E.* The Happy Worker: Hypotheses About the Role of Positive Affect in Worker Productivity . Personality and work. San Francisco, 2003.
49. *Lucas R. E., Diener E., Suh E. M.* Discriminant validity of subjective well-being measures // *Journ. of Personality and Social Psychology*. 1996. V. 71.
50. *Lucas R. E., Fujita F.* Factors influencing the relation between extraversion and pleasant affect // *Journ. of Personality and Social Psychology*. 2000. V. 79.
51. *Lyubomirsky S., Tucker K. L.* Implications of individual differences in subjective happiness for perceiving, interpreting, and thinking about life events // *Motivation and Emotion*. 1998. V. 22.
52. *Mayer J. D., Mamborg M. H., Volanth A. J.* Cognitive domains of the mood system // *Journ. of Personality*. 1998. V. 56.

53. *Meyer M., Gupta V.* The performance paradox. Research in organizational behavior Greenwich // CT. 1995. V. 16.
54. *Mount M. K., Barrick M. R., Stewart G. L.* Personality predictors of performance in jobs involving interaction with others // Human Performance. 1998. V. 11.
55. *Murray N., Sujan H., Hirt E. R., Sujan M.* The influence of mood on categorization: A cognitive flexibility interpretation // Journ. of Personality and Social Psychology. 1990. V. 59.
56. *Okun M. A., Stock W. A., Haring M. J., Witter R. A.* The social activity/subjective well-being relation: A quantitative synthesis // Research on Aging. 1984. V. 6.
57. *Organ D.* Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. San Francisco, 1988.
58. *Russell J. A.* A circumplex model of affect // Journ. of Personality and Social Psychology. 1980. V. 39.
59. *Sadri G., Robertson I. T.* Self-efficacy and work-related behavior: A review and meta-analysis. Applied Psychology: An International Review. 1993. V. 42.
60. *Sinclair R. C., Mark M. M.* The effects of mood state on judgmental accuracy: Processing strategy as a mechanism // Cognition and Emotion. 1995. V. 9.
61. *Staw B. M., Barsade S. G.* Affect and managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypotheses // Administrative Science Quarterly. 1993. V. 38.
62. *Watson D., Clark L. A., Tellegen A.* Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales // Journ. of Personality and Social Psychology. 1988. V. 54.
63. *Watson D., Clark L. A., McIntyre C. W., Hamaker S.* Affect, personality, and social activity // Journ. of Personality and Social Psychology. 1992. V. 54.
64. *Wright R.* Nonzero: The logic of human destiny. N. Y., 2000.
65. *Wright T. A., Staw B. M.* Affect and favorable work outcomes: Two longitudinal tests of the happy-productive worker thesis // Journ. of Organizational Behavior. 1999. V. 20.